L'Etat dans un rôle d'arbitre

L'accord bilatéral sur le transport aérien conclu avec l'UE en 2002 a ouvert les portes du marché libéralisé européen à l'aviation suisse. Dans un contexte de concurrence, il est essentiel que le marché soit encadré afin que tous les agents économiques bénéficient de chances égales. Pour ce faire, il faut d'une part des normes de sécurité technique et opérationnelle uniformes, d'autre part des règles économiques harmonisées. Ces dernières doivent garantir

- que tous les acteurs de l'aviation bénéficient du libre accès aux marchés aériens suisse et européen;
- que les agents économiques n'adoptent pas des pratiques déloyales ou qui faussent la concurrence;
- que les entreprises, à l'instar du service de la navigation aérienne, n'abusent pas de leur position de monopole;
- que le financement du système aéronautique soit transparent et conforme au principe de causalité.

En Suisse, la mise en œuvre de la réglementation correspondante incombe à l'OFAC. Même si le sens des responsabilités et l'autorégulation caractérisent depuis longtemps l'aviation européenne, il arrive que l'autorité de surveillance doive intervenir afin de garantir le fonctionnement du marché, à la manière d'un arbitre lors d'une rencontre sportive. En matière de droits des passagers, elle s'assure que les compagnies aériennes respectent les droits des voyageurs en cas de retard ou d'annulation. S'agissant des redevances aéroportuaires et des redevances de navigation aérienne, elle cherche à trouver un équilibre entre les intérêts divergents des aéroports, des compagnies aériennes et de la petite aviation.

L'année 2010 a été marquée par l'éruption d'un volcan en Islande dont le nuage de cendres a provoqué la fermeture de l'espace aérien pendant plusieurs jours. Des dizaines de milliers de vols ont été annulés et des millions de passagers sont restés bloqués, ce qui a particulièrement mis à contribution les services chargés de surveiller les droits des passagers et de contrôler la capacité économique et financière des compagnies aériennes. La paralysie du trafic a en effet porté un coup supplémentaire à la santé financière de certaines compagnies déjà fragilisées les années précédentes par la crise financière mondiale. L'OFAC a dû redoubler de vigilance envers ces entreprises afin que la sécurité ne soit pas sacrifiée en raison des difficultés économiques. Les compagnies concernées ont dû fournir à intervalles rapprochés à l'autorité des données chiffrées sur leur situation. Cela étant, il y a aussi des compagnies qui ont réalisé un bon exercice 2010 nonobstant la pause forcée des activités due au volcan.

Même si l'éruption volcanique était un événement extraordinaire qui a fortement frappé le secteur de l'aviation, il était clair aux yeux de l'OFAC que les droits des passagers restaient applicables. De concert avec d'autres autorités européennes, il a cependant veillé à agir avec discernement afin de ne pas pénaliser outre mesure des compagnies aériennes déjà sérieusement mises à mal par la fermeture de l'espace aérien. Par exemple, les compagnies ont remboursé les nuits d'hôtel aux voyageurs bloqués non pas aux tarifs du moment, qui avaient pris l'ascenseur en raison de la forte augmentation de la demande, mais sur la base du tarif moyen pratiqué durant l'année. En 2010, l'OFAC a reçu 4500 plaintes de passagers, dont 4000 ont pu être traitées durant l'année.

Régulateur du marché