

[Communiqués](#)

Air Canada fait le point sur ses initiatives d'amélioration opérationnelle

La société aérienne voit son service clientèle revenir graduellement aux normes pré-pandémiques

MONTRÉAL, le 17 août 2022 /CNW Telbec/ - Air Canada a fait le point de la manière suivante aujourd'hui sur ses initiatives d'amélioration opérationnelle mises en œuvre en réponse aux défis rencontrés par l'industrie mondiale du transport aérien à l'issue de la pandémie.

« À Air Canada, nous avons conscience de l'importance qu'accordent nos clients aux voyages et de la confiance qu'ils placent en nous pour les transporter en toute sécurité, confortablement et sans perturbation, a déclaré Michael Rousseau, président et chef de la direction d'Air Canada. Cela constitue toujours notre objectif et nous partageons leur déception venant du fait que l'industrie mondiale a chancelé au sortir de la pandémie en raison des défis sans précédent liés à une reprise, après pratiquement deux ans d'interruption de ses activités.



« Plus tôt cet été, je me suis engagé au nom de tout le monde à Air Canada à déployer tous les efforts nécessaires pour rétablir les normes de premier plan de notre entreprise en matière de service clientèle. Cet engagement comprenait entre autres des innovations aux aéroports, des changements opérationnels et d'importantes modifications aux horaires. Grâce à ces mesures, nous pouvons aujourd'hui observer une amélioration notable des points qui importent le plus à nos clients. Bien que je sois très satisfait des progrès effectués jusqu'à maintenant - je remercie d'ailleurs nos employés pour leurs efforts incessants -, nous continuons tous à travailler fort au nom de nos clients pour donner la touche finale à notre reprise. »

Pour la période du 27 juin au 14 août, durant laquelle elle a transporté environ 6,4 millions de clients, la famille Air Canada (incluant Air Canada, Air Canada Rouge et Air Canada Express) a enregistré les améliorations opérationnelles suivantes, alors qu'elle revient à son niveau de service clientèle pré-pandémique :

- **Retards** - Par rapport à la semaine du 27 juin, dans celle du 8 août nous avons enregistré une réduction de 48 %, soit 1 160 vols de moins dont le départ a été retardé de plus d'une heure. Par ailleurs, les retards sont en général plus courts. Pour les vols qui accusent un retard, le retard moyen à l'arrivée dans la semaine du 27 juin était de 28 minutes de plus que celui dans la même semaine en 2019. Pour la semaine du 8 août, ce délai s'était amélioré pour atteindre 12 minutes.
- **Annulations** - Nous avons enregistré une baisse importante du volume d'annulations de vol. Pendant la semaine du 8 août, il y a eu réduction de 77 % du nombre de vols annulés par rapport à la semaine du 27 juin. Cela représente 960 vols annulés de moins. En outre, le taux d'exécution des vols, qui correspond au pourcentage de tous les vols prévus qui n'ont pas été annulés, a atteint 96,7 % pendant la semaine du 8 août, soit un écart de moins d'un point de pourcentage par rapport à la même semaine en 2019. La grande majorité des clients qui ont subi une annulation, souvent en raison des conditions météorologiques ou d'un autre facteur imprévu, ont été en mesure de voyager dans les 24 heures.
- **Traitement des bagages** - L'amélioration la plus importante durant cette période a été observée dans le traitement des bagages, alors que nous avons traité plus de 650 000 bagages par semaine. Durant la semaine du 27 juin, le taux d'incidents de traitement par millier de clients correspondait à environ 2,5 fois ce nombre en 2019. Depuis la semaine du 8 août, ce nombre est revenu au niveau de 2019, et on enregistre un taux de réussite du traitement des bagages de 98 %.

Air Canada continue de collaborer avec ses partenaires pour trouver des solutions aux problèmes qui perturbent l'écosystème du transport aérien au Canada. Les preuves de la réussite de ces efforts conjoints résident dans la diminution marquée des annulations et des retards, contribuant ainsi à une meilleure stabilité globale des activités d'Air Canada. Cela a entraîné une expérience client améliorée, grâce à des progrès sur les plans de la ponctualité, de la fiabilité des horaires et de la livraison des bagages.

Actuellement, chaque jour, Air Canada exploite plus de 1 100 vols et transporte régulièrement plus de 135 000 clients. Air Canada a prudemment reconstitué son horaire au fil de son rétablissement des effets de la COVID-19 et prévoit fonctionner à 79 % de sa capacité d'avant-pandémie tandis que l'industrie se stabilise. À cette fin, elle a rappelé du personnel en mise à pied technique pendant la pandémie et continue de procéder à des embauches. Son effectif se chiffre à approximativement 34 000 employés, contre 34 700 avant la pandémie.

À propos d'Air Canada

Air Canada est la plus importante société aérienne du Canada, le transporteur national du pays et un membre cofondateur du réseau Star Alliance - le plus vaste regroupement mondial de sociétés aériennes, qui célèbre son 25^e anniversaire en 2022. Les lignes passagers régulières d'Air Canada relient sans escale 51 aéroports au Canada, 51 aux États-Unis et 86 sur le reste du globe. En Amérique du Nord, Air Canada constitue le seul transporteur aérien d'envergure internationale offrant une gamme complète de services à détenir la cote quatre étoiles de Skytrax qui, en 2021, lui a décerné les prix Meilleur personnel au sol et à bord en Amérique du Nord, Meilleur personnel au sol et à bord au Canada, Meilleur salon de classe affaires en Amérique du Nord ainsi qu'un Prix d'excellence dans la gestion de la COVID-19. Par la voie d'Aéroplan, son programme de fidélisation phare du secteur du voyage, Air Canada donne la possibilité d'accumuler ou d'échanger des points auprès du plus grand réseau mondial de transporteurs partenaires, au nombre de 45, et contre un éventail considérable de primes -- marchandises, séjours hôteliers ou locations de véhicules. Air Canada Cargo, division fret d'Air Canada, dispose de la capacité d'emport et de la connectivité pour desservir des centaines de destinations sur six continents au moyen des vols passagers d'Air Canada et des vols tout-cargo de sa flotte d'avions-cargos 767-300 de Boeing. Air Canada s'est fixé l'objectif de carboneutralité de toutes ses activités à l'échelle mondiale d'ici 2050.

Internet : aircanada.com/medias

Inscrivez-vous pour recevoir les nouvelles d'Air Canada : aircanada.com

À l'intention des médias :

[Photos](#)

[Vidéos](#)

[Images en vrac](#)

[Articles](#)

SOURCE Air Canada

Pour plus de renseignements: media@aircanada.ca

Additional assets available online:  [Photos \(1\)](#)

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

