

Protéger les Droits des Passagers Aeriens en Afrique de l'Ouest

Hoélété Yao SOGADJI

▶ **To cite this version:**

Hoélété Yao SOGADJI. Protéger les Droits des Passagers Aeriens en Afrique de l'Ouest. WACSeries, Op-Ed, 2020, pp.1-10. ⟨hal-04619507⟩

HAL Id: hal-04619507

https://hal.science/hal-04619507v1

Submitted on 20 Jun 2024

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

WACSeries Op-Ed
No. 16 - Sep. 2020

Protéger les Droits des Passagers Aeriens en Afrique de l'Ouest

Par Emmanuel H. Y. Sogadji & Kpatchide Dodé



WACSI
WEST AFRICA CIVIL SOCIETY INSTITUTE

AUTEURS



SOGADJI Hoélété Yao Emmanuel, est un jeune activiste togolais qui, après ses études universitaires sanctionnées par un Master option Organisation et Gestion des RH, s'est engagé dans les droits de l'homme au sein de la ligue togolaise des droits de l'homme où il a assumé des responsabilités. Président Fondateur de la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT), il se donne beaucoup aux consommateurs au Togo et de la sous-région de concert avec les organisations consuméristes d'Afrique. Son organisation a remporté une décision de justice contre l'Etat Togolais dans un procès de coupure d'internet devant la cour de justice de la CEDEAO en juin 2020. Il est aujourd'hui doctorant à l'université de Lomé et travail sur : « Les relations de travail, la santé et la sécurité dans les entreprises minières au Togo ».



Kpatchide Dodé, est chargé de la protection des droits des consommateurs à la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT). Il est titulaire d'une Licence LMD en Droit Privé à l'Université de Lomé et en fin de formation de Master 2 Droit Privé Fondamental, à l'Institut des Hautes Etudes des Relations Internationales et Stratégiques (IHERIS).

Équipe Editoriale
Cédric Christian N. Elongué: Chargé des Programmes de Gestion des Connaissances, WACSI
Etienne Kablan Berabely: Université de Sechenov, Moscou

À Propos de WACSI
L'Institut de la Société Civile de l'Afrique de l'Ouest (WACSI) a été créé par l'Initiative de la Société Ouverte de l'Afrique de l'Ouest (OSIWA) pour renforcer les capacités institutionnelles et opérationnelles de la société civile dans la région. WACSI est également un centre de référence pour la formation, la recherche, la documentation, le partage d'expérience et le dialogue politique pour les organisations de la société civile en Afrique de l'Ouest.

À Propos des WACSERIES
Les WACSeries sont des périodiques d'analyse sur des thèmes d'actualité et les enjeux pertinents pour l'Afrique de l'Ouest. Ces articles fournissent aux experts, chercheurs et praticiens un espace pour réfléchir, analyser les questions et débats émergents et faire des recommandations pertinentes.
Les WACSeries Op-Eds sont des articles stimulants et attrayants sur le plan intellectuel qui fournissent des réflexions critiques et des analyses sur des questions relatives à la société civile et au développement en Afrique de l'Ouest.

Objectifs des WACSeries
- Sensibiliser sur des questions clés en Afrique de l'Ouest ;
- Susciter des débats sur ces questions ;
- Proposer des recommandations sur la participation de la société civile dans le plaidoyer;
- Fournir des recommandations aux décideurs.

Protéger les Droits des Passagers Aeriens en Afrique de l'Ouest

© WACSI 2020

Tous les droits sont réservés. Aucune partie de ce rapport ne peut être utilisée ou reproduite de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite de l'Institut, sauf dans le cas de brèves citations contenues dans des articles critiques et des comptes rendus. L'Institut demande que les informations contenues dans ce rapport soient enregistrées auprès d'eux à des fins d'évaluation d'impact.

Avertissement:
WACSI n'accepte aucune responsabilité quant à la pertinence des documents soumis par les contributeurs de cette publication. WACSI n'assume aucune responsabilité pour les erreurs ou les inexactitudes. Les contributeurs acceptent toute responsabilité pour les opinions exprimées. L'utilisation de ce rapport de recherche constitue une acceptation et une compréhension de ces dénis de responsabilité.

Pour plus d'informations, écrivez à:
Institut de la société civile d'Afrique de l'Ouest (WACSI) N ° 9 Bamboo Street (anciennement Bingo Street), East Legon P.O. Box AT 1956, Achimota Accra, Ghana Courriel: research@wacsi.org Tel: +233 (0) 302 550 224

Citer:
Sogadji, E. H. Y., & Kpatchide, D. J. (2020), Protéger les Droits des Passagers Aeriens en Afrique de l'Ouest, WACSeries, Op-Ed N°16, West Africa Civil Society Institute, Accra, Ghana.

Pour contribuer à ce publication,
contact : research@wacsi.org
+233(0)501440545



Introduction

S'il est incontestable que le transport aérien en Afrique présente une image assez décevante aujourd'hui, son avenir semble pourtant prometteur avec les différentes initiatives prises ici et là par les Etats et surtout, par l'Union Africaine dans le cadre du Marché Unique du Transport Aérien en Afrique (MUTAA). Cependant, il serait utopique de vouloir un développement significatif du trafic aérien sur le continent, si l'on continue de mépriser les intérêts des passagers aériens africains. Dès lors, la question de la protection des intérêts des consommateurs africains des services de transport aérien revêt une importance cruciale. L'intérêt de cette étude est donc d'attirer l'attention des autorités aéronautiques et surtout des compagnies aériennes, sur la nécessité d'assurer une protection effective des consommateurs africains et d'améliorer l'expérience clientèle, paramètres importants pour un service de transport aérien compétitif.

1. Définition du Transport Aérien et Expériences des Passagers Africains

Par transport aérien[1], nous entendons, l'activité de transport de passagers ou de fret effectuée par la voie des airs, ainsi que le secteur économique regroupant les activités principales et annexes concernant ce mode de transport. Il est essentiellement réalisé par des compagnies aériennes exploitant des avions de ligne circulant dans la haute troposphère. Le transport aérien comme le souligne Merlin Pierre, est le mode de transport le plus récent mais qui connaît le développement le plus rapide dans le monde.

En Afrique, l'apparition de ce mode de transport remonte dans les années 1930 alors que les premiers vols commerciaux ont débuté à la fin de la deuxième guerre mondiale. Le transport aérien a connu une timide évolution après l'accession des Etats africains à la souveraineté internationale, caractérisée par la création de certaines compagnies aériennes africaines et surtout par l'adoption de certaines conventions applicables en la matière.

1 Le transport aérien qui fait l'objet de cette analyse est celui qui s'effectue en Afrique avec des compagnies aériennes africaines ou étrangères.

Aujourd'hui, l'Afrique représente 17% de la population mondiale, mais le trafic aérien n'y représente que 03% du trafic aérien planétaire. Depuis les indépendances, l'industrie du transport aérien stagne et peine à décoller ; une des raisons étant la mauvaise qualité de service aux clients.

A cet effet et lors d'une conférence de presse tenue à Lomé le 13 Septembre 2018, sur l'initiative de la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT), le Président de l'Union Africaine des Consommateurs (UAC) avait déclaré: « Les consommateurs africains souffrent de plusieurs maux par rapport au transport aérien. Les plaintes que nous recueillons sont multiples : les prix des titres de transports (ou billet d'avion) sont trop élevés, l'absence de vols directs entre la plupart des villes africaines, des retards considérables, les surréservations etc ». Contrairement à leurs homologues européens ou américains, le traitement réservé aux passagers africains n'est pas du tout enviable.

Dès lors, on se demande s'il n'existe pas des mécanismes de protection des droits des consommateurs des services de transport aérien en Afrique ? Si oui, pourquoi cette violation flagrante et continue des droits des passagers aériens africains ? Ces derniers constitueraient-ils une catégorie de passagers entièrement à part ? Quelle est la part de responsabilité de chaque acteur, en l'occurrence, les compagnies aériennes et les autorités étatiques en la matière ? Le développement du trafic aérien en Afrique peut-il se réaliser sans la prise en compte de l'intérêt du passager africain? En quoi l'amélioration de l'expérience clientèle peut-elle contribuer à la croissance de l'industrie du transport aérien en Afrique ? Telles sont les questions auxquelles notre analyse apportera des pistes de réflexion et des solutions. Mais déjà, nous allons débuter par démontrer respectivement les manquements et faiblesses des mécanismes de protection des droits des consommateurs en matière de services aériens en Afrique et souligner l'urgence de promouvoir le respect de ces droits pour un transport aérien performant.



2. l'Ineffectivité de la Protection des Consommateurs des Services de Transport Aérien en Afrique

La protection des consommateurs aériens en Afrique n'est pas effective parce que bien que cette protection soit textuellement prévue, elle n'est pas mise en œuvre dans la pratique.

i) Une protection textuellement garantie

Théoriquement, il ne fait l'ombre d'aucun doute que les passagers africains sont juridiquement protégés au même titre que ceux des autres continents. Les différentes conventions existantes en la matière, attestent de cette protection.

D'une part, sur le plan international, la convention de Varsovie du 12 octobre 1929 définit la responsabilité des compagnies aériennes vis-à-vis des passagers. Aux termes des dispositions des articles 17 et suivants de ladite convention, les transporteurs aériens sont responsables notamment du dommage survenu en cas de mort, de blessure ou de toute lésion corporelle subie par un voyageur lorsque l'accident qui a causé le dommage s'est produit pendant le transport aérien. Ils sont également responsables du dommage résultant du retard dans le transport aérien des voyageurs, bagages ou marchandises etc. La convention de Varsovie est complétée par la

Convention de Chicago du 7 décembre 1944 relative à l'aviation civile internationale. La sixième conférence mondiale du transport aérien a également consacré des principes de protection des consommateurs et du cadre règlementaire corrélatif.

Au plan régional ou africain, la Décision relative à la mise en œuvre de la déclaration de Yamoussoukro (Côte d'Ivoire) concernant la libéralisation de l'accès aux marchés du transport aérien en Afrique et le Règlement sur la protection des consommateurs adopté les 13 et 14 novembre 1999 à Yamoussoukro offrent une protection suffisante aux passagers africains.

Ces règlements sur la protection des consommateurs créent aussi des obligations à la charge des prestataires de services aériens et des droits au profit des consommateurs. Par rapport aux obligations, on peut citer par exemple, le principe de non-discrimination, l'obligation d'informer les consommateurs sur leurs droits et obligations, sur les procédures de plaintes etc. (Art. 8 et suivants du Règlement[2]. Relativement aux droits des passagers, ils sont énumérés dans les articles 21 et suivants du Règlement. Les passagers ont le droit au remboursement du cout intégral du billet d'avion au prix coûtant pour la partie ou les parties du voyage non effectuées et pour la partie ou les parties déjà effectuées. Ceci dans les conditions où le vol ne correspond plus à l'objet du plan de vol initial.

D'autres droits tel le droit au réacheminement ou le droit à une indemnisation sont également reconnus des consommateurs . Interrogeant un professeur d'université à Lomé qui a eu l'opportunité de faire plusieurs voyages avec différentes compagnies aériennes africaines, sur sa connaissance de ses droits dans le transport aérien, il déclara : « Je ne connais pas mes droits. La faute est à moi, mais aussi en raison du fait que je ne sais pas où trouver les bonnes informations. Les compagnies doivent mettre en place un accès facile à l'information ».

On constate ainsi qu'en matière de transport aérien en Afrique, il existe un arsenal juridique qui protège l'intérêt des consommateurs. Seulement, ces droits sont pour la plupart non respectés dans la pratique et peu accessibles aux passagers en Afrique. Les compagnies aériennes et dans une certaine mesure, les autorités étatiques en charge du secteur ont leur part de responsabilité dans cela. Les organisations de défense des droits des consommateurs en Afrique, tentent inlassablement de dialoguer à cet effet avec les compagnies de voyage aérien mais ces dernières font la sourde oreille. A titre d'exemple, la Ligue des Consommateurs du Togo (LCT), à travers des courriers, a interpellé certaines compagnies sur le non-respect des droits fondamentaux des voyageurs aériens. Il s'agit d'une lettre adressée au directeur général d'ASKY le 16 Août 2018 dans laquelle la Ligue faisait cas des plaintes de 11 consommateurs ayant pris le vol de ladite compagnie le 12 Août 2018. Les plaignants ont évoqué l'oubli de valise(s) à Abidjan pour toute la délégation alors qu'ils étaient tous en destination de Lomé. Il est difficile de pouvoir expliquer les raisons qui soutiennent le refus du premier responsable d'ASKY de répondre à la plainte des onze plaignants de ses services.

Nous présenterons de plus près ce qu'on retrouve dans la pratique en matière de protection des consommateurs aériens dans l'espace africain.

ii) Une protection mise à mal dans la pratique

Les consommateurs aériens africains se plaignent du non-respect de leurs droits par les compagnies aériennes. Les diverses plaintes recueillies par l'Union Africaine des Consommateurs prouvent à suffisance que les compagnies aériennes africaines se soucient peu du bien-être de leurs passagers. Ces plaintes portent notamment sur l'annulation des vols, or c'est non conforme aux exigences de l'article 17 de la déclaration de Yamoussoukro. Autrement dit, les passagers ne sont généralement pas avertis 24 heures au moins avant le départ prévu des vols et bénéficient rarement d'une indemnisation.

L'autre souci des passagers, c'est le prix excessivement élevé des billets d'avion. En effet, comparativement aux autres continents (américain ou européen), le transport aérien en Afrique coûte très cher. Pour un parcours en vol d'oiseau de 587 km entre Lomé et Abidjan, l'offre de vol la moins chère est d'environ 296 000 FCFA (452 euros) pour 44 mn de trajet. Un passager en Europe paie en revanche pour 488 km en vol d'oiseau 211 000 FCFA (323 euros). Après analyse, l'on se rend compte que plusieurs facteurs ne favorisent pas une bonne concurrence en termes de prix des billets d'avion en Afrique. La petitesse des flottes, des escales intempestives, les nombreux détours de vols et les

2 Une annexe de l'accord de Yamoussoukro qui en tant que règlement s'impose au pays.

nombreuses taxes fiscales sont quelques-unes des raisons qui contribuent à la cherté des billets d'avion sur le continent. Il faut aussi souligner les facteurs culturels, étant donné que le transport aérien est encore considéré comme un moyen de transport de luxe par certains citoyens africains.

Par ailleurs, la surréservation, le retard des vols, la non-assistance aux passagers pour l'obtention de visa de transit, la faible prise en charge dans un hôtel etc., sont d'autres d'éléments qui caractérisent la situation de précarité que vivent les passagers aériens en Afrique.

En outre, les compagnies aériennes se justifient en évoquant les conditions d'exploitation difficiles en Afrique: le cout exorbitant des droits de trafic, les taxes aéroportuaires excessivement élevées, les infrastructures souvent défaillantes, des flottes vieillissantes et la faible collaboration entre les Etats, sont autant de facteurs qui freinent le développement du secteur aérien en Afrique. Cependant, cela ne devrait point constituer une excuse pour eux, de violer systématiquement et continuellement les droits des consommateurs. Etant donné que l'expérience clientèle est un facteur déterminant pour la croissance compétitive de ces compagnies aériennes, il est donc fondamental et bénéfique pour ces dernières, de davantage promouvoir le respect des droits des passagers.



3. l'Urgence de Promouvoir le Respect des Droits des Passagers Aériens en Afrique

La promotion du respect des droits des passagers aériens est une condition nécessaire pour un transport aérien compétitif. Mais cette promotion ne saurait être effective, si les institutions impliquées dans la protection des consommateurs restent inactives. Il serait donc important de procéder à la redynamisation de ces organisations. Les consommateurs ont souvent plus de confiance aux institutions qui défendent leurs intérêts qu'aux sociétés auprès desquelles ils souscrivent à des services. Si cette confiance est constante, leur implication, apportera forcément des améliorations aux prestations des compagnies aériennes en termes de respect des droits du consommateur.

Selon la déclaration de Yamoussoukro, ces institutions sont notamment l'Agence de protection du consommateur, l'Autorité régionale chargée de la Décision de Yamoussoukro et l'Autorité de l'aviation civile. L'autorité de l'aviation civile est l'institution nationale en charge de l'aviation civile dans la majorité des pays africains. Cette autorité est désignée sous le vocale d'Agence Nationale de l'Aviation Civile (ANAC) au niveau de la plupart des pays.

Premièrement, l'Agence de protection du consommateur, est l'institution autorisée par les communautés économiques régionales ou par les Etats à réglementer la protection du consommateur en vertu de la Décision de Yamoussoukro . Le Règlement sur la protection du consommateur lui reconnaît plusieurs attributions. A titre d'exemple, l'article 6 (9) précise que : « L'Agence de la protection des consommateurs surveillera les termes et conditions ainsi que le degré de respect par les compagnies aériennes de leur obligation en vertu de la Convention de Varsovie applicable à tout Etat partie. Lorsqu'on observe que toute pratique, conduite, politique ou procédure adoptée par une compagnie aérienne ne respecte pas les obligations envers le consommateur, y compris le fait de forcer un passager d'accepter des régimes d'indemnisation inférieure à celles auxquelles il a droit, un fardeau additionnel calculé susceptible de contrarier, l'obtention d'une indemnisation ou lorsque l'indemnisation est payée à des conditions telles qu'elle annule l'utilité d'une telle indemnisation. De telles pratiques doivent être considérées comme injustes et trompeuses ».



Curieusement, cette agence instituée dans le Règlement de la déclaration de Yamoussoukro, n'est pas encore mise en place. Les organisations de consommateurs ont toujours insistés pour que les autorités puissent mettre en place cette agence au sein de laquelle elles devraient représenter les intérêts des consommateurs. Les autorités aéroportuaires se justifie souvent en indiquant des conflits d'agenda. Mais il faut aussi souligner que ces autorités ignorent souvent les bienfondés des organisations consuméristes dans le mangement efficace des sociétés.

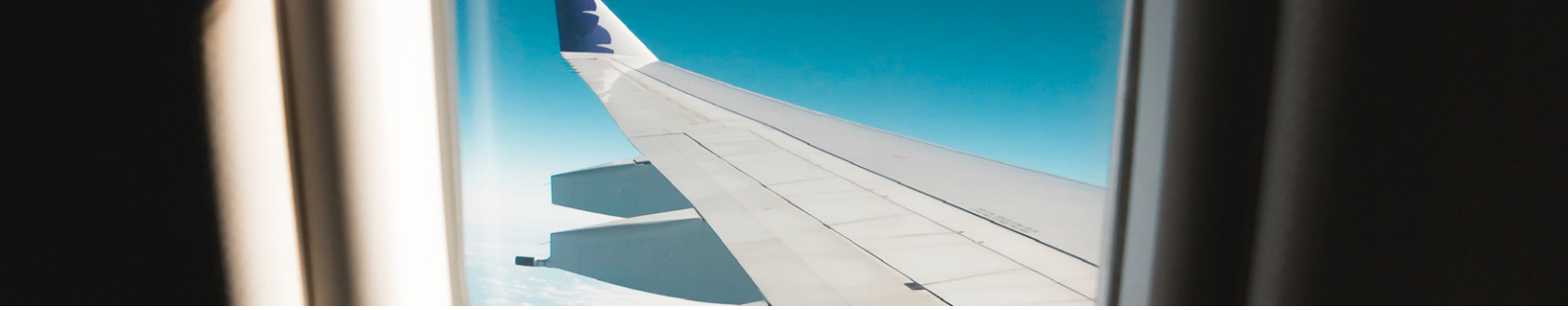
Deuxièmement, l'Autorité de l'aviation civile existe dans chaque Etat partie de la déclaration de Yamoussoukro et tout consommateur peut la saisir d'une plainte à l'encontre d'un prestataire de services de transport aérien. A cause de la faible vulgarisation de ces instruments, les consommateurs ne sont pas suffisamment informés des procédures de plaintes mises à leur disposition. Les organisations qui osent la saisir ne reçoivent même pas un retour sur le sujet évoqué dans la plainte. La Ligue des consommateurs du Togo a saisi l'Agence Nationale de l'Aviation Civile du Togo (ANAC-TOGO) pour une plainte contre ASKY sans avoir eu en retour la moindre réaction de l'autorité. Le silence de l'autorité face à cette plainte peut s'interpréter par une insouciance et de la très faible considération de cette dernière aux préoccupations des consommateurs et de surcroit des organisations consuméristes.

Dans tous les cas, les efforts entrepris pour relancer le transport aérien en Afrique, ne pourraient véritablement porter leurs fruits, si le sort des passagers continue d'être relégué au second plan. Et au-delà de l'implication des organisations de défense des droits des consommateurs, les compagnies aériennes doivent aussi s'engager à remplir leurs obligations et à écouter et dialoguer avec la société civile lorsqu'il y'a des dérèglements.

4. l'Amélioration de l'Expérience Clientèle comme Condition Essentielle pour un Transport Aérien Compétitif en Afrique de l'Ouest

On ne peut véritablement envisager le développement du transport aérien sans améliorer l'expérience des passagers aériens. Or la majorité des compagnies aériennes en Afrique de l'Ouest, accordent plus d'importance à leurs sociétés qu'à la fidélisation de leur(s) client(s). Une structure qui se préoccupe des clients doit en principe se soucier des plaintes de ses consommateurs, ce qui améliore inévitablement les relations professionnelles entre les deux partenaires. Car plus une compagnie a des passagers, plus elle pourra survivre aussi bien qu'ils lui resteront fidèles(s).

Selon les prévisions de l'Association Internationale de Transport Aérien (IATA) de 2018, le volume du trafic aérien sur le continent africain est amené à connaitre une croissance de 8%. On justifie ces prévisions par l'augmentation des flux touristiques, l'urbanisation rapide et l'émergence d'une classe moyenne africaine. Si une telle évolution est projetée, il faut nécessairement tenir compte des préoccupations des voyageurs pour les rimer avec l'essor du secteur.



Pour que les compagnies aériennes africaines soient capables de satisfaire la demande en transport aérien dans le futur, il faudrait rassurer les passagers en promouvant et respectant leurs droits dès maintenant. Dans ce sens, il est indispensable de concilier l'intérêt des transporteurs aériens et celui de leurs passagers afin de garantir un transport aérien compétitif. Le préambule du Règlement sur la protection des consommateurs le confirme d'ailleurs:

«Il est nécessaire d'établir un équilibre entre d'une part le droit pour les compagnies aériennes d'assurer leur exploitation de façon efficace dans un marché libéralisé et de plus en plus concurrentiel et le droit pour le consommateur d'être assuré d'une protection suffisante et d'avoir de bonnes informations sur ses droits ».

En définitive, le transporteur aérien et le passager aérien sont liés par un contrat de transport. La faible protection offerte au passager aérien est justifiée par le fait que celui-ci est une partie économiquement faible par rapport aux compagnies aériennes. Il importe donc d'amener ces dernières à exécuter leurs obligations vis-à-vis des consommateurs, le développement du secteur en dépend.

5. Recommandations

Au regard de la situation actuelle, plusieurs pistes de solutions s'offrent aussi bien aux organisations de consommateurs qu'aux autorités en charge du secteur.

i. Les organisations de consommateurs de l'espace CEDEAO peuvent s'unir sur cette thématique afin de booster la lutte et la protection du consommateur aérien à l'image de leurs partenaires d'Europe et d'ailleurs. Elles doivent aller au-delà de leurs actions sporadiques qui ne semblent toujours pas porter des résultats, pour poser des actions concertées, structurées, stratégiques et continues pour améliorer le respect des droits des consommateurs africains.

iii. Créer une application web et/ou mobile destinée à recevoir les plaintes des consommateurs aériens et à prodiguer des orientations aux voyageurs qui en auront besoin.

iv. Créer une ligne tampon entre les compagnies aériennes et la plateforme de groupe de travail consumériste chargée de l'étude et de l'analyse des plaintes des consommateurs. Cette initiative pourra se faire par un plaidoyer au niveau des compagnies aériennes et de concert avec les organisations communautaires de la sous-région.

v. Mettre effectivement et rapidement en place aux plans national et sous régional, l'Agence de protection des consommateurs conformément à la Décision de Yamoussoukro.

ii. Coaliser les énergies au plan sous régional des organisations de consommateurs en vue de faire naitre une task force consumériste destinée à assurer l'implémentation et le suivi des actions de défense et de réclamation des voyageurs aériens. Plus les organisations de consommateurs sont unies, plus elles vont accroitre leurs crédibilité et professionnalisme. De cette crédibilité, naitra une confiance de partenariat avec les compagnies aériennes.

Conclusion

Si les compagnies aériennes ne proposent aucune solution acceptable en ce qui concerne les nombreuses plaintes et préoccupations des passagers, ceux-ci seront obligés de patauger entre plusieurs compagnies estimant que l'une serait mieux que l'autre alors qu'elles sont presque toutes les mêmes.

La pérennisation des bonnes relations entre les consommateurs et les compagnies aériennes constituera pour le monde consumériste un élément moteur de l'éclosion du secteur. La confiance ou le sentiment d'être écouté par les compagnies augmente forcément le niveau d'adhésion du client en ladite société. L'assistance, l'indemnisation et la prise en charge des passagers selon les différents instruments juridiques nationaux et sous régionaux est la matérialisation parfaite de l'esprit de ces instruments juridiques.

Une collaboration accrue entre les organisations de consommateurs et les compagnies aériennes est nécessaire afin de pouvoir venir à bout de la majorité des préoccupations des voyageurs aériens. Mais cet idéal ne peut être possible sans l'accompagnement des autorités nationales et sous régionales de l'aviation civile et l'implication active des organisations de la société civile responsable de la défense des droits des consommateurs africains.

WACSI

Renforcer la Société Civile

WACSI Tous Droits Réservés

@wacsiorg WACSIWA WACSI @WACSI

