

EasyJet fait de Genève le cancre de l'Europe

AVIATION Dominé par la compagnie britannique, l'aéroport de Cointrin a enregistré le pire résultat européen en matière d'annulations de vols durant l'été 2024. Le transporteur à bas coûts est accusé de multiplier les coups bas pour éviter d'indemniser ses passagers

JULIE ZAUGG
X @JulieZaugg

Cela fait vingt-neuf heures que les passagers attendent à Genève d'embarquer sur leur vol EasyJet à destination de Londres. La bonne humeur initiale a cédé la place à une exaspération teintée de désespoir. Prévu à l'origine un lundi de juillet 2024 à 11h10, leur avion a d'abord été retardé jusqu'en fin d'après-midi à cause d'une fuite de carburant, avant d'être annulé car la compagnie aérienne ne parvenait pas à affréter un autre appareil. Durant ces longues heures, les passagers n'ont eu droit qu'à un bon de 3,40 francs.

Les passagers se sont alors vu offrir une nuit dans un hôtel, avec une nouvelle heure de départ fixée à mardi 16h. Mais à leur arrivée à l'aéroport, ils ont appris que ce vol avait à son tour été retardé jusqu'à 21h. Au sol, pas trace d'un représentant de la compagnie aérienne. Le vol finit par décoller peu avant 22h, trente-cinq heures après l'heure de départ initiale. Durant cette seconde journée de calvaire, les passagers n'ont rien reçu à boire, ni à manger.

Lanterne rouge

Ce genre de mésaventure semble commune chez EasyJet. Or, comme le transporteur britannique domine l'aéroport de Genève, avec 46,4% de parts de marché, cela tire sa performance à la baisse. Durant l'été 2024, Cointrin est l'aéroport qui a subi le plus d'annulations en Europe, avec 2,62% de ses vols supprimés, selon des données fournies au *Temps* par la société Flightright. A titre de comparaison, Paris-Charles de Gaulle, n'a subi que 1% d'annulations. Près de 35% des vols au départ de Genève ont en outre été retardés.

EasyJet a de son côté dû annuler 2,55% de ses vols et 43,11% d'entre eux ont été retardés durant la période estivale. Il s'agit des quatrième et deuxième plus mauvaises performances en Europe. Si l'on examine uniquement les vols EasyJet au départ de Cointrin, le taux d'annulation atteint 3,6%, la pire performance du continent, selon un calcul effectué pour *Le Temps* par Flightright.

Genève souffre de sa position au centre de l'Europe. «Son aéroport est affecté à la fois par les grèves à répétition de contrôleurs aériens en France et par les carences en personnel héritées de la période de la pandémie dans les aéroports allemands», explique Oskar de Felice, en charge des affaires légales chez Flightright.

Cointrin souffre en outre de sa dépendance envers EasyJet. «De par sa nature, le modèle du low cost favorise les retards et les annulations, estime Anton Radchenko, le fondateur d'AirAdvisor qui aide les passagers à faire valoir leurs droits. Les vols sont adossés les uns aux autres, avec très peu de temps au sol. Le moindre imprévu a donc le potentiel de causer des perturbations en cascade.» Pour limiter leurs coûts, les transporteurs low cost maintiennent moins de personnel, d'appareils et de pièces de rechange.

Sollicité, EasyJet répond que «toutes les compagnies aériennes ont connu des retards sans précédent cet été en raison du contrôle du trafic aérien

MAIS ENCORE

Ponctualité suisse mise à mal

EasyJet n'est pas la seule compagnie à être pointée du doigt. Swiss et sa maison mère allemande Lufthansa n'ont brillé cet été ni par leur ponctualité, ni par leur fiabilité, selon des données publiées en septembre par Flightright. Le taux d'annulations a atteint 2,9% chez Lufthansa et 2,6% chez Swiss. Les sociétés du groupe allemand s'adjugent les trois places les plus infamantes du classement, la filiale à bas coût Eurowings ayant supprimé 3,1% de ses vols. Avec près de 14 000 vols retardés sur un total de 32 222 prévus, Swiss s'empare en outre de la troisième place des compagnies les moins à l'heure avec un taux de 43%, au coude-à-coude avec EasyJet (43,1%). La ponctualité helvétique en prend pour son grade, le secteur aérien du pays dans son ensemble échouant à la toute dernière place du classement. (LT/AWP)



Avec 2,62% de ses vols supprimés, l'aéroport de Genève a connu le plus grand nombre d'annulations cet été en Europe. (4 OCTOBRE 2024/DAVID WAGNIÈRES POUR LE TEMPS)

européen, causé par une combinaison de problèmes de personnel, de contraintes de capacité et de conditions météorologiques défavorables», précisant que certains aéroports, comme Genève, opèrent «un couvre-feu nocturne strict». Les dirigeants de Cointrin sont d'ailleurs impuissants face au phénomène: «Les décisions d'annulations de vol sont du ressort des compagnies aériennes, relève Ignace Jeannerat, porte-parole de l'aéroport. Nos efforts portent surtout sur la première vague de départs qui doit décoller à l'heure pour éviter des retards dès le matin qui ne feraient ensuite que s'accroître au fil de la journée.»

Dédommagements difficiles

Malgré son mauvais bilan en matière d'annulations et de retards, EasyJet refuse souvent de défrayer les voyageurs pour les dommages subis, selon des témoignages recueillis. «Je devais voler sur Genève depuis Londres en soirée durant l'été 2022, mais mon vol a été retardé de plusieurs heures, relate Jonas*. Juste avant de monter dans l'appareil, on nous a informés que l'aéroport de Genève serait déjà fermé à notre arrivée et que nous allions donc atterrir à Lyon.» De là, les passagers ont été emmenés à Genève en car. «Quand nous sommes arrivés, à passé 3h, il n'y avait plus de trains», dit-il. Il a donc pris un taxi, écopant d'une facture de plus de 150 francs. «EasyJet a refusé de me rembourser, argumentant que ce trajet avait eu lieu après mon arrivée à destination et n'était donc plus de leur ressort», grince-t-il.

«De par sa nature, le modèle du low cost favorise les retards et les annulations»

ANTON RADCHENKO, FONDATEUR DE L'AGENCE AIRADVISOR

Noël 2023, Sophie* devait voler de Luton à Genève mais son vol a été annulé. «Nous avons reçu un message d'EasyJet nous enjoignant d'effectuer une nouvelle réservation par l'entremise de l'app», dit-elle. Mais à quelques jours des fêtes, tout était complet. Elle envisage alors d'acheter un vol avec une autre compagnie mais y renonce en apprenant qu'EasyJet ne le remboursera pas. La jurisprudence de la Cour de justice de l'UE oblige pourtant les transporteurs aériens à fournir une alternative à leurs passagers.

«En cas de perturbation, nous faisons tout notre possible pour soutenir nos clients, notamment grâce à un outil en libre-service facile à utiliser, qui permet aux clients de trouver des vols alternatifs ou de demander rapidement et efficacement un remboursement», indique EasyJet.

Une réglementation introduite par l'Union européenne en 2005 (EU261) prévoit en outre un dédommagement pour les passagers lésés de 250 et 600 euros de compensation, selon la longueur du trajet, si leur vol est annulé ou a plus de trois heures de retard. Ce droit ne s'applique toutefois

pas en cas de circonstances extraordinaires. «EasyJet invoque presque toujours des restrictions de l'espace aérien, automatiquement considérées comme une circonstance extraordinaire», note Coby Benson, un avocat qui travaille pour Bott & Co, un cabinet qui s'est spécialisé dans la récupération de ces fonds. Mais, selon lui, ces dernières servent souvent à dissimuler d'autres causes. «Le mauvais temps peut être invoqué s'il s'agit d'un événement hautement inhabituel, relève-t-il. De la neige en hiver ou un orage en été ne rentrent pas dans cette catégorie.» La faute technique est une autre cause fréquemment invoquée. «Mais pour qu'elle soit considérée comme une circonstance extraordinaire, elle doit découler d'un défaut de fabrication de l'appareil, pas d'un dysfonctionnement de routine», note-t-il. De même, les grèves et les absences pour cause de maladie du personnel ne sont pas des excuses valables.

EasyJet a été prise la main dans le sac à plusieurs reprises. Un retraité montreuvisien est par exemple parvenu à démontrer que son vol Budapest-Genève n'avait pas été annulé en raison d'une grève des contrôleurs aériens, comme affirmé par la compagnie aérienne, à la suite d'une enquête du Ministère hongrois des transports.

Parmi les autres manœuvres d'obstruction utilisées par la compagnie aérienne figure le formulaire en ligne que les passagers doivent remplir pour obtenir une compensation. A la suite d'une annulation de vol en juin 2023, l'avocat genevois Jean-Cédric Michel

s'est attelé à remplir ses 24 champs. «Tout est conçu pour nous faire commettre une erreur et que la demande soit rejetée, dans l'espoir que nous finissions par abandonner», estime-t-il.

Dépôt d'une plainte auprès du Seco

EasyJet dit «prendre au sérieux les responsabilités qui lui incombent en vertu de la directive EU261 et versera toujours une indemnisation aux passagers y étant éligibles.» Le transporteur «réfute absolument» toute accusation selon laquelle il aurait des pratiques permettant d'éviter de payer une compensation.

En avril dernier, Jean-Cédric Michel a déposé une plainte auprès du Secrétaire d'Etat à l'économie (Seco), accusant EasyJet de pratiques commerciales déloyales. Le Seco n'intervient toutefois que si un intérêt collectif a été lésé, ce qui nécessite le dépôt d'une vingtaine de réclamations. Il attend désormais de savoir si ce quota a été atteint.

L'Office fédéral de l'aviation civile (OFAC) reçoit de son côté plus de 7000 plaintes par an, «un nombre qui n'a cessé d'augmenter ces dernières années», selon un porte-parole. L'OFAC peut ouvrir une procédure pénale administrative et prononcer une amende si les droits du passager ont été violés. Par manque de ressources, il a pris un retard considérable dans le traitement des dossiers. «Nous examinons actuellement les cas datant de mars 2023», glisse le porte-parole. ■

* Prénom d'emprunt

Plongée dans le centre de contrôle londonien de la compagnie à bas coûts

AVIATION La compagnie aérienne britannique a mis sur pied un poste de commandement intégré à Luton pour gérer les retards et les annulations de ses vols

Un écran, placé sous des lampes en forme de nuage, arbore six cases rouges. Chacune représente un avion d'EasyJet immobilisé en raison d'une faute technique. La porte de l'un a un ressort cassé, un autre a pris la foudre et un troisième a émis une odeur de brûlé durant la descente.

Juste à côté, une carte interactive de l'Europe comporte des points clignotants pour

signaler les orages et des surfaces bleues pour indiquer les averses. Aujourd'hui, il y a une tempête en France et des restrictions de trafic aérien à Londres à cause d'un nombre élevé de maladies parmi les contrôleurs aériens. Un avion a dû être détourné de Alicante à Murcia à cause de la pluie.

Ce dispositif se trouve dans le centre de commande d'EasyJet à Luton, au nord de Londres. Cette salle aux airs de ruche a pour but de gérer les horaires des plus de 10 000 employés «afin de s'assurer qu'ils soient déployés au bon endroit et ne dépassent pas le nombre

d'heures qu'ils ont légalement le droit de travailler», explique Lauren Allan, chargée des perturbations affectant les passagers.

Gestion des 2000 vols quotidiens

Les employés du centre de contrôle s'occupent aussi de la maintenance des appareils et sont chargés de trouver des solutions pour les passagers en cas de retard ou d'annulation de leur vol. Le Brexit a compliqué la tâche du transporteur. «Un appareil enregistré au Royaume-Uni ne peut pas opérer un vol européen», glisse la responsable.

En cas d'avion détourné sur un autre aéroport, la compagnie aérienne, qui opère près

de 2000 vols certains jours, organise un transport par voie terrestre jusqu'à la destination finale. Si les passagers sont coincés durant la nuit, elle leur réserve un hôtel. Si le retard est moins important, ils reçoivent un bon pour s'acheter à boire et à manger. «Notre app les informe du statut de leur avion en temps réel et leur permet de trouver un nouveau vol en cas d'annulation», précise-t-elle. Elle assure qu'EasyJet a toujours du personnel au sol.

Les employés du centre de contrôle sont aussi chargés de déterminer si un retard, ou une annulation, est dû à une circonstance extraordinaire, ouvrant ou fermant

la voie à une compensation. «S'il y a plusieurs causes, nous choisissons celle qui a joué le plus grand rôle, sur la base des informations fournies par le personnel au sol et l'équipage», indique-t-elle.

Depuis peu, EasyJet a commencé à utiliser l'intelligence artificielle pour accélérer la consultation de ses manuels et prévoir les perturbations sur la base des données de vol historiques. Elle teste également un chatbot qui aide les passagers à trouver un nouveau vol, un hôtel ou un taxi en cas d'annulation de leur vol. Déployé pour l'heure à Gatwick, il pourrait être étendu à l'ensemble du réseau. ■ J. Z., LUTON

REPORTAGE