

**Source name**

Acadie Nouvelle (site web)

**Source type**

Press • Online Press

**Periodicity**

Continuously

**Geographical coverage**

Provincial

**Origin**

Caraquet, New Brunswick, Canada

Vendredi 11 août 2023

Acadie Nouvelle (site web) •

1077 words

## Retards: Air Canada se classe parmi les pires en Amérique du Nord

La Presse Canadienne

Un nouveau rapport indique qu'Air Canada s'est classée au dernier rang des dix plus grands transporteurs aériens d'Amérique du Nord en termes de ponctualité, alors que certains transporteurs au nord de la frontière peinent à trouver leurs marques après la pandémie, malgré des résultats bien meilleurs que les turbulences de 2022.

La plus grande compagnie aérienne du Canada a effectué 51 % de ses vols à l'heure le mois dernier, selon les chiffres de la société de données aéronautiques Cirium. WestJet, qui s'est classée septième, a vu 62 % de ses vols arriver à la porte d'embarquement à temps, c'est-à-dire dans les 15 minutes suivant l'heure d'arrivée prévue. Ces deux résultats font pâle figure en comparaison des compagnies aériennes les plus performantes, Alaska Airlines et Delta Air Lines, qui ont atteint respectivement des taux de ponctualité de 82 % et de 79 %. La ponctualité moyenne des compagnies aériennes nord-américaines s'élève à 66 %, ce qui est de loin la pire performance de toutes les régions étudiées dans le rapport, y compris l'Europe, l'Amérique latine, le Moyen-Orient et l'Afrique.

Outre la pénurie de contrôleurs aériens, Air Canada a mis en avant les orages et un réseau fonctionnant à plein régime en raison d'une forte demande, ce qui peut se traduire par des temps de rétablissement plus longs après une perturbation. Quelque 140 000 passagers par jour ont emprunté les 36 000 vols d'Air Canada le mois dernier, a déclaré le porte-parole Peter Fitzpatrick dans un courriel. « Comme tout système, lorsqu'il fonctionne à pleine capacité, il peut ralentir les processus et prendre plus de temps à se rétablir lorsque des problèmes surviennent. Cela dit, la plupart des retards ont été relativement courts », a-t-il assuré. Le mois dernier, l'Association internationale du transport aérien a critiqué les organismes de contrôle du trafic aérien en Amérique du Nord, dont Nav Canada, pour leur manque de personnel qui « continue de provoquer des retards et des perturbations inacceptables ».

Nav Canada a reconnu que certains retards survenus dans les plus grands aéroports du pays au cours des deux derniers mois étaient en partie dus à une pénurie de contrôleurs aériens. Lorsque les avions attendent d'atterrir, le temps passé à attendre en plein ciel peut

ajouter des heures aux quarts de travail des équipages chaque semaine, ce qui les rapproche de leur plafond de 28 jours et leur laisse moins de marge de manoeuvre pour combler les lacunes en matière de main-d'oeuvre d'ici la fin du mois. Par ailleurs, les arrivées tardives réduisent la marge de manoeuvre pour effectuer la maintenance préventive entre les vols pendant la nuit, ce qui peut entraîner des problèmes mécaniques et des retards supplémentaires, a expliqué Duncan Dee, l'ancien chef d'exploitation d'Air Canada.

« Si ces problèmes ne sont pas résolus maintenant -- ou au cours de la semaine prochaine -- vous verrez à la fin du mois de juillet et au début du mois d'août des problèmes identiques à ceux du week-end dernier », avait prédit M. Dee lors d'une entrevue accordée le 4 juillet. Pour la seule journée de mercredi, Air Canada a enregistré 533 retards ou annulations sur environ 1250 vols, selon le service de suivi FlightAware. Ces chiffres sont publiés au moment où un groupe de défenseurs a soumis des recommandations à l'Office des transports du Canada, dans le cadre des projets de révision de la charte des droits des passagers de l'organisme de réglementation. Le rap-

port conjoint présenté cette semaine par Air Passenger Rights, le Centre pour la défense de l'intérêt public et Marina Pavlovic, une professeure associée à la faculté de droit de l'Université d'Ottawa, préconise une version plus claire et plus rationnelle du régime, appelé Règlement sur la protection des passagers aériens.

Les propositions visent à renforcer le droit des passagers à l'assistance, le droit à une indemnisation en cas de refus d'embarquement et les règles relatives aux remboursements rapides, quelle que soit la cause de la perturbation du vol. Les propositions visent également à définir plus clairement les « circonstances exceptionnelles » qui exemptent les transporteurs aériens de toute indemnisation après un retard ou une annulation, en faisant valoir que le manque de personnel -- au sein des transporteurs ou chez des tiers -- et les problèmes d'entretien ou de sécurité ne devraient pas être considérés comme des circonstances exceptionnelles et ne devraient pas dispenser les transporteurs de leurs obligations en matière de remboursement.

Alors que les photos de files d'attente interminables et les messages de frustration des passagers à l'aéroport Pearson de Toronto ont fait leur apparition sur les médias sociaux cet été, le chaos des terminaux débordants et des zones d'arrivée encombrées de bagages qui a marqué la saison de voyage 2022 ne s'est pas produit, en partie grâce à des intervenants mieux préparés et à des agences et des sous-traitants de sécurité disposant d'un personnel complet. Selon M. Fitzpatrick, les efforts déployés par Air Canada pour améliorer la ponctualité comprennent le renforcement des effectifs au-delà des niveaux antérieurs à la pandémie, tout en offrant 90 % des sièges-milles d'il y a quatre ans. « Air

Canada a continué à réduire sa capacité, principalement sur les marchés intérieurs et transfrontaliers (Canada-États-Unis) », a expliqué l'analyste Savanthi Syth de Raymond James dans une note de recherche.

Le transporteur aérien a également étalé ses vols pour atténuer les pics de trafic -- en particulier en fin d'après-midi et le soir -- et ajouté 311 vols de dernière minute pour transporter des passagers autrement bloqués en juillet. Air Canada s'est aussi associée à davantage de transporteurs tels que PAL dans l'est du Canada, a souligné M. Fitzpatrick. En juillet, 26 jours de « phénomènes météorologiques importants » aux États-Unis -- Air Canada dessert plus de 50 villes américaines -- ont perturbé les opérations, contre 19 jours en 2019, avant l'arrivée de la pandémie COVID-19, a-t-il ajouté. Cependant, les cinq plus grands transporteurs américains non à rabais ont tous atteint des taux de ponctualité supérieurs aux deux tiers le mois dernier, soit au moins 15 points de pourcentage de plus qu'Air Canada.

Par rapport aux autres compagnies aériennes du pays, qui sont plus orientées vers le marché intérieur, les problèmes qui surviennent de l'autre côté de la frontière ou de l'océan peuvent se répercuter plus fortement aux portes d'Air Canada, en raison de son orientation internationale. Mais là encore, les transporteurs américains ne sont pas non plus à l'abri de ce vent contraire.

Entreprise dans cette dépêche:  
(TSX:AC)

Crédit photo: La Presse Canadienne,  
Graham Hughes.

**This article appeared in Acadie Nou-**

**velle (site web)**

<https://www.acadienouvelle.com/etc/2023/08/11/retards-air-canada-se-classe-parmi-les-pires-en-amerique-du-nord/>