

COLLOQUE IFURTA

Mercredi 14 et jeudi 15 mai 2014 à Aix-en-Provence

Les nouveaux enjeux des compagnies aériennes

Parrainé par Frédéric Cuvillier
Secrétaire d'Etat chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche

Faculté de Droit et de Science Politique d'Aix-en-Provence, 3 avenue Robert Schuman,
Amphi DUMAS



Objet du colloque

Le transport aérien va continuer à se développer dans des proportions supérieures à celles du PIB. Pourtant les compagnies aériennes traditionnelles doivent faire face à de nombreux défis : la montée en charge des compagnies à bas coût, la baisse nécessaire de leurs coûts, la compétition mondiale et notamment celle des pays du Golfe et des pays émergents.

Face à ces défis, associés à l'évolution récente des comportements, le transport aérien doit se réinventer.

Ces compagnies sont écartelées

- entre leurs clients qui veulent réduire leurs coûts dans un contexte économique difficile,
- leurs fournisseurs, avec des coûts haussiers aléatoires (carburants) ou des prestations facturées à des niveaux trop élevés,
- les taxes nouvelles et les redevances dont la hausse est souvent supérieure à l'inflation,
- Des concurrents plus actifs qui conquièrent progressivement tous les marchés.

La survie de ces compagnies aériennes nécessite une course à la baisse des coûts tout en améliorant sans cesse le service et la relation client.

Dans ce contexte, l'objectif de ce colloque est de mettre en avant les éléments clés d'un développement aérien équilibré au travers des réflexions et témoignages des acteurs de ces secteurs.

Parmi ces éléments clés seront abordés :

- Les enjeux de la distribution et l'impact des nouvelles technologies
- la politique de prestations complémentaires,
- la relation client et les réseaux sociaux,
- le rôle des états (et/ou de l'Europe) et de leur politique (obligations réglementaires, droit social, concurrence, droits de trafic et de propriété...),
- les enjeux d'une liberté d'exploitation accrue ou l'extension des droits de trafic et des droits de propriété pour développer la concurrence internationale.

Face à tous ces enjeux, comment peuvent évoluer les modèles stratégiques des compagnies aériennes pour s'adapter à ce nouvel environnement ?

Mercredi 14 mai

1^{ère} session : les nouveaux modes de distribution et les nouveaux services :

La suppression des commissions, le développement d'Internet, l'évolution de la prestation globale vers une prestation de base associée à des services optionnels, l'impact juridique de ces nouvelles pratiques transforment le monde de la distribution et nécessitent des outils adaptés.

XX

08H30 Accueil des congressistes, café

09H10 Ouverture du colloque et allocutions :

- Philippe Bonfils, Doyen de la Faculté de Droit et de Science Politique
- Bernard Pestel, Directeur de l'IFURTA
- Odile Cherel, Directeur de Cabinet du Directeur Général de l'Aviation Civile
- Michel Groisne, Directeur Adjoint IFURTA

9H55 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Jiejia Leng
- Ghozlène Doumi
- Janick Durand
- Marine Macis
- Noureddine Hamdach
- Romain Ratieuville

10H30 L'agent de voyage de demain

Les atouts du professionnel face à un client « ultra connecté »

- Jean-Marc Rozé, Secrétaire Général du Syndicat National des Agents de Voyages (SNAV)

10H50 Quels outils pour distribuer le voyage d'affaires?

Comment être toujours plus efficace pour un client toujours plus exigeant ?

- Christine Baal, Présidente Conseil Exécutif des Distributeurs (SNAV)

11H10 La distribution aérienne peut-elle se passer des GDS ?

Une infrastructure gigantesque au service de techniques de vente toujours améliorées

- Hervé Prézet, Associate Director, Expertise, Industry & Portfolio, Amadeus sas

11H30 Le voyage à forfait et la vente « électronique » font-ils bon ménage ?

- Emmanuelle LLOP, Avocat à la cour, chargée d'enseignement à l'IREST-Paris I Panthéon-Sorbonne, spécialiste Droit du Tourisme et Droit Aérien

11H50 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, questions réponses avec les participants

12H25 Buffet pour les participants ayant choisi cette option.

2ème session : la relation client et les réseaux sociaux

L'utilisation des réseaux sociaux prend une part de plus en plus importante et entraîne de nouveaux comportements.

Les nouveaux clients vivent et communiquent avec leur téléphone et « se connectent » en tout lieu.

Les entreprises peuvent être proactives et se servir de ces nouveaux modes pour mieux conquérir leurs clients.

Elles peuvent aussi subir des éléments imprévus - le moindre dysfonctionnement peut être transmis instantanément à des milliers de personnes.

Comment les compagnies aériennes peuvent-elles conquérir ces outils et les utiliser pour mieux communiquer avec leurs clients ?

XX

13H55 Ouverture de la session

-

14H05 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Marion Cocquempot
- Inès Fortuné-Brun
- Charlotte Bienvenu
- Michaël Gorgues
- Gaël Léon

14H35 Les réseaux sociaux et la métamorphose de notre cognition :

- Les big data: un changement radical de paradigme
- Les effets des réseaux sociaux sur notre cerveau
- Le devenir de notre cognition
- Yousri Marzouki, Enseignant chercheur, Aix-Marseille Université et CNRS

14H55 La démarche Esprit de Service

Manager l'expérience client au sein d'un groupe multi-métier et multi-canaux.

- Raphaël Colas, Responsable du pôle satisfaction clients et projets, Direction Qualité, Groupe La Poste.

15H15 Pause

15H50 A l'heure de la Digitalisation, où et comment remettre de l'excellence dans les parcours Clients

- Nathalie Simmenauer, Directeur du Projet Culture Client, Air France

16H10 Etre sur les réseaux sociaux ou disparaître, y a-t-il une alternative ?

De l'individu à la communauté, l'intégration des réseaux sociaux dans la stratégie relationnelle d'Air France.

- Emilie Boulay, Chef de projet medias sociaux, Air France

16H30 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, questions réponses avec les participants

17H00 Clôture de la 1^{ère} journée

19H30 Echanges autour d'un apéritif, Hôtel Aquabella - 2 rue des étuves - 13100 Aix-en-Provence - Tel : 04 42 99 15 00

Dîner de gala, Hôtel Aquabella, Apéritif dès 19h30

Jeudi 15 mai

3^{ème} session : Concurrence Internationale, cadre juridique et social

Les accords sur les droits de trafic conditionnent le développement du transport aérien. L'augmentation des accords de ciel ouvert va dans ce sens.

L'absence de limite de prise de participation dans le capital des compagnies aériennes permettrait une libéralisation accrue.

Les marchés mondiaux et régionaux doivent être soumis à des règles pour maintenir une concurrence bénéficiant au consommateur. Cela a été le cas pour Ryanair à qui l'Europe a demandé de revendre ses parts dans Aer Lingus. C'est également le cas de chaque fusion importante où le régulateur demande en contrepartie la cession de créneaux horaires. L'aspect social - embauche de salariés auto-entrepreneurs « souvent contraints » et recrutement de salariés dans des pays à moindre coût - est préoccupant car les salariés sont aussi des consommateurs ; cela contredit la devise d'Henri Ford « produire des voitures peu chères mais aussi des hauts salaires pour les acheter en masse » et ce principe poussé à l'extrême pourrait avoir un effet déflationniste inquiétant.

Dans ce contexte, comment un monde entièrement libéralisé garantit les conditions d'une saine concurrence?

XX

08H30 Accueil des congressistes, café

09H00 Ouverture de la 2e journée

- Philippe Ayoun, Sous-directeur des Etudes, des Statistiques et de la prospective, Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)

09H10 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Djénéba Dabo
- Maéva Jacquet
- Marine Bazard
- Cindy Robert
- Benoît Ollier

09H40 Les conditions d'une saine concurrence, exemples et contre-exemples

- Maté Gergely, International transport affairs, DG mobilité et transport, Commission Européenne

10H00 Concurrence loyale et libéralisation : point des travaux en cours à l'OACI

La 38^{ème} Assemblée de l'OACI en septembre 2013 a décidé de lancer la rédaction de deux accords multilatéraux, l'un sur la levée des clauses des accords aériens relatives à la détention des compagnies aériennes, l'autre sur la libéralisation des services. Ces travaux posent de nombreux défis et seront l'occasion pour l'Europe de promouvoir le lien entre ouverture des marchés et concurrence loyale.

- François Theoleyre, Sous-Directeur Des Entreprises De Transport Aérien, DGAC

10H20 Concurrence internationale : Les compagnies aériennes sont-elles à égalité ?

- Laurent Timsit, Directeur des affaires internationales, Air France

10H40 Pause

11H10 Les pratiques sociales de certaines compagnies européennes sont-elles loyales ?

- Emmanuel Jahan, Président du Comité européen du dialogue social pour l'aviation civile, Membre du conseil d'administration de l'agence européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

11H35 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, questions réponses avec les participants

12H05 Buffet pour les participants ayant choisi cette option.

4^{ème} session : L'adaptation des compagnies aériennes à une concurrence protéiforme et à une proportion grandissante de clients opportunistes

Le développement du transport aérien est très lié à l'économie et aux infrastructures; les compagnies nationales souvent « porte-drapeau » ne sont plus protégées et doivent faire face à de nouveaux environnements concurrentiels. Pour autant, les conditions d'une concurrence équitable sont-elles réunies ?

La puissance de frappe de certaines compagnies disposant de capitaux importants et bénéficiant de coûts moindres en termes sociaux, aéroportuaires et/ ou fiscaux ne peut laisser indifférents les états : à l'instar de l'audiovisuel, la défense d'un pan économique majeur, justifie-t-il de mesures spécifiques ? Aussi quel équilibre trouver entre une concurrence saine entraînant une baisse des coûts favorables aux consommateurs et une concurrence sans limite pouvant entraîner des pertes d'emploi significatives ?

Quelles stratégies devront déployer les compagnies aériennes pour s'adapter à ces contraintes et réussir à conquérir de nouveaux clients ?

13H25 Ouverture de la session

13H35 Présentation des travaux des étudiants de l'IFURTA

- Jimmy Klebovitch
- Adrien De Luca
- Elitsa Simeonova
- Maria Fernanda Torres De Andrade
- Michael Roth
- Guilhem de Saint Exupéry

14H10 Airline Challenges - Current Strategies

- Pierre-Jean Jeannot, ancien Directeur Général Air Canada et ancien Directeur IATA, parrain de la promotion ifurta 1997/1998

14H50 Le plan d'adaptation du groupe Air France KLM

- Christian Boireau, conseiller du Président AF/KLM, ancien Directeur Général Adjoint Marché France, Air France/KLM

15H15 Pause

15H40 La survie et le développement des moyennes compagnies entre réglementation et géants

- Jean-François Dominiak, Président Directeur Général Europe Airpost

16H10 Le Low Cost aérien: nouveaux visages, nouveaux rivages

- Emmanuel Combe, Vice Président Autorité de la concurrence, professeur à l'Université de Paris 1, professeur affilié à ESCP Europe

16H35 Table ronde - débat

En présence de tous les conférenciers de la session, échanges sur les meilleures pratiques et les synergies à développer.

17H05 Clôture du colloque

17H15 Cocktail

15 Allée Claude Forbin
13627 Aix en Provence cedex 1

Pour tout renseignement, contacter l'IFURTA : 04 42 52 72 90 - danielle.cheron@univ-amu.fr www.ifurta.net

