

Vers une nouvelle dynamique

Par [JFB](#) le mer 09/05/2012 - 03:16

Rencontre avec le Directeur d'Air France-KLM en Hongrie



Le réseau aérien en Hongrie a été récemment

impacté et perturbé par le départ de la compagnie nationale Malév. Cette nouvelle donne a touché directement les voyageurs dans leur ensemble, et les voyageurs affaires particulièrement. Les voyageurs sur les vols Budapest-Paris doivent depuis naviguer entre les possibilités offertes par quelques compagnies aériennes, mais dans des conditions tarifaires et d'horaires qui ne sont pas forcément optimales. M. Botond Melles, Directeur d'Air France-KLM Hongrie répond aux questions du JFB.

JFB - Pouvez-vous nous présenter votre compagnie et ses produits ?

Botond Melles : Air France est née en 1933, du regroupement de 5 compagnies. Depuis sa naissance Air France a développé une stratégie d'innovation continue. Grâce à cette politique dynamique et grâce au rapprochement avec KLM, le Groupe Air France-KLM offre un réseau de 254 destinations, 124 pays, plus de 30 000 possibilités de correspondances hebdomadaires.

Air France est présente en Hongrie depuis avril 1967 date du premier vol de Paris Orly vers Budapest. En 2006, suite au regroupement des compagnies Air France et KLM, notre équipe s'est élargie pour créer une délégation conjointe Air France - KLM.

Air France-KLM compte aujourd'hui près de 170 collaborateurs à Budapest. 25 personnes sont purement dédiées aux activités commerciales et aéroport Hongrie, équipe dont j'ai l'honneur d'être responsable.



Le groupe Air France KLM occupe aujourd'hui la 2ème position sur le marché aérien hongrois. Par ailleurs, 120 personnes, basées dans l'immeuble du siège à Budapest Astoria, travaillent au sein de notre Shared Service Center : nous y centralisons et traitons l'entrée des données comptables pour l'ensemble du réseau Air France-KLM dans le monde.

Enfin, le siège de la Direction générale Air France KLM pour l'Europe Centrale et l'Europe de l'Est – Hongrie, République Tchèque, Slovaquie, Pologne, Roumanie, Moldavie, Bulgarie – est également situé à Budapest.

Elle est dirigée par Monsieur Philippe Maudet.

La compagnie rassemble aujourd'hui près de 30 collaborateurs à Budapest. Notre équipe de l'escale Liszt Ferenc est quant à elle responsable de la gestion de la billetterie commune aux compagnies aériennes de l'alliance SkyTeam.

JFB : Concrètement, comment la compagnie Air France gère-t-elle la transition depuis le départ de Malév du «paysage aérien» hongrois ?

B.M. : Nous avons appris avec regret la cessation des activités, le 3 février 2012, de la compagnie Malév avec qui Air France opérait la ligne Paris-Charles de Gaulle-Budapest en partage de codes, à raison de 3 vols quotidiens. Dès l'annonce de la suspension des opérations de Malév, Air France a proposé des solutions de remplacement à ses clients déjà réservés sur les vols Malév concernés et a continué à desservir Budapest au départ de Paris-CDG en moyens propres 3 fois par jour. La compagnie a également adapté sa flotte en conséquence. Ainsi, des appareils de capacité supérieure ont été mis en place sur cette ligne afin de répondre à la demande croissante en passagers. KLM assure également la desserte de Budapest depuis Amsterdam avec 3 vols quotidiens. Les hubs (plate-formes de correspondance) d'Amsterdam Schiphol et de Paris-Charles de Gaulle sont reliés entre eux par 12 vols cadencés, permettant ainsi aux passagers de bénéficier de

nombreuses possibilités de correspondances.

JFB : Comment vous positionnez-vous actuellement sur le marché, entre Ryanair, Wizz Air et Easy Jet ? Qu'est-ce qui vous différencie ?

B.M. : Air France opère selon le principe du « hub » en exploitant l'aéroport Paris CDG, le plus puissant d'Europe en termes de correspondances. La compagnie y propose plus de 25 000 opportunités de correspondance entre le long-courrier et le moyen-courrier, ou vice-versa, en moins de deux heures. Plus de 60% de nos passagers au départ de Hongrie sont en transit à Paris-Charles de Gaulle. Ainsi, le programme des vols d'Air France est organisé en 6 plages de rendez-vous, soit six vagues d'arrivées et de départs, étalées tout au long de la journée pour permettre un maximum de correspondances dans un délai le plus court possible. Grâce à cet atout, Air France a pu mener une stratégie de croissance rentable appuyée sur le trafic en correspondance.

Par ailleurs, sur tous les vols, les passagers bénéficient d'un large choix de services gratuits et de qualité ainsi que d'une assistance à chaque étape du parcours. Grâce à notre programme de fidélité Flying Blue, à nos partenaires, et aux membres de l'alliance SkyTeam, nous offrons à nos clients un ensemble de services complémentaires, adaptés à leurs besoins.

JFB : Pourriez-vous nous donner plus de précisions sur vos conditions tarifaires ? Il semblerait en effet que les coûts des billets Air France (aller-retour Budapest-Paris) augmentent fortement si on ne reste pas sur place au moins 3 nuits.

B.M. : La segmentation de notre offre via des niveaux et conditions tarifaires différents permet de répondre efficacement aux besoins très variés des clients. En effet, l'existence de différentes catégories de prix selon la typologie du client et selon le type de trafic attendu permet aux clients de gérer leur voyage en fonction de leur sensibilité au prix et de leur besoin de flexibilité.

De plus, le Yield Management permet d'orienter efficacement les clients les plus sensibles au prix et les moins sensibles à la date ou à l'heure de départ vers des vols

plus creux (par exemple les vols en milieu de semaine ou en milieu de journée hors période de pointe). Ceux-ci sont moins demandés et les tarifs sont donc plus faibles.

JFB : Dès lors, comment évoluent les prix des billets d'avion dans le temps ? Quand sont-ils les moins chers ? Quand faut-il les acheter ?

B.M. : Les grands principes dans la gestion des vols :

- Les vols sont vendables un an avant le jour du départ. Les classes de réservation se ferment progressivement des plus basses classes vers les plus hautes, plus la réservation est effectuée tôt, meilleur est le prix
- Les tarifs les plus élevés bénéficient des conditions d'utilisation les plus flexibles, que ce soit au niveau de l'achat (modification, annulation, remboursement...) ou au niveau du voyage en lui-même (durée minimum de séjour, obligation de passer le week end sur place etc).

Par conséquent, plus ils réservent tôt, plus le plus tarif sera bas et moins le billet est flexible, plus le tarif sera bas.

JFB : Quels sont vos projets de développement en Hongrie ? Souhaitez-vous revoir la fréquence des vols Budapest-Paris ?

B.M. : Le marché aérien hongrois est en crise. De taille modeste dans la région, fortement impacté depuis 2008 et encore fragilisé depuis l'été 2011, nous ne bénéficions pas de puissance suffisante pour diminuer sur le long terme la structure de nos coûts.

Nous avons décidé, en octobre 2011, de réduire nos coûts en programmant le 1er vol du matin avec notre partenaire Malév.

Notre objectif est d'abord d'assurer la rentabilité de nos opérations actuelles. Certes c'est la vocation de toute entreprise commerciale, mais c'est aussi, je sais que vous le comprendrez, un préalable vital pour en assurer la pérennité et envisager de

nouveaux développements à terme sur une base solide et confortée.

Depuis la faillite de Malév, les voyageurs affaires à Budapest voient leur programme de vols perturbé. On en a pleinement conscience. Les déplacements en journée vers Paris sont parfois difficiles, je le vis personnellement. Satisfaire nos clients en Hongrie est au cœur de nos priorités : nous mettrons tout en œuvre afin d'apporter des solutions satisfaisantes peut-être en automne. Leur fidélité nous encourage dans ce sens, elle sera pour nous en Hongrie le moteur indispensable d'une nouvelle dynamique, que j'espère rapide.

Une note positive pour conclure, information qui vient juste de se confirmer : Air France ouvre une nouvelle ligne vers Lyon depuis Budapest dès le 19 juin, à raison de 2 vols par semaine.

Gwenaëlle Thomas

- 5 vues

Catégorie

Agenda Culturel