

## TOURISME D'AFFAIRES.

Les attentes des gens d'affaires dans le transport aérien

# Flexibilité des horaires, accueil chaleureux et qualité des repas viennent en tête de liste

**BERNARD GAUTHIER**  
COLLABORATION SPÉCIALE

Richard Bourdin est prêt de l'autre côté de la route nationale Wiggley depuis 12 ans. Il voyage deux semaines sur quatre dans la région des Laurentides et l'Abéché. «J'utilise souvent l'avion comme mode de transport pour mes déplacements, explique-t-il. C'est rapide et efficace. Malheureusement, les horaires sont souvent irréguliers et ne sont pas toujours conçus selon les besoins des gens d'affaires.»

Deux transporteurs aériens se disputent la région de l'Abéché depuis Montréal: Air Alliance et Inter-Canada. Dès que l'un des deux modifie son horaire, l'autre ajuste ses départs à quelques minutes près. Et c'est, au grand désespoir de plusieurs clients comme Richard Bourdin, qui a souvent demandé au service à la clientèle d'Air Canada une répartition plus équitable des horaires, afin d'offrir au meilleur client la flexibilité. Ce qui n'a jamais été fait.

### Le service à bord à revoir

Yves Filatrunk, un ingénieur qui travaille à Laval, voyage fréquemment en province et parfois à l'étranger. Son critique à l'endroit des deux transporteurs aériens au Québec sont aigres. Depuis qu'il a voyagé à bord des lignes aériennes étrangères, il constate que le service assisole est objet supérieur aux normes des transporteurs canadiens. «Pour être satisfait de mon voyage, je m'attends de recevoir un repas copieux, de voir un excellent film et d'avoir la tranquillité autour de moi. Ce ingénieur québécois est catégorique: la qualité et le choix des repas sur Cathay Pacific se se comparent

même pas avec les modèles canadiens. «Tout est dans le raffinement de la préparation et la cuisson des aliments, dit-il. Ce qui fait la différence dans l'appréciation du service des repas.»

### Le service en français

Un autre élément qui favorise l'utilisation d'un transporteur au lieu d'un autre est celui de la qualité du service offert dans les deux langues officielles. Plusieurs francophones du Québec comme Yves Filatrunk sont sensibles à ce fait lorsqu'ils songent à l'atterrir au Canada. Ils s'apprécient guère recevoir des instructions dans une langue qui laisse à désirer. «Surtout, le service en français est mauvais, voire inexistant. Nos deux sociétés aériennes devraient observer ce qui se passe chez Cathay Pacific: outre l'anglais, le personnel de bord maîtrise parfaitement bien les ce les langues officielles du pays où doit atterrir l'avion.»

L'autre part, les programmes qui permettent d'accumuler des points en vue d'obtenir un voyage gratuit sont très efficaces. Et Richard Bourdin admet volontiers qu'il privilégie Air Alliance pour son programme Atropolis. «J'ai déjà accumulé beaucoup de points que je peux utiliser pour mes vacances personnelles. Je serais partant à l'adopter si un autre transporteur, Richard Houde, directeur des ventes pour l'Amérique chez Bazz à Montréal, est du même avis. «Depuis que les nouvelles besognes dans le secteur de la prestation du voyage sont apparues, il a bien fallu que je se traite avec une société aérienne. Et j'ai choisi Air Canada. Bien que le programme Atropolis ait été déterminant dans le choix de mon transporteur aérien, Richard Bazz note deux autres cri-



La qualité de la nourriture servie à bord s'échappe pas aux gens qui voyagent souvent.

ères qui ont influencé sa décision: l'éventail des destinations d'Air Canada correspond aux endroits où il doit se rendre, et la qualité du service à bord est irréprochable. Pour lui, il s'agit de critères fondamentaux pour choisir une clientèle.

### Savoir considérer le client

Suzanne Bissonnette est agente de liaison strictement au développement clinique et à l'éducation depuis neuf ans chez DuPont Pharmas. L'un de ses collègues, ses 70 collègues d'affaires l'ont amenée dans l'ouest canadien, le Sud des États-Unis et à travailler reprises au siège social de son entreprise à Mississauga en Ontario. C'est une

bonne d'affaires très active. Elle attache une grande importance à l'accueil et à la courtoisie du personnel au sol et au sol. Mais, contrairement aux autres personnes interrogées, Suzanne Bissonnette affirme que les employés de Canadian International sont beaucoup plus agréables que ceux de la société concurrente.

Dans presque par le temps, madame Bissonnette admet qu'elle arrive souvent à la dernière minute au compteur de Canadian. Elle apprécie le temps que passent les agents pour répondre à ses questions, malgré l'achalandage et le surcoût de travail du personnel quand l'arrivée. C'est un service précieux qu'elle reçoit en tout temps. Et pour elle, pas question de choisir une autre ligne aérienne. «Au cours des neuf dernières années, je n'ai jamais eu de problèmes d'embarquement à cause d'un agent au sol qui refusait de me laisser passer. Et puis, je dois dire que l'accumulation des points depuis plusieurs années dans le cadre du programme Canadian Plus. Bien que je sois membre d'Atropolis, il serait maintenant inapproprié pour moi de choisir Air Canada comme transporteur aérien dans mes déplacements.»

Depuis la désintégration dans le transport aérien, la concurrence est devenue féroce. Les sociétés aériennes doivent innover pour conserver leur clientèle. Autrement, elles sont vouées à l'échec. Les points noirs sont là pour le prouver: dès qu'une nouvelle est gagnante chez un transporteur, les concurrents réagissent rapidement. Mais au-delà de ces programmes qui se sont révélés probants, l'accueil chaleureux et le respect du personnel des sociétés aériennes vis-à-vis de ses clients, la qualité des repas et les horaires adaptés aux besoins des gens d'affaires sont en tête de liste des attentes.