

Avion Peut-on voler en t

Le trafic aérien semble imperméable aux questions de responsabilité quatre ouvrent leurs portes. Les compagnies suisses ne brillent pas par

Critères écologiques et sociaux, information aux consommateurs, transparence: la responsabilité sociale des entreprises est aujourd'hui en vogue. Pourtant, le secteur aérien n'y semble, lui, que peu sensible: sur les 27 entreprises interrogées lors de notre enquête, seules quatre ont répondu à nos demandes. L'association européenne des compagnies aériennes a aussi été interpellée pour apporter son point de vue environnemental sur cette enquête. Quant à l'association européenne des compagnies low-cost, elle n'a pas souhaité participer. Qu'à cela ne tienne: avec nos confrères européens d'ICRT, nous avons passé au crible toutes les informations disponibles sur leurs sites Internet et les rapports publiés, puisque ce sont les seuls outils mis à disposition des consommateurs pour en savoir plus sur les engagements éthiques des transporteurs. Nous avons ensuite soumis les données récoltées à des experts, notamment au représentant de l'association européenne Transport et Environnement (T&E). Le classement final tient compte en premier lieu des critères écologiques et, dans une moindre mesure,

de la transparence. Enfin, nous avons aussi pris en compte la transparence tarifaire et la clarté des conditions générales.

Impact inévitable

L'aviation civile est responsable, selon les estimations, de 3,5% du réchauffement climatique causé par les gaz à effet de serre. Cela peut sembler peu, mais depuis l'apparition des compagnies low-cost, le secteur est en croissance permanente, et, par-là même, ses émissions de CO₂. Cette augmentation est en contradiction avec les objectifs de baisse des émissions de gaz à effet de serre prévue pour 2050.

Le transport aérien, surtout sur des distances de moins de 1000 km, est une aberration écologique. Les déplacements en avion dégagent plus de CO₂ que d'autres modes de transport. Contrairement aux autres carburants, le kérosène n'est que très faiblement taxé, et les billets d'avion ne sont pas soumis à la TVA. Il n'existe à ce jour aucune taxe écologique appliquée au secteur. De plus, si les passagers sont en général mieux informés de l'impact de leur véhicule, ils peuvent difficilement estimer celui de leurs



Air France-KLM, Lufthansa et SAS sont en tête du classement des

trajets en avion. Surtout lorsqu'une compagnie comme EasyJet, vivement critiquée par Consumer International (union mondiale des associations de consommateurs), laisse planer le doute en prétendant, sur son site Internet, qu'un trajet avec ses avions

génère moins de CO₂ que la même distance en voiture hybride!

Peu de mesures concrètes

Par conséquent, il est essentiel que les compagnies aériennes adoptent des mesures concrètes pour diminuer les émissions, no-



oute bonne conscience?

sociale d'entreprise (RSE). Sur 27 compagnies approchées, seules leur comportement éthique. L'engagement de Swiss est jugé faible.



Jason

compagnies nationales. Du côté de Swiss, l'engagement est jugé faible.

tamment en apportant des améliorations techniques à leur flotte. De plus, elles doivent participer activement et financièrement aux mesures visant à compenser leur impact environnemental. Ce sera le cas dans l'Union européenne dès 2020. Mais, selon Bill Hemmings, de

l'association T&E, qui promeut le transport dans le respect du développement durable, «les mesures adoptées durant la Conférence de Copenhague, à savoir une réduction de 10% des émissions pour l'aviation, n'auront aucun impact sur les dix prochaines années».

Enfin, les compagnies se doivent d'informer leurs passagers des émissions émises lors de leurs déplacements.

Compensation de carbone en un clic

De plus en plus de compagnies proposent à

leurs clients de compenser leurs trajets en participant financièrement à un projet écologique destiné à compenser l'émission de CO₂ et d'autres gaz à effet de serre. Problème, ces «indulgences» (comme les qualifient certains experts critiques) étant proposées à titre volontaire, elles n'ont aucun cadre légal. Rien ne garantit donc que les fonds sont utilisés pour des projets adéquats. Par exemple, investir dans un projet de reboisement ne fait que repousser le problème, puisque le CO₂ séquestré dans une forêt sera inévitablement relâché lorsque les arbres seront exploités. Cette apparente bonne idée ne s'attaque pas au fond du problème, les émissions elles-mêmes. Néanmoins, malgré ses maladies de jeunesse, la compensation de carbone est un bon outil pour prendre conscience et se sentir responsable du processus. Si vous optez pour cette solution, choisissez, dans la mesure du possible, les fournisseurs qui se plient au Gold Standard, qui présente actuellement le cahier des charges le plus strict et le plus proche des exigences du Protocole de Kyoto. **Huma Khamis** ►►►

Classement des compagnies nationales



Air France-KLM, Lufthansa et SAS

ENVIRONNEMENT Ces trois compagnies se distinguent en fixant une politique environnementale avec des objectifs chiffrés. Leur certification ISO 14001 (norme de management environnemental) est en cours ou acquise.

INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les prix et les taxes sont présentés de manière claire, de même que les conditions générales d'achat. Air France a été toutefois assignée par nos confrères de *Que Choisir* pour des clauses abusives contenues dans ses contrats.

TRANSPARENCE Les rapports RSE sont accessibles et détaillés pour les trois compagnies. SAS a participé à notre enquête.



Austrian, British Airways, Finnair, Iberia, Swiss et TAP

ENVIRONNEMENT Ces compagnies mettent en place quelques mesures environnementales ou sont membres d'associations qui développent des solutions pour diminuer les émissions de CO₂. Mais leur engagement est faible.

INFORMATIONS AUX PASSAGERS Toutes, à l'exception de TAP, qui fait également l'objet d'une plainte pour clause abusive, présentent des conditions générales justes.

TRANSPARENCE Ces entreprises affichent des rapports RSE parfois incomplets. Iberia a participé à l'enquête.



Alitalia et Brussels Airlines

ENVIRONNEMENT Aucune politique environnementale n'a été trouvée pour ces deux compagnies.

INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les conditions de vente sont claires. Cependant, Brussels Airlines a aussi été assignée pour ses clauses abusives.

TRANSPARENCE Ces deux entreprises nationales ferment la marche et n'affichent aucun rapport RSE.

Low-cost, charters et compagnies régionales



Blue1, Spanair, Thomas Cook et TUI

ENVIRONNEMENT Ces quatre firmes présentent une politique écologique avec des objectifs chiffrés.

INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les conditions générales d'achat, les prix et les taxes sont présentés de manière claire. Thomas Cook pêche sur ce point, mais propose dans certains pays une médiation en cas de conflit.

TRANSPARENCE Les rapports RSE sont disponibles pour Blue1, Spanair et TUI. Thomas Cook et TUI (partiellement) ont par ailleurs participé à l'enquête.



Air Berlin, EasyJet, Flybe et Transavia

ENVIRONNEMENT Les politiques sont assez développées, mais ces compagnies ont tendance à surestimer leurs efforts dans leur publicité.

INFORMATIONS AUX PASSAGERS Globalement, les conditions générales sont acceptables. Néanmoins, dans certains cas, les plaintes des passagers sont traitées à la légère. EasyJet est d'ailleurs attaquée en justice par nos confrères de *Test-Achats*. Le tribunal rappelle à cette compagnie que le droit belge est applicable à toute compagnie travaillant dans le pays.

TRANSPARENCE Les rapports RSE sont incomplets ou rudimentaires.



Aer Lingus, Air Europa, Air Nostrum, Cimber Sterling, Flybaboo, Norwegian et Ryanair

ENVIRONNEMENT Alors que certaines compagnies n'affichent aucune politique environnementale, d'autres se contentent de mesures trop partielles.

INFORMATIONS AUX PASSAGERS Les conditions générales sont justes, à l'exception de celles d'Air Nostrum.

TRANSPARENCE Aucune de ces compagnies n'affiche de rapport RSE à proprement parler.

DES CONDITIONS GÉNÉRALES QUI VOLENT BAS

Suite à des plaintes de nos confrères européens contre les clauses abusives dans les conditions de transport, il a été jugé que la législation européenne était aussi applicable pour les compagnies aériennes, car celles-ci se prévalent d'un régime d'exception. Cette réglementation est d'ailleurs plus restrictive en Europe qu'en Suisse, où les consommateurs sont moins protégés. En revanche, la Suisse a ratifié la Convention de Montréal et le règlement européen sur les droits des passagers.



Retrouvez des compléments sur la responsabilité sociale des compagnies aériennes sur www.frc.ch