

Litiges aériens : le recours à une médiation désormais obligatoire

C'EST UN PETIT BÂTIMENT administratif de deux étages, dans un quartier pavillonnaire d'Aulnay-sous-Bois (Seine-Saint-Denis). Rien de l'extérieur n'indique que tout le contentieux des demandes d'indemnisation des retards ou annulations de vols à l'aéroport de Roissy - Charles-de-Gaulle vient s'échouer ici. C'est la même chose pour le petit tribunal d'Ivry-sur-Seine (Val-de-Marne), mais cette fois pour l'aéroport d'Orly. On écrit «échouer», car ces tribunaux de proximité sont totalement ensevelis sous une montagne de dossiers.

Dans son rapport parlementaire sur l'évaluation de l'Etat dans l'exercice de ses missions régaliennes en Seine-Saint-Denis, le député communiste du département Stéphane Peu avait estimé, en septembre 2023, à 13 115 le nombre de dossiers en souffrance, avec des délais d'audience qui avoisinent les cinquante-cinq mois. Ce qui a abouti à des situations ubuesques : *«On se retrouve parfois dans l'impossibilité de documenter des litiges cinq ans après les faits, puisque les compagnies aériennes ont l'obligation de conserver les données des vols seulement pendant trois ans»*, témoigne l'avocat Thierry Mazoyer, spécialiste en droit aérien.

Ce contentieux est devenu, en quelques années, un vrai business. Plusieurs plateformes (Upclaim, RetardVol, AirHelp...), toutes privées, se sont lancées sur ce mar-

ché très juteux. La recette est simple : elles prennent à leur charge toutes les démarches des passagers qui s'estiment lésés par un retard, une annulation ou un surbooking... et elles se rémunèrent par le biais d'un pourcentage sur l'indemnisation qu'elles obtiennent. Car, depuis un texte européen de 2004, les règles du jeu sont clairement posées : selon les vols (longue ou courte distance) et les raisons du retard, le passager peut espérer obtenir une indemnisation pouvant aller jusqu'à 600 euros.

«Trouver un accord le plus vite possible»

La masse du contentieux a pris une telle ampleur que l'actuel président du tribunal judiciaire de Paris, Peimane Ghaleh-Marzbani, ex-président du tribunal de Bobigny, dont dépend celui d'Aulnay-sous-Bois, s'en est offusqué à plusieurs reprises. Car la vocation d'un tribunal de proximité est non pas de se plonger dans les méandres des conditions de vente des compagnies aériennes mais plutôt de s'occuper de toutes les affaires en lien avec des personnes vulnérables (tutelles, surendettement, crédit à la consommation, loyers impayés...). A Aulnay, un magistrat – voire deux selon les périodes –, sur les cinq que compte le tribunal, se consacre totalement à l'aérien.

Pour stopper cette inflation alarmante, Stéphane Peu a recommandé, en novem-

bre 2023, que ces litiges soient traités non pas devant un juge mais devant un conciliateur de justice. *«Une telle évolution permettrait de régler à l'amiable 90 % des litiges»*, estime le rapport. Le député en a fait une question écrite au gouvernement en janvier 2024. L'idée a ensuite fait son chemin et a finalement été reprise par les services de la chancellerie. Dans un décret du 5 août 2025, le garde des sceaux fixe comme obligatoire la saisie du médiateur du tourisme. Ce sera gratuit pour le consommateur mais payant pour la compagnie aérienne.

«C'est une façon pour nous de mettre la pression sur les compagnies aériennes, pour les encourager à trouver un accord d'indemnisation le plus vite possible, directement avec le consommateur. Sinon, elles devront payer le médiateur», détaille l'entourage du garde des sceaux. De quoi a priori tuer dans l'œuf toute cette économie florissante de la réclamation. Même si elle se félicite de cette avancée, Souad Chillaoui, la magistrate en charge de l'aérien au tribunal d'Aulnay, préfère rester prudente : *«Cette solution ne va pas éteindre 100 % du contentieux, car il y aura toujours la possibilité pour un voyageur dont la procédure amiable a échoué de se tourner vers les tribunaux. La question est : dans quelle proportion ?»* ■