

CLASSEMENT |

Nous avons voulu connaître celles qui subissent le plus de retards au départ de Paris. Les bons élèves d'hier ne le sont plus aujourd'hui.



Quelle compagnie aérienne est la plus ponctuelle ?

Nicolas Berrod, Matthieu Pelloli et Victor Alexandre

À PEINE ENTRÉ dans l'aéroport, un œil inquiet se tourne vers le grand panneau d'affichage. « Delayed », est-il indiqué à côté de son vol. Qui n'a jamais connu pareille mésaventure ? Les retards d'avions sont le lot commun de nombreux passagers, tant ils sont fréquents. Mais toutes les compagnies ne se valent pas.

Pour savoir lesquelles sont les plus et les moins ponctuelles, nous avons fait appel à la société allemande Flightright, spécialisée dans la défense des passagers aériens en cas de retard. Celle-ci nous a fourni des données très précises avec, pour de nombreuses destinations – surtout européennes – depuis Paris, la part de retards petits, moyens et gros ces trois dernières années (lire ci-contre).

Bien sûr, la ponctualité n'est pas le seul critère à prendre en compte pour choisir une compagnie. Selon vos envies, il y a aussi le prix, la qualité de service à bord, etc. Mais, comme pour le train, arriver à l'heure

reste une exigence bien légitime. Voici les grands enseignements de notre classement.

Premier constat : Air France est loin d'être la meilleure. Pire, elle est parfois bonnet d'âne ! Sur un Paris-Athènes,

par exemple, plus d'un vol sur deux est arrivé avec retard (surtout de moins de quarante-cinq minutes). « Une partie de ces mauvaises performances s'explique par la situation dans les deux aéroports pari-

siens, Roissy - Charles-de-Gaulle et Orly, où elle assure beaucoup de vols et où les perturbations sont nombreuses », commente Xavier Tytelman, spécialiste aéronautique et lui-même pilote d'avion.

Experte juridique à Flightright, Imane El Bouanani avance une autre explication : « Air France fait appel à des prestataires externes pour le ménage à bord, ce qui augmente le risque de grain de sable lors d'une escale. Chez les low-cost, c'est le personnel de bord qui s'en occupe. » La compagnie nationale opère par ailleurs de très nombreux vols, ce qui l'empêche d'être très bien classée à cause de gros retards jugés inévitables (météo, grèves...).

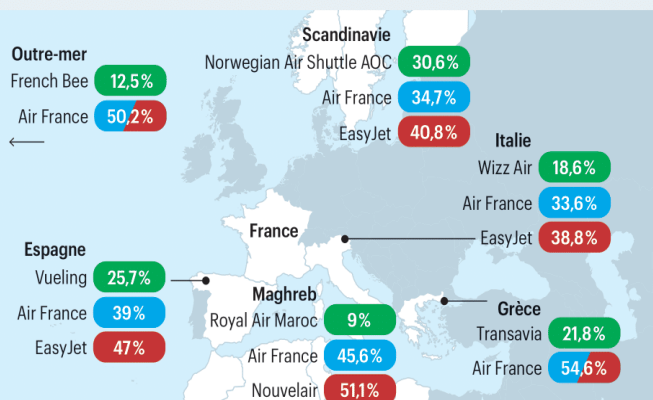
EasyJet, mouton noir des low-cost

Contactée, Air France se dit extrêmement attentive à la ponctualité de ses vols et aux retards et souligne qu'il est « très difficile de comparer d'une compagnie à l'autre ». « Notre spécificité par rapport aux compagnies low-cost ou à celles qui n'opèrent pas depuis un hub (une plateforme de correspondance aéroportuaire), c'est que 50 % des passagers Air France ont une correspondance à Charles-de-Gaulle. Il est donc parfois dans l'intérêt de certains passagers en correspondance

Pour chaque destination, de grandes disparités

Proportion des vols affichant un retard d'au moins 15 minutes à l'arrivée, par destination depuis la France, entre 2023 et 2025

● Compagnie la plus ponctuelle ● Compagnie la moins ponctuelle ● Air France



Source : Flightright • Le Parisien-Infographie.

Comment avons-nous procédé ?

Nous avons sélectionné une soixantaine de destinations parmi les plus demandées depuis Paris (Roissy - Charles-de-Gaulle, Orly et Beauvais) et réparties surtout en Europe. Nous avons obtenu via la société Flightright la part de retards de 45 minutes à plus de trois heures. Seules les compagnies assurant au moins 90 liaisons par an sont affichées. Les annulations n'ont pas été prises en compte, en raison de données incomplètes.



ISTOCK

que nous retardions un vol pour les attendre », plaide encore le groupe.

La ponctualité ne fait pas tout, et Air France se distingue (en bien !) pour sa capacité à indemniser les clients en cas de retard important. Les voyageurs ayant subi au moins trois heures de retard – ce qui reste très rare – peuvent demander entre 250 € et 600 € de compensation. Et la compagnie française est la mieux notée par Flightright sur ce point.

Du côté des compagnies low-cost, EasyJet fait pâle figure. Que ce soit sur les destinations italiennes, espagnoles ou scandinaves, elle est toujours la moins ponctuelle de notre classement. Pour un Paris-Milan, par exemple, 40 % de ses vols sont arrivés en retard. Et sur l'axe Paris-Malaga, plus de 60 % !

Pas de quoi étonner Xavier Tytelman. « EasyJet opère beaucoup depuis les aéroports principaux, très fréquentés. Dix minutes de retard pour éviter un orage entraînent vite dix minutes supplémentaires pour trouver un nouveau créneau d'atterrissage puis dix autres pour un nouveau créneau de décollage. Une demi-heure de retard le matin se répercute vite sur huit vols dans une même journée, avec le risque de devoir annuler le dernier du soir », détaille-t-il.

« EasyJet figurait parmi les bons élèves avant le Covid, mais la situation s'est tendue à la suite de nombreux plans d'économie et départs de

personnel », ajoute Baptiste Lo Presti, porte-parole d'Air Indemnité. Pour se défendre, la compagnie britannique explique qu'elle est « disproportionnellement impactée par les dysfonctionnements et mouvements de grève du contrôle aérien français », car elle opère depuis de nombreux aéroports.

La France génère le plus de retards

De fait, à travers l'Europe, près de 90 % des retards en 2024 ont été causés par des facteurs externes, principalement des restrictions du contrôle du trafic aérien et des perturbations liées à la météo, selon l'organisme Eurocontrol. Par ailleurs, en 2023, la France était le pays d'Europe qui avait généré le plus de retards, avec 7,4 millions de minutes de dépassement.

Connaissez-vous Wizz Air ? Cette compagnie à bas prix hongroise est la moins souvent en retard pour rejoindre l'Italie (Milan ou Rome) depuis Paris, d'après notre classement. Les numéros un sont Vueling pour l'Espagne, Transavia pour la Grèce (principalement Athènes) ou encore French Bee pour les DOM-TOM. « Les petites compagnies partent parfois d'aéroports régionaux et sont moins pénalisées par les contraintes extérieures des gros hubs. Je pense, par exemple, à Volotea qui opère depuis Nantes (Loire-Atlantique), Bordeaux (Gironde), Strasbourg (Bas-Rhin), etc. », avance

Xavier Tytelman. Elles opèrent aussi assez peu de vols, ce qui leur permet d'être bien classées si elles ont la chance d'être épargnées par les grèves, les orages, etc.

Mais attention, prévient Imane El Bouanani : « Une low-cost peut être très performante ou à l'inverse très affaiblie pendant un trimestre, par exemple en raison d'une flotte vieillissante en cours de renouvellement ou d'un conflit social, même si la tendance sur trois ans sera correcte. »

Quant aux voyageurs vers le Maroc, sachez que Royal Air Maroc est la plus ponctuelle. « Elle est favorisée à domicile, comme d'autres qui bénéficient d'équipes dédiées dans leurs aéroports domestiques (personnel de piste, transport de bagages...) », conclut Xavier Tytelman.

Air France comme les autres compagnies régulières disent subir plus de retards en raison de leurs nombreux vols en correspondance, qui les forcent souvent à décaler certaines destinations.

INDEMNISATION | Les conditions risquent d'être durcies

VOTRE VOL a plus de trois heures de retard à l'arrivée ? Vous avez droit à une indemnisation ! Mais certaines compagnies, low-cost en tête, traînent des pieds, au mieux, et jouent le pourrissement, au pire. « EasyJet est branché sur courant alternatif. Certains mois, ils sont très ouverts et diligents, et d'autres beaucoup moins », décrit Baptiste Lo Presti, porte-parole d'Air Indemnité.

Cette fâcheuse tendance a entraîné une accumulation des recours devant les tribunaux, d'autant plus massive que plusieurs plates-formes de défense des droits des passagers aériens, comme Air Indemnité justement, en ont fait un (juteux) business. Les deux leaders du secteur, AirHelp et Flightright, représentent à eux seuls 70 % des recours en justice. Le second, qui perçoit de 25 % à 30 % de commission, a par exemple récolté 700 millions d'euros d'indemnisations pour ses 12 millions de clients depuis sa création en 2010.

Embouteillage judiciaire

Les compagnies leur reprochent d'avoir fait de la réglementation un business, et contribué à l'engorgement des tribunaux. Mais « cet argument ne tient pas », réplique Baptiste Lo Presti. « Ça commence toujours par une démarche amiable, quel que soit le préjudice. Nous n'avons pas d'intérêt à ce que nos dossiers aillent jusqu'au tribunal, puisque plus nous résolvons un dossier tôt, plus notre marge est importante », développe-t-il.

Malgré tout, c'est l'embouteillage judiciaire. Un décret paru le 5 juillet entend, justement, désengorger les tribunaux. À son entrée en vigueur, le 7 février 2026, les passagers de l'aérien victimes de surbooking (surré-

servation), de retard important et d'annulation de vol, dont les demandes d'indemnisation n'ont pas abouti, ne pourront plus s'adresser directement au tribunal par une simple requête individuelle. Une exception, en somme, car cela reste possible pour les autres contentieux civils.

Une réforme du règlement européen sur les rails

Passage obligé, à l'avenir, par la case médiateur. Ce n'est qu'en cas d'échec de cette médiation, qui peut durer six mois, que les plaignants pourront ensuite saisir la justice, non plus sous la forme d'une requête mais par voie d'assignation. « Les passagers devront solliciter le recours payant d'un commissaire de justice pour délivrer l'acte d'assignation, dénonce Anais Escudé, la fondatrice de RetardVol, spécialiste française de l'indemnisation aérienne. Par conséquent, l'accès à la justice est limité car le décret réduit la possibilité de saisir ces tribunaux sans frais. »

En parallèle, les représentants des 27 pays de l'UE ont prévu une réforme du règlement européen sur les droits des passagers aériens. Mauvaise nouvelle pour les voyageurs, le texte, annoncé au printemps dernier, durcit les conditions d'indemnisation en cas de retard. « Une tentative de révision avait échoué en 2013. Cette année, les intérêts des compagnies aériennes l'emportent », déplore Flightright.

Les associations de consommateurs européennes ont fustigé cette réforme, arguant qu'avec ce texte, « 75 % des passagers seraient exclus du droit à indemnisation ». Une opposition entendue, fin octobre, par le Parlement européen qui doit se prononcer prochainement. **M.P. et N.B.**

EN TOUTE FRANCHISE

JULIEN ARNAUD REÇOIT

ÉRIC COQUEREL
PRÉSIDENT LFI DE LA COMMISSION DES FINANCES
À L'ASSEMBLÉE NATIONALE

DIMANCHE À 10H

L CI Le Parisien