AIR CANADA

Quoi de neuf?

Se préparer pour l’imprévu : les déroutements donnent au personnel au sol d’Air Canada à St. John’s une occasion de briller

Fév 1, 2019



« Mesdames et Messieurs, ici votre commandant de bord. Un de nos passagers est tombé gravement malade, et nous allons atterrir à St. John’s pour qu’il puisse recevoir les soins médicaux nécessaires. Nous sommes désolés de ce contretemps, mais la santé de nos passagers est une priorité absolue. »

Les déroutements se produisent pour diverses raisons, toutefois les plus urgents sont presque toujours ceux où une vie humaine est en danger.

« Le travail d’équipe et la priorité à la sécurité en toutes circonstances permettent à nos employés de se montrer invariablement à la hauteur de la situation; qu’il s’agisse de prendre soin des clients ou de faire repartir les vols afin qu’ils poursuivent leur route, a précisé Al Read, vice-président – Aéroports – Amérique du Nord. Même si certains déroutements sont complexes, nos équipes s’en occupent avec la compassion qui fait la réputation des Canadiens. Nous refusons de laisser les gens dans l’embarras. »

L’aéroport de St. John’s est l’escale d’Air Canada la plus à l’est qui peut prendre en charge des vols déroutés. En 2018, il en a accueilli 23, y compris ceux d’autres transporteurs comme Air France, KLM, Iberia, Norwegian Air, Delta Air Lines, American Airlines, United Airlines et TUI fly.

« Il arrive fréquemment qu’un vol doive se poser dans les plus brefs délais. Quand cela se produit, nous nous en occupons avec professionnalisme, avec soin et avec classe », a souligné Al Read.

L’année dernière, un A330 d’Airbus appartenant à Lufthansa, un de nos partenaires commerciaux Star Alliance, assurait la liaison Montréal–Munich avec plus de 250 occupants à son bord et a dû atterrir à l’improviste à St. John’s en raison d’une urgence médicale.

Pendant un déroutement, « nous devons toujours prendre les bonnes décisions, parce que des vies sont en jeu, a fait valoir David Walker, chef de service – Opérations d’escale d’Air Canada, à l’aéroport de St. John’s. Lorsqu’arrive un avion qui n’était pas prévu, les coûts pour le transporteur sont très élevés. Les raisons des déroutements sont nombreuses : passager indiscipliné, état de santé précaire, problèmes mécaniques, etc. »

Le vol s’est posé peu après 2 h, heure locale, et le temps de gérer l’urgence, les pilotes avaient dépassé leur période de service maximale et le vol ne pouvait plus repartir. L’équipe à St. John’s est alors intervenue pour s’occuper des 243 passagers et 12 membres d’équipage.

Cependant, comme les chambres d’hôtel ne sont pas si nombreuses dans cette ville, les passagers se sont vu offrir le choix de visiter la ville en autobus ou de rester à l’aéroport. Les passagers âgés et les familles ont été hébergés à l’hôtel dès que possible, sauf une famille qui a voulu amener les enfants jouer au parc. Notre équipe lui a trouvé un taxi qui l’a conduite à quelques parcs de la ville.

Un déroutement est un arrêt imprévu, et les passagers ne veulent pas vraiment se trouver à cette escale.

« Il s'agit donc d'une situation très délicate où il faut s'occuper des passagers individuellement, les mettre à l'aise, les faire se sentir en sécurité et leur montrer qu'on s'occupe d'eux. Et il faut aussi composer avec des familles qui traversent un dur moment ou vivent une tragédie », a précisé David Walker.

L'avion est reparti vers 21 h 30 pour sa traversée transatlantique après avoir été nettoyé, réapprovisionné et avitaillé.

Les services fournis par notre équipe ont tellement impressionné Lufthansa que Peter Köser, responsable des opérations au sol du groupe Lufthansa sur la côte est de l'Amérique du Nord, nous a fait parvenir un mot de reconnaissance dont voici un extrait :

« Au nom de la direction de Lufthansa et de nos clients, je tiens à vous remercier pour le soutien extraordinaire que vous et votre équipe nous avez apporté la semaine dernière à St. John's. Nous avons beaucoup apprécié le fait que vous ayez organisé une visite de la ville, assuré la restauration et ouvert le salon, car aucun hôtel n'était disponible pour nos clients. Notre service à la clientèle n'a reçu aucun commentaire négatif, ce qui est totalement inhabituel pour un déroutement comme celui-là. »

Bien que nos membres d'équipage suivent une formation en premiers soins et sollicitent l'aide de professionnels de la santé qui savent se servir de la trousse médicale de bord, ramener un passager au sol le plus rapidement possible demeure la meilleure option.

Dans une telle situation, nos équipes au sol sont prêtes à passer à l'action, comme le montre l'exemple de Lufthansa. Nos équipes au sol dévouées partout au pays interviennent en cas de déroutement pour veiller non seulement à ce que nos vols prévus ne soient pas perturbés, mais aussi à ce que les passagers et les membres d'équipage soient pris en charge avec empathie et compassion.

(1)



Jan 12, 2022