

La Saga des Grandes Compagnies Aériennes – Episode 3

Southwest Airlines, l'invention du Low Cost

Rédigé par Jean-Louis BAROUX et publié par Tourmag.com le jeudi 25 janvier 2024



Southwest Airlines a construit toutes ses opérations autour d'un seul type d'avion, le Boeing 737 dont elle a reçu son 1 000e exemplaire en 2023 - Photo Compte X de Southwest Airlines

Les grandes nouveautés proviennent souvent de petits détails

Si l'on en croit la légende, c'est ce qui est arrivé pour **la création du concept low cost**.

A l'origine il y a une personnalité d'exception, en l'occurrence Herb Kelleher qui exerçait la profession d'avocat au Texas.

L'histoire veut que les fondamentaux du *low cost* aient été créés sur une nappe de restaurant à San Antonio suite à **une discussion entre Herb Kelleher et Rollin King**, un de ses clients, qui avait fondé **Air Southwest and Co** en 1967.

Après quelques péripéties dues à la lutte contre les deux grands transporteurs texans d'alors, Braniff et Continental Airlines, la compagnie Southwest Airlines a finalement pu débiter ses opérations en 1971.

A cette époque, faut-il le rappeler, le transport aérien était totalement régulé, même aux Etats-Unis. Une licence était nécessaire pour opérer dans plusieurs états, mais Southwest Airlines ne l'avait pas.

Il a fallu attendre le fameux **Airline Deregulation Act** signé par le Président Carter en 1979 pour que les compagnies aériennes puissent à l'intérieur de l'ensemble des Etats-Unis, opérer où elles voulaient et appliquer les tarifs qu'elles souhaitaient.

Cela a marqué **le vrai développement de Southwest Airlines** qui a révolutionné le transport intérieur américain.

Pas d'intermédiaires pour la distribution, tout se fait en direct

Les créateurs du concept n'ont finalement rien inventé, mais ils ont trouvé le moyen de maximiser les recettes tout en vendant moins cher une prestation très proche de celle des compagnies traditionnelles.

Pour ce faire, il faut gagner sur tous les tableaux : monter une opération très efficace en faisant voler les avions beaucoup plus que ceux des autres opérateurs traditionnels, éviter les temps morts par tous les moyens, supprimer autant d'intermédiaires que possible, créer une tarification simple et compréhensible par tout le monde. Restait à mettre ces principes en activité.

C'est ainsi que Southwest Airlines a construit toutes ses opérations autour d'un seul type d'avion, **le Boeing 737** dont elle a reçu son 1000e exemplaire en 2023. Pour améliorer la productivité, Southwest Airlines n'est pas organisé en *hubs*, **la souplesse d'exploitation est garantie par l'utilisation d'un seul type d'appareil**, ce qui améliore la gestion des équipages et entraîne de considérables **économies pour la formation du personnel navigant et la gestion des pièces détachées, tout en facilitant les opérations d'entretien.**

Les opérations d'embarquement ont été optimisées de manière à gagner en moyenne 10 minutes pour chaque vol, par rapport aux concurrents. Les tarifs ont été simplifiés : un prix par vol et si on veut faire un aller-retour, il suffit d'additionner les deux vols. Pas d'intermédiaires pour la distribution, tout se fait en direct.

Southwest Airlines n'a connu que deux dirigeants

Dans les années 1980, Internet n'existait pas et tout se passait par téléphone. Je me souviens d'avoir visité à cette époque **le centre de réservations de la compagnie à Dallas Love Field**. C'était dans un immense hangar où il devait bien y avoir 200 opérateurs, chacun d'eux devant un ordinateur auquel un petit miroir était collé dans l'angle supérieur gauche.

Comme je m'en étonnais auprès de la directrice, celle-ci me répondit : *C'est très simple, lorsque les opérateurs répondent à un client, ils doivent regarder leur ordinateur et ils se voient, et ils ont tendance à se sourire. Cela se traduit dans la qualité de leur réponse.* Petits moyens, grands effets.

Et la recette a marché. Southwest Airlines qui n'a connu que deux dirigeants entre sa création en 1971 et 2022 - Herb Kelleher jusqu'en 2001 et Gary Kelly jusqu'en 2022 - a toujours gagné de l'argent sauf en 2020, année maudite. Si on fait abstraction de cette année, la compagnie dégage **un résultat net moyen de plus de 2 milliards de dollars par an.**

Et le concept s'est étendu sur l'ensemble de la planète au fur et à mesure que la libéralisation du transport aérien s'étendait, en dépit du scepticisme et de l'hostilité des compagnies traditionnelles qui ont dû s'adapter à ce phénomène au moins pour leurs trajets court/moyens courriers.

Plus possible d'imaginer un transport aérien sans les *low cost*

En Europe, le *low cost* a progressivement pris une part dominante dans les trajets de moins de 4 heures alors que les responsables des transporteurs traditionnels juraient que le continent ne s'y prêtait pas.

Ryanair, EasyJet, Wizz Air, Vueling, Volotea, Pegasus Airlines et j'en passe, ont fait la démonstration du contraire. L'Asie est entrée dans cette ère avec **Air Asia, Lion Air ou Indigo**. L'Afrique du Sud a ses transporteurs *low cost* en attendant qu'ils arrivent ailleurs et l'Amérique latine commence sérieusement à être irriguée par les compagnies telles que **Gol ou Azul**.

Il n'est plus possible maintenant d'imaginer un transport aérien sans les transporteurs *low cost* qui commandent d'ailleurs une énorme quantité de nouveaux avions, de manière à disposer des flottes les plus modernes donc les plus performantes, y compris face aux contraintes écologiques.

Herb Kelleher était un homme d'exception, bon vivant mais grand manager, qui n'a pas hésité, pour régler un différend avec le dirigeant d'une société qui voulait utiliser une accroche commerciale de Southwest Airlines à se battre en duel avec lui plutôt que d'entamer une longue procédure judiciaire.

Il perdit son duel, mais son adversaire lui rendit la propriété du slogan. Merci à vous Mr Kelleher.



Jean-Louis Baroux est l'ancien président d'APG (Air Promotion Group) et le créateur du CAF (Cannes Airlines Forum) devenu le World Air Forum). Il est Grand spécialiste de l'aérien, il a signé aux éditions l'Archipel « Compagnies aériennes : la faillite du modèle », un ouvrage que tous les professionnels du tourisme devraient avoir lu.

Les droits d'auteur de l'ouvrage sont reversés à une association caritative. On peut l'acquérir à cette adresse : www.editionsarchipel.com