

Sans tabou :

Comment rembourser les retards de train ou d'avion ?

- 4 Prenez-vous souvent le bus, le train ou l'avion ?
- 5 a) Avez-vous déjà subi des retards en prenant le bus, le train ou l'avion ? Quel est le plus gros retard que vous avez vécu ? Est-ce que vous avez déjà expérimenté un retard qui a complètement changé l'organisation d'un voyage ?
c) Comment la compagnie en question a-t-elle compensé le retard que vous avez subi ?
- 6 À votre avis, quelles peuvent être les raisons de ces retards ?



Etats-Unis : Le vol a sept heures de retard, le pilote décide d'offrir des pizzas à ses passagers

[...] Aux Etats-Unis, les passagers d'un vol United Airlines ont fortement apprécié le geste inattendu de leur pilote, le 13 septembre dernier : une tournée générale de pizzas. L'ambiance n'était pourtant pas au beau fixe, les passagers ayant été bloqués plusieurs heures après un atterrissage en urgence, rapporte Fox News.

Le vol, au départ de San Francisco et en direction de Houston, ne s'est pas déroulé comme prévu. Moins de deux heures après le départ, l'appareil, un Boeing 737 Max 9, a dû atterrir en urgence à Albuquerque, au Nouveau-Mexique. Selon une passagère, un homme s'est effondré dans les toilettes. L'avion a atterri à 15 h 10 et le passager a été débarqué puis pris en charge. Les autres passagers ont également dû quitter l'appareil en attendant de pouvoir repartir. [...]

150 passagers ont été coincés sur place pendant sept heures. Ils ont reçu des bons d'alimentation d'une valeur de 15 dollars. Ces derniers n'ont pas été très utiles : aucun point de restauration n'était ouvert au sein de l'aéroport. Ce qui a donné une idée au pilote : commander 30 pizzas à une pizzeria locale, livrées directement à la porte d'embarquement.

[...] Selon cette dernière, le pilote s'est « assuré que les 150 passagers avaient mangé avant de se préparer une assiette ». Les passagers, « complètement choqués » par l'acte du pilote, ont finalement pu repartir à 23 h.

Extrait de <https://www.20minutes.fr/arts-stars/insolite/4114909-20241010-etats-unis-vol-sept-heures-retard-pilote-decide-offrir-pizzas->

- 1 Résumez l'histoire racontée dans cet extrait d'article.
- 2 Que pensez-vous de cette histoire ?
- 3 a) Quels sont les différents moyens pour une compagnie de transports de compenser un retard ?
b) Pensez-vous que ces sociétés sont obligées de proposer une compensation ?
c) D'après vous, quelle est la meilleure manière de compenser les retards ?

*Quelques éléments de réponse
sur la page suivante !*



3 À votre avis, quelles peuvent être les raisons de ces retards ?



LES GENS

- Accidents de personnes (suicides, personnes heurtées par un train...);
- Malaises / Maladies;
- Comportements perturbateurs ou malveillants (personnes sur les voies, attitude violente, suspecte, irrespectueuse voire dangereuse);
- Refus de respecter les règles de sécurité;
- Manifestations, grèves de personnel, mouvements sociaux, manque d'employés;
- Problèmes d'embarquement (en avion).

LA SÉCURITÉ



- Alarmes en gare ou en aéroport;
- Intervention des Forces de l'Ordre ou des équipes de déminage (alerte à la bombe ou bagage oublié / colis suspect);
- Menaces ou présence d'individu(s) dangereux et/ou suspect(s);
- Contrôles de sécurité renforcés (ex: Plan Vigipirate).

Les raisons du retard ?

LA MÉTÉO



- Neige, grêle, verglas;
- Fortes pluies;
- Voies inondées (pour un train);
- Tempêtes et vents violents;
- Ouragan ou autres catastrophes naturelles;
- Brouillard dense gênant la visibilité du pilote ou du conducteur;
- Chaleurs intenses;
- Trop fortes turbulences.

LES PROBLÈMES TECHNIQUES



- Pannes;
- Problèmes de signalisation;
- Dysfonctionnement mécanique d'une pièce du train ou de l'avion;
- Retard d'un train sur la même ligne / Encombrement d'une porte d'embarquement à l'aéroport;
- Problèmes de carburant (en avion);
- Rails affectées (en train) ou travaux sur les voies;
- Mauvaise gestion des lignes de train ou de l'afflux;
- Animaux ou objets (ex: un arbre après une tempête) sur les voies ou sur le tarmac;
- Maintenance obligatoire et imprévue avant le départ;

LE TEXTE EN 1 PHRASE :

→ Le texte raconte qu'après un atterrissage d'urgence, un pilote de United Airlines a commandé 30 pizzas pour les 150 passagers bloqués pendant plusieurs heures parce qu'ils ne pouvaient pas manger avec les bons offerts par la compagnie.

6 a) Quels sont les différents moyens pour une compagnie de transports de compenser un retard ?

Compensation financière	Compensation non-financière
<ul style="list-style-type: none"> - Indemnisation par virement bancaire d'une partie ou de la totalité du prix du billet (selon la durée du retard); - Bon d'achat (avoir) utilisable lors d'une prochaine commande; - Modification du billet sans frais pour un autre jour / un autre train / un autre vol. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge des repas / boissons, de l'hébergement parfois; - Organisation d'un transport alternatif (ex : bus); - Accès aux salons VIP; - Surclassement sur un prochain voyage ou sur le trajet concerné; - Points de fidélité supplémentaires.

b) Pensez-vous que ces sociétés sont obligées de proposer une compensation ? → Dans l'Union Européenne et dans certains autres pays, légalement, OUI !

• **EN AVION** : Règlement européen CE 261/2004 : Selon la distance du vol, si le retard est de plus de 3h, la compagnie aérienne doit offrir une compensation financière ou pas (sauf circonstances extraordinaires).

• **EN TRAIN** : Règlement européen 1371/2007 : À partir d'1h de retard, les clients peuvent obtenir des compensations (remboursements partiels, 50% du billet s'il y a plus de 120 minutes de retard).

• **EN BUS** : Règlement européen 181/2011 : En cas de retard significatif, les compagnies devraient mettre à disposition des compensations non-financières.

c) D'après vous, quelle est la meilleure manière de compenser les retards ? → Réponse libre !

BONUS : Une statistique sur les retards en Europe. Il semblerait que la France, comparé à ce qu'on peut entendre, n'est pas la plus mauvaise élève !

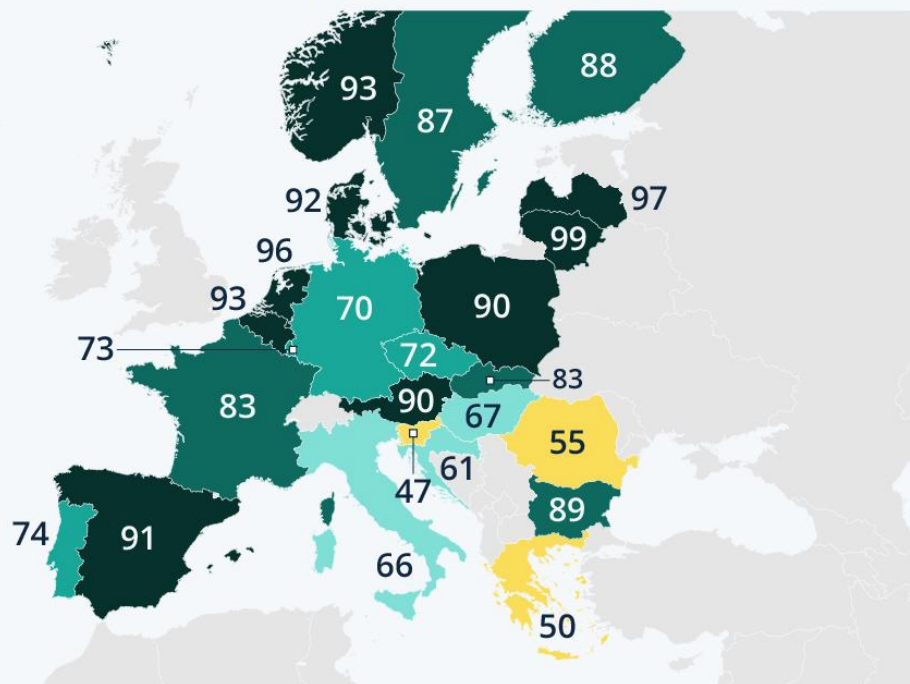
Où les trains sont les plus ponctuels en Europe

Pourcentage des trajets en train à longue distance et à grande vitesse classés comme ponctuels par pays, en %*

- 90-99 %
- 80-89 %
- 70-79 %
- 60-69 %
- 47-59 %

Moyenne dans l'UE-27

83 %



* Dernières données disponibles : 2020.

Service de transport ponctuel : à l'heure et jusqu'à 5 minutes de retard maximum.

Source : EU Rail Market Monitoring Report (2023)



statista

<https://fr.statista.com/infographie/31707/ponctualite-des-trains-longue-distance-et-grande-vitesse-par-pays-en-europe/>