

Hainan Airlines

Par Pierre GILLARD



La qualité des meilleures compagnies asiatiques

Photo Fei Ruitao

Comme je l'avais relaté dans un article diffusé il y a quelques mois et intitulé « Le Plaisir de voyager en avion ... Quel Plaisir ? », j'avais raconté comment, de manière générale la qualité des services offerts par les grandes lignes aériennes que j'avais eu l'occasion d'emprunter n'avait cessé de diminuer au fil du temps. Et bien, je devrai vraisemblablement réviser ma pensée en ce qui concerne *Hainan Airlines* avec qui j'ai voyagé en classe économique de Bruxelles à Pékin le 1^{er} janvier 2011 et de Shanghai à Bruxelles le 20 janvier 2011. En fait, le service sur le premier vol (HU492) s'est réellement démarqué alors que celui reçu sur le second (HU7907), bien qu'irréprochable, était malgré tout assez proche du service moyen rencontré sur la majorité des compagnies aériennes avec lesquelles je voyage.

Jusqu'en 1987, il n'y avait qu'une seule compagnie d'aviation d'état en Chine : la CAAC. Celle-ci débute ses vols commerciaux domestiques

en 1949 avant d'étendre son réseau à l'international en 1962. La CAAC est alors gérée par l'Administration générale de l'aviation civile chinoise et s'approvisionne en matériel autant en Union soviétique qu'aux États-Unis ou en Grande-Bretagne. Un moment donné, il est même question que la CAAC acquière trois ou quatre Concorde. Les réformes intervenant en Chine, en 1987, la CAAC est subdivisée en six compagnies distinctes : Air China, *China Eastern Airlines*, *China Northern Airlines*, *China Northwest Airlines*, *China Southern Airlines* et *China Southwest Airlines*. Par la suite, d'autres compagnies voient le jour.

La *Hainan Province Airlines* est fondée en octobre 1989 avant de prendre le nom de *Hainan Airlines* en janvier 1993 et de débiter des liaisons régulières le 2 mai 1993. Elle fait partie du groupe HNA (*Hainan Airlines Group*) et dispose d'une flotte moderne d'Airbus A330 et A340 ainsi que de Boeing 737 et 767

équipés tant pour le transport de passagers que de fret. Son siège social est situé à Haikou et, au fil du temps, elle a créé huit bases respectivement à Pékin, Xi'an, Taiyuan, Urumqi, Guangzhou, Lanzhou, Dalian et Shenzhen. Son réseau domestique ne compte pas loin de 500 vols intérieurs rejoignant plus de 90 destinations, mais, progressivement, *Hainan Airlines* fait aussi ses marques sur les liaisons internationales. Parmi les destinations, citons Berlin, Budapest, Seattle, Novosibirsk, Saint Petersburg, Moscou, Karthoum, Le Caire, Dubai, Luanda, Tapei, Astana, Séoul et Bangkok. Au départ de Bruxelles, *Hainan Airlines* s'est imposée pour les destinations vers la Chine avec quatre liaisons quotidiennes sur Pékin depuis 2006 et trois autres sur Shanghai depuis le 28 mai 2010, toutes effectuées en Airbus A330. Depuis le 27 novembre 2010, la compagnie chinoise exploite maintenant une liaison entre Toronto et Pékin trois fois par semaine en Airbus A340.



Hainan Airlines met en oeuvre des Airbus A330-200 sur ses vols Bruxelles-Pékin et Bruxelles-Shanghai. Le service à leur bord est impeccable (Pierre Gillard).



Sur les vols intérieurs, on verra essentiellement des Boeing 737 de dernière génération aux couleurs d'Hainan Airlines. À l'image, le Boeing 737-86N immatriculé B-2636 atterrissant à l'aéroport de Shenyang-Taoxian le 4 juin 2010 (Fei Ruitao).

Entant que passager, la première chose qui frappe lorsqu'on parle d'*Hainan Airlines*, ce sont les couleurs vives rouge et jaune de la compagnie. Voilà déjà de quoi, d'emblée, la dissocier des autres. Je me faisais la réflexion en regardant l'Airbus A330-200 dans lequel j'allais embarquer pour Pékin et qui était stationné à côté d'un Boeing 767 d'*American Airlines* dont, par comparaison, la livrée paraissait d'une laideur extrême. De plus, le rouge en Chine est symbole de bonheur et de prospérité, voilà qui est de bon augure.

La seconde chose qui différencie *Hainan Airlines* est la qualité de ses agents de bord. Dès l'entrée à bord de l'avion, le sourire et l'accueil des hôtesses vous mettent à l'aise et me semblent être plus que des gestes purement commerciaux. Leurs uniformes et leurs coiffures très stricts démontrent une marque de sérieux et d'appartenance à la compagnie. Combien de fois, avec d'autres transporteurs aériens, n'a-t-on pas vu des agents de bords à l'uniforme disparate que l'on pourrait facilement perdre de vue parmi le flot de passagers ? Ce n'est pas le cas chez *Hainan Airlines*. Sur les deux vols que j'ai effectués, le personnel était bilingue et avait une connaissance suffisante de l'anglais. Par ailleurs, les traditionnelles politesses et révérences asiatiques ont été également des qualités appréciées sur le vol Bruxelles-Pékin : petite courbette au début du vol pour vous remercier d'avoir suivi les consignes de sécurité et petite courbette à la fin du vol pour remercier tout simplement d'avoir voyagé avec *Hainan Airlines*. Par contre, sur le vol

de Shanghai à Bruxelles, fini les courbettes, et l'accueil reçu était plus ordinaire bien qu'irréprochable.

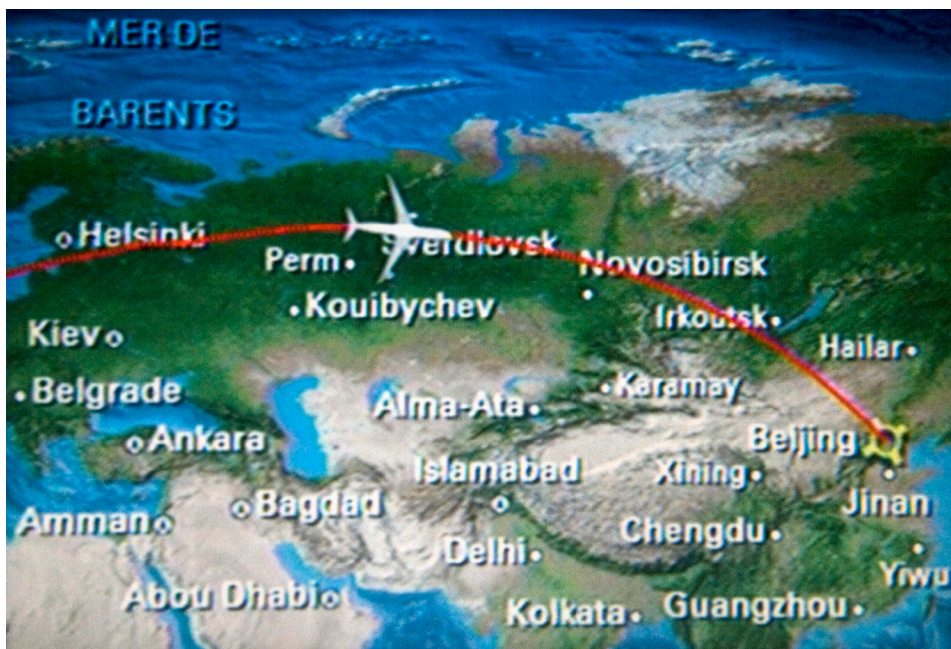
Question du service à bord, là aussi *Hainan Airlines* se démarque. J'estime que les plateaux-repassontpluscopieux que ceux d'autres compagnies aériennes régulières. La qualité des mets est également à la hauteur du reste du service. Au départ de Bruxelles, les deux repas étaient constitués de *catering* autant chinois que belge. Trois choix de plats chauds étaient proposés pour le repas principal et deux autres pour le repas avant l'arrivée. Étant bonne fourchette, j'ai même refusé un petit pain au terme de chacun des deux repas car j'étais repu. Au départ de Shanghai, le *catering* était entièrement chinois avec deux choix de plats principaux toujours aussi copieux et bons. Enfin, régulièrement tout au long du vol, les hôtesses vous proposent du thé vert ou noir.

Un élément capital lors des vols de longue durée est le système de divertissement individuel IFE¹. J'ai ainsi beaucoup apprécié le système implanté dans les Boeing 767 d'Air Canada et la comparaison est difficile à tenir. En fait, le système IFE installé à bord des Airbus A330-200 d'*Hainan Airlines* est un peu moins complet que celui d'Air Canada car il n'offre pas de réseau de nouvelles (quoique les nouvelles vues sur Air Canada datent parfois de 24 heures et plus !) et propose une moins grande diversité de films. Il me semble aussi être de qualité légèrement inférieure,

¹ IFE signifie *In-flight Entertainment*, ou système de divertissement en vol.



Un élément important sur les vols à longue distance est le système de divertissement. Même si les systèmes IFE équipant les Airbus A330 d'*Hainan Airlines* ne sont pas de la toute dernière génération, ils n'en demeurent pas moins fort appréciés (Pierre Gillard).



Le vol Bruxelles-Pékin passe par la Sibérie afin de respecter une route orthodromique. Même si cela ne paraît pas sur ce type de présentation, c'est bel et bien le chemin le plus court (Pierre Gillard) !



Photo Pierre Gillard

Vol intérieur Shenyang-Qingdao-Changsha avec China Southern Airlines

J'avais entendu de tout au sujet des vols intérieurs chinois notamment au sujet des passagers totalement indisciplinés qui ne respectent pas les consignes de sécurité et qui crachent à tout bout de champ dans l'allée. Mon vol entre Shenyang et Changsha (CZ3984) avec escale à Qingdao m'a permis de constater que les vols domestiques en Chine sont loin de la description que j'avais reçue.

Ma compagnie aérienne est la *China Southern Airlines* disposant d'une des plus grandes flottes d'avions en Chine. Elle attend même son premier Airbus A380. On est donc loin du Tupolev ou de l'Ilyushin d'antan ! Mon avion est un Airbus A320 très propre, à l'exception des hublots, et la cabine est dans un état technique impeccable. Le personnel de bord est au même standard que celui d'*Hainan Airlines*, très serviable et en mesure de

parler au minimum quelques mots d'anglais, suffisamment pour pouvoir dialoguer avec les étrangers.

Notre voyage se déroule en deux étapes. Le premier vol a lieu entre Shenyang et Qingdao et dure environ une heure et quart. Au cours de celui-ci, nous recevons un sachet de biscuits et avons droit à un service de boissons. À l'escale de Qingdao, nous devons débarquer de l'avion et attendre une demi-heure afin que l'équipe de nettoyage puisse œuvrer. L'aéroport est moderne et est beaucoup plus grand que je l'imaginais, ce qui laisse penser que les vols domestiques sont très nombreux en Chine. En fait, il suffit de voir les carnets de commandes des principaux constructeurs pour s'en convaincre ! Airbus a même ouvert une ligne de production pour l'A320 exclusivement destiné au marché chinois à Tianjin.

Le deuxième vol vers Changsha dure environ deux heures et quart. En chemin, nous avons droit à un excellent repas chaud au choix avec boissons: poulet-riz ou porc-riz. Une habitude définitivement oubliée sur les vols domestiques en Amérique du Nord ainsi que sur de nombreux vols bon marchés en Europe. Décidément, *China Southern Airlines* nous surprend agréablement. Notre vol s'achève à Changsha, un aéroport en voie d'agrandissement, également beaucoup plus grand que je ne le pensais.

Pour terminer, toujours au sujet des aéroports chinois, je constate que les formalités se déroulent absolument sans encombre et je n'ai eu aucun temps d'attente lors de la fouille à Shenyang. D'un bout à l'autre, c'est donc un service parfait.

mais, entendons-nous, il n'en demeure pas moins fortement apprécié. Lors de mon vol Bruxelles-Pékin, mon système présentait une défectuosité au niveau de l'écran tactile, ce qui m'a privé de toute une série d'options. Toutefois, même si l'appareil fonctionnait en mode dégradé, j'ai malgré tout pu visionner confortablement certains films. Sur le vol au départ de Shanghai, le système fonctionnait parfaitement, ce qui m'a permis de découvrir quelques films chinois sous-titrés en anglais. Le système IFE d'*Hainan Airlines* fonctionne en trois langues : chinois, anglais et français. Sur le canal de musique, dans le répertoire des chansons françaises, j'ai été agréablement surpris de trouver des titres de Lynda Lemay, Isabelle Boulay et Natasha St-Pier ! Quant aux écouteurs fournis, il s'agit d'un modèle à arceau très confortable.

Les heures des départs et des arrivées des vols peuvent aussi être des facteurs pouvant influencer le choix d'une compagnie aérienne ou d'une autre sur une destination. Personnellement, j'ai trouvé que l'horaire tant sur Pékin que sur Shanghai à partir de Bruxelles, ainsi que dans le sens inverse, était idéal avec des arrivées tôt le matin. Sur Toronto, je trouve l'horaire beaucoup moins attrayant avec une arrivée en début de soirée à Pékin et en après-midi à Pearson. Mais l'offre d'Air Canada sur cette ligne est fort semblable et donc pas plus intéressante, à mon avis.

Enfin, ce qui attire le client, c'est le prix. Là aussi, *Hainan Airlines* semble avoir une longueur



L'Airbus A330-243 immatriculé B-6089 d'Hainan Airlines s'apprête à décoller de la piste 25 droite de l'aéroport de Bruxelles-National le 8 juillet 2010 (Pierre Gillard).

d'avance sur la compétition si on regarde les offres proposées sur le site Internet de la compagnie. C'est ainsi que tout laisse à penser que sur la ligne Toronto-Pékin, la compagnie chinoise donnera un peu de fil à retordre en classe économique à Air Canada, mais il s'agira d'une saine compétition tout au bénéfice du consommateur. En ce qui concerne les vols au départ et vers Bruxelles, les prix sont tout à fait abordables et certains vols s'effectuent en *code-sharing* avec *Brussels Airlines*.

Certaines personnes ont parfois tendance à penser que les pilotes chinois ne seraient pas au même niveau que leurs homologues occidentaux. Si j'en juge par le « *kiss landing* » réalisé par notre commandant de bord à Pékin, cette affirmation est définitivement non fondée. L'atterrissage à Bruxelles était, lui aussi, impeccable.

Finalement, le seul bémol que j'ai noté lors de mes deux vols avec *Hainan Airlines* concerne l'enregistrement des bagages au Terminal 1 du *Shanghai Pudong International Airport*. En effet, il n'y avait que quatre préposés et un troupeau (c'est le terme exact) de touristes chinois a immédiatement saturé le dispositif qui, au départ, n'était déjà pas très bien organisé. Abusant de la confusion, trois Flamandes en ont aussi profité pour discrètement court-circuiter la longue file d'attente. Il n'y a donc pas que les Chinois qui sont indisciplinés ! Devant moi, il y avait deux familles chinoises surchargées de bagages au point que j'ai cru qu'elles déménageaient. Une d'entre elles s'est énervée au moment où l'employé d'*Hainan Airlines* lui a dévoilé la note du supplément à payer, ce qui n'a pas amélioré la fluidité. Ayant également assisté à



En haut : Avant 1987, il n'y avait qu'une seule compagnie d'état, la CAAC, qui utilisait autant des aéronefs occidentaux que soviétiques, tel cet Ilyushin Il-62 maintenant exposé au musée de Datangshan près de Pékin (Pierre Gillard).

Ci-dessus : Avec les années, Hainan Airlines a également acquis ses lettres de noblesse en matière de sécurité des vols. Elle dispose d'une flotte moderne et bien entretenue comme ce Boeing 737-883 s'apprêtant à quitter l'aéroport de Sheyang-Taoxian le 3 février 2011 (Fei Ruitao).

l'enregistrement des bagages sur les vols d'Air Canada pour Toronto et Vancouver au Terminal 2, il n'y avait rien de comparable et tout fonctionnait avec une grande efficacité. D'ailleurs, l'aéroport de Pudong est considéré comme un des meilleurs au monde.

Petit à petit, *Hainan Airlines* se crée une réputation de qualité enviable tout en développant son réseau international. En fouillant sur Internet, bien souvent, les commentaires des passagers sont très élogieux. Ainsi, sur le site Skytrax² évaluant la qualité des services aériens, la compagnie chinoise obtient une note de 8,6/10, ce qui lui permet d'accéder au titre enviable de « compagnie cinq étoiles », alors qu'Air Canada enregistre un score de 5,7/10 et *Brussels Airlines* de 5,4/10. Définitivement, si je dois retourner un jour en Chine, ma préférence ira pour des vols avec *Hainan Airlines*.

Site internet d'Hainan Airlines : www.hnair.com