

“ Pour limiter le personnel au sol, ventes et réservations des billets se font directement sur le site Internet des compagnies. Les clients reçoivent par mail un billet électronique, après paiement sécurisé par carte bancaire. ”



## CONSEILS

### UN PRIX PEUT EN CACHER UN AUTRE

Puisqu'elles ne passent pas par les agences de voyages pour promouvoir leurs atouts, les compagnies à bas coûts sont contraintes de communiquer par voie d'affichage. Et elles y mettent le prix ! Vieille recette du marketing, un tarif alléchant s'étale en gros chiffres en face d'une destination. Objectif : déclencher chez le consommateur une irrésistible envie de passer à l'acte... d'achat. Mais attention, un prix peut en cacher un autre ! Les chiffres sont parfois précédés de la mention « à partir

de ». Il arrive aussi qu'ils soient exprimés hors taxes d'aéroport. Ajoutez alors l'équivalent d'un tiers de la somme pour évaluer le prix réel du billet. En outre, certaines compagnies imposent le règlement d'une somme forfaitaire de 5 euros en cas de paiement par carte bancaire. Enfin, la plupart des prix annoncés ne sont que des tarifs d'appel, applicables que sur certains vols et en fonction du taux de remplissage des avions. De surcroît, si vous voyagez avec un bébé de moins de 2 ans, que vous

garderez assis sur vos genoux pendant toute la durée du vol, on vous demandera peut-être de vous acquitter d'un supplément de 10 euros. Quant à vos enfants, même âgés de moins de 12 ans, ils paieront 100 % du billet. Lisez aussi attentivement la mention du poids des bagages (parfois limité à 15 kg au lieu de 20) ou les restrictions concernant le transport des skis, planches de surf et autres articles de sport. Là encore, il vous faudra payer. Alors, à vos calepices pour comparer les offres !

proposent aucun programme de fidélisation, ni de réductions pour familles, seniors ou enfants. Pour réduire encore le personnel au sol, ventes et réservations se pratiquent sur un site Internet, autrement dit il n'y a plus de billet au format traditionnel. Les clients reçoivent directement par mail un billet électronique après avoir

effectué le paiement sécurisé par carte bancaire. Quelques compagnies disposent cependant d'un numéro de téléphone et d'une adresse où envoyer un chèque en échange de son coupon de vol mais ce service est lui aussi facturé. Sachez qu'en cas d'annulation par le passager, même pour raisons médicales, le billet sera perdu. Quant aux chan-

gements de date, ils vous coûteront très cher, parfois plus que le montant du billet ! Dans ces conditions, mieux vaut, si possible, réserver, dès le départ, un billet échangeable ou remboursable, comme sur une compagnie traditionnelle, mais dont les tarifs seront naturellement plus élevés.

### UNE LIGNE... ÉCONOMIQUE

Mais la politique d'austérité mise en place par les *low cost* ne se limite pas à ces mesures, même si elles sont les plus sensibles pour les passagers. « Bas prix ne signifie pas obligatoirement bas coût », précise Laurence Colomb de Daunant, chef du bureau des études sur le transport aérien à la DGAC. Ces compagnies, offrant des tarifs avantageux, sont tenues de suivre un modèle de gestion très rigoureux si elles veulent dégager des bénéfices. » La flotte est composée, le plus souvent, d'un seul type d'appareils qui compte davantage de sièges, la première classe et la classe affaires, gourmandes en espace, ayant été supprimées. La formation des pilotes et des mécaniciens, les opérations d'entretien et le planning du personnel navigant en sont simplifiés, les coûts de mise en œuvre réduits. « Elles paient, en général, des redevances moins élevées en choisissant d'atterrir sur des aéroports secondaires comme Beauvais, Carcassonne ou Bergerac », souligne Laurence Colomb de Daunant. Sur ces plates-formes, la densité de trafic demeure plus faible et leur permet d'augmenter la rotation de leurs avions et de les faire davantage contribuer à la rentabilité de l'exploitation. » Sur les rares grands aéroports qu'elles fréquentent, comme Orly ou Nice, les avions repartent au bout d'une demi-heure d'escale dans la mesure où il s'agit de vols directs sans correspondance et donc sans transfert de bagages. Les compagnies à bas coûts s'installent de préférence sur des « niches », évitant la concurrence frontale avec les autres compagnies ou avec le train à

## SECURITE

### LES MÊMES GARANTIES ?



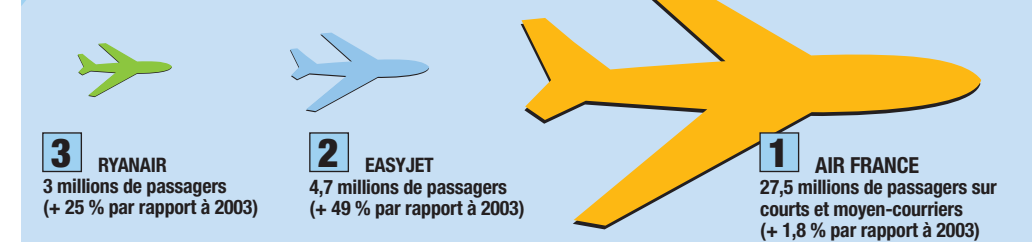
Contrairement à une idée reçue, les vols *low cost* sont aussi sûrs que les autres. « En matière de sécurité, tout le monde est soumis aux mêmes règles », confirme Maxime Coffin, directeur du contrôle de la sécurité à la Direction générale de l'aviation civile. Il y a tout d'abord les règles internationales établies par l'OACI (l'Organisation de l'aviation civile internationale), qui portent tant sur la construction et l'entretien des avions que sur la formation du personnel navigant. Au niveau national chaque pays est responsable de tous ses exploitants : c'est pourquoi chacun dispose d'une législation propre. Elle peut être plus stricte que la norme imposée par l'OACI, comme c'est le cas en France et dans la plupart des pays d'Europe, mais il est interdit d'avoir un niveau d'exigence inférieur ! En outre, un pays a le droit de contrôler tout avion se posant sur son territoire. Quant aux *low cost*, c'est en faisant voler le plus possible leurs appareils qu'elles parviennent donc à proposer des tarifs si bon marché. Au même titre que les compagnies traditionnelles, elles sont particulièrement attentives à la maintenance de leur flotte, ne pouvant se permettre d'exploiter des avions mal entretenus ! »

grande vitesse. Néanmoins, certaines, à l'instar d'easyJet, poursuivent leur développement sur des aéroports importants en proposant des liaisons sur des destinations fréquentées et exclusivement sur des courts ou moyen-courriers.



## CIEL FRANÇAIS

### LE PODIUM DES COMPAGNIES\*



Les compagnies à bas coûts sont désormais bien installées dans le paysage aérien français. Mieux, easyJet conforte sa 2<sup>e</sup> place en 2004 tandis que Ryanair accède cette année à la 3<sup>e</sup> marche du podium, détrônant British Airways et reléguant Lufthansa à la 5<sup>e</sup> place.

\* Trafic 2004 en Europe et en métropole. Source : DGAC

### LE DROIT DES PASSAGERS RESTE LE MÊME

Les *low cost* contribuent ainsi au développement d'une clientèle moins exigeante sur les horaires, les correspondances ou les services à bord, mais aussi une clientèle nouvelle qui n'aurait pas nécessairement songé à voyager

par avion. Elles sont soumises, comme les compagnies aériennes traditionnelles, aux règlements en vigueur au sein de l'Union européenne. « Il n'est pas interdit de proposer des vols moins chers, mais la pratique de tarifs promotionnels ne dispense pas une compagnie du respect des droits des passagers ou des conventions internationales », avertit Pierre Pape, chef du bureau des usagers et de la concurrence à la Direction générale de l'aviation civile. En cas de retard ou d'annulation de vols, les passagers auront les mêmes recours que ceux des autres compagnies traditionnelles européennes. ■

## SUCCESS STORY

### UN RÊVE AMÉRICAIN

La recette du transport à bas coûts, testée aux États-Unis en 1971, a été importée en Europe dans les années 90 lors de la libéralisation du ciel européen. Le pionnier, parti à la conquête du Far West aérien s'appelle Southwest. L'aventure a commencé avec trois Boeing 737. Trente ans plus tard, la compagnie occupait

la 11<sup>e</sup> place au niveau mondial avec plus de 30 000 employés et 500 millions de dollars de bénéfices. Chez Southwest, on trouvait déjà tous les ingrédients qui font le succès des compagnies européennes à bas coûts : mono-flotte, rotations rapides, pas de repas à bord, personnel réduit, etc. En 1995, elle figure parmi



les premières compagnies à adopter les billets électroniques. easyJet, l'anglaise, ou Ryanair, l'irlandaise, admettent volontiers s'inspirer du modèle américain. La compagnie à bas coûts « à la française » reste encore à inventer.

# RESTER COINCÉ DANS UNE CHAISE PLIANTE

Jean-Marie Coll a l'habitude de prendre l'avion avec son fauteuil roulant. Quelle ne fut pas sa stupeur quand, le 14 janvier dernier, une hôtesse lui a demandé de prendre place dans l'inconfortable siège roulant destiné à l'embarquement. Et d'attendre pendant une heure sans bouger.

“**Q**uand je prends l'avion, j'essaie d'arriver assez tôt. En fauteuil roulant, mieux vaut prévoir quelques minutes supplémentaires. C'était aussi le cas ce vendredi 14 janvier tandis que je me préparais à partir pour Orly Ouest où je devais décoller. Je suis habitué à me déplacer seul, et comme je prends l'avion régulièrement, je suis rodé ! Accès en voiture, stationnement, etc., je connais les procédures par cœur. Je me gare donc sur une place réservée, puis, de mon portable, j'appelle le numéro de la compagnie aérienne, qui a ouvert un service d'assistance aux personnes handicapées : sur un simple appel, nous disposons d'une aide adaptée à notre handicap. Certains aéroports ont d'ailleurs installé sur le parking des bornes téléphoniques munies d'une ligne directe. À partir de ce moment, je suis pris en charge par un membre du personnel. Jusque-là, tout va bien. J'enregistre mon bagage et, muni de ma carte, je m'apprête à rejoindre la salle d'embarquement. C'est là que surgit un obstacle inattendu. Très courtoisement, une hôtesse me demande de bien vouloir m'asseoir sur le siège roulant destiné au transfert en cabine. Interloqué, je demande les raisons d'un tel échange. Elle invoque des consignes de sécurité. Or, j'ai

effectué des dizaines de vols sans que, jamais, on n'exige de moi que j'abandonne mon fauteuil roulant. Avez-vous déjà vu un siège roulant de cabine ? Il s'agit d'une petite chaise à roulettes pliante suffisamment étroite pour passer dans les couloirs de l'avion. Hors de question d'y rester assis plus d'une heure en attendant l'ouverture de l'embarquement. En outre, on perd toute autonomie puisqu'il nécessite l'intervention d'une autre personne pour l'actionner.

Que faire ? Me plier à cette nouvelle contrainte sans protester ? Ou refuser au risque de créer un conflit ? Et puis, après tout, était-ce bien un droit ? J'ai beau faire partie de l'APF (Association des paralysés de France), je ne maîtrise pas tout l'arsenal législatif. Je décide alors d'envoyer un SOS au conseiller juridique de l'APF qui me répond aussitôt : « *Ne bougez pas. J'appelle immédiatement la compagnie !* » Grâce à son coup de fil, la situation s'est dénouée en quelques minutes et j'ai pu garder mon fauteuil jusqu'à la porte de la cabine... Mais combien de passagers handicapés, moins avertis, auraient réagi ainsi ? ■



JEAN-MARIE COLL

“**Que faire ?  
Me plier à cette nouvelle contrainte sans protester ?  
Ou refuser au risque de créer un conflit ?**”

## EN BREF...

### HALL 2 D'ORLY-OUEST : FERMÉ POUR CAUSE DE MODERNISATION

Trente-quatre ans après son inauguration, le hall 2 d'Orly-Ouest s'offre une nouvelle jeunesse. Il est fermé depuis le 8 mars dernier et les travaux s'achèveront en avril 2006. Au programme : une salle d'embarquement unique et plus vaste, un espace Affaires Air France, un bar en *open space*, des sanitaires plus nombreux, de nouveaux sièges plus confortables, de nouveaux espaces de travail équipés du mode *wifi*, des écrans de télévision diffusant les programmes de la chaîne aéroportuaire EAO, une zone exclusivement réservée aux fumeurs... Au-delà de ces aménagements, la réorganisation du hall 2 rendra, au final, le parcours des passagers plus fluide et donc plus rapide : enregistrement de toutes les destinations des navettes Air France sur toutes les banques, passage des contrôles de sûreté dans une zone unique, mise en place de bornes d'enregistrement en libre-service supplémentaires, traitement des bagages dans un système automatisé... En attendant la fin du chantier, les passagers de la navette Air France à destination de Bordeaux, Marseille, Nice et Toulouse embarqueront depuis les halls 3 et 4. Ceux à destination de Brest, Calvi, Clermont-Ferrand, Figari, Lourdes, Pau, Quimper et Toulon\* embarqueront en salle 20.

\* Destination susceptible de modifications.

### PASSAGER AÉRIEN

est une publication du Conseil national des clients aériens. Ministère de l'Équipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la Mer.  
**Directeur de la publication :** Marc Deby.  
**Directeur de la rédaction :** Jacques Girerd.  
**Membres du comité de rédaction :** Carine Blamoutier, Patrice Gabelle, Jacques Javayon, Dominique Mary.  
**Conception et réalisation :** L'Agence Parution.  
**Rédacteur en chef :** Aude Bertino.  
**Rédaction :** Rita Grimaldi.  
**Direction artistique, maquette :** Laurence Bricout.  
**Secrétariat de rédaction :** Anne Both.  
**Impression :** Québécor.  
 ISSN 1270-9611

# PASSAGER

# AÉRIEN

#28

AVRIL / MAI / JUIN 2005



Paris-Venise à moins de 17 euros, Bruxelles-Rome à 25 euros, à peine quelques euros de plus pour un Nice-Tunis... À l'approche des vacances, les compagnies aériennes à bas coûts lancent leur grande offensive commerciale. Faut-il pour autant se précipiter sur les billets ? Quel prix pour quelles prestations ?

“**V**oyagez à des prix imbattables», «Volez à moitié prix», «Votre vol à prix magique»... il suffit de se connecter sur Internet pour les voir apparaître en lettres clignotantes sur son écran. Dans les couloirs du métro, sur les Aribus, dans les journaux, les compagnies aériennes à bas coûts – plus connues en version originale anglaise sous le nom de *low cost* – se disputent les espaces publicitaires pour promouvoir leurs services. Ces bas prix supposent-ils des voyages « au rabais » ? Contrairement aux vols réguliers, boissons, sandwiches et toutes consommations à bord sont payantes et per-

sonne ne vous proposera le journal ou des magazines à lire pendant le trajet. Pour la compagnie, le bénéfice est triple : les provisions de bouche sont facturées, le service à bord mobilise moins de personnel navigant et l'assistance au sol est simplifiée, permettant ainsi à l'appareil de repartir plus vite. Pas de classe affaires ni de première classe qui engendrerait des suppléments de services à bord et des aménagements particuliers (fauteuils plus larges, espace entre les sièges pour allonger ses jambes, etc.) pouvant réduire le nombre de passagers à bord. Poursuivant la stratégie de classe unique, les compagnies à bas coûts ne >

## VÉCU

### “DO YOU SPEAK LOW COST” ?

« *Do you speak english ?* » C'est la question surprenante qu'une hôtesse de l'air posait à un passager entre Nice et Paris. Sur une ligne intérieure, une telle question paraît extravagante. Les compagnies aériennes *low cost*, bien qu'elles opèrent en France, ne disposent pas toujours, aux dires des passagers, du personnel navigant bilingue requis. Même si les consignes de sécurité sont diffusées en français et en anglais, il n'est ni légal, ni conforme aux règles de sécurité que l'équipage ne puisse pas transmettre aux passagers les procédures à suivre en cas d'alerte. Un personnel bilingue serait-il trop cher ?

## LA RÉPONSE DU CNCA

La « chaise roulante » étroite, inconfortable, dans laquelle on a voulu vous transférer, ne doit être utilisée que dans l'avion pour rejoindre votre siège. Les sociétés d'assistance doivent être en possession de fauteuils roulants standard. Mais surtout, tous les postes de filtrage des aéroports parisiens sont en train d'être équipés d'appareils de détection de matières explosives qui permettent aux personnes voyageant dans leur propre fauteuil roulant manuel (pliable) d'y rester jusqu'à la porte de l'avion. Cette procédure, validée par les Comités locaux de sûreté, est progressivement mise en application. Sachez-le et faites-le savoir. Elle garantit au client en fauteuil son autonomie. Cette mesure positive permet de traiter les personnes en fauteuil comme tout passager, sans discrimination. Il vous est toutefois demandé d'arriver suffisamment tôt pour un service normal et de qualité. Simple courtoisie. Bruxelles se préoccupe des passagers aériens en situation de handicap : un « règlement », d'application directe, est en cours d'élaboration. Nous y travaillons.

BRUNO GAURIER, Président du groupe de travail « Personnes à mobilité et à orientation réduites » (PMOR)

Le CNCA (Conseil national des clients aériens) comprend vingt-quatre membres représentant les passagers et les professionnels du transport aérien. Il étudie les questions relatives à la qualité des services offerts aux passagers. Mail : [cnca@aviation-civile.gouv.fr](mailto:cnca@aviation-civile.gouv.fr)