



Point de contact national belge
pour les Principes directeurs de l'OCDE
à l'intention des entreprises multinationales.

Communiqué du Point de Contact National belge - 31 aout 2016

Evaluation Initiale de la circonstance spécifique Brussels Airlines - M. Edouard Teumagnie

Le PCN belge clôture la saisine

Les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales sont des recommandations des Gouvernements à leurs entreprises, quel que soit le lieu où elles exercent leurs activités.

Ces recommandations portent sur plusieurs domaines comme la publication d'informations, les droits de l'homme, l'emploi et les relations professionnelles, l'environnement, la lutte contre la corruption, les intérêts des consommateurs, la science et la technologie, la concurrence et la fiscalité. En outre, les concepts de la responsabilité de la chaîne d'approvisionnement et de la diligence raisonnable (« due diligence ») ont été introduits.

Il appartient aux différents Points de contact nationaux chargés du suivi de mettre en œuvre ces Principes directeurs.

En Belgique, le Point de contact national (PCN) est présidé par un représentant du service public fédéral Economie et a une composition tripartite, comprenant les partenaires sociaux, les représentants des différents services publics fédéraux et les gouvernements régionaux.

Le rôle du PCN est, notamment, de contribuer à la résolution des questions soulevées dans des circonstances spécifiques. Le PCN facilitera l'accès à des moyens consensuels et non conflictuels tels que la conciliation ou la médiation.

Le Point de Contact National (PCN) belge pour la mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales a été saisi le 23 mai 2016 par un individu de nationalité camerounaise d'une circonstance spécifique visant les activités de l'entreprise *Brussels Airlines*. Cette évaluation initiale du PCN belge n'implique pas de jugement sur le fait que l'entreprise *Brussels Airlines* ait transgressé ou non les Principes directeurs de l'OCDE.

1. Présentations des faits et des circonstances chronologiquement

L'entreprise *Brussels Airlines* offre pas moins de 80 destinations au départ de l'aéroport de Bruxelles. En plus d'un réseau européen fort développé, *Brussels Airlines* possède un réseau long courrier vers l'Afrique, hérité tout droit de la Sabena, l'ancienne compagnie nationale belge.

Le 17 avril 2016, M. Edouard Teumagnie, ressortissant camerounais se rend à l'aéroport de Douala pour prendre son vol à destination de Bruxelles puis de Paris. Au comptoir d'enregistrement, le personnel lui demande de patienter le temps de faire des vérifications complémentaires relatives à son dossier de voyage. Il s'avère que M. Teumagnie aurait dépassé la durée légale de séjour lors de son précédent voyage nécessitant d'avancer la date de son retour moyennant une pénalité de 85 300 FCFA (environ 130 euros). Le 21 avril 2016 le plaignant adresse sa réclamation par courrier au Directeur Général de *Brussels Airlines* à

Bruxelles ainsi qu'au bureau de la compagnie situé au Cameroun. N'ayant pas obtenu de réponse, M. Teumagnie saisit le PCN en date du 23 mai 2016.

Dans la saisine, M. Teumagnie adresse au PCN et à l'entreprise *Brussels Airlines* plusieurs questions concernant la procédure à laquelle il a dû se soumettre pour pouvoir effectivement être accepté à bord de son vol.

Le 10 août 2016, Sarah Van de Voorde (voir Annexe), responsable des relations clients chez *Brussels Airlines* répond à chacune des questions soulevées par M. Teumagnie par email.

2. Recommandations des Principes directeurs visées par la saisine

D'après la saisine, le demandeur dénonce les faits suivants :

- Extorsions de fonds en bande organisée.
- Atteinte à ses droits fondamentaux.
- Abus de pouvoir, abus de confiance.
- Mise en danger d'autrui.
- Non-assistance.

Ces éléments font référence aux chapitres suivants des Principes directeurs mentionnés par le plaignant :

Chapitre II : Principes généraux

Les entreprises doivent tenir pleinement compte des politiques établies dans les pays où elles exercent leurs activités et prendre en considération les points de vue des autres acteurs. A cet égard :

A. Les entreprises devraient :

2. Respecter les droits de l'homme internationalement reconnus vis-à-vis des personnes affectées par leurs activités.

Chapitre IV : Droits de l'homme

Les États ont le devoir de protéger les droits de l'homme. Dans le cadre des droits de l'homme internationalement reconnus, des engagements internationaux envers les droits de l'homme souscrits par les pays où elles exercent leurs activités ainsi que des lois et règlements nationaux pertinents, les entreprises devraient :

1. Respecter les droits de l'homme, ce qui signifie qu'elles doivent se garder de porter atteinte aux droits d'autrui et parer aux incidences négatives sur les droits de l'homme dans lesquelles elles ont une part.

2. Dans le cadre de leurs activités, éviter d'être la cause d'incidences négatives sur les droits de l'homme ou d'y contribuer, et parer à ces incidences lorsqu'elles surviennent.

3. S'efforcer de prévenir et d'atténuer les incidences négatives sur les droits de l'homme directement liées à leurs activités, leurs biens ou leurs services en raison d'une relation d'affaires avec une autre entité, même si elles ne contribuent pas à ces incidences.

5. Exercer une diligence raisonnable en matière de droits de l'homme, en fonction de leur taille, de la nature et du contexte de leurs activités et de la gravité des risques d'incidences négatives sur ces droits.

6. Établir des mécanismes légitimes ou s'y associer afin de remédier aux incidences négatives sur les droits de l'homme lorsqu'il s'avère qu'elles en sont la cause ou qu'elles y ont contribué.

Chapitre VII : Lutte contre la corruption, la sollicitation de pots-de-vin et d'autres formes d'extorsion

Les entreprises ne devraient pas, directement ou indirectement, offrir, promettre, accorder ou exiger des paiements illicites ou d'autres avantages indus en vue d'obtenir ou de conserver un marché ou un autre avantage illégitime.

Chapitre VIII : Intérêts des consommateurs

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. Donner des renseignements exacts, vérifiables et clairs qui soient suffisants pour permettre aux consommateurs de prendre leurs décisions en connaissance de cause, notamment des renseignements sur les prix et, s'il y a lieu, le contenu, la sécurité d'utilisation, les effets sur l'environnement, l'entretien, le stockage et l'élimination des biens et des services. Si possible, ces informations devraient être formulées de manière à permettre aux consommateurs de comparer les produits.

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.

3. Prise de position de l'entreprise multinationale

Lors de sa rencontre avec l'entreprise *Brussels Airlines* du 4 août 2016, le PCN a pu échanger avec M. Herman Carpentier vice-président en charge des relations internationales et gouvernementales. Cet entretien était l'occasion pour le PCN de présenter son rôle et celui des Principes directeurs de l'OCDE. M. Carpentier a présenté et détaillé les procédures applicables et les délais concernant la gestion des plaintes auprès de la compagnie. Il a précisé qu'il est du ressort de la compagnie aérienne de contrôler la bonne validité des papiers d'identités et des visas des voyageurs et que par conséquent ces contrôles peuvent parfois paraître longs et exigeants pour les clients. Dans certains cas, la compagnie sous-traite avec des prestataires locaux pour les contrôles de sécurité. M. Carpentier a tenu à souligner également qu'une compagnie aérienne ne respectant pas les dispositions légales peut être sévèrement punie de fortes amendes.

Il a aussi expliqué que suite aux attentats du 22 mars 2016 qui ont particulièrement touché le bon déroulement des opérations de la compagnie, certains retards dans le traitement des plaintes et des dossiers n'étaient pas encore résorbés.

4. Procédure suivie par le PCN belge

Depuis la réception de la circonstance spécifique à la date du 23 mai 2016, le PCN belge a mené les activités suivantes :

- Le 27 mai 2016, le PCN a accusé réception de cette saisine auprès de M. Edouard Teumagnie.
- Le 28 mai 2016, M. Edouard Taumagnie adresse un document complémentaire au PCN, une copie de l'accusé de réception de sa requête adressée à *Brussels Airlines*.
- Le 15 juin 2016, le PCN pose plusieurs questions au sujet de la saisine à l'un des membres de son réseau d'experts du PCN, M. Fernand Van Gansbeke¹.

¹ Constitué fin 2014, le réseau d'experts du PCN belge compte 22 membres, voir la page dédiée sur le site internet du PCN : www.oecd-guidelines.fgov.be

- Après plusieurs appels téléphoniques, les 22 juin, 29 juin et 11 juillet, le PCN adresse à différents contacts au sein de l'entreprise *Brussels Airlines* la plainte de M. Edouard Teumagnie et invite l'entreprise à une rencontre.
- Le 18 juillet 2016, l'entreprise accepte de rencontrer le PCN.
- Le 4 août 2016, entretien effectif avec le secrétariat et la présidence du PCN et M. Herman Carpentier, vice-président en charge des relations internationales et gouvernementales.

5. Considérations du PCN sur l'évaluation initiale

A partir des Lignes directrices de procédure des Principes directeurs de l'OCDE ainsi que de son Règlement d'Ordre Intérieur, le PCN belge a tenté de répondre aux éléments suivants dans son évaluation initiale :

a) Identité de la partie concernée et intérêt dans l'affaire

M. Edouard Teumagnie est un ressortissant camerounais bien au fait des Principes directeurs de l'OCDE pour avoir déjà par le passé saisi le PCN britannique en août 2011² et également le PCN Français en septembre 2014³. Sa demande est étayée de plusieurs documents complémentaires tels que les emails échangés avec le bureau régional de *Brussels Airlines*, une lettre et la fiche de dépôt d'un recommandé auprès de la Poste ainsi que la preuve du prélèvement de 85 300 FCFA. En revanche, M. Teumagnie estime à plusieurs reprises avoir été malmené par le personnel de la compagnie avec lequel il a interagit sans être capable de le prouver.

b) Compétence du PCN belge

D'après les Principes directeurs de l'OCDE, la demande doit être déposée dans le pays dans lequel la présumée violation a été commise. Le Cameroun n'est pas membre de l'OCDE ni même signataire de la déclaration sur l'investissement. En revanche, l'entreprise visée a établi son siège principal en Belgique. Par conséquent, il est pertinent que le plaignant ait déposé sa requête auprès du PCN belge.

c) Champs d'application des Principes directeurs de l'OCDE et contenu matériel de la demande d'examen

L'examen vise à définir si la demande entre dans le champ d'application des Principes directeurs de l'OCDE et si elle a été faite de bonne foi. La saisine est effectivement précise et détaillée, à la demande du PCN des éléments complémentaires ont été envoyés. Les présumées violations des Principes directeurs sont clairement citées avec les chapitres à partir de l'édition 2011.

d) Cadre juridique et procédures parallèles

L'article 26 des commentaires sur les procédures de mise en œuvre des Principes directeurs de l'OCDE stipule clairement que « *les PCN ne doivent pas décider que les questions ne justifient pas un examen plus approfondi simplement parce que des actions parallèles ont existé, sont en cours ou pourraient être menées par les parties concernées* ». Le PCN évalue cependant dans chaque cas particulier si son activité de médiation pourrait contribuer à résoudre les questions soulevées sans avoir de conséquences négatives pour les parties engagées dans ces autres procédures.

Le plaignant n'a pas indiqué avoir saisi d'autre instance que celle du PCN Belge. Dans la saisine même, il demande au PCN de : « me fournir le cas échéant, toute l'assistance nécessaire pour exercer mon droit à la justice devant les tribunaux belges ou européens. ».

² Voir l'évaluation initiale de la saisine : <http://www.state.gov/e/eb/oeed/usncp/links/rls/197766.htm>

³ Voir l'évaluation initiale de la saisine : <http://www.tresor.economie.gouv.fr/File/411305>

e) Contribution à l'efficacité des Principes directeurs de l'OCDE

Lors du traitement de saisines, le PCN belge, le cas échéant et s'il estime pouvoir contribuer à l'efficacité des Principes directeurs de l'OCDE peut offrir une plate-forme de dialogue et d'échange entre les parties impliquées, en vue de les aider à résoudre le conflit qui les oppose.

6. Conclusion

Le PCN belge s'est réuni le 31 août 2016 et sur la base des considérations présentées ci-dessus décide de mettre fin à l'évaluation initiale de cette saisine. Le PCN a joué son rôle de facilitateur et constate que l'entreprise *Brussels Airlines* a répondu aux questions soulevées par M. Teumagnie (voir Annexe).

En revanche, le PCN invite l'entreprise *Brussels Airlines* à améliorer ses délais de réponses de gestion des plaintes et à mettre en œuvre des mécanismes de diligence raisonnable. Le PCN n'estime pas nécessaire d'offrir ses bons offices aux parties et décide de clôturer la saisine.

Annexe : Réponse de l'entreprise Brussels Airlines – 10/08/2016

Cher Monsieur Teumagnie,

J'accuse bonne réception de votre lettre du 18 avril 2016 relative à votre voyage de Douala à Paris via Bruxelles des 17 et 18 avril derniers. Celle-ci a retenu toute mon attention et une enquête au sein des divers départements concernés a été effectuée.

Je tiens avant tout à vous présenter nos excuses les plus sincères pour notre réponse tardive.

Je comprends à quel point la situation a dû être difficile pour vous et par conséquent votre immense déception et mécontentement.

En réponse à vos remarques, je tiens à vous fournir quelques explications.

Nos horaires de vol sont établis en fonction de paramètres d'ordre commercial et opérationnel afin de proposer à nos clients un réseau aussi complet et intéressant que possible. Malheureusement, il arrive que nous soyons contraints de modifier l'horaire de certains vols. C'est la raison pour laquelle les conditions générales de transport stipulent que les horaires de vol indiqués dans nos programmes peuvent exceptionnellement changer entre la date de leur publication et celle de votre voyage.

En date du 22 mars 2016, Brussels Airport a malheureusement été touché par un attentat terroriste. A la suite de cet événement, l'aéroport a été fermé. Le 3 avril, l'aéroport a partiellement été ré-ouvert et a progressivement recommencé à accueillir les vols passagers. La situation était très compliquée pour toutes les parties concernées en raison de la capacité restreinte de Brussels Airport. Certains horaires de vols ont dû être modifiés pour des raisons opérationnelles. C'est ainsi que le départ du vol SN373, Douala – Bruxelles, du 17 avril 2016 a été avancé à 19h15 au lieu de 21h30.

En ce qui concerne l'incident que vous avez eu avec les agents de la SICASS (Société Internationale de Contrôle Aéroportuaire et de Services de Sécurité), je me réfère à l'article 13 de nos Conditions Générales de Transport stipulant que tout passager est tenu d'obtenir tous les documents nécessaires à son voyage, y compris les visas, et de respecter l'ensemble des dispositions légales et réglementaires, des instructions, requêtes et autres obligations en vigueur dans les pays de départ, de destination ou de transit. Le cas échéant, nous nous réservons le droit de refuser de transporter le passager ou de transporter ses bagages. Ce dernier sera responsable de se voir refuser l'embarquement et de tous les frais qui en découlent. Le passager n'aura également pas droit au remboursement du billet non utilisé.

Brussels Airlines ne peut être tenu responsable lorsqu'un passager ne s'est pas procuré les visas et autres documents d'entrée nécessaires pour les pays d'entrée et de destination ou qu'il ne respecte pas les lois, réglementations, arrêtés, requêtes, obligations, règles ou instructions applicables.

Il faut savoir qu'une compagnie aérienne ne respectant pas les dispositions légales est sévèrement punie de fortes amendes par les autorités locales.

Après vérification de votre dossier, il s'avère que vous disposiez d'un visa Schengen de court séjour. Ce type de visa autorise un séjour maximum de 90 jours sur toute période de 180 jours. Le comptage se fait depuis les 180 derniers jours, à compter de la date d'entrée prévue dans l'espace Schengen. Puisque au 29 avril 2016, date prévue originellement pour votre retour, vous alliez excéder ces 90 jours, on ne pouvait dès lors pas vous accepter sur le vol SN373 du 17 avril puisqu'à votre arrivée à Bruxelles, l'entrée dans la zone Schengen vous aurait été refusée. Pour cette raison et afin de vous permettre de voyager vers Paris comme prévu les 17 et 18 avril 2016, votre date de voyage retour a dû être avancée au 23 avril 2016. C'est ce que nos représentants ont fait. Toutefois, comme l'exigent nos Conditions Générales de Transport et

les conditions tarifaires de votre billet, la modification de votre billet pour un retour le 23 avril 2016 a engendré une pénalité, soit des frais de modification d'un montant de 130.00,-EUR.

Compte tenu de ce qui précède, vous comprendrez que le refus d'embarquement était entièrement justifié et que Brussels Airlines ne peut donc pas être tenue responsable pour les désagréments subis et liés à la validité des documents de voyage, tel que le visa.

Cependant, je tiens à vous présenter mes très sincères excuses pour l'attitude des agents de la SICASS, le manque de communication et de prise en charge lors de cet incident. Il est attendu de chaque agent en service à l'aéroport de Douala de porter un badge d'identification, d'être efficace et courtois en toute situation. De plus, il est intolérable qu'un agent vous demande d'attendre et emporte vos documents pour des vérifications plus approfondies dans leur bureau sans vous en donner la raison. Vos remarques ont dûment été transmises aux chefs des départements concernés afin que des mesures correctives soit prises là où cela s'avère nécessaire et ainsi d'éviter des situations similaires à l'avenir.

J'espère que ces explications répondent à vos questions et que vous conserverez votre confiance en Brussels Airlines.

Je vous remercie pour votre compréhension et vous prie d'agréer, Cher Monsieur Teumagnie, l'assurance de ma considération distinguée.

Cordialement,

Sarah Van de Voorde
Customer Relations representative | Customer Relations