

## Revue de presse Aérien & Tourisme

F. Maury, E. Lebere, U. Gonçalves, A. Kasmi, S. Aziri, C. De Nale, L. Dernoncourt, E. Malary, S. Boutrih, Y. Mejri



### Sommaire du 2 mai 2024 :

- **Air France-KLM a creusé ses pertes au premier trimestre**
  - **Air France-KLM creuse sa perte au 1er trimestre, affecté par le fret et la hausse des coûts**
  - **Air France-KLM et Lufthansa obligés de serrer les boulons**
  - **LES GRÈVES ONT COÛTÉ 375 MILLIONS DE DOLLARS AU GROUPE LUFTHANSA AU PREMIER TRIMESTRE**
  - **Week-end de l'Ascension : un préavis de grève chez Vueling déposé par des hôtesses et stewards français**
  - **AIR AUSTRAL : SYNDICATS ET DIRECTION À LA TABLE DES NÉGOCIATIONS POUR RÉDUIRE LES COÛTS SALARIAUX**
  - **GRÈVE LE 2 MAI À L'AÉROPORT DE CHARLEROI-BRUXELLES-SUD**
  - **EASYJET VIENT AU SECOURS DE LUFTHANSA CONCERNANT ITA AIRWAYS ET MILAN-LINATE**
  - **Annulations vols : du nouveau au niveau des remboursements**
  - **INFO PRATIQUE : LE "SPOOFING" OU BROUILLAGE GPS, UN NOUVEAU DANGER POUR L'AVIATION**
-

# Air France-KLM a creusé ses pertes au premier trimestre

*Les Echo – 30 avril 2024*

Malgré une hausse de la fréquentation de ses vols, la compagnie franco-néerlandaise a enregistré une perte d'exploitation de 522 millions d'euros lors des trois premiers mois de l'année.

Retour sur terre pour AirFrance-KLM. Après avoir réalisé les meilleurs résultats financiers de son histoire en 2023, la compagnie présente des résultats moins éblouissants pour le premier trimestre 2024. A 522 millions d'euros contre 344 millions lors des trois premiers mois de 2023, la perte nette part du groupe franco-néerlandais est même plus importante qu'attendue par les analystes financiers, même si la période s'avère traditionnellement faible pour les compagnies aériennes basées en Europe.

Malgré cette perte représentant plus de la moitié du bénéfice annuel record de 2023 (934 millions d'euros), la société a maintenu ses objectifs financiers annuels, forte de solides réservations pour la période estivale.

Hausse des coûts et chute des recettes du fret

Entre janvier et mars, elle s'est félicitée d'avoir transporté 6,2 % de passagers de plus qu'à la même époque de 2023, soit 20,8 millions, et vu ses recettes par voyageur progresser, pour un chiffre d'affaires total en hausse de 5,1 % à 6,7 milliards d'euros. Mais comme au quatrième trimestre 2023, qui s'était soldé par une perte nette, Air France-KLM n'a pas réussi à tirer profit de la hausse de la fréquentation.

Eléments d'explication : la hausse des coûts a grevé le résultat opérationnel de 243 millions d'euros, entre une augmentation des prix des pièces de rechange, des difficultés d'approvisionnement et un accord salarial chez KLM chiffré à 50 millions d'euros. Plus inhabituel, 50 autres millions ont été consacrés à des dédommagements aux passagers touchés par des retards ou des annulations de vols.

La compagnie a aussi souffert de « l'affaiblissement du marché du fret », après une période d'euphorie pendant la crise sanitaire. Ce volet d'activité a aussi été perturbé par la mise en place d'un nouveau système informatique. Le « cargo » a ainsi grevé le résultat opérationnel de 157 millions d'euros sur un an, plus que les 144 millions gagnés grâce à un allègement de la facture de kérosène.

Gel des embauches

Benjamin Smith, directeur général du groupe cité dans le communiqué, a reconnu « un début d'année difficile, marqué par des tensions géopolitiques persistantes » : guerre en Ukraine et espace aérien russe fermé, interdisant les routes les plus courtes vers l'Asie, vols suspendus vers trois pays du Sahel (Burkina-Faso, Mali et Niger) et guerre entre le Hamas et Israël.

Alors que les coûts unitaires du groupe ont encore augmenté de 4 % au premier trimestre, Air France-KLM persiste à viser une croissance de ceux-ci de seulement 1 à 2 % sur l'exercice 2024. Cela passera en particulier par un « gel des embauches de personnel administratif et non opérationnel », outre l'arrivée d'appareils neufs, plus économiques, dans la flotte, a expliqué le groupe, qui a confirmé ses autres objectifs annuels dont une hausse de 5 % de sa capacité en sièges entre 2023 et 2024.

## **Air France-KLM creuse sa perte au 1er trimestre, affecté par le fret et la hausse des coûts**

*Le Figaro – 30 avril 2024*

Air France-KLM a creusé sa perte au premier trimestre, affecté par la hausse des coûts, les tensions géopolitiques et la chute des recettes du fret, a annoncé mardi l'entreprise, en renforçant ses mesures d'économies dont un gel d'embauches pour certains personnels. À 522 millions d'euros contre 344 millions lors des trois premiers mois de 2023, la perte nette part du groupe de l'ensemble franco-néerlandais est plus importante qu'attendue par les analystes financiers, même si la période s'avère traditionnellement faible pour les compagnies aériennes basées en Europe.

Malgré cette perte représentant plus de la moitié du bénéfice annuel record de 2023 (934 millions d'euros), la société a maintenu ses objectifs financiers annuels, forte de solides réservations pour la pointe estivale. Entre janvier et mars, elle s'est félicitée d'avoir transporté 6,2% de passagers de plus qu'à la même époque de 2023, soit 20,8 millions, et vu ses recettes par voyageur progresser, pour un chiffre d'affaires total en hausse de 5,1% à 6,7 milliards d'euros. Mais comme au quatrième trimestre 2023, qui s'était soldé par une perte nette, Air France-KLM n'a pas réussi à tirer profit de la hausse de la fréquentation.

### Éléments d'explications

La hausse des coûts a grevé le résultat opérationnel de 243 millions d'euros, entre une augmentation des prix des pièces de rechange, des difficultés d'approvisionnement et un accord salarial chez KLM chiffré à 50 millions d'euros. Plus inhabituel, 50 autres millions ont été consacrés à des dédommagements aux passagers touchés par des retards ou des annulations de vols. Celle-ci a aussi souffert de «l'affaiblissement du marché du fret», après une période d'euphorie pendant la crise sanitaire. Ce volet d'activité a aussi été perturbé par la mise en place d'un nouveau système informatique.

Le «cargo» a ainsi grevé le résultat opérationnel de 157 millions d'euros sur un an, plus que les 144 millions gagnés grâce à un allègement de la facture de kérosène. Benjamin

Smith, directeur général du groupe cité dans le communiqué, a reconnu «un début d'année difficile, marqué par des tensions géopolitiques persistantes»: guerre en Ukraine et espace aérien russe fermé, interdisant les routes les plus courtes vers l'Asie, vols suspendus vers trois pays du Sahel (Burkina-Faso, Mali et Niger) et guerre entre le Hamas et Israël.

Alors que les coûts unitaires du groupe ont encore augmenté de 4% au premier trimestre, Air France-KLM persiste à viser une croissance de ceux-ci de seulement 1 à 2% sur l'exercice 2024. Cela passera en particulier par un «gel des embauches de personnel administratif et non opérationnel», outre l'arrivée d'appareils neufs, plus économiques, dans la flotte, a expliqué le groupe, qui a confirmé ses autres objectifs annuels dont une hausse de 5% de sa capacité en sièges entre 2023 et 2024.

## **Air France-KLM et Lufthansa obligés de serrer les boulons**

*La Tribune – 30 avril 2024*

Air France-KLM et Lufthansa, même combat. En dépit d'une demande forte et d'une hausse d'activité, les deux groupes ont été plombés par la hausse des coûts unitaires. Si des événements exceptionnels sont venus impacter le premier trimestre, l'un comme l'autre resserrent les boulons pour bien terminer l'année et profiter pleinement de l'engouement actuel pour le voyage.

Le premier trimestre n'est pas le meilleur, c'est entendu. Pourtant, les résultats de compagnies européennes pour le début de l'année 2024 ont de quoi inquiéter. Dans l'attente d'IAG le 10 mai, Lufthansa et Air France-KLM ont publié des pertes opérationnelles approchant 1,4 milliard d'euros cumulés. Un sacré coup de froid après les performances records enregistrées l'an dernier.

Depuis deux années, Air France-KLM était revenu à des niveaux de pertes maîtrisés, comparables à ceux réalisés en 2019. Avec une reprise légèrement plus tardive, Lufthansa y était parvenu l'an dernier. A titre de comparaison, les deux groupes affichaient deux fois moins de pertes opérationnelles cumulées au premier trimestre 2023 que cette année. Ils avaient ensuite enchaîné sur une montée en puissance et un été record. Dès lors, comment expliquer ce début d'année compliqué alors que la demande semble encore et toujours se maintenir à des niveaux élevés et que la capacité, le nombre de passagers, le chiffre d'affaires et la recette unitaire continuent de progresser sensiblement.

La bataille des coûts unitaires

Les deux groupes ont tout d'abord eu toutes les peines du monde à maîtriser leurs coûts. Les coûts unitaires d'Air France-KLM ont bondi de 4 %, ceux de Lufthansa ont crû de 3 %,

hors carburant et quotas carbone. Au sein du groupe français, une partie de la hausse des coûts vient de sa filiale néerlandaise KLM qui a dû décaisser 50 millions de paiement exceptionnel des salaires et autant en raison de perturbation notamment dues aux mauvaises conditions météorologiques aux Pays-Bas, « avec des compensations très élevées pour les clients » selon Steven Zaat, directeur financier d'Air France-KLM. La météo avait déjà affecté la fin d'année 2023.

Ces événements exceptionnels n'expliquent pas tout. Les opérations à Amsterdam ont aussi été impactées par des problèmes dans la chaîne d'approvisionnement en début d'année. Et il y a les coûts liés à la hausse d'activité, notamment avec une hausse des frais de personnels (+12 %) ou ceux liés aux achats et consommations pour la maintenance aéronautique (+25 %). D'ailleurs, cette hausse des coûts unitaires s'était déjà ressentie sur le dernier trimestre 2023 où Air France-KLM avait fini dans le rouge.

Pour Lufthansa, la situation est quelque peu différente. Le groupe allemand semble avoir été avant tout affecté par les grèves à répétition qui ont affecté la compagnie Lufthansa en Allemagne. Selon les explications de Remco Steenbergen, directeur financier, ce sont les mouvements sociaux qui ont entraîné les coûts unitaires à la hausse.

Sans cela, le groupe allemand estime qu'il aurait réussi à faire baisser ses coûts unitaires, notamment grâce d'importantes mesures d'économies appliquées à ses coûts fixes. Le communiqué publié pour les résultats indique ainsi que les coûts unitaires « corrigés des effets de la grève, étaient toutefois inférieurs de 1,8 % à ceux de l'année précédente, malgré l'augmentation des dépenses liées aux frais, à la maintenance et à l'entretien, et au personnel ». Les frais de personnels sont ainsi ceux qui ont augmenté le plus significativement (+17 %), avec notamment des recrutements pour appuyer la hausse de capacités du groupe (+8% d'équivalents temps-plein) et des hausses de salaires dans un contexte social tendu.

#### Mesures d'économies supplémentaires

Les deux groupes ont en tout cas décidé d'aller plus loin dans leurs mesures d'économies. Malgré des retombées déjà importantes, Reemco Steenbergen a annoncé : « Au cours des prochains mois, nous nous efforcerons de compenser les effets de la hausse des coûts. Nous avons pris des mesures supplémentaires à cette fin, en particulier chez Lufthansa Airlines, qui est fortement touchée par l'augmentation des frais de personnel et des honoraires. » Le communiqué précise qu'il « est notamment prévu de réduire les coûts d'exploitation, d'arrêter les nouveaux projets et d'évaluer les besoins en personnel supplémentaire dans les domaines administratifs. »

« Je reste donc convaincu que nous pourrions atteindre une évolution stable des coûts unitaires pour l'ensemble de l'année, sans tenir compte des grèves du premier trimestre »,

a affirmé Reemco Steenbergen.

Air France-KLM annonce, de son côté, une « accélération des initiatives de transformation » qui vient s'ajouter aux 700 mesures déjà en cours pour rationaliser les coûts et améliorer les synergies au sein du groupe, la stabilisation des opérations. Sur ce dernier point, le directeur financier Steven Zaat s'est réjoui du fait que les mesures prises chez KLM commencent à porter leurs fruits avec une amélioration de la performance opérationnelle. Il estime ainsi que cela va lui permettre désormais de réduire ses coûts.

Air France-KLM confiant dans ses capacités

« Nous avons beaucoup de projets en cours dans les deux compagnies (Air France et KLM), ainsi qu'au niveau du groupe, par exemple dans notre organisation commerciale pour le cargo et les passagers. Il y a une petite réduction sur l'activité domestique. Nous avons aussi stoppé les journaux à bord. Il y a plein de petits projets et nous avons aussi de très gros projets de transformation. Nous en avons 700 en cours ou en train d'être finalisés et nous continuons à rechercher des économies pour maintenir nos coûts unitaires pleinement sous contrôle », a déclaré Steven Zaat.

Malgré une hausse des coûts unitaires qui devrait être encore de 2 % au cours du deuxième trimestre, le directeur financier table toujours sur une forte réduction au cours de la deuxième moitié de l'année. Cela doit lui permettre de limiter la hausse entre 1 et 2 % sur la totalité de l'exercice. La poursuite du renouvellement de la flotte, avec 47 livraisons d'avions de nouvelle génération cette année (et 32 l'an dernier), doit aussi contribuer à cette maîtrise.

Des exercices portés par la demande

Si les deux groupes arrivent à maîtriser ces coûts, ils peuvent encore espérer réaliser de belles années avec une demande toujours forte, avec notamment une montée en puissance des liaisons sur l'Asie et un trafic transatlantique toujours aussi dynamique. Les réservations pour l'été s'annoncent très bonnes chez Lufthansa, largement en hausse par rapport à celles de l'an dernier déjà très satisfaisantes. Le groupe allemand, plutôt en retard par rapport à ses concurrents dans la remise en ligne de capacités, va poursuivre ses efforts pour atteindre 92 % de son niveau de 2019.

C'est tout de même légèrement moins que prévu à l'origine. Lufthansa a d'ailleurs revu à la baisse ses prévisions de résultats avec 500 millions d'euros de moins. Il ne devrait ainsi pas égaler son record de l'an dernier, mais réaliser tout de même un exercice solide avec un résultat opérationnel de 2,2 milliards d'euros.

Le constat est plus nuancé chez Air France-KLM, où le niveau de réservation se maintient sur les différents segments moyen et long-courrier et recule légèrement chez Transavia pour le deuxième trimestre. Mais cela s'inscrit là aussi dans un contexte de hausse de

capacités par rapport à l'an passé, légère chez Air France et KLM (+3 % chacune), et très importante chez Transavia (10 à 15 %). Sur l'année, le groupe vise une hausse de capacité totale de 5 %.

## **LES GRÈVES ONT COÛTÉ 375 MILLIONS DE DOLLARS AU GROUPE LUFTHANSA AU PREMIER TRIMESTRE**

*air-journal.fr – 01-05-24*

Le groupe Lufthansa, dont les compagnies aériennes étaient rentables en 2023, a commencé 2024 avec un trimestre difficile, les mouvements sociaux ayant lourdement pesé sur ses résultats au premier trimestre 2024.

Le groupe aérien a déclaré que les grèves avaient eu un impact financier négatif d'environ 350 millions d'euros, Lufthansa restant toujours positive pour le reste de l'année. Carsten Spohr, président du conseil d'administration et PDG du groupe Lufthansa, a déclaré que la compagnie laissait désormais le trimestre derrière elle et se trouvait à un tournant puisqu'elle avait conclu des accords salariaux à long terme avec plusieurs syndicats. « Cela signifie planifier avec certitude et clarté pour les années à venir. Nous constatons toujours une forte demande, même nettement supérieure à celle de l'année dernière pour l'été. »

Spohr a expliqué que le groupe continue d'ajouter de la capacité à son réseau, avec des avions ayant des coefficients de remplissage élevés, le PDG soulignant que ce sera un autre été fort pour le groupe. En outre, le dirigeant a noté que les voyages d'affaires ont également continué à se redresser, le groupe se concentrant désormais sur l'amélioration de son offre premium.

Néanmoins, le trimestre a été difficile financièrement pour la compagnie aérienne, le groupe attribuant principalement aux grèves son bénéfice ajusté négatif avant intérêts et impôts (EBIT) et sa perte nette, qui étaient de -849 millions d'euros et 734 millions d'euros respectivement. Cela représente respectivement une variation de -211 % et -57 % d'une année sur l'autre.

Le groupe aérien avait déjà alerté sur la perte entrante le 16 avril. Ensuite, Lufthansa Group avait annoncé que son EBIT ajusté du premier trimestre 2024 serait de -849 millions d'euros (909 millions de dollars), principalement en raison des grèves de plusieurs groupes, dont ses employés d'assistance en escale chez Lufthansa, représenté par le Syndicat uni des services (Vereinigte Dienstleistungsgewerkschaft, ver.di) et les agents de

bord de Lufthansa, réunis sous la bannière du Syndicat indépendant des agents de bord (Unabhängige Flugbegleiter Organisation, UFO).

## **Week-end de l'Ascension : un préavis de grève chez Vueling déposé par des hôtesses et stewards français**

*Le Monde – 29 avril 2024*

Ce préavis déposé du 8 au 12 mai est « reconductible en mai et juin », a prévenu le SNPNC-FO, qui accuse la direction de la compagnie aérienne de « négociation déloyale pour un nouvel accord d'entreprise » et l'appelle à « un geste » pour que la grève n'ait pas lieu.

Le syndicat représentant les hôtesses et les stewards français de la compagnie Vueling a déposé un préavis de grève pour le week-end prolongé de l'Ascension, du mercredi 8 au dimanche 12 mai, a-t-il annoncé lundi 29 avril. Il réclame des négociations « loyales » avec la direction de la compagnie aérienne espagnole low cost.

Ce préavis est « reconductible en mai et juin », a prévenu dans un communiqué le Syndicat national du personnel navigant commercial-Force ouvrière (SNPNC-FO), qui accuse sa direction de « négociation déloyale pour un nouvel accord d'entreprise », se plaint d'un « rythme de travail inhumain » et reproche une « utilisation d'employés sous contrat autre que français ». Le SNPNC-FO avait déjà fait grève au printemps 2023 pour des revalorisations de salaires et une amélioration des conditions de travail, provoquant l'annulation de dizaines de vols. Il dit attendre « un geste de la direction afin de [lever] immédiatement le préavis et reprendre des négociations loyales dans l'intérêt commun de la vie de l'entreprise et des salariés ».

De son côté, Vueling a dit « sa surprise face à la résolution du syndicat, qui ne correspond pas aux discussions actuelles en cours avec l'entreprise ». Dans un communiqué transmis à l'Agence France-Presse lundi soir, la compagnie a dit avoir « démontré sa volonté de poursuivre les négociations dans un cadre de compréhension et de dialogue constructif afin de parvenir à un accord bénéfique pour les deux parties ».

### Ajustements nécessaires

Elle en a appelé « à la responsabilité du SNPNC-FO pour annuler la grève et poursuivre les négociations afin d'éviter les perturbations majeures que cette situation pourrait générer ». Toutefois, « si la grève se poursuit, Vueling apportera les ajustements nécessaires au programme prévu afin de minimiser les éventuelles perturbations pour les clients », a-t-elle promis.

La compagnie revendique un réseau de 248 routes, dont 42 en France au départ d'Orly, Roissy et six autres aéroports français. Elle a transporté plus de 34 millions de passagers en 2023. Fondée en 2004 en Espagne et axée sur le low cost, Vueling, dont le siège est à Barcelone, est membre du groupe IAG, aux côtés notamment de British Airways et Iberia.



# AIR AUSTRAL : SYNDICATS ET DIRECTION À LA TABLE DES NÉGOCIATIONS POUR RÉDUIRE LES COÛTS SALARIAUX

*air-journal.fr – 01-05-24*

Des négociations sont en cours entre les syndicats et la direction d'Air Austral, sur un accord de performance collective.

Entamées lundi, les négociations se poursuivaient à la préfecture de la Réunion hier afin de trouver un compromis qui contente les deux parties. La direction cherche à engager son personnel vers un accord de performance collective qui lui permettrait de retrouver le chemin de la rentabilité. Les représentants syndicaux et la direction ont donc jusqu'à la fin de cette semaine pour revoir leur copie dans l'effort commun de redressement d'Air Austral.

Il existe une ligne à ne pas franchir pour les salariés qui estiment qu'ils ont déjà participé à l'effort par le passé. « On est passé en activité partielle, on a perdu énormément sur nos salaires, on a déjà signé un premier accord de performance collective en 2019 et 2020. On a aussi donné des jours de congé et notre 13ème mois, et tout ça, aujourd'hui, on a l'impression que ça n'a servi à rien ! », s'exclame Marie-Noëlle Wolff, déléguée syndicale Unsa Aérien – Air Austral. Ainsi, les syndicats refusent de réduire les salaires de 10 % pendant deux ans pour une économie de 12 millions d'euros, alors que les actionnaires proposent d'injecter 10 millions d'euros supplémentaires en contrepartie.

« Certes, il y a les salaires mais il y a d'autres éléments qui doivent aussi être pris en compte », affirme Frédéric Bénard, le délégué syndical de la CFDT. « Nous avons demandé des études précises à la direction sur la productivité et l'organisation de l'entreprise », rappelle le représentant.

« Les deux parties doivent faire un effort et c'est ce que nous rechercherons », assure de son côté Harold Cazal, le directeur général de Run'Air, le consortium d'investisseurs privés à la tête de la compagnie aux côtés de la Région Réunion. Selon lui, le rapport du cabinet d'études Accuracy, qui doit apprécier le plan de redressement présenté à l'Etat « sera sans doute remis le 3 mai », ce qui laisse ainsi le restant de cette semaine pour trouver « un accord avec les organisations syndicales ».

Depuis un mois, les actionnaires et les syndicats sont entrés en négociation pour sauver la compagnie régionale qui fait face à une situation déficitaire malgré un chiffre d'affaire record de 438 millions d'euros en 2023. La compagnie compte 850 employés. Fin mars, les élus du conseil régional à la Réunion ont voté à l'unanimité un nouveau prêt de 5 millions d'euros Air Austral, pour l'aider à franchir son actuelle traversée du désert dans le

cadre du plan de restructuration validé par le Conseil de surveillance d'Air Austral le 7 mars dernier. A cette aide de la Région s'ajoute 5,5 millions d'euros venant des investisseurs privés, soit au total 10 millions d'euros d'apport.

Détenue à 55% par la société RunAir, rassemblant des investisseurs réunionnais, et à 44% par la Sematra, société d'économie mixte (région, département, Caisse des Dépôts), Air Austral est sortie très lourdement endettée de la crise du Covid-19, qui l'a mise complètement à l'arrêt. Elle cumulait 300 millions de dettes avant de bénéficier de multiples aides publiques puis d'être restructurée début 2023 sur fond d'apport de capitaux privés. L'État a lâché dans l'opération 100 millions d'euros de créances. Plusieurs aides ont été octroyées ces derniers mois à Air Austral, avec l'aval de la Commission européenne : abandon de créances, restructuration de la dette... L'arrivée d'investisseurs privés réunionnais au capital, plus précisément la société Run Air regroupant plusieurs actionnaires dont Michel Deleflie, a permis d'injecter 30 millions d'euros à la compagnie. La Sematra elle, avait participé à hauteur de 25 millions d'euros.

## **GRÈVE LE 2 MAI À L'AÉROPORT DE CHARLEROI-BRUXELLES-SUD**

*air-journal.fr – 01-05-24*

Les syndicats de l'aéroport de Charleroi ont annoncé une grève jeudi 2 mai, pendant les vacances scolaires. Une ultime réunion doit avoir lieu entre la direction l'aéroport de Charleroi (BSCA) et les syndicats pour trouver une solution au conflit.

Un trafic fortement perturbé est annoncé à l'aéroport Charleroi en raison d'un important mouvement de grève du personnel de l'aéroport. Plus de 17 500 passagers au départ et 94 vols risquent d'être impactés, la plateforme accueillant notamment des vols Ryanair et Wizz Air. Plusieurs réunions entre syndicats et le BSCA se sont tenues dont une hier au soir, mais sans bouger les lignes. Une ultime devait avoir lieu ce matin « pour tenter de trouver une solution et éviter une grève qui impacterait fortement les passagers », selon les termes de Nathalie Pierard, responsable de la communication de BSCA.

Parmi les problèmes soulevés par les syndicats figure notamment le sort réservé à deux responsables accusés de harcèlement par le personnel. Vendredi dernier, la direction a annoncé leur mise à l'écart temporaire le temps de l'enquête quand les syndicats souhaitent leur départ définitif. Les revendications touchent également le mauvais dialogue social et la pression mise, selon eux, par le service des ressources humaines sur certains travailleurs.

L'aéroport de Charleroi invite les passagers « à suivre la situation via nos canaux de communication » et présente « d'ores et déjà ses excuses aux passagers pour les désagréments occasionnés », selon la responsable de communication.

## **EASYJET VIENT AU SECOURS DE LUFTHANSA CONCERNANT ITA AIRWAYS ET MILAN-LINATE**

*air-journal.fr – le 30-04-24*

Alors que la Commission Européenne (CE) attend des mesures correctives de grande envergure pour autoriser le rachat d'ITA Airways par le groupe Lufthansa, il semblerait qu'il existe désormais une solution proposée par le groupe qui fait appel à l'intérêt de la low cost easyJet pour un hub à Milan-Linate.

L'UE a certaines préoccupations en matière de concurrence concernant le projet de rachat d'ITA Airways par le groupe Lufthansa. L'une d'elles est que la position dominante de la compagnie aérienne italienne à l'aéroport de Milan Linate sera renforcée par l'accord de fusion avec le groupe allemand, ce qui pourrait rendre plus difficile pour les concurrents la fourniture de services de transport aérien de passagers depuis et vers Milan-Linate. Apparemment, Lufthansa a déjà fait des concessions, au moins sur ce point, comme l'écrit le journal Corriere della Sera.

Et c'est un rival low cost qui est sorti des cartons. Car apparemment, le groupe Lufthansa et la compagnie aérienne à bas prix sont en pourparlers avec l'UE pour maintenir la concurrence à Linate. Une des conséquences pourrait être que easyJet ouvre une base à Milan Linate. Selon le rapport, Lufthansa et ITA Airways proposent de sacrifier 11 paires de créneaux horaires par jour qu'elles détiennent à l'aéroport de Milan, soit l'équivalent de 22 vols. Cela correspondrait également à peu près au nombre total de vols opérés par le groupe Lufthansa – avec Brussels Airlines, Air Dolomiti et Lufthansa – à Linate. ITA Airways est nettement plus forte à l'aéroport, détenant 88 paires de créneaux horaires.

EasyJet est clairement intéressée. « L'aéroport s'intègre parfaitement dans nos plans de développement », a récemment déclaré le CEO d'easyJet Johan Lundgren au Corriere della Sera. La compagnie aérienne low-cost mise depuis de nombreuses années sur des aéroports proches du centre-ville, ce qui est le cas de Linate, situé à seulement 8 kilomètres au sud-est de Milan, qui sont également intéressants pour les voyageurs d'affaires.

Un itinéraire qui pourrait être concédé à easyjet est apparemment déjà esquissé : Linate

– Bruxelles. Selon le rapport, Brussels Airlines devra probablement abandonner la liaison et céder les trois paires de créneaux horaires par jour à la compagnie aérienne britannique. Les créneaux libres restants – créneaux de décollage et d’atterrissage – seront redistribués par Assoclearance (la société italienne responsable de l’attribution ! sur la base des règles internationales).

Il n’en reste pas moins que l’aéroport de Linate n’est que l’un des trois problèmes soulevés par la CE concernant le rachat par Lufthansa. Les autres griefs portent sur le manque de concurrence sur un certain nombre de liaisons court-courriers reliant l’Italie aux pays d’Europe centrale, ainsi que sur un certain nombre de liaisons long-courriers entre l’Italie et les États-Unis, le Canada, l’Inde et le Japon. Et pour le moment, on ne connaît pas encore si et quelles mesures seront envisagées par le groupe Lufthansa, qui ambitionne de racheter 41 % sa concurrente italienne pour 325 millions d’euros dans le cadre d’une augmentation de capital.

De même que pour ITA Airways (ex Alitalia), la Commission Européenne a émis des inquiétudes en termes concurrentiels concernant le rachat d’Air Europa par le groupe IAG.

## **Annulations vols : du nouveau au niveau des remboursements**

*tourmag.com – 02/05/2024*

Dans cette chronique David Sprecher, avocat spécialiste de l’aérien revient sur deux décisions fort importantes qui ont été émises au sujet du remboursement des billets d’avion, l’une en Europe et l’autre aux Etats-Unis.

Une décision importante de la Cour Européenne de Justice

Un passager qui avait réservé, pour le prix de 1447,02 euros, un vol avec correspondance auprès de TAP Air Portugal prévu le 1er juillet 2020 au départ de Fortaleza (Brésil) et à destination de Francfort-sur-le-Main (Allemagne), via Lisbonne (Portugal), a vu ce vol annulé par ce transporteur aérien effectif.

Depuis le 19 mai 2020, ledit transporteur aérien met à la disposition des passagers, sur la page d’accueil de son site Internet, une procédure permettant d’introduire des demandes de remboursement pour, notamment, les vols qu’il a annulés.

Les passagers ont ainsi le choix entre un remboursement immédiat sous la forme de bons de voyage en remplissant un formulaire en ligne et un remboursement sous une autre forme, par exemple une somme d’argent, à condition de prendre préalablement contact avec son service clientèle, afin que ce dernier procède à un examen des faits.

Lire aussi : Remboursement billet en bon voyage : nouveau jugement de la cour européenne

Les conditions d'acceptation, uniquement disponibles en langue anglaise, auxquelles le passager doit souscrire après avoir fourni les informations requises (numéro de billet, nom de famille, adresse de courrier électronique et numéro de téléphone), précisent que, s'il choisit un remboursement sous la forme d'un bon de voyage, le remboursement du billet en argent est exclu.

Seul le passager peut choisir de recevoir un remboursement en cash ou en voucher Or, selon TAP Air Portugal, le passager concerné a demandé, le 4 juin 2020, à être remboursé par un bon de voyage et a reçu par courrier électronique un bon de voyage d'un montant de 1737,52 euros, correspondant au prix du billet initial, majoré d'un supplément.

Le 30 juillet 2020, ce passager a cédé ses droits à l'égard de TAP Air Portugal à Cobult, laquelle a demandé, le même jour, à ce transporteur aérien effectif de rembourser en argent le prix du vol annulé dans un délai de 14 jours.

La compagnie avait refusé le remboursement en cash. Comme on le sait, le Règlement prévoit que seul le passager peut choisir de recevoir un remboursement en cash ou en voucher.

Le Tribunal statue donc que le Règlement doit être interprété en ce sens que, en cas d'annulation d'un vol par le transporteur aérien effectif, le passager est réputé avoir donné son « accord signé » pour le remboursement du billet sous la forme d'un bon de voyage lorsqu'il a rempli un formulaire en ligne sur le site Internet de ce transporteur aérien, par lequel il a opté pour un tel mode de remboursement à l'exclusion d'un remboursement sous la forme d'une somme d'argent, dès lors que ce passager a été en mesure d'effectuer un choix efficace et informé et, partant, de consentir de manière éclairée au remboursement de son billet sous la forme d'un bon de voyage plutôt que sous la forme d'une somme d'argent, ce qui suppose que ledit transporteur aérien ait fourni, de manière loyale, audit passager, une information claire et complète quant aux différentes modalités de remboursement qui s'offraient à lui.

Il est donc impératif pour chaque professionnel qu'il attire l'attention des passagers sur ce point et qu'il leur conseille, si il ne compte pas voyager prochainement sur un vol du transporteur, de préférer un remboursement cash.

Par contre, très souvent, pour les voyageurs fréquents, le voucher présente un avantage pécunier très intéressant car souvent de valeur plus élevée que le remboursement cash et bien sûr cela présente aussi des avantages au transporteur aérien ce qui est fort appréciable pour assurer la pérennité du secteur aérien.

Annulation de vol : nouvelle décision américaine

L'administration Biden-Harris vient de publier une nouvelle règle au sein du US Department of Transportation DOT en matière de remboursement des billets d'avion lorsque le vol est soit annulé soit fait objet d'un changement significatif.

En cas d'annulation ou de changement significatif : les passagers ont droit au remboursement de leur vol s'ils n'acceptent pas un rerouting ou un paiement en voucher. Le changement significatif est défini comme une modification d'horaire de plus de 3 heures pour les vols domestiques et 6 heures pour les vols internationaux mais aussi en cas de changement d'aéroport, augmentation des connexions et en cas de déclassement.

Lire aussi : Retard vol : le décès du pilote n'est pas considéré comme force majeure

Dans le cas de retard important dans la livraison de bagages, les passagers ont droit au remboursement des frais de bagages pour des retards excédant 12 heures sur les vols domestiques et 15 heures pour les vols internationaux.

On notera enfin que lorsque l'on parle de remboursement, cela inclut les services auxiliaires comme le wifi, la sélection de sièges ou les frais de divertissement.

Si cette décision américaine était attendue depuis de très nombreuses années, on notera que les USA n'ont pas mis en place l'excellent système européen des National Enforcement Bodies NEB et ceci est fort dommage car en cas de contestation, la seule option est de recourir aux tribunaux ce qui est fort dommage et coûteux.

## **INFO PRATIQUE : LE “SPOOFING” OU BROUILLAGE GPS, UN NOUVEAU DANGER POUR L'AVIATION**

*air-journal.fr – 01-05-24*

Le “spoofing” est une technique de piratage informatique qui consiste à falsifier des données pour se faire passer pour quelqu'un d'autre. Dans le domaine de l'aviation, le “spoofing” représente une menace sérieuse pour la sécurité aérienne, comme l'a constatée cette semaine la compagnie aérienne Finnair.

En effet, en manipulant les données de localisation d'un avion, un pirate informatique peut potentiellement perturber les systèmes de navigation et de contrôle du trafic aérien, mettant ainsi en danger la vie des passagers et des équipages.

L'une des principales préoccupations liées au “spoofing” dans l'aviation est la possibilité de fausser les données de localisation d'un avion. En modifiant ces données, un pirate informatique peut induire en erreur les systèmes de contrôle du trafic aérien, qui utilisent ces informations pour surveiller et gérer le trafic aérien en temps réel. Par exemple, en falsifiant les données de localisation d'un avion, un pirate informatique pourrait faire croire aux systèmes de contrôle du trafic aérien qu'un avion se trouve à un endroit différent de

celui où il se trouve réellement. Cela pourrait entraîner des collisions avec d'autres avions, des déviations de trajectoire non autorisées ou d'autres incidents graves.

De plus, le "spoofing" peut également être utilisé pour compromettre les systèmes de communication des avions. En falsifiant les signaux de communication entre un avion et les tours de contrôle, un pirate informatique peut perturber les communications entre les pilotes et les contrôleurs aériens, ce qui peut rendre difficile, voire impossible, la transmission d'informations critiques concernant la sécurité des vols.

Pour protéger les avions contre les attaques de "spoofing", l'industrie aéronautique met en place des mesures de sécurité telles que l'authentification des données de localisation, le cryptage des communications et la surveillance constante des réseaux informatiques. Cependant, le "spoofing" reste une menace persistante, et les autorités de l'aviation civile travaillent en permanence à améliorer la sécurité des systèmes de navigation et de communication aérienne pour faire face à cette menace croissante.



PROGEXA

*Des experts au service exclusif  
des représentants du personnel*