

Paris, le 20 mars 2013

Droits des passagers : l'AFTM défend les spécificités du voyageur d'affaires

L'AFTM entend que l'on donne toute sa place au voyageur d'affaires dans les discussions européennes en matière de droit des passagers et souhaite que les spécificités de ce dernier soient mieux prises en compte.

L'Association Française des Travel Managers prend acte des avancées proposées par la Commission européenne le 13 mars dernier, dans le cadre de la révision de son règlement CE n° 261/2004 qui régit les droits des passagers aériens. Celles-ci répondent à des attentes fortes et légitimes de la part des voyageurs. **L'AFTM regrette néanmoins que les spécificités du voyageur d'affaires soient insuffisamment prises en compte dans cette nouvelle série de mesures.**

L'Association Française des Travel Managers souhaite donc attirer l'attention de la Commission européenne et des membres de la commission Transports et tourisme du Parlement européen sur les points suivants :

- **Des indemnités mieux calibrées**

Les niveaux d'indemnisation applicables en cas de retard important, annulation ou refus d'embarquement, n'ont malheureusement pas été réactualisés. Aujourd'hui, pour un retard d'une dizaine d'heures ou un refus d'embarquement, **l'indemnisation d'un billet long-courrier réservé en classe affaires n'équivaut qu'à 20% environ du prix payé pour ce vol.** Tout en conservant les niveaux actuels d'indemnisation forfaitaire, **l'AFTM propose que le règlement instaure un plancher d'indemnisation fixé à 40% du prix effectivement payé pour le vol incriminé.**

- **Des indemnités versées à l'acheteur**

Le règlement européen prévoit que l'indemnité soit versée directement au voyageur. Or dans le cadre d'un voyage d'affaires, c'est l'entreprise qui assume le coût du billet. En cas de retard ou de refus d'embarquement, c'est également l'entreprise qui subit la plus grande partie du préjudice lié aux aléas précités. **L'AFTM propose que l'indemnité soit versée à la personne physique ou morale qui a effectivement payé le billet.**

- **Un droit d'embarquement étendu aux vols en correspondance**

Une des avancées notables de la révision du règlement consiste à reconnaître le droit aux voyageurs d'embarquer sur le vol retour même s'ils n'ont pas effectué le vol aller. **L'AFTM propose d'étendre cette faculté aux vols en correspondance.** Par exemple, un voyageur d'affaires ayant raté son vol de pré-acheminement vers le point de transfert pourrait ainsi, s'il parvient à rejoindre celui-ci par un autre moyen, embarquer dans l'avion assurant la seconde partie de son voyage.

- **Oui à la prise en charge limitée à trois nuitées, non au plafond**

En ce qui concerne la prise en charge de l'hébergement en cas de retard important ou d'annulation, la Commission prévoit de limiter l'assistance due par le transporteur au voyageur à trois nuitées, avec un plafond fixé à 100 euros maximum par nuitée. **Cette prescription ne prend pas en compte la réalité du marché hôtelier dans certaines villes et revient à transférer indûment sur le voyageur d'affaires, et donc sur l'entreprise, l'aléa financier lié à la politique commerciale des établissements hôteliers.** Tenant compte de la nécessaire maîtrise du risque financier des transporteurs, **l'AFTM admet la limitation de la prise en charge à 3 nuitées mais demande la suppression de ce plafond de 100 euros par nuitée.**

En tant que première association française représentant les responsables des déplacements professionnels, l'AFTM souhaite prendre contact avec les parlementaires de la commission Transports et tourisme du Parlement européen afin de leur présenter ses propositions et les sensibiliser sur les spécificités du voyageur d'affaires.

A propos de l'AFTM :

L'AFTM est la première association en France à représenter les responsables des déplacements professionnels (travel managers, acheteurs de voyage d'affaires...). Présidée par Michel Dieleman (travel manager et directeur

de l'activité déplacements professionnels du groupe Orange Monde), portée par des grands noms du domaine et accompagnée par des partenaires de référence, l'AFTM a comme mission principale de donner ses lettres de noblesse à un métier complexe qui allie à la fois l'univers des achats, des technologies de l'information, des ressources humaines et de la compétence en matière d'organisation des déplacements professionnels. L'AFTM s'implique également dans la formation, l'échange de savoir et l'accueil de ceux qui sont ou seront les responsables des déplacements professionnels au sein d'entreprises ou d'organisations françaises, européennes ou internationales.

Contact presse :

Thibault Barat, Délégué Général de l'AFTM – tb@aftm.fr - +33 (0) 1 55 60 18 38

Coralie Malbet, Chargée de communication – cm@aftm.fr - +33 (0) 1 55 60 18 29