

COMMUNIQUE

Date : 08/08/2023

Objet : Situation à l'île des Pins

Depuis hier, la compagnie a été contrainte d'annuler ses vols à destination de l'île des Pins suite à un mouvement de protestation empêchant l'exploitation de l'aérodrome.

Après une sollicitation des représentants de ce mouvement, la direction de la compagnie s'était rendue à l'île des Pins le 21 juillet dernier afin de recueillir les attentes et répondre aux interrogations. A l'issue et conformément à ce qui avait été convenu, la compagnie s'est attelée à répondre par écrit à tous les points et n'a reçu à ce jour aucun retour.

Sur les 3 points principaux évoqués, Air Calédonie apporte les réponses suivantes :

- Tarifs résidents : la carte transport est un dispositif gouvernemental applicable aux opérateurs aériens et maritimes, qui depuis son évolution en 2021, permet de constater une réaction positive et une baisse du coût des billets pour les bénéficiaires (*voir détail en annexe*)
- Programme des vols : avec l'évolution de la demande, la compagnie augmente ses vols réguliers sur l'île des Pins depuis le mois de mai et prend en compte la demande des Kunié sur un vol tôt le matin (*voir détail en annexe*)
- Politique bagages : la gestion des bagages depuis quelques mois est particulièrement erratique et nécessite des actions ponctuelles et durables pour améliorer le service aux passagers (*voir détail en annexe*)

La compagnie déplore les blocages et plus particulièrement l'impact pour nos passagers, pris au dépourvu, avec toutes les conséquences que cela peut avoir ainsi que l'image que cela donne dans une période où toutes les énergies sont mobilisées pour assurer la reprise du tourisme international.

Tous les passagers concernés par les annulations de vols sur l'île des Pins peuvent demander le remboursement ou le report de leurs billets auprès de nos équipes.

ANNEXE

Sur la question des tarifs pour les résidents, le dispositif de carte transport est géré et financé par les collectivités. La compagnie est en mesure de partager les constats factuels effectués depuis l'évolution du dispositif carte transport. En effet, l'engouement pour la carte transport est notable depuis 2021, avec une augmentation significative du nombre de bénéficiaires et du nombre de coupons utilisés. De même, grâce à cette évolution, les bénéficiaires peuvent profiter de l'ensemble de la grille tarifaire et donc des offres promotionnelles sur lesquelles l'aide gouvernementale s'applique permettant de voyager à partir de 3 000F l'aller-retour. Ainsi, depuis 2 ans, la compagnie constate que les titulaires de la carte transport bénéficient d'une baisse de 600F en moyenne sur leurs billets aller-retour (toutes îles confondues).

En parallèle, la compagnie a précisé les évolutions de son programme de vols rappelant l'augmentation progressive des fréquences depuis le mois de mai : reprise des vols le samedi après-midi, reprise des vols le dimanche matin et mis en place d'un vol le jeudi soir. Elle a également répondu à la demande des Kunié, en proposant la mise en place d'un vol supplémentaire tôt le jeudi matin à compter de septembre afin de permettre un aller-retour sur la journée avec une amplitude importante.

Enfin, la compagnie a expliqué les problématiques rencontrées dans la gestion des bagages en raison des limitations opérationnelles qu'elle rencontre. En effet, les pistes courtes, les obstacles autour des aéroports, les conditions météorologiques sont autant de facteurs qui empêchent les avions de décoller à pleine charge. Ainsi les équipes d'Air Calédonie travaillent au quotidien à analyser chaque vol et optimiser leur remplissage pour ainsi offrir un service conforme aux attentes des clients. Depuis la reprise post-covid, les passagers ont tendance à se présenter à l'enregistrement avec de nombreux excédents de bagages, perturbant fortement l'exploitation et conduisant très régulièrement la compagnie à ne pas pouvoir embarquer tous les bagages, voire une partie des passagers. Devant ce phénomène persistant et particulièrement problématique pour les clients, il a été décidé de refuser temporairement l'emport d'excédents bagages au dernier moment (lors de l'enregistrement). Les passagers peuvent cependant réserver à l'avance des bagages supplémentaires (en agence, au téléphone ou en ligne) ou utiliser le service fret. Cette mesure devrait évoluer d'ici quelques mois lorsque de nouvelles habitudes auront été prises et que le volume des excédents aura ainsi baissé.