

## Lettre ouverte aux passagers de l'Aéroport Billy Bishop de Toronto concernant l'enquête menée en 2018 par AirHelp

Chers passagers de l'aéroport YTZ,

Au mois de mai dernier, l'Aéroport Billy Bishop de Toronto s'est retrouvé sur la liste des aéroports les moins bien cotés établie par AirHelp. Étant donné que notre aéroport a été récompensé par plusieurs prix décernés sur la base de consultations menées auprès de passagers, et que le taux de satisfaction de sa clientèle est très élevé (selon un sondage réalisé par l'institut Environics en 2018, 97 % des usagers de l'aéroport YTZ ont une opinion positive de ce dernier), nous avons été surpris par ce classement, et avons donc mené quelques recherches de notre côté afin de trouver des explications que nous pourrions vous communiquer, à vous nos chers passagers.

Ce que nous avons découvert c'est que, pour diverses raisons, la méthodologie appliquée par AirHelp n'est pas vraiment adaptée à l'Aéroport Billy Bishop. Tout d'abord, elle ne comporte pas d'évaluation des données complémentaires, et ne prend pas en compte les conditions liées à la taille et au climat. Dans le cadre de l'enquête d'AirHelp, tous les aéroports sont traités sur un pied d'égalité, quels que soient leur taille, leur emplacement ou la réglementation à laquelle ils sont soumis. L'Aéroport Billy Bishop peut, à bien des égards, être considéré comme unique au monde – par conséquent, l'application d'une méthodologie uniforme ne permet pas de se faire une idée exacte de son rendement réel. Comme vous le savez peut-être, la méthode utilisée par AirHelp est la suivante : la qualité du service et l'offre en matière de restauration et de commerces comptent pour 40 % de la note, et la ponctualité pour 60 %.

### **Qualité du service (40 %)**

L'Aéroport Billy Bishop est bien connu pour la qualité exceptionnelle de son service à la clientèle, une qualité inégalée au sein de l'industrie, qui lui a valu de recevoir régulièrement ces cinq dernières années des prix attribués en fonction de l'avis de passagers du monde entier – citons par exemple les prix de Skytrax et du *Condé Nast Traveler*, ou encore le prix de la qualité des services aux aéroports décerné par le Conseil international des aéroports. Par ailleurs, les réactions de nos passagers à l'enquête d'AirHelp, qui continuent à fuser dans les médias sociaux, ne sont qu'un exemple parmi d'autres du sentiment de loyauté et d'attachement que ces voyageurs éprouvent pour notre aéroport, dont ils apprécient l'efficacité, le service à la clientèle et la commodité.

En ce qui concerne l'offre de restauration et de boutiques, nous reconnaissons qu'elle était relativement limitée jusqu'à la fin de l'année dernière. Cependant, en novembre 2018, tout a changé avec l'agrandissement des salons de passagers et l'ouverture de magasins de détail et de restaurants comme le Balzac's et l'Obispo.

PortsToronto owns and operates | PortsToronto possède et exploite :

## Ponctualité (60 %)

En ce qui concerne la ponctualité (c.-à-d. les retards), qui compte pour 60 % de la note, ce qui est troublant dans l'enquête d'AirHelp, c'est qu'elle ne prend pas en compte les particularités des aéroports, et présente donc une vision faussée des choses. Dans notre cas, ces particularités sont les suivantes :

1. Nous avons un nombre de créneaux limité, et ne pouvons pas proposer plus de 202 vols commerciaux par jour. À titre de comparaison, il faut savoir que l'aéroport Pearson, par exemple, peut proposer 1 685 vols par jour (90 créneaux/heure par tranche de 18 heures). Du fait de cette limite, si nous accusons un retard – même un léger retard de 15 minutes –, cela affecte considérablement notre performance. Notre marge de manœuvre est si limitée que chaque retard a un énorme impact sur la ponctualité.
2. Notre aéroport se situe au Canada, et est donc bien plus touché par des phénomènes météorologiques que s'il se trouvait en Espagne, au Brésil, au Qatar ou en Grèce. Consultez la liste des 10 aéroports en tête du classement, et vous constaterez que l'on n'y trouve peu (ou pas) d'aéroports situés dans des zones à climat froid où l'hiver est particulièrement rigoureux.
3. Nous desservons 22 destinations. Certaines d'entre elles – comme Newark, Montréal et Boston – ont connu quelques années difficiles en raison de travaux de construction et d'intempéries, et cela a eu une incidence sur notre ponctualité. L'année dernière, par exemple, il y a eu 120 journées durant lesquelles l'aéroport de Newark a dû mettre en place un programme d'attente au sol, en raison de problèmes liés à sa capacité ou à la météo. Si les aéroports que nous desservons prennent du retard, nous prenons du retard. Et, là encore, rappelons que nous comptons relativement peu d'arrivées et de départs par jour, et qu'un ou deux retards dans la semaine peuvent donc suffire à compromettre sérieusement notre ponctualité.
4. L'Aéroport Billy Bishop est le centre d'activité d'une compagnie aérienne : Porter (Air Canada propose moins de 30 vols par jour et ne dessert que Montréal). Par conséquent, si Porter connaît des perturbations dans un autre aéroport ou voit son fonctionnement compromis d'une quelconque autre manière, cela a d'importantes répercussions à l'Aéroport Billy Bishop. Contrairement à de nombreux autres aéroports, le nôtre n'est desservi que par peu de compagnies aériennes.
5. Notre aéroport est situé à proximité d'un centre urbain, ce qui signifie que nous sommes tenus de respecter un couvre-feu afin de ne pas déranger nos voisins. L'aéroport est donc fermé au trafic commercial de 23 h à 6 h 45. Or, il faut avoir que la plupart des transporteurs aériens et des aéroports rattrapent leurs retards en proposant des vols plus tard dans la soirée. Étant donné que nous fermons à 23 h, nous ne pouvons en faire autant : tout doit être mis en attente jusqu'à notre réouverture, à 6 h 45.

Compte tenu du manque de données complémentaires et d'information sur le contexte – mais aussi du fait que ce classement va à l'encontre de tous les autres sondages et classements dont nous avons connaissance –, nous estimons que cette enquête ne rend pas justice à l'expérience offerte par l'Aéroport Billy Bishop.

Nous espérons que la présente lettre vous aidera à replacer les choses dans leur contexte. Notre principale priorité est de faire en sorte que tout se déroule bien pour les voyageurs passant par l'aéroport YTZ – du trottoir à la porte d'embarquement, et au-delà –, et nous tenons à vous remercier, vous et tous nos passagers, pour votre soutien et votre loyauté sans faille.

Cordialement,



Gene Cabral  
Vice-président directeur, PortsToronto et Aéroport Billy Bishop de Toronto