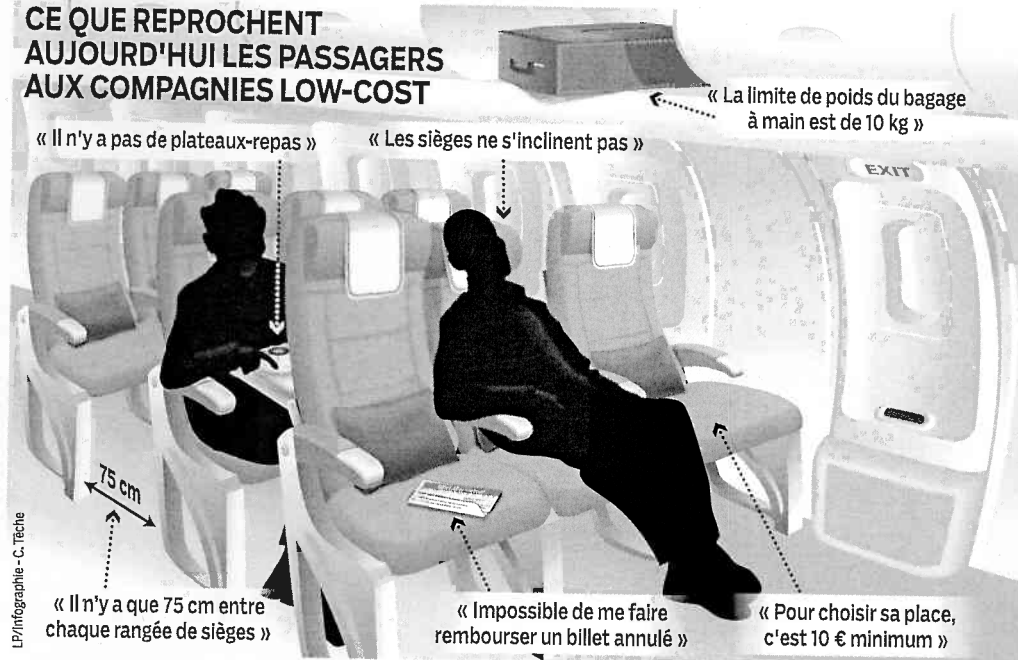


Ryanair va chouchouter ses passagers

CE QUE REPROCHENT AUJOURD'HUI LES PASSAGERS AUX COMPAGNIES LOW-COST



Et aussi...

- ✈ 70 € environ pour réimprimer une carte d'embarquement avant le départ (à l'aéroport).
- ✈ Des aéroports très excentrés des villes.
- ✈ Pas de guichet clients à l'aéroport pour faire une réclamation.
- ✈ Pas de programme de fidélité type « miles ».
- ✈ Pas d'avion « de réserve » en cas d'avarie avant le départ.
- ✈ 15 € au minimum pour enregistrer un bagage en soute.

Plusieurs compagnies traditionnelles ont déjà adopté certaines mesures développées par les compagnies à bas prix ou s'apprennent le faire.

La compagnie low-cost a annoncé hier des résultats en dessous de ses prévisions. Du coup Ryanair, dont l'image a été écornée ces dernières années, veut améliorer les relations avec ses clients.

Nouveau coup de pub ou vrai changement de sa politique commerciale? Alors qu'hier Ryanair a une nouvelle fois révisé à la baisse ses objectifs annuels, la low-cost s'est lancée depuis quelques jours dans une opération séduction de ses clients. Le tonitruant PDG de la compagnie irlandaise, Michael O'Leary, qui n'hésitait pas il y a encore un an à traiter d'idiots ses passagers fait aujourd'hui profil bas. « Nous sommes activement à l'écoute de nos clients afin de répondre au mieux à leurs attentes, écrit le patron de 52 ans dans un communiqué. Non seule-

ment pour qu'ils puissent continuer à bénéficier avec Ryanair des tarifs les plus bas et d'une ponctualité exemplaire, mais également afin qu'ils puissent maintenant profiter d'un accès plus aisé à notre site Web. » Le temps où l'arrogante compagnie à bas coût n'hésitait pas à facturer 190 € à un père de famille pressé de changer sa réservation pour rentrer chez lui en urgence après la mort de sa femme et de trois de ses enfants dans l'incendie de leur maison semble révolu. « Nous devons peut-être nous montrer moins vigoureux dans la mise en œuvre de

nos règles, reconnaissait récemment Michael Cawley, le directeur opérationnel de Ryanair. On ne doit pas se réjouir de facturer 70 € à quelqu'un dont le sac n'a pas la bonne taille. » **■ Rattrapée par la crise** Résultat, un certain nombre de règles payantes ou pas — qui agaçaient profondément les passagers — vont être revues. Ainsi, depuis le 1^{er} novembre, les clients disposent de vingt-quatre heures pour corriger les erreurs mineures faites lors de l'enregistrement de leur voyage. Les vols opérés tôt le matin et tard dans la soirée seront moins

bruyants. Surtout, à partir du 1^{er} décembre, un second bagage de 35 x 20 x 20 cm pourra être emporté en cabine, tandis que la réimpression des cartes d'embarquement à l'aéroport sera facturée 15 € au lieu de 70 €. Enfin, dès le 5 janvier, voyager avec un sac supplémentaire en soute coûtera moins cher (30 € au lieu de 60 € s'il est déposé au comptoir à bagages et 50 € au lieu de 60 € si le dépôt est fait juste avant la porte d'embarquement). Derrières toutes ces petites attentions se cache en fait une réalité économique. Les résultats annoncés hier montrent que la compagnie ir-

landaise à bas coût, qui, en quelques années, est devenue la première compagnie pour les vols en Europe (devant Air France et Lufthansa), peut aussi être touchée par la crise. Ryanair table désormais sur un bénéfice net annuel compris entre 500 et 520 M€, alors qu'elle espérait 570 à 600 M€. « Il y a la crise mais il y a aussi la mauvaise image que cette compagnie renvoie, décrypte Pascal Perri, économiste spécialisé dans les stratégies low-cost. Ryanair a dû être alerté que tout ça pouvait menacer sa croissance. Le temps de la provocation est terminé. »

VINCENT VÉRIER

Les limites du modèle low-cost

C'est une success story dont Air France, la Lufthansa et British Airways se seraient bien passés. En près de trente ans, Ryanair est devenu leader en Europe, avec 80 millions de passagers transportés chaque année, et a surtout imposé son modèle économique aux mastodontes de l'aérien. « Ryanair a réussi à tout monétiser, analyse Arnaud de Blauwe, spécialiste de l'aérien à l'UFC - Que choisir. Les bagages, les cartes d'embarquement, les repas, le placement dans l'avion. Pour avoir des petits prix, les passagers ont accepté de voyager moins confortablement et les compagnies classiques ont dû se résoudre à faire pareil. »

■ Les compagnies classiques ont aussi leurs low-cost Aujourd'hui, la Lufthansa avec Germanwings, British Airways avec Vueling et Air France avec Transavia ont développé leurs propres low-cost : « C'était ça ou mourir. Désormais, les passagers des compagnies classiques doivent aussi payer leurs bagages. » « On a un recentrage, analyse l'économiste Pascal Perri. Si les compagnies classiques font du



Aéroport de Beauvais (Oise). Dans le modèle low-cost, le transport est peu cher, mais beaucoup de services sont payants, comme le sac supplémentaire en soute.

low-cost, celles à bas coût proposent de plus en plus d'options pour attirer des passagers plus aisés. C'est dans la logique. Le modèle de Ryanair repose sur la croissance constante de son volume. Or, celui-ci commence à atteindre ses limites. « Toutes les compagnies vont-elles à terme se ressembler? « Non, ou en tout cas pas tout

de suite, insiste Arnaud de Blauwe. Même si, à bien y regarder, les prix ne sont pas toujours plus élevés chez Air France que chez Ryanair, le modèle social des deux compagnies est très différent. Aujourd'hui, par exemple, une hôte de la compagnie nationale ne va pas nettoyer les avions. Mais tout ça peut changer. »

Une compagnie aérienne sous le feu des critiques

C'est la double face de Ryanair. Côté pile, des prix attractifs qui font la joie des voyageurs ; côté face, un modèle économique ultralibéral qui irrite les syndicats, inquiète la concurrence et maltraite les règles de la consommation. **■ Première cible des critiques**, son PDG, le bouillant Michael O'Leary, à la tête de la compagnie depuis 1994, qui a multiplié les provocations : faire voyager les passagers debout, supprimer les ceintures de sécurité, rendre payantes les toilettes ou encore taxer les personnes obèses ou les bagages à mal...

■ Deuxième grief, le dumping social. La compagnie a été poursuivie et parfois condamnée, comme à Marseille (Bouches-du-Rhône), pour travail dissimulé. La Justice reprochait à Ryanair d'embaucher ses salariés sous droit irlandais moins contraignant, alors qu'ils exercent leur métier en France ou en Belgique.

Cependant, hier, le tribunal de Charleroi (Belgique) a finalement débouté six anciennes hôtesses et stewards de la compagnie low-cost. Les personnels dénonçaient une nouvelle fois les contrats irlandais. Le tribunal s'est déclaré incompétent. **■ Autre reproche, les subventions** reçues par la compagnie de la part des collectivités françaises pour qu'elle s'installe dans les aéroports de province. Air France y voit une concurrence déloyale. **■ Enfin, le problème de la sécurité** en vol est souvent mis en avant. A de multiples reprises, les pilotes ont dénoncé la pression permanente pour faire des économies de kérosène, avec notamment des pleins réduits au strict minimum. En juillet 2012, trois avions de la compagnie, déroutés en Espagne, de Madrid vers Valence à cause de la météo, ont atterri prioritairement par manque de carburant. Toutefois, à ce jour, Ryanair n'a connu aucun accident majeur. v.v.