

Roissy, le 13 juin 2016

Monsieur le Député,

J'ai bien reçu votre courrier daté du 08 juin 2016 qui fait état de votre inquiétude quant à la ponctualité et à la régularité de notre desserte de la Guyane. Je peux vous assurer que nous sommes extrêmement sensibles et vigilants sur ces sujets qui sont au cœur de nos préoccupations.

Nous portons une grande attention à offrir, quotidiennement et en direct, une desserte de qualité vers la Guyane, et ce, depuis des années.

En ce qui concerne l'incident qu'a connu le vol Cayenne-Orly du 29 mai, permettez-moi de vous apporter quelques précisions :

L'appareil qui devait effectuer ce vol a eu un incident technique qui, au final, a abouti à l'annulation du vol ce jour-là. Nous déplorons, tout comme vous, cet aléa d'exploitation qui malheureusement fait partie des risques d'exploitation. Afin de revenir à une situation normale dans les plus brefs délais et éviter un effet "boule de neige" qui aurait pénalisé les clients Guyanais sur plusieurs jours, nous avons fait le choix de faire partir 2 vols à destinations de Cayenne le lendemain, 30 mai. Ne disposant que d'un seul équipage à Cayenne, nous ne pouvions assurer le retour que d'un seul des 2 appareils le 30 mai. Le retour du second vol était soumis au délai des temps de repos réglementaires de l'équipage dans le respect des conditions de sûreté et de sécurité.

En ce qui concerne le vol du 7 juin, son annulation avait eu lieu plusieurs mois auparavant en raison d'une adaptation de notre programme.

Au sujet de la ponctualité de nos vols au départ de Cayenne, nous sommes également fortement préoccupés par la dégradation de cette dernière que nous constatons également depuis quelques mois. A titre d'exemple, environ un retard sur deux au mois de mai s'explique par l'embarquement tardif des passagers. Ce retard récurrent à l'embarquement est causé, dans la moitié des cas, par des congestions au niveau des infrastructures aéroportuaires. Entre le nombre de nos passagers qui a augmenté (+12%) grâce à la plus grande capacité de l'avion, et le renforcement des mesures de contrôles mis en place fin 2015, le délai d'attente s'est fortement allongé, principalement au niveau du contrôle documentaire. Les publications de l'Autorité de la Qualité de Service dans les Transports (AQST), montrent d'ailleurs que tous les opérateurs long courrier sur l'aéroport de Cayenne affichent des difficultés et des niveaux de ponctualité inférieurs à ceux constatés sur leurs autres liaisons, comme sur les Antilles par exemple.

Nous serions très heureux de pouvoir compter sur votre aide et votre soutien afin de trouver, en collaboration avec l'aéroport et les services concernés, les solutions permettant d'apporter les améliorations nécessaires sur ce point. Ceci nous donnerait la possibilité d'offrir de nouveau le service de qualité que méritent et attendent nos clients Guyanais.

Vous assurant à nouveau de notre engagement, je vous prie d'agréer, Monsieur le Député, l'expression de mes sincères salutations.



Nicolas Soulié
Directeur Business Development
Caraïbe Océan Indien Amérique Latine Air France KLM

Annexe

Ponctualités : % de vols en retard par transporteur au départ de Cayenne et à destination d'Orly sur les 12 derniers mois (source AQST <http://www.qualitetransports.gouv.fr>)

