



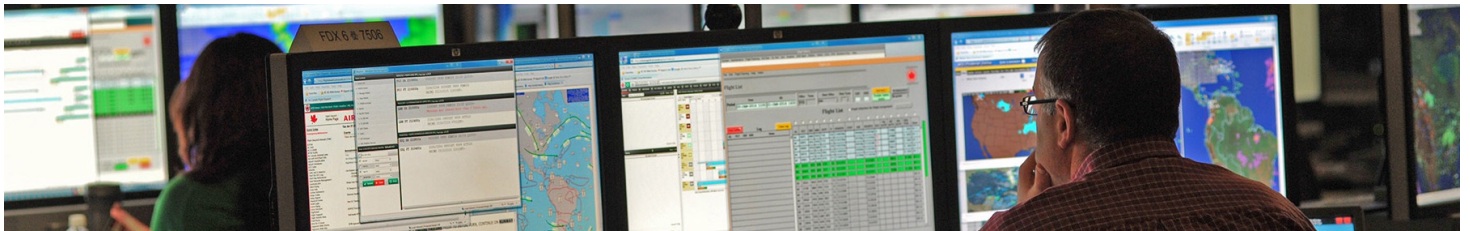
AIR CANADA

[Quoi de neuf?](#)

À Air Canada, le Contrôle de l'exploitation réseau veille toujours sur vous



Déc 1, 2018



Les breffages de sécurité sont terminés, vous êtes assis en sécurité avec votre ceinture bouclée et le pilote met les réacteurs à pleins gaz pour s'élancer sur la piste et s'envoler vers New York.

Tout cela semble assez simple, mais, en réalité, la planification du vol vers la Grosse pomme a commencé des heures avant que vous — ou les pilotes — soyez à l'aéroport, grâce à une équipe située dans un bâtiment quelconque à Brampton, en Ontario, qui abrite le Contrôle de l'exploitation réseau, ou SOC, d'Air Canada.

« Le SOC réunit des centaines d'employés de nombreux services qui planifient et surveillent tous les vols d'Air Canada dans le monde entier, 24 heures sur 24, 365 jours par année, explique Kevin O'Connor, vice-président – Contrôle de l'exploitation réseau à Air Canada. Le SOC est le centre névralgique pour les 1 800 vols quotidiens assurés par Air Canada au départ et à destination de six continents. »

Pour vous faire une idée de ce qu'est le SOC, imaginez comment Hollywood dépeint le contrôle des lancements de la NASA et vous serez près de la réalité.

Juste avant de prendre son envol, votre avion s'est brièvement arrêté à l'installation de dégivrage de l'aéroport afin que le personnel de piste puisse s'assurer qu'il n'y avait pas de neige sur les ailes. Une équipe spécialisée au SOC surveille constamment les conditions météorologiques — un facteur toujours critique, surtout pendant l'hiver au Canada.

Les employés au SOC sont responsables, entre autres, de la masse et du centrage, de l'affectation des équipages et de la régulation des vols. Ils surveillent aussi les catastrophes naturelles, les ouragans, les séismes, les troubles civils et les grèves dans les aéroports ou autres événements qui surviennent dans le monde – autrement dit, tout événement qui pourrait avoir une incidence sur le transport aérien.

Et les régulateurs de vol font en sorte que les turbulences soient beaucoup moins fortes à bord des avions.

Ils jouent un rôle essentiel dans le processus, car ce sont eux qui planifient la trajectoire du vol, puis le surveillent pendant qu'il est dans les airs et jusqu'à son atterrissage sécuritaire à destination. Le régulateur de vol est en communication constante avec l'équipage, afin de l'informer de tout problème dont il devrait avoir connaissance ou qu'il devrait éviter, comme des intempéries ou la fermeture d'un espace aérien.

« Les régulateurs de vol ont deux fonctions principales. Nous faisons tout d'abord la planification des vols. Le jour même, nous planifions l'itinéraire, évitons les conditions météorologiques défavorables, les restrictions opérationnelles et les fermetures d'espace aérien. Il s'agit, en gros, de la première de nos tâches. La deuxième consiste à suivre les vols. Une fois l'appareil actif et en vol, nous parlons aux équipages à bord et nous les redirigeons en fonction des conditions météorologiques ou des turbulences imprévues », précise Lauren Moore, régulatrice de vols à Air Canada.

Si les conditions météorologiques ou d'autres problèmes entraînent le retard ou l'annulation de vols, et que vous risquez de manquer des correspondances ou des vols, il y a toujours quelqu'un au SOC qui garde l'œil ouvert pour vous. Le chef de service – Mouvements des passagers voit toujours à vos intérêts, s'assurant que les décisions d'exploitation tiennent toujours compte de toutes les considérations particulières s'appliquant aux passagers, comme un groupe scolaire effectuant un voyage spécial ou un couple en route pour son mariage.

Le chef de service – Mouvements des passagers est essentiellement le porte-parole du client. Nous surveillons les passagers dans le monde entier dans toutes les escales de notre réseau pour nous assurer que leur voyage se déroule sans problème. Nous sommes en quelque sorte la conscience de la société aérienne », précise Ilana Menn, chef de service – Mouvements des passagers à Air Canada.

L'hiver ajoute un autre niveau de complexité au travail du SOC, quand les tempêtes de neige forcent les aéroports à réduire les décollages et les atterrissages ou même à les arrêter complètement, ce qui a pour effet de perturber les horaires des transporteurs. Même en l'absence de tempête, le dégivrage peut causer des retards.

Le SOC agit sur-le-champ lorsqu'une tempête se profile à l'horizon. Une politique sur les modifications des réservations est mise en place, puis un avis aux voyageurs est diffusé et nos clients sont informés.

Le SOC réduit également l'horaire d'Air Canada en annulant ou en consolidant des vols, car en cas de tempête, un aéroport ne peut pas traiter tous les vols prévus à l'origine. Autrement dit, si nous avons 100 départs par jour d'un aéroport donné, il se peut qu'on ne nous attribue que 75 créneaux de décollage. Nous utilisons donc ces créneaux de façon sélective afin de transporter le plus de personnes possible.

Le SOC répartit aussi les passagers entre les vols que nous comptons assurer. Si c'est possible, nous affectons un gros-porteur dans les cas où nous aurions normalement utilisé deux appareils plus petits ou nous regroupons deux vols se rendant à la même destination le même jour si aucun des deux n'est plein.

Et si vous remarquez que l'appareil qui vous emmène à New York est plus gros que celui que vous avez l'habitude de prendre, c'est probablement parce que le SOC a affecté un avion plus gros après avoir constaté que de nombreux clients voulaient prendre un vol en particulier. Il arrive que le SOC ajoute un vol s'il y a assez de passagers.

« Lorsque nous décidons des vols à maintenir et à annuler, nous donnons la priorité à ceux qui ont beaucoup de passagers en correspondance et aux grands vols internationaux. Nous donnons aussi la priorité aux destinations soleil, car nous savons que les gens veulent partir en vacances, et n'assurons parfois qu'un seul vol par semaine à destination d'une île des Antilles, ainsi qu'aux vols dont les clients partent en croisière et doivent arriver à temps pour le départ du navire », précise M. O'Connor.

Même une fois la tempête passée, le travail du SOC ne cesse jamais. Les retards peuvent avoir une série de répercussions sur les escales en aval, et la priorité du SOC est d'amener les passagers à destination en toute sécurité et le plus rapidement possible. Même s'il fait beau soleil à Vancouver, la tempête qui a perturbé la circulation aérienne à Toronto peut avoir une incidence les voyageurs si les avions ne parviennent pas à se rendre à bon port.

Il faut tout d'abord remettre en place les appareils afin de pouvoir acheminer les clients bloqués à leur destination. Pendant ce temps-là, Air Canada doit poursuivre ses activités comme à l'accoutumée pour les vols du lendemain prévus à l'horaire.

La prochaine fois que vous prendrez un vol, rappelez-vous que quelqu'un au SOC d'Air Canada veille toujours sur vous où que vous soyez.



Jan 12, 2022

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

