

Paris, le 8 juin 2016

Monsieur le Directeur,

Je souhaite par la présente attirer votre attention sur les graves perturbations observées sur le vol AF 852 Paris – Cayenne, depuis l'arrivée du Boeing 777-200ER sur la ligne, perturbations manifestement dues aux avaries répétées subies par l'appareil immatriculé F-GSPB effectuant la liaison quotidienne.

Ainsi, les passagers ont dû faire face à des retards allant jusqu'à 30h, voire à des annulations annoncées à la dernière minute par sms, comme ce fut le cas hier mercredi 7/6/2016.

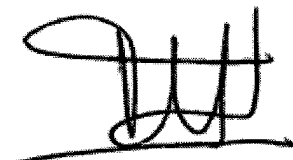
Les chiffres sont accablants : le vol AF 852 accuse en moyenne 41 minutes de retard et affiche un indicateur de performance très bas à 51% des vols à l'heure, loin derrière les 76% de moyenne de votre compagnie.

L'annulation du vol du dimanche 29 mai a, par ailleurs, privé de nombreux élus guyanais de congrès des maires Outre-mer qui se tenait le jour suivant à Paris. De surcroît d'autres clients en partance pour des formations ou des soins ont eu à regretter ce terrible contretemps.

L'âge avancé de l'appareil (18 ans) ne saurait excuser à lui seul les difficultés opérationnelles que vous rencontrez et qui se traduisent directement par une dégradation du service au détriment des voyageurs Guyanais.

Aussi, connaissant votre détermination pour le respect de vos engagements au titre des obligations de service public sur les lignes à destinations des territoires d'Outre-mer et pour la régularité du service offert aux passagers, je vous saurais gré de mettre en place les solutions idoines afin que la ligne Paris – Cayenne retrouve un niveau normal de service, notamment en termes de régularité et de ponctualité.

Veuillez agréer, Monsieur le directeur, l'expression de ma considération distinguée.



Gabriel SERVILLE

Monsieur Nicolas SOULIE
Directeur Caraïbes, Océan indien, Amérique centrale & Amérique du Sud
Air France