



CIRCONSTANCE SPECIFIQUE

Communiqué final du Point de Contact National Marocain

Mr. Edouard Teumagnie à l'encontre de la Société Royal Air Maroc (RAM)

23 décembre 2020

Le PCN marocain a rendu son communiqué final dans la circonstance spécifique¹ déposée par Mr Edouard Teumagnie, un passager de la compagnie RAM à l'encontre de l'entreprise Royal Air Maroc.

La plainte vise l'entreprise Royal air Maroc, 38, Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France, une entreprise d'origine marocaine, au sujet du chapitre VIII des principes directeurs, à savoir les intérêts des consommateurs, dans ses paragraphes 2, 3 et 4.

Le PCN a débuté l'évaluation initiale le 28 mai 2019 et l'a clôturée le 05 octobre 2019.

Le PCN a décidé de clôturer la circonstance spécifique et de dresser son communiqué final.

Le PCN a décidé de formuler un ensemble de recommandations à l'intention de l'entreprise.

❖ Synthèse de la circonstance spécifique :

Le rôle du PCN marocain consiste à promouvoir l'effectivité des principes directeurs de l'OCDE par les entreprises marocaines installées au Maroc, les entreprises étrangères installées au Maroc et les entreprises marocaines installées à l'étranger.

Il constitue aussi une enceinte de médiation et de conciliation pour essayer de résoudre les conflits opposant toute personne physique ou morale à une entreprise.

Lors du traitement des plaintes, le PCN agit conformément aux Lignes directrices de l'OCDE en toute impartialité, prévisibilité et équité.

Dans le cadre de la pratique de coordination entre les PCN, le PCN marocain a reçu, le 12 mars 2019, une plainte transférée par le PCN français qu'il avait reçu le 04 mars 2019. La saisine concerne une plainte déposée par une personne physique, Mr Teumagnie Edouard de nationalité camerounaise, se plaignant de la société Royal Air Maroc, 38, Avenue de l'Opéra, 75002 Paris, France, une entreprise d'origine marocaine.

Le PCN français a également transféré au PCN marocain les documents reçus du plaignant.

A la même date, le PCN français a informé le plaignant du transfert de sa plainte au PCN marocain pour attribution de compétence aux motifs que sa plainte concernerait une compagnie internationale d'origine marocaine et que les incidences négatives alléguées auraient eu lieu sur le territoire marocain.

Après prise de contact avec le plaignant, le 20 mai 2019, le PCN marocain a expliqué, par mail, à Mr. Teumagnie ses missions et ses procédures qui d'ailleurs connaît parfaitement le mécanisme du PCN, ainsi que les procédures et les principes directeurs de l'OCDE pour avoir déjà déposé par le passé plusieurs plaintes auprès d'autres PCN, notamment le PCN britannique en août 2011, le PCN français en septembre 2014, le PCN belge en mai 2016 et le PCN français en 2019.

¹ Une circonstance spécifique dans le jargon de l'OCDE et des PCN désigne une plainte.



Après échange par mail avec le plaignant, ce dernier invoque dans les documents qu'il a transmis au PCN marocain le non-respect par l'entreprise le chapitre VIII sur les intérêts des consommateurs, dans ses paragraphes n°2, 3 et 4.

- **Chapitre VIII : Intérêts des consommateurs :**

Le chapitre VIII sur les intérêts des consommateurs prévoit que :

<<Dans leurs relations avec les consommateurs, les entreprises devraient se conformer à des pratiques loyales dans l'exercice de leurs activités en matière commerciale, de marketing et de publicité et prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la qualité et la fiabilité des biens ou des services qu'elles fournissent. En particulier, elles devraient :

2. A ce que les biens et les services qu'elles fournissent soient conformes à toutes les normes requises en matière de santé et de sécurité des consommateurs, notamment à celles concernant les mises en garde en matière de santé et les informations sur la sécurité.

3. Fournir aux consommateurs l'accès à des mécanismes extrajudiciaires de règlement des différends et des mesures correctrices équitables, faciles à utiliser, rapides et efficaces sans coûts ou charges inutiles.

4. S'abstenir de toute affirmation, omission ou toute autre pratique qui soit trompeuse, fallacieuse, frauduleuse ou déloyale...>>

❖ **Procédure suivie par le PCN marocain selon son règlement interne :**

Conformément à son règlement interne, le PCN s'efforce de réaliser le traitement de la plainte dans les meilleurs délais, à savoir 03 mois pour l'évaluation initiale, 06 mois pour les bons offices et 03 mois pour le communiqué final. Toutefois, en raison de la complexité de la plainte, des retours des parties et la collecte des informations et documents nécessaires, ce délai pourra être prolongé.

❖ **Evaluation initiale**

>> Lors de l'évaluation initiale, le PCN s'efforce de déterminer la recevabilité sur le plan de la forme de la plainte, notamment si la plainte mériterait ou non d'être approfondie pour que le PCN puisse offrir ses bons offices par la suite. Si la saisine est recevable, il pourra publier un communiqué et si la saisine n'est pas recevable, il rend public un communiqué final dans lequel il précise les motifs de sa décision et la conclusion des procédures suivies par le PCN.

>> la recevabilité de la plainte ne signifie en aucun moment que les principes directeurs de l'OCDE invoqués dans la saisine n'ont pas été respecté par l'entreprise.

>> Par ailleurs, la décision de recevabilité formelle de la plainte, l'acceptation de son traitement et la décision favorable du PCN d'offrir ses bons offices aux parties ne signifient en aucun moment que le PCN décide, y compris de manière implicite, que l'entreprise a respecté ou n'a pas respecté les principes directeurs de l'OCDE.

Suite à la réception par le PCN marocain de la plainte qui été transmise par le PCN français le **12 mars 2019**, le PCN marocain a pris contact le **20 mai 2019** avec le plaignant pour l'informer de la réception de la plainte de la part du PCN français, ainsi que les documents constituant son dossier. Le PCN marocain a demandé au plaignant de renseigner le formulaire des plaintes afin de donner plus de détails sur la plainte et ses attentes.

Le 27 mai 2019, le plaignant a répondu au PCN marocain en lui communiquant le formulaire renseigné ainsi qu'un ensemble de documents étayant sa requête, notamment :

- Le mail de réponse de Royal Air Maroc du 25/09/2017 et la réponse du plaignant audit mail,
- Le mail du 14/04/2017 de l'entreprise GOTOGATE signalant au plaignant l'existence de perturbations pouvant affecter son voyage de retour du 16/04/2017,
- Le mail du 29/03/2017 de Royal Air Maroc prévenant le plaignant que le départ du vol AT 788 du 01/04/2017 (Casablanca – Paris) a été avancé de 15 minutes.
- Les cartes d'embarquement.

Dans son échange avec le plaignant, le PCN marocain a expliqué au plaignant ses missions et les procédures selon lesquelles le traitement de la plainte sera effectué et précisé que le traitement sera réalisé également conformément à son règlement interne.

L'évaluation initiale a, de ce fait, commencé **le 28 mai 2019**.

Position de Mr. Teumagnie:

D'après les documents transmis par Mr. Teumagnie au PCN, les faits qui seraient reprochés à la RAM seraient les suivants:

- Mr. Teumagnie était un passager de la compagnie RAM qui voyageait de Paris à Douala par Casablanca le 16/04/2017 par la compagnie Royal Air Maroc.
- Le 14/04/2017, Mr. Teumagnie reçoit par mail une alerte de l'entreprise Gotogate lui signalant que Royal Air Maroc a modifié certains paramètres de son voyage de retour et l'enjoignant à prendre contact avec ladite compagnie pour plus d'informations.
- Lors de la prise de contact avec l'agence de Paris, l'agence aurait confirmé à Mr. Teumagnie que les vols du retour sont maintenus dans les conditions prévues.
- Selon Mr. Teumagnie, les informations fournies seraient fausses dans la mesure où les paramètres du vol AT285 ont déjà été modifiés par Royal Air Maroc dans la base de données partagée par tous les acteurs du transport aérien, ce que l'entreprise GOTOGATE l'avait relevé en termes généraux dans son mail du 14/04/2017. Ce qui constituerait, d'après Mr. Teumagnie une violation du Chapitre VIII, paragraphe 2 et 4, des Principes Directeurs de l'OCDE.
- Le 16/04/2017 en arrivant à Casablanca, Mr. Teumagnie a été informé par la police des frontières que le vol AT285 (Casablanca – Douala) sur lequel il devait embarquer est déjà parti ; selon le plaignant, ce départ a été avancé, comme Royal Air le confirme plus tard dans son mail du 25/09/2017.
- Mr. Teumagnie se retrouve bloqué dans l'aéroport de Casablanca dans des conditions déplorables pendant 24h.
- Réponse tardive et dilatoire à sa lettre de réclamation pour la réparation des préjudices subis à cause de ce vol : Mr. Teumagnie a précisé qu'il avait envoyé à l'agence d'Opéra une réclamation le 22/05/2017 qu'elle avait reçue le 29/05/2017 et à laquelle elle a répondu le 25/09/2017 en ne manifestant aucune disposition pour une résolution extrajudiciaire de ce litige ou de réparation

2 Le planning initial du voyage prévoyait les Vol AT771 (Paris Orly – Casablanca) et AT285 (Casablanca – Douala).

du préjudice. En agissant ainsi selon Mr. Teumagnie, Royal Air Maroc aurait violé le Chapitre VIII, paragraphe 3, des Principes Directeurs de l'OCDE.

En conclusion, Mr. Teumagnie reproche à la RAM de fournir une:

- Réponse mensongère à sa demande d'information / Rétention délibérée de l'information sur l'avancement de l'heure de départ du vol AT285, violant ainsi le **Chapitre VIII, paragraphe 2 et 4 des Principes Directeurs de l'OCDE.**
- Réponse tardive et dilatoire à sa lettre de réclamation de mai 2017 sans aucune disposition de résolution extrajudiciaire du conflit, violant ainsi la **Chapitre VIII, paragraphe 3 des Principes Directeurs de l'OCDE.**

Le plaignant a précisé également ses attentes par rapport à cette saisine comme suit :

- Réparation du tort subi et paiement de dédommagements de 5000 euros.

Position de la Royal Air Maroc:

Le 29 juillet 2019, le PCN marocain a pris contact avec la compagnie pour l'informer de la circonstance déposée à son encontre, lui expliquant les missions du PCN et ses procédures dans le cadre du traitement de la plainte ainsi que les attentes du plaignant.

Le 09 septembre 2019, l'entreprise a répondu en présentant sa version des faits. Dans son mail, l'entreprise explique que le changement d'horaire est dû à la fermeture de l'aéroport de Douala, ce qui représente une circonstance extraordinaire, indépendante de la volonté de la compagnie. De ce fait, la RAM a informé le PCN qu'elle avait avisé l'agence de voyage du client le 13/04/2017 du changement d'horaire du vol.

Par ailleurs, la RAM a précisé dans sa réponse :

- Qu'au vu la date des faits qui remontent à 2017, elle est dans l'incapacité de retracer l'appel téléphonique du client à son agence de Paris Opéra;
- Concernant la réclamation du client reçue en date 13/06/2017, une réponse a été envoyée au client le 25/09/2017 ; et
- Qu'en guise de geste commercial afin de solder ce différend, propose d'offrir à M. Teumagnie un bon de transport d'une valeur de 100 euros.

Le 1^{er} octobre 2019, le PCN marocain a informé Mr. Teumagnie de la réponse favorable de la RAM d'indemnisation de 100 euros.

Ce dernier a répondu en acceptant l'offre d'indemnisation **le 4 octobre 2019.**

Le PCN a clôturé l'évaluation initiale **le 5 octobre 2019.**

❖ **Conclusion de l'évaluation initiale :**

Pour apprécier la recevabilité de la requête qui lui est soumise, le PCN détermine si la question soulevée l'est de bonne foi et est en rapport avec les Principes directeurs, et ce, en se basant sur les éléments suivants, notamment :

- L'identité de la partie concernée et son intérêt dans l'affaire ;
- Le caractère significatif de la question et des éléments fournis à l'appui ;
- Le lien apparent entre les activités de l'entreprise et la question soulevée dans la circonstance spécifique ;
- La pertinence des lois et procédures applicables, notamment des décisions de justice ;
- La manière dont des questions similaires sont (ou ont été) traitées au niveau national ou international ;
- L'intérêt que présente l'examen de la question concernée au regard des objectifs visés par les Principes directeurs et de l'efficacité de leur mise en œuvre.

Le PCN marocain a examiné l'ensemble des documents qui lui ont été transmis par le plaignant ainsi que la réponse de l'entreprise.

Le PCN estime que la saisine remplit les critères tels que fixés ci-dessus, dans la mesure où elle a été expliquée et étayée par les documents justifiant les faits évoqués dans la saisine. Elle comporte les identités des deux parties, les chapitres des principes directeurs mis en cause, le détail et les faits reprochés à l'entreprise ainsi que les attentes du plaignant par rapport à l'entreprise.

❖ **Rendu du communiqué final :**

>>A la fin des procédures, le PCN rend public dans le cadre d'un communiqué final, les conclusions de ses travaux.

>> Dans le cadre de son communiqué final, le PCN marocain ne prend aucune décision et ne détermine en aucun cas si l'entreprise a respecté ou non respecté les principes directeurs de l'OCDE.

>>Par ailleurs, la décision de recevabilité formelle de la plainte, l'acceptation de son traitement et la décision favorable du PCN d'offrir ses bons offices aux parties ne signifient en aucun moment que le PCN décide, y compris de manière implicite, que l'entreprise a respecté ou n'a pas respecté les principes directeurs de l'OCDE.

>> Dans la mesure où la Royal Air Maroc a proposé une indemnisation au plaignant lors des échanges par mail avec le PCN ;

>> Dans la mesure où le plaignant a accepté cette indemnisation avant même que l'évaluation initiale n'ait pris fin ;

>> Le PCN a décidé de clôturer l'évaluation initiale le 5 octobre 2019 et rendre public son communiqué final, sans pour autant offrir ses bons offices.

>> Le PCN a adressé le projet de communiqué final aux parties pour avis entre novembre et décembre 2020 avant sa publication. Les parties ayant validé le projet en l'état.

>> Le PCN a décidé de clôturer la circonstance spécifique le 23 décembre 2020.

>> Le PCN a décidé de formuler un ensemble de recommandations à l'intention de la Royal air Maroc pour améliorer davantage certains aspects de sa gouvernance.

- **Recommandation n°1 :** Le PCN invite l'entreprise à poursuivre ses efforts pour l'amélioration de sa politique de communication avec la clientèle conformément aux meilleures normes internationales, notamment les principes directeurs de l'OCDE, et ce, dans l'objectif d'assurer une communication efficace, claire et accessible aux usagers.
- **Recommandation n°2 :** Le PCN encourage l'entreprise à poursuivre ses efforts dans la conformité de ses normes à ces standards, notamment les principes directeurs de l'OCDE.

Le PCN appelle la RAM à suivre ses recommandations.

Le PCN souhaite adresser ses remerciements aux deux parties pour leurs promptes réponses et leurs disponibilités pour répondre aux requêtes du PCN.

Le PCN encourage les deux parties à poursuivre le dialogue sur les questions soulevées ; le PCN se tient prêt à examiner toutes éventuelles futures demandes de médiation ou conciliation des parties.

Avec ce communiqué final, le PCN clôt cette circonstance spécifique.

Publié par :



POINT DE CONTACT NATIONAL
POUR UNE CONDUITE RESPONSABLE
DES ENTREPRISES
MAROC

Ce communiqué est disponible sur le site web du PCN marocain www.pcnmaroc.ma