

ALEXANDRE FRIEDERICH

easyjet

ESPACE, TEMPS, ARGENT



ÉDITIONS ALLIA

16, RUE CHARLEMAGNE, PARIS IV^e

2014

o. easyJet a bouleversé les règles de l'aviation commerciale. Créée en 1995, la compagnie dessert aujourd'hui cent cinquante destinations. Son expansion tient à deux facteurs : un modèle financier radical et une offensive publicitaire sans précédent.

Il y a quarante ans, les passagers des vols de ligne fumaient, prenaient l'apéritif, mangeaient sur assiette, couchaient leur siège. Ils racontaient leur voyage.

Depuis, l'avion est devenu un moyen de transport banal et l'idée ne viendrait à personne de raconter un vol.

Dans le même temps est apparu l'Internet participatif. Avec lui, les outils de commentaire qui relaient chaque seconde des centaines de critiques de clients. Toutes adressées à la nature du service, elles ignorent l'essentiel : le *low cost* produit un homme nouveau, un homme naïf, égaré et soumis.

Le projet de ce livre est né à Genève en 2011. J'embarquais pour les Asturies. Aux toilettes, deux passagers se lavent les mains. Même rythme, mêmes gestes. À croire qu'ils répètent une leçon apprise. L'un est africain,

l'autre nordique. Ils ont un point commun : un comportement industriel.

Peu après retentit l'annonce pour le vol d'Oviedo. Dans la file, des touristes américaines :

– On m'a dit que les Suisses parlaient le Serbe.

– Ils parlent allemand.

– Ils ne parlent pas anglais ? Pourtant sur le ferry...

– Tu as pris le ferry sur le Léman ?

– Oui, à Lucerne, près de ce pont. Et le lendemain, à Florence, j'ai vu des peintures. J'aime beaucoup la Suisse.

– Tu as vu celle qui est peinte sur un plafond ?

– À Lucerne ?

– À Florence.

– Désolée, je ne suis pas douée en géographie.

– Moi non plus, mais là, on va bien en Espagne ?

Le 21 avril 2012, j'embarque pour Athènes. J'ai en poche quatorze billets de la compagnie easyJet.

1. Ceinture attachée. Moment de résignation. La compagnie prend le relais. Le couloir se vide, l'hôtesse ferme les casiers. 16h58. Les conversations s'interrompent. Dans une heure trente, le pilote posera l'avion sur l'aéroport d'Athènes, les passagers se relèveront. Moyennant une série de gestes précis, l'équipage de bord va maintenant nous faire passer de la Suisse à la Grèce.

En 2011, lorsque j'embarquais pour Oviedo, l'Africain et le Nordique ont fait ces gestes : déclencher le jet d'eau, mouiller leurs mains, prendre du savon au distributeur, savonner et rincer leurs mains, les sécher au ventilateur, se redresser devant le miroir, se recoiffer, prendre leur valise.

L'avion et le lavabo sont des outils. Le nettoyage du corps et le transport de l'homme des processus. Leur perfectionnement est constant, leur histoire, millénaire. À la fin du xx^e siècle, l'aviation civile a atteint son point de maturité. Puis est venu easyJet.

Lorsqu'un outil est nouveau, l'homme en mesure mieux l'impact. Il le découvre, l'appri-voise, le transforme. Lorsque son usage se

répand, l'outil se banalise. Cette banalité est le signe que l'outil a trouvé sa forme finale. Perfectible mais suffisante. Signe aussi que l'homme s'est adapté.

Définir aujourd'hui l'impact du marteau sur la main, le corps ou la pensée serait une gageure. Non pas que le marteau soit simple, mais il est connu. Chaque foyer en possède un ou plusieurs, d'où il ne s'ensuit pas que ficher un clou est dénué d'effets secondaires. Mais le sujet qui nous occupe ici n'est pas le marteau, c'est l'avion – l'avion à la fin de son histoire.

L'avion est un outil complexe et usuel. L'homme s'est adapté à l'avion comme il s'est adapté au train et à la voiture. Le temps des combats entre le pilote et la machine est révolu : aujourd'hui, l'avion transporte à coup sûr, c'est un véhicule populaire.

Que le banal soit ce dont il n'y a pas lieu de parler est regrettable. L'histoire récente permet en effet de constater que l'aviation commerciale est l'un des domaines où l'homme subit, du fait de l'usage d'un outil, d'importantes transformations. Et parmi les compagnies qui se partagent le ciel européen, nulle part cette transformation n'est aussi importante que chez easyJet, la compagnie qui fait le pari de la banalité.

2. Stelios Haji-Iannou, le fondateur d'easyJet, n'est pas un inventeur. C'est un dernier venu. Fils d'un armateur grec d'origine chypriote, il fait des études à la London School of Economics de Londres. Grâce à un prêt de son père, il fonde, en 1992, une compagnie de transport maritime : Stelmar. Puis, à l'occasion d'un séjour aux États-Unis, s'intéresse à l'aviation. Lorsqu'il entre en jeu, le voyage en avion est un processus stable. Il en bouleversera les règles. Quelques innovations mineures, et tout change. Le transport des biens personnels offre un exemple analogue. Pendant des centaines d'années, le voyageur porte sa valise. Brusquement, il la roule.

Ces interventions sur des processus stables ont des incidences inégales. Ce jeudi, au moment de l'embarquement du vol EZS1421 pour Athènes, il pleut sur Genève, mais les passagers n'ont pas à poser le pied sur le tarmac : la passerelle couverte et articulée permet d'arriver à bord sec. Modification du processus d'embarquement. Et fin de l'histoire technique de la passerelle, car on voit mal comment faire mieux, sauf à supprimer l'attente, donc la passerelle.

Exemple négligeable. Les bouleversements introduits par l'approche *low cost* du voyage aérien ont des conséquences d'une autre

ampleur. Notre rapport au voyage s'en trouve altéré, notre comportement, nos attentes, nos territoires évoluent. Pourtant, ce modèle semble déjà condamné. L'avenir de l'aviation commerciale appartient au *low cost* – lequel n'a pas d'avenir.

3. Pour rappel, l'aventure de l'aviation débute à la fin du XVIII^e siècle avec les frères Montgolfier. Le premier vol commercial a lieu un siècle et demi plus tard, en 1919. Il relie Paris à Londres. En 1948, un premier avion à réaction, le "De Havilland Comet", transporte en six heures et trente-six minutes des passagers de Londres à Tripoli : le tourisme aérien est né.

Trois moments sont repérables dans ce commerce. Ce qu'il a été, ce qu'il est, ce qu'il sera. Jusqu'à la fin des années 1990, les compagnies nationales se partagent le ciel, le trafic croît, les prix baissent. Puis le modèle easyJet s'impose : l'avion concurrence le train, la mobilité explose. Le troisième moment reste à venir : la disparition de l'avion comme moyen de transport touristique. *In fine*, le perfectionnement aboutit à la disparition de l'outil. L'informatique, technologie qui a permis de rationaliser le voyage en avion, remplace l'avion.

Ce n'est plus le voyageur qui va au territoire mais le territoire qui vient au voyageur. Environnement cliquable 3D, corps augmenté, les percées scientifiques liées au post-humanisme annulent la distance. Dès lors, pourquoi opérer le déplacement matériel du voyageur ? Entretenir une flotte ? Payer des droits aéroportuaires ? Affréter un appareil ?

Ces monuments, situations, personnes, odeurs et conversations qui se trouvent dans Athènes, ville où l'atterrissage du vol EZS1421 est prévu pour 19h00 – l'Acropole, les boutiques d'ex-voto, la pollution, le Pyrée, le *souvlaki* ou la place Syntagma, et toutes les promesses humaines de la capitale grecque – seront disponibles sur demande.

Le voyageur ne s'habillera plus, il ne fera plus sa valise, ne se lavera plus les mains, ne se recoiffera pas. Personne ne prend l'avion. Personne ne croise personne. Il n'y a pas d'avion, pas plus que de toilettes dans l'aéroport parce qu'il n'y a plus d'aéroport. Chacun voyage pour soi, à domicile.

Avantage de cette hypothèque sur le futur, on se prend à aimer notre époque de files d'attente, d'écrans partagés, de plateaux-repas et d'hôtesse de chair. Ce que j'explore dans ce

livre en enquêtant – avant disparition – sur la plus connue des compagnies *low cost*, easyJet.

4. “Donner aux clients le maximum pour un minimum d’argent, c’est le moyen que j’ai trouvé pour que les gens m’aiment”, déclare Stelios.

Pour cela, il a fallu transformer l’avion et les hommes, et convaincre les nostalgiques du voyage à l’ancienne. Afin de vendre le nouveau modèle, quoi de plus simple que de critiquer le train et le bus ?

Prenons le rail. Il n’est pas fiable. Les gares sont bondées, les retards s’accumulent.

La route. Elle n’est pas sûre. En prise avec le territoire, elle passe au milieu des populations. Une collision, une coulée de boue, un orage, au moindre incident, la route est coupée. Vous étiez transportés, vous voici à la manœuvre.

Alors que l’avion ! Il décolle et il atterrit. Il ne s’arrête pas. Il vole ou il tombe. Le passager est dans l’avion, l’avion au ciel. Rapport à l’extérieur nul, pilotes invisibles. À mi-distance, une voix dans les haut-parleurs confirme le bon déroulement du processus : *Madame, Monsieur, c’est votre capitaine qui vous parle, mon nom est Jean-Rémy Mayor... Nous volons actuellement à une altitude de 11 000 mètres. Notre temps de vol est*

estimé à 2 h 20... La température à destination est de 18° pour un atterrissage prévu autour de 19 h 10, heure locale... Tout va bien, il ne se passe rien.

Côté passager, une seule règle : rester assis.

Dans son ensemble, le processus s'apparente à une traversée de la mort. Le passager n'a ni rôle ni corps. La compagnie est toute-puissante. Elle vous dépose sur votre lieu de destination. Du travail de postier. En comparaison, le train ou le bus sont des moyens archaïques, inscrits dans l'épaisseur du monde.

Conséquence de la perfection, la liberté souffre. Tel est le prix de la sécurité (chez easyJet, avantageux). Le *low cost* offre ainsi une métaphore sans pareille de nos sociétés. Il invente de nouvelles techniques de conditionnement du passager – comme on parle de conditionnement du poulet.

5. L'avion se pose à l'aéroport Eleftherios Delizios d'Athènes à 19 h 25. Ni habits ni livre ni trousse de toilettes. En poche, les cartes d'embarquement des vols suivants, treize au total. Manque Tel-Aviv – l'impression à domicile de la carte est interdite par les autorités israéliennes.

Les passagers sont priés de rester assis jusqu'à l'extinction des signaux lumineux. Nous vous