

## Easyjet, un parangon du capitalisme thatchérien

\*\*\*

NB : Ce texte a été publié sur mon blog du site [www.mediapart.fr](http://www.mediapart.fr) fin août 2010.

Dans L'EXPRESS n°3081 relatif à la semaine du 21 au 27 juillet, la p. 17 tout entière est consacrée à une pub de la compagnie aérienne *Easyjet*. Elle montre (cf. page suivante) la bobine souriante d'un pilote français – fort bel homme, comme il se doit – vantant "la 2ème compagnie aérienne en France" !

Ce que cette pub ne mentionne évidemment pas, c'est la longue liste d'incidents (annulations de dernière minute, retards, etc.) pour lesquels Easyjet a sciemment contrevenu à la réglementation européenne (et française) en laissant les passagers sur le carreau et en usant toutes les astuces possibles et imaginables pour ne pas les indemniser. Malheureusement, cette compagnie est statistiquement gagnante, car peu d'usagers bernés ont le courage d'aller jusqu'au bout, compte tenu des lenteurs de la justice (cf. entre autres : *Procès contre Easyjet* sur <http://easyjet.proces.free.fr>)... laquelle leur est elle-même défavorable dans la mesure où elle ne reconnaît pas les actions de groupe (*class actions* américaines), qui seules seraient susceptibles d'avoir un effet dissuasif sur le parangon du capitalisme thatchérien que constitue ladite Compagnie.

En effet, ses procédés font foin de l'éthique et même de la banale honnêteté professionnelle, la rentabilité à court terme et par tous les moyens ayant la priorité !

Je viens de l'apprendre à mes dépens lors de mon premier (et dernier) voyage avec cette compagnie – dont voici le bref récit :

J'avais réservé pour moi et trois autres personnes de ma famille un aller Toulouse – Gatwick pour le 16/07 et le retour Gatwick – Toulouse pour le 21/07.

Aller le vendredi 16 : RAS, tout se passe correctement.

Ensuite, ayant appris par les médias le préavis de grève des contrôleurs aériens français, j'avais bien vérifié, sur le site d'Easyjet ainsi que par téléphone que le vol du 21/07 après-midi n° EZY5339 était maintenu.

Cependant, une fois en salle d'embarquement, la Compagnie nous informe – dans le brouhaha et la pagaille – que le vol est annulé et nous propose un vol au plus tôt le lundi 26/07, solution qui n'est pas acceptable, pour raisons tant familiales que professionnelles.

Espérant une place sur l'Eurostar dans la soirée, nous partons pour la gare de Saint Pancras.

Malheureusement, il n'y a en a plus avant le lendemain matin. Compte-tenu de l'heure tardive, nous sommes obligés – avec d'autres compagnons d'infortune – de passer la nuit dans la gare... où un immense couloir tient lieu de salle d'attente. Couloir nu, seulement équipé en son centre de quelques sièges en dur que se disputent (avec le sourire) les dits compagnons ! Sachant de plus que les accoudoirs inamovibles des sièges ne permettent pas de s'étendre, vous comprenez notre mécontentement...

[En passant, remarquons cette façon cavalière, donc toujours dans l'esprit thatchérien, qu'a Eurotunnel – sans doute avec la complicité du ministère des transports britanniques et de la municipalité londonienne elle-même – de traiter ses usagers].


Après cette nuit ô combien harassante, l'Eurostar nous amène à Paris et le TGV à Toulouse, où nous débarquons vers 19 h 30, donc avec un jour plein de retard – le tout pour un coût qu'il a fallu payer sans être remboursé par Easyjet.

Cette situation pénible aurait pu être évitée par des mesures préventives minimales telles que : encourager les passagers via Internet à réserver des moyens autres que l'avion, une annonce, toujours via Internet (donc gratuite pour la Compagnie) avant que les clients ne partent pour l'aéroport, etc... – étant donné que la grève des contrôleurs aériens était notoirement prévue.

En conclusion, bien que la responsabilité de cette imprévoyance incombe à Easyjet (conformément d'ailleurs à la législation) au jour d'aujourd'hui je ne suis toujours pas remboursé ni indemnisé et je crois bien que pour l'être il faudra que j'entame une action en justice, qui peut durer plusieurs mois, la compagnie étant passée maître en réponses dilatoires et autres atermoiements : au téléphone ou via Internet, on n'obtient que des perroquets ; capables seulement de répéter des phrases toutes faites (la plupart sont des Mahrébins, pour des raisons pécuniaires qu'on devine !).

Voilà encore du pain sur la planche pour ceux qui se bousculent afin de remplacer notre omniprésident dévalué : légiférer de telle façon que les usagers et autres employés (la compagnie est aussi championne pour faire suer le burnous de ces derniers) puissent traîner avec célérité les prédateurs du genre Easyjet devant la justice.

Quant à la presse – et d'abord celle qui se prétend progressiste, comme L'EXPRESS – elle doit évidemment utiliser son pouvoir pour débusquer les dits prédateurs et non leur louer obligeamment ses pages...



L'essentiel

**Philippe P.**  
6 000 heures de vol  
Pilote de chasse (1985-2008)  
Copilote easyJet à Orly

**Le secret d'un modèle unique : optimiser les coûts sans compromis sur l'essentiel.**

- Un contrôle indépendant et continu de la condition physique des équipages.
- 1950 pilotes appliquant des règles de sécurité strictes parmi les meilleurs standards mondiaux.
- Un planning de vol intégrant les biorythmes du personnel naviguant.

Sur easyJet, vous ne payez que l'essentiel.  
Voilà pourquoi nous vous offrons depuis quinze ans,  
les meilleures conditions de vol ...  
aux meilleures conditions de prix.

**easyJet.com**  
2<sup>e</sup> compagnie aérienne en France