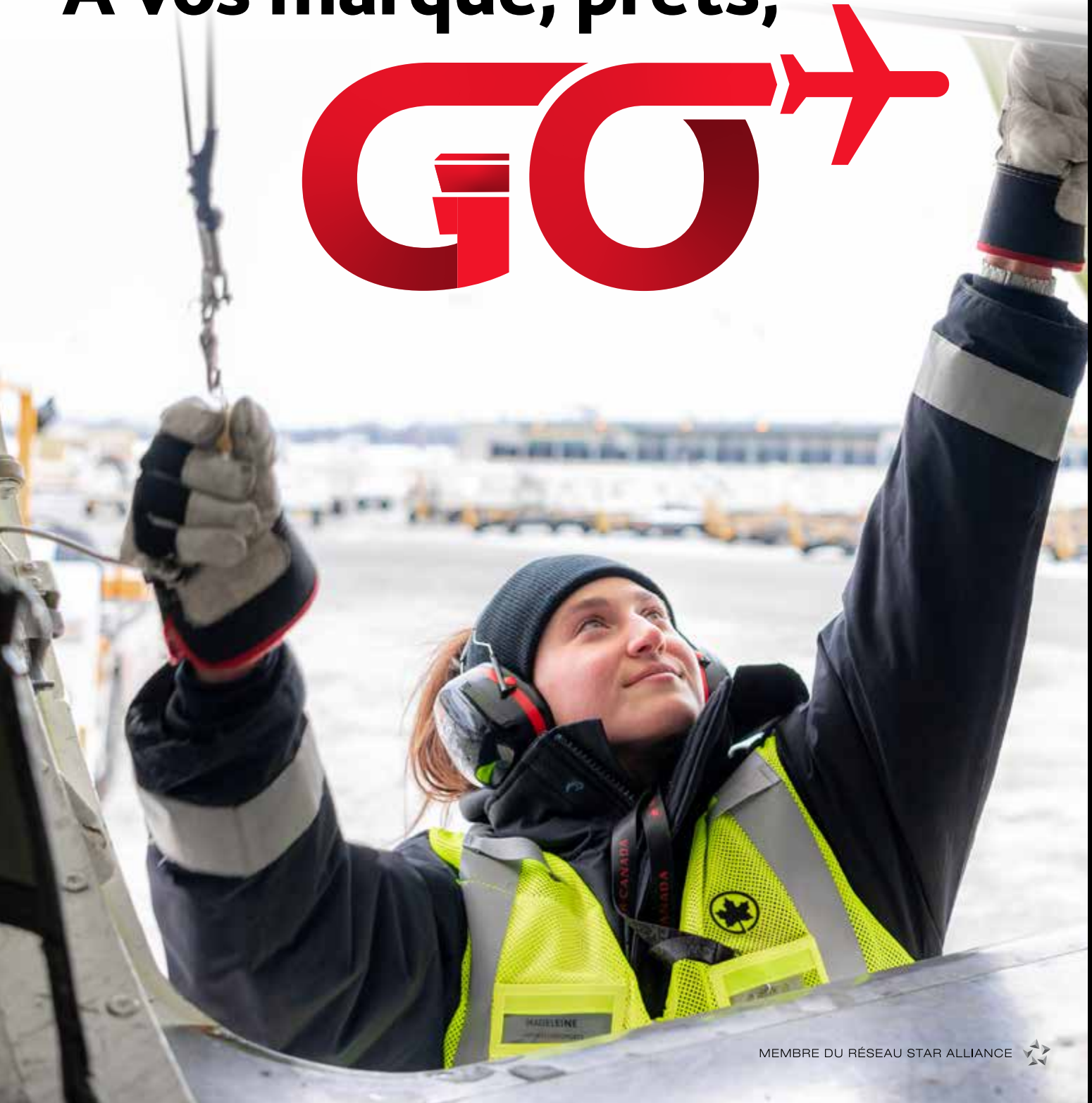




HORIZONS

À vos marques, prêts,

GO



MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

 HORIZONS

ADRESSE
CP 14000 (YUL 1237)
Dorval (Québec) H4Y 1H4

ADRESSE ÉLECTRONIQUE
horizons@aircanada.ca

DIRECTRICE – COMMUNICATIONS
AVEC LE PERSONNEL
Catherine St-Onge

RÉDACTEUR EN CHEF
Matthew Brett

RESPONSABLES DE L'ÉDITION FRANÇAISE
Elizabeth Poitras, Martine Loïselle et
Solutions linguistiques d'Air Canada

RÉDACTRICE ADJOINTE
Tiffany Lafleur

DIRECTRICE – COMMUNICATIONS
VISUELLES
Elize Bogossian

DIRECTRICE ARTISTIQUE
Kayla Veeren

CHEFS DES COMMUNICATIONS
VISUELLES
Roland Haddad et Christina Pellegrino

PHOTOGRAPHE DE L'ENTREPRISE
Célian Genier

ARCHIVISTE
Richard Folgar

COLLABORATEURS
Matthew Brett, Tiffany Lafleur,
Chantal Poupada, Sabrina Scott
et Emily Toms

RESTEZ AU COURANT!
Suivez nos Communications avec le personnel
dans *Horizons*, le courriel promotionnel
d'*Horizons*, *Le Point*, *Viva Engage* et *HZTV*

TRADUCTION
Versacom et Solutions linguistiques
d'Air Canada

L'information publiée dans *Horizons* est
exclusivement destinée au personnel
d'Air Canada et de ses filiales. Le contenu de
cette publication est confidentiel et protégé
par le droit d'auteur. Il ne peut être reproduit
sans l'approbation des Communications de
l'entreprise d'Air Canada.

 **SIGNALEMENT DE
MANQUEMENTS
À L'ÉTHIQUE :
FAITES-VOUS ENTENDRE**

Si vous ou quelqu'un de votre
connaissance êtes préoccupés par
des fraudes ou des comportements
contraires à l'éthique et vous demandez
comment en faire part, sachez qu'un
signalement peut être fait en ligne
à connexionsclearview.com ou
par téléphone : **1 800 840-1809**

Pour plus de précisions, consultez le site de
signalement des manquements à l'éthique
dans *Aéronet*, sous : **Services > Employés,
Culture et Communications > Code
d'éthique > Programme de signalement
de manquements à l'éthique
d'Air Canada**



ARTICLE DE COUVERTURE	À vos marques, prêts, GO!	11
EN VEDETTE	Une équipe à découvrir : YYZ présente l'équipe de dégivrage	26
DANS CHAQUE NUMÉRO	Lettre du rédacteur : Ouvrir la porte à l'indicateur GO	3
	Quoi de neuf? Le Mois de l'histoire des Noirs à l'écran	4
	Il était une fois : Le précurseur de l'indicateur GO dans les années 1950	8
	Le pouvoir de l'alliance : Accumuler des points dans tout le réseau Star Alliance	9
	Développement durable : Faire rayonner l'esprit des Fêtes dans la collectivité	20
	De tout cœur : La vie est belle : Des collègues célèbrent 30 ans d'amitié	29
	Anniversaires de service	33

Ouvrir la porte à l'indicateur GO

Rien de plus facile que d'« enfoncer une porte ouverte » pour parvenir à ses fins. Mais à Air Canada, c'est dans le contraire que se trouve le défi, celui d'une porte d'avion qu'on ne réussit pas à fermer à temps.

« Voir le départ d'un avion reporté quand tout a été mis en œuvre pour le faire décoller à l'heure peut s'avérer démoralisant », explique **Tom Stevens**, vice-président – Expérience client et Stratégie de l'exploitation, dans sa présentation de notre nouvel indicateur GO.

L'objectif de GO est simple : fermer de façon sécuritaire toutes les portes de la cabine et de la soute cinq minutes avant l'heure de départ prévue de l'avion.

Notre article de couverture aborde l'indicateur GO plus en détail, en levant le voile sur quelques-uns des nombreux facteurs qui entrent en jeu dans la fermeture à temps d'une porte d'avion.

Une des principales qualités de l'indicateur GO réside dans les éléments qui nous reviennent de droit en termes de responsabilité et qui sont, dans une large mesure, sous notre contrôle.

Les dernières tempêtes hivernales nous ont toutefois démontré que de nombreux facteurs indépendants de notre volonté peuvent retarder un avion. L'article « YYZ présente l'équipe de dégivrage » porte sur une initiative adoptée à Toronto en vue de réagir plus rapidement aux conditions hivernales.

Si nous voulons fermer certaines portes à l'heure, il y en a beaucoup d'autres que nous voulons ouvrir grand! Et ce sont ces portes ouvertes à la prochaine génération qu'aborde notre section Quoi de neuf? en brossant un portrait des initiatives favorisant l'épanouissement des jeunes leaders et que soutient Air Canada.

Nous braquons également les projecteurs sur un groupe de collègues et amies qui ont célébré ensemble leur trentième anniversaire de service à Air Canada. Trouver l'amitié et donner un sens au travail comporte des avantages importants pour le bonheur, la santé et le bien-être, nous en avons la preuve avec elles.

Dans un contexte où tous nos efforts sont mobilisés à faire du nouvel indicateur GO notre objectif commun, Tom résume bien la situation : « L'heure n'est plus celle du seul soutien au client. Mais bien celle de l'entraide mutuelle. »

Nous nous réjouissons à l'idée de vous voir tous et toutes contribuer à faire progresser l'indicateur GO.



Matthew Brett

Chef de service –
Communications avec
le personnel
Rédacteur en chef pour
Horizons et Le Point

Si vous avez des récits
de voyage d'employé ou
d'autres idées d'articles
à nous communiquer,
écrivez-nous à
horizons@aircanada.ca



Apprenez-en
davantage sur votre
Horizons numérique

Le Mois de l'histoire des Noirs à l'écran

[Temps de lecture : 2 min]

Sur les écrans

En février, nous célébrons le Mois de l'histoire des Noirs avec la catégorie « Denzel et Viola », qui souligne le talent phénoménal des acteurs Denzel Washington et Viola Davis. La liste des divertissements de février comprend aussi le film *Oppenheimer*, gagnant de cinq prix aux Golden Globes.



Barrières

Dans les années 1950 à Pittsburgh, Troy Maxson (Denzel Washington) gagne sa vie comme éboueur. Il rêvait autrefois de devenir joueur de baseball professionnel, mais avait été jugé trop vieux quand les ligues majeures ont commencé à accepter des athlètes noirs. Amer à la suite de cette occasion manquée, Troy crée des tensions familiales supplémentaires lorsqu'il détruit les chances de son fils (Jovan Adepo) de rencontrer un recruteur de football universitaire.



Oppenheimer

Pendant la Seconde Guerre mondiale, le lieutenant-général Leslie Groves Jr. nomme le physicien J. Robert Oppenheimer pour travailler sur le projet ultrasecret Manhattan. Dans ce film primé du réalisateur Christopher Nolan, Oppenheimer et une équipe de scientifiques passent des années à mettre au point la bombe atomique.



Pour toi Flora

Pour toi Flora est une série télévisée en français racontant l'histoire d'un frère et d'une sœur d'origine anichinabée qui, dans les années 1960, passent leur jeunesse dans un pensionnat pour Autochtones et tentent aujourd'hui de faire la paix avec ce douloureux passé. La série est également offerte en anishinaabemowin.

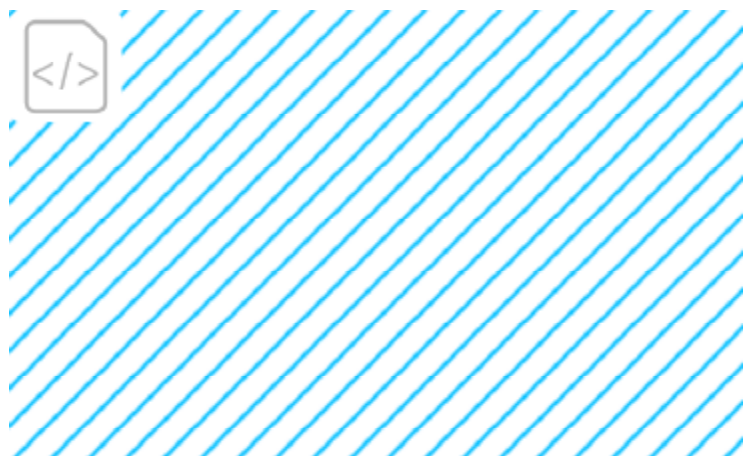


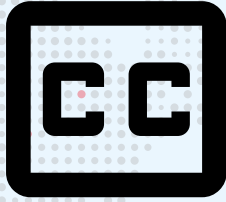
La LPHF à l'honneur à notre siège social de Montréal

Il y a deux semaines, nous avons inauguré un partenariat historique avec la Ligue professionnelle de hockey féminin (LPHF), en plus de devenir le transporteur aérien officiel des six équipes initiales. Aviez-vous remarqué le logo d'Air Canada sur l'uniforme de l'équipe de Montréal?

Le premier match à domicile de chacune des équipes de la LPHF a été précédé de notre inspirant message publicitaire de 30 secondes intitulé On prend tous notre envol. Nous avons également récemment lancé la phase suivante de notre campagne en installant une grande bannière à notre siège social de Montréal.

Nous sommes extrêmement fiers de ce partenariat, véritable jalon historique en ce qui a trait au hockey et au sport professionnel féminin, et qui cadre parfaitement avec nos efforts sans relâche pour promouvoir l'égalité des genres dans le secteur de l'aviation.





Module de formation sur le Code d'éthique, maintenant avec sous-titres codés

En décembre dernier, nous avons lancé une version actualisée du module de formation sur le Code d'éthique, et que les gestionnaires doivent suivre et attester avoir lu. Toutefois, cette année, le module comporte une petite différence : pour la toute première fois, il est offert avec sous-titrage codé en français et en anglais. Cet ajout n'est pas anodin, puisqu'il rend plus accessible le module aux personnes qui dépendent du sous-titrage codé sans qu'elles aient eu à en faire la demande. Cette mesure s'inscrit dans notre engagement à toujours favoriser un environnement d'inclusion au travail.

Causerie entre la direction d'Air Canada et des militantes de l'accessibilité

À notre récent Sommet des leaders de haut niveau, **Craig Landry**, vice-président général et chef des opérations, a organisé une causerie sur les voyages accessibles avec **Stephanie Cadieux**, dirigeante principale de l'accessibilité au Canada, et **Michelle Mahoney**, agente – Accessibilité à l'Université de King's College et membre du conseil d'administration des Timbres de Pâques du Canada. Outre leurs expériences de voyage personnelles, les deux militantes ont offert des conseils pertinents sur la façon de mieux servir les clients handicapés. La discussion a été enregistrée, et nous allons bientôt en transmettre les principaux aspects dans le cadre de communications et de formations futures.



Air Canada soutient les futurs leaders

Notre équipe Partenariats communautaires a récemment étendu nos relations à trois organismes sans but lucratif voués au soutien des futurs leaders.

Elevate Aviation

Elevate Aviation (site en anglais seulement) favorise l'épanouissement et le succès des femmes et des membres de groupes sous-représentés dans l'aviation. L'organisme vise à être l'un des principaux fournisseurs de services d'aide au développement de carrière dans l'aviation, en travaillant avec des pros de l'industrie pour créer un milieu de travail plus inclusif et plus équitable. Nous sommes heureux de collaborer avec Elevate Aviation et nous espérons exercer une incidence positive partout au Canada.

Fondation Boursiers Loran

La Fondation Boursiers Loran appuie les jeunes avides de mieux comprendre le monde qui les entoure et désireux d'apporter des changements positifs dans leur collectivité. Chaque année, des bénévoles consacrent plus de 7 000 heures à sélectionner jusqu'à 36 boursiers Loran parmi plus de 5 000 candidats provenant de tous les milieux et des quatre coins du Canada.



Cette année, Air Canada célèbre fièrement six années de collaboration avec la bourse Loran, ce qui témoigne de notre engagement commun à appuyer les leaders impliqués dans leur collectivité. La recherche de la prochaine cohorte de boursiers Loran bat actuellement son plein avec les sélections nationales en personne qui ont lieu à Toronto en février et qui rassemblent les 90 finalistes. Les employés d'Air Canada peuvent donner des points Aéroplan pour aider les finalistes à s'y rendre.



< Air Canada soutient les futurs leaders, *suite*

Forces AVENIR

Forces AVENIR vise à reconnaître, à honorer et à promouvoir l'engagement étudiant dans des projets qui contribuent à la formation de citoyens responsables et actifs, à la fois enracinés dans leur collectivité et ouverts sur le monde.

« Air Canada est fière de promouvoir l'engagement étudiant en commanditant Forces AVENIR pour une deuxième année, explique **Abdullah El-Safadi**, chef de service – Partenariats communautaires. Les jeunes entrepreneurs d'aujourd'hui seront les leaders visionnaires de demain. Par cette commandite, nous souhaitons contribuer à cultiver et à soutenir ce talent pour le bien de la collectivité dans son ensemble. »



IL ÉTAIT UNE FOIS

LE PRÉCURSEUR DE L'INDICATEUR GO

Années 1950

Notre article de couverture porte sur notre nouvel indicateur GO, qui permet d'évaluer notre succès dans la fermeture de façon sécuritaire de toutes les portes passagers et de soute cinq minutes avant l'heure de départ prévue de l'avion. Cet extrait d'une publicité des Lignes aériennes Trans-Canada montre comment nous déroulons tous le tapis rouge pour nos clients, nos VIP.



Accumuler des points dans tout le réseau Star Alliance

[Temps de lecture : 1,5 min]

Bien que le réseau Star Alliance n'ait pas de programme de fidélité, plus on voyage à bord de ses vols, plus vite on accumule des points qu'on peut échanger contre un billet-prime auprès du programme de fidélité de notre choix.

Les membres Aéroplan qui réservent directement auprès d'un autre transporteur Star Alliance peuvent choisir d'accumuler des points avec Aéroplan, tandis que les membres d'autres programmes sélectionneront leur programme habituel de fidélité. Les milles ou les points accumulés sur les réservations admissibles seront automatiquement portés à leur compte.

L'adhésion à l'un des programmes permet d'accumuler et d'échanger des points dans l'ensemble du réseau Star Alliance, sans devoir s'inscrire à d'autres programmes.

Les clients qui ont voyagé avec un autre transporteur Star Alliance et qui ont oublié d'entrer leur numéro de membre peuvent se faire créditer les milles rétroactivement sur le site Web de leur programme.

Les voyageurs sont libres d'adhérer à plusieurs programmes de fidélisation de transporteurs membres, mais comme ces programmes sont gérés séparément, il n'est pas possible de transférer ni de combiner les milles, les points ou les qualifications à un statut.

Un membre qui utilise un seul programme de fidélisation atteindra plus rapidement le statut Star Alliance Silver ou Gold.

Dans ce court documentaire, voyez comment cet artiste fait usage de ses points Star Alliance (en anglais).





PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ, TOUJOURS
SAFETY FIRST, ALWAYS

À vos marques, prêts, GO!

[Temps de lecture : 6,2 min]

Une nouvelle façon de mesurer notre contribution à la ponctualité.

Pour partir à l'heure, un appareil nécessite des centaines de préparatifs distincts. C'est une séquence complexe que nous menons généralement à bien. Mais soumis à l'aune des normes de l'industrie, nos résultats peuvent refléter des facteurs indépendants de notre volonté, comme les conditions météorologiques, la congestion aéroportuaire et les restrictions relatives au contrôle de la circulation aérienne.

C'est pourquoi nous lançons GO, une nouvelle mesure de la ponctualité. L'indicateur GO est axé sur notre équipe et sur les éléments de ponctualité dont nous sommes responsables en tant que transporteur aérien. Il mesure la façon dont chaque groupe à Air Canada respecte ses procédures d'utilisation normalisées et soutient nos clients en étant prêt pour le refoulement.

L'objectif de GO consiste à fermer systématiquement les portes de la cabine et de la soute en toute sécurité cinq minutes avant l'heure de départ prévue. Ce faisant, nous savons que nous avons fait notre part pour assurer la ponctualité et que nous serons mieux placés pour atteindre nos objectifs en ce sens.



« Ce qui différencie l'indicateur GO des autres mesures, c'est qu'il reflète les accomplissements des éléments à la portée de nos employés, sans tenir compte des facteurs externes, explique Jay Barker, directeur – Solutions – Ponctualité mondiale. Environ 15 % de nos retards échappent à la volonté de nos employés. Nous devons avoir des objectifs que nous sommes en mesure d'atteindre ensemble et fonctionner en équipe. »

En mettant l'accent sur GO, les normes de l'industrie et les mesures traditionnelles encore utilisées pour évaluer la ponctualité s'amélioreront d'elles-mêmes. Nous continuerons d'être comparés à nos concurrents : mais GO fera en sorte que nous nous comparerons à nous-mêmes et que nous tiendrons compte des aspects propres à notre environnement d'exploitation pour améliorer notre rendement.

Dans cette vidéo, Craig Landry, vice-président général et chef des opérations explique en quoi consiste le nouvel indicateur GO.



**L'objectif de
GO est simple :
fermer
systématiquement
les portes de la
cabine et de la
soute en toute
sécurité cinq minutes
avant l'heure de
départ prévue.**



GO correspond au pourcentage de vols dont les portes de la cabine et de la soute sont fermées cinq minutes avant l'heure de départ prévue et une fois que les pilotes ont reçu les données finales de chargement. Dans un souci d'équité et d'uniformité, et advenant l'arrivée d'un vol non régulier, l'objectif est automatiquement révisé en fonction de la nouvelle heure de départ prévue.

Outre le projet GO, notre équipe ECX ne manque pas d'initiatives pour améliorer notre ponctualité : conception des horaires, maintenance, matériel, conformité des bagages de cabine, communications avec les clients et collaboration avec les tiers (comme les administrations aéroportuaires).

« De nombreuses initiatives sont en cours pour améliorer notre ponctualité, notamment l'amélioration de nos préparatifs pour le démarrage de l'exploitation, l'optimisation des processus liés au chemin critique, comme l'entretien cabine et l'embarquement, pour mieux réussir les rotations, et enfin les perfectionnements apportés aux processus liés aux bagages de cabine conformes et non conformes », indique **Mohamed Gaballa**, chef de service principal – Solutions – Ponctualité mondiale.

Tous les vols de l'exploitation principale, de Jazz et d'Air Canada Rouge feront montre du même engagement à l'égard de GO et de la Priorité à la sécurité, toujours. Comme chacune de nos équipes joue un rôle spécialisé dans les processus avant le départ, la coopération et une communication efficace seront essentielles au succès de notre nouvelle mesure.

Vous trouverez ci-dessous plus de détails sur la façon dont vos collègues contribuent à l'atteinte de GO et ce que nous pouvons faire pour les aider.



De nombreuses initiatives sont en cours pour améliorer notre ponctualité, notamment l'amélioration de nos préparatifs pour le démarrage de l'exploitation, l'optimisation des processus liés au chemin critique, comme l'entretien cabine et l'embarquement, pour mieux réussir les rotations, et enfin, les perfectionnements apportés aux processus liés aux bagages de cabine conformes et non conformes.



Mohamed Gaballa

Chef de service principal – Solutions –
Ponctualité mondiale



Aéroports

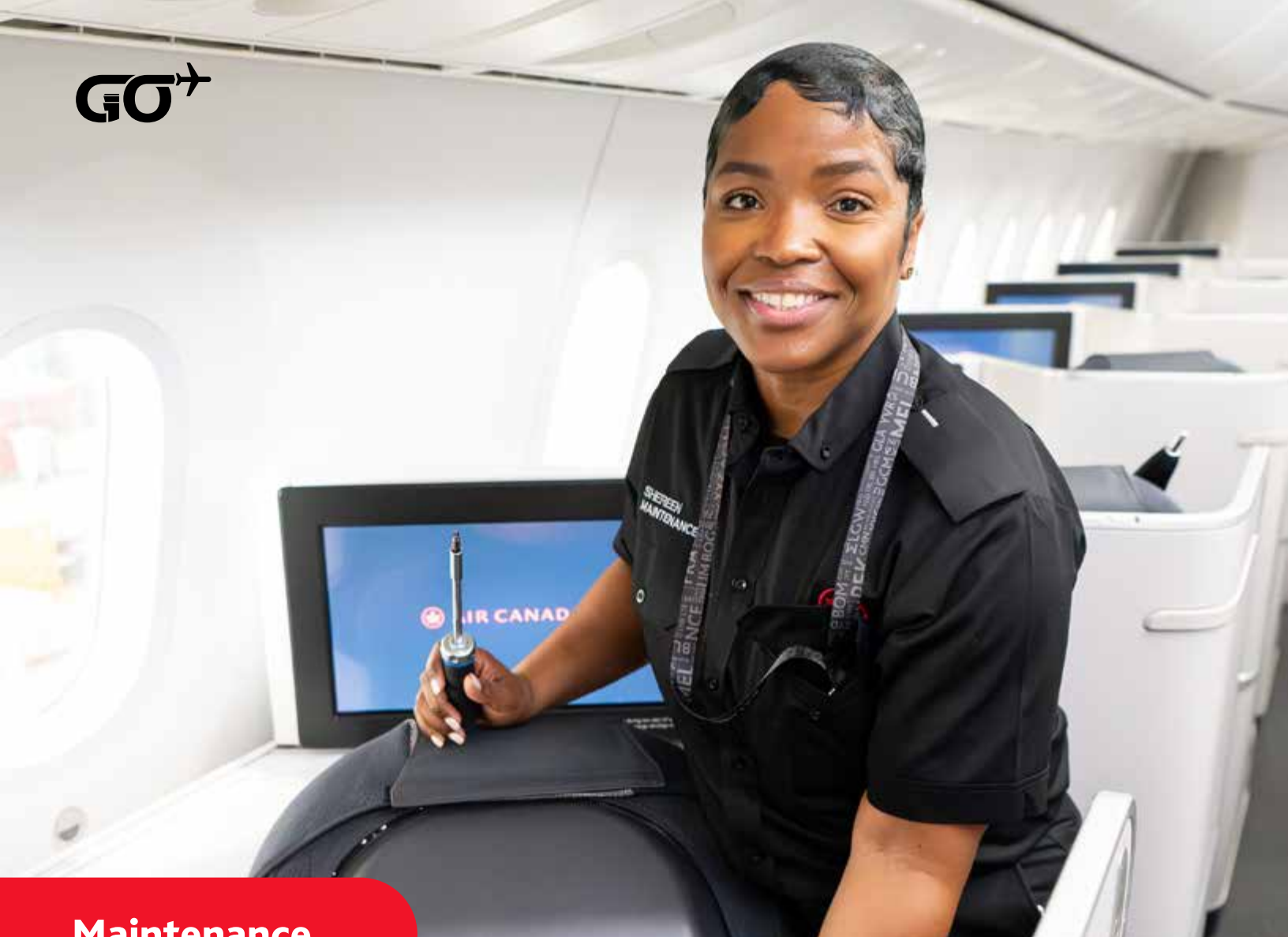
Exploitation en aérogare

Nos spécialistes veilleront à ce que les bagages de cabine des clients qui s'enregistrent à l'aéroport soient mesurés et enregistrés au besoin, et que le vol est finalisé 10 minutes avant le départ. À la porte d'embarquement, nos équipes s'assureront que la liste aux membres du service à bord est imprimée et apportée promptement à bord pour l'équipage.

Opérations côté piste

Nos équipes côté piste récupéreront les aides à la mobilité et les bagages de cabine à la passerelle pour s'assurer que les effets personnels de nos clients voyagent avec eux. Elles seront également attentives aux ordinateurs de poche pour connaître les mesures à prendre et les nouveaux messages. Elles communiqueront ensuite avec les pilotes pour une dernière vérification 15 minutes avant le départ et s'assureront que le chargement des bagages est terminé au plus tard 6 minutes avant le départ pour donner à l'équipage la chance d'atteindre son objectif GO.

Une fois les portes de l'appareil fermées, nos équipes côté piste auront cinq minutes pour accomplir les tâches avant le départ, comme la dernière vérification extérieure et le retrait de la passerelle.



Maintenance

Après avoir lancé le contrôle des tâches (notre contrôle interne de la documentation pour la maintenance), notre équipe d'experts de la maintenance poursuivra les vérifications techniques et de sécurité avant le départ en vue de simplifier davantage le processus avant le départ. La Maintenance a aussi ajusté les qualifications des techniciens d'entretien d'aéronef pour les heures de pointe des départs pour disposer de suffisamment de ressources pour les types d'appareils en attente de refoulement.





Service en vol

Au moment de préparer l'appareil pour un voyage sécuritaire, nos collègues du Service en vol travailleront en étroite collaboration avec les agents de l'aérogare pour commencer et terminer l'embarquement à l'heure prévue (l'heure prévue pour commencer l'embarquement et le temps alloué pour le terminer, selon le type d'appareil). Les agents de bord détermineront en amont les emplacements pour les bagages de cabine et reconnaîtront les situations susceptibles d'influer sur la ponctualité du départ.

Opérations aériennes

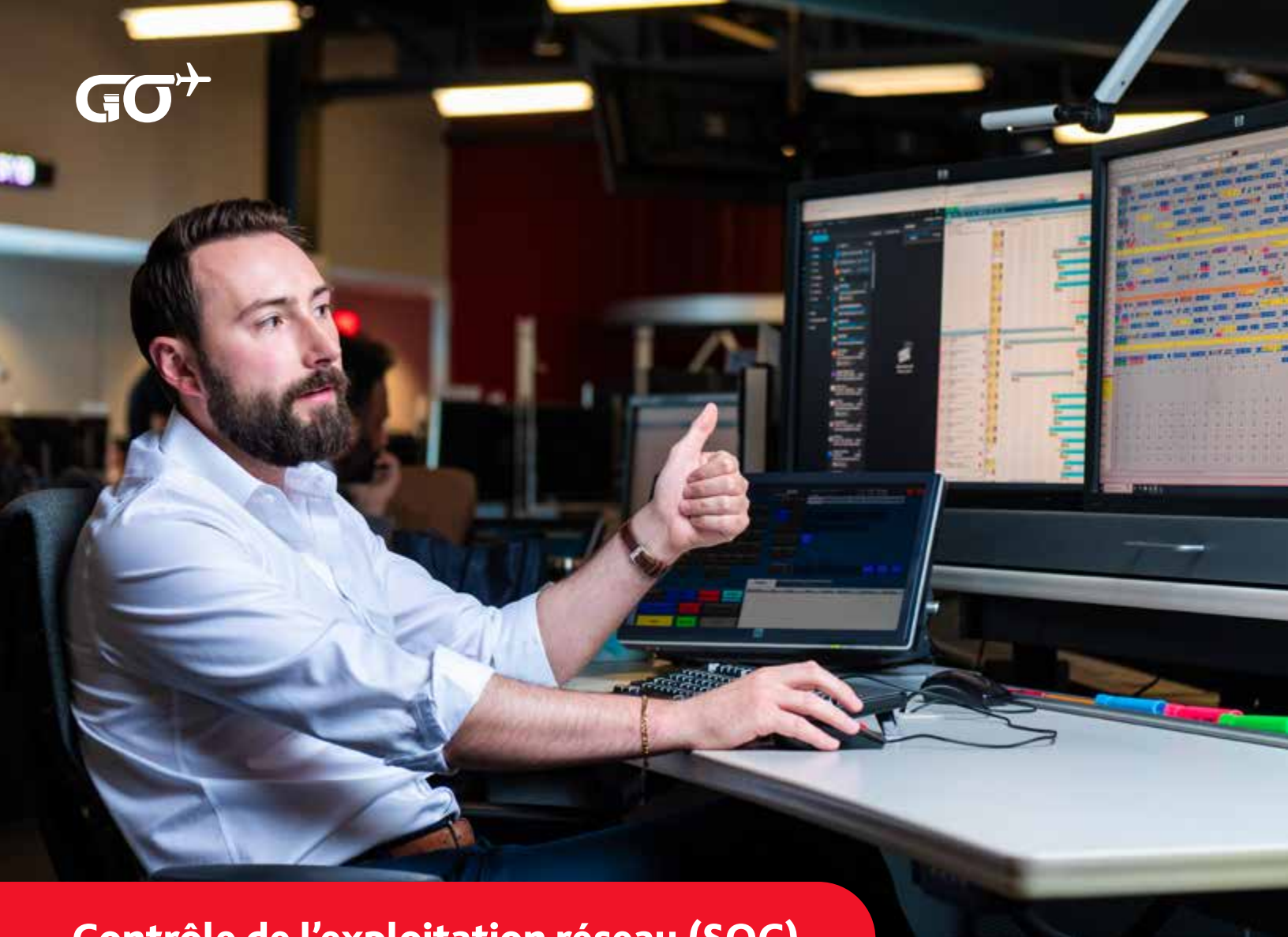
Les pilotes continueront d'effectuer les préparatifs avant vol de manière sécuritaire et en temps opportun et devront être entièrement prêts cinq minutes avant l'heure de départ prévue. Ils appuieront également leurs collègues en communiquant dès que possible les exigences de maintenance, les anomalies cabine, les problèmes liés à la restauration et d'autres renseignements clés.



Centres de services

Au moment de la réservation, nous jetons les bases d'une expérience de voyage sans tracas et nous nous assurons que les demandes de service spécial (repas spéciaux, enfants non accompagnés, service de fauteuil roulant, animaux de compagnie) sont documentées correctement dans le PNR. Cela aide nos équipes à l'aéroport et à bord à offrir à nos clients le service auquel ils s'attendent, sans retards inutiles à l'enregistrement ou à l'embarquement.

Ainsi, les clients qui voyagent avec un animal de compagnie en cabine doivent respecter les exigences en matière de sac de transport et de dimensions, lesquelles varient selon le type d'appareil. Comme il y a un nombre maximal d'animaux de compagnie en cabine acceptés par vol, les agents doivent vérifier le nombre d'animaux enregistrés avant de finaliser la réservation. Ils peuvent du même coup s'assurer que les clients souffrant d'allergies ou de problèmes de santé qui ont fourni un certificat médical sont assis loin des animaux.



Contrôle de l'exploitation réseau (SOC)

Le SOC surveille et gère divers facteurs susceptibles d'influer sur la ponctualité, comme les conditions météo, les initiatives de contrôle de la circulation aérienne et d'autres scénarios pouvant perturber l'horaire prévu. En cas d'irrégularités d'exploitation, le SOC collabore avec les équipes de l'Exploitation en vue de prévoir les délais nécessaires pour permettre aux équipes de planifier leurs ressources en conséquence.

Pour mettre en œuvre le plan qui permettra aux autres équipes de s'exécuter, le SOC mettra aussi l'accent sur le démarrage, en planifiant le meilleur appareil pour chaque vol. Cette stratégie comprend notamment une réduction du tractage, la surveillance des activités de maintenance prévues et l'acheminement des appareils faisant l'objet de dérogations restrictives sans incidence.



Fret

L'équipe du Fret contribue à l'indicateur GO en s'assurant que les cargaisons sont livrées côté piste à temps et que l'assemblage est effectué correctement, avec, entre autres, la vérification du poids et des dimensions des palettes et des unités de chargement, et de l'exactitude de l'étiquetage. Nos collègues côté piste peuvent ainsi charger l'appareil en toute sécurité et fermer les portes de la soute.

L'indicateur GO sera également appliqué à nos avions-cargos. La ponctualité des avions-cargos est mesurée séparément de celle de l'exploitation passagers, mais il s'agit tout de même d'une mesure clé pour le fret, en particulier pour nos vols multitransons et les courtes escales. À bord de nos avions-cargos, la fermeture des portes du pont principal, d'entrée et de la soute du pont inférieur sera surveillée.

Faire rayonner l'esprit des Fêtes dans la collectivité

[Temps de lecture : 3,4 min]

La période des Fêtes rime avec la volonté de se réunir et d'en faire plus pour les collectivités où nous vivons et offrons nos services. En décembre, différentes équipes d'Air Canada se sont unies à la Fondation Air Canada.



« L'ATELIER DE MONTAGE DE BICYCLETTES A ÉTÉ UNE FAÇON AMUSANTE ET CONCRÈTE DE REDONNER À LA COLLECTIVITÉ. »

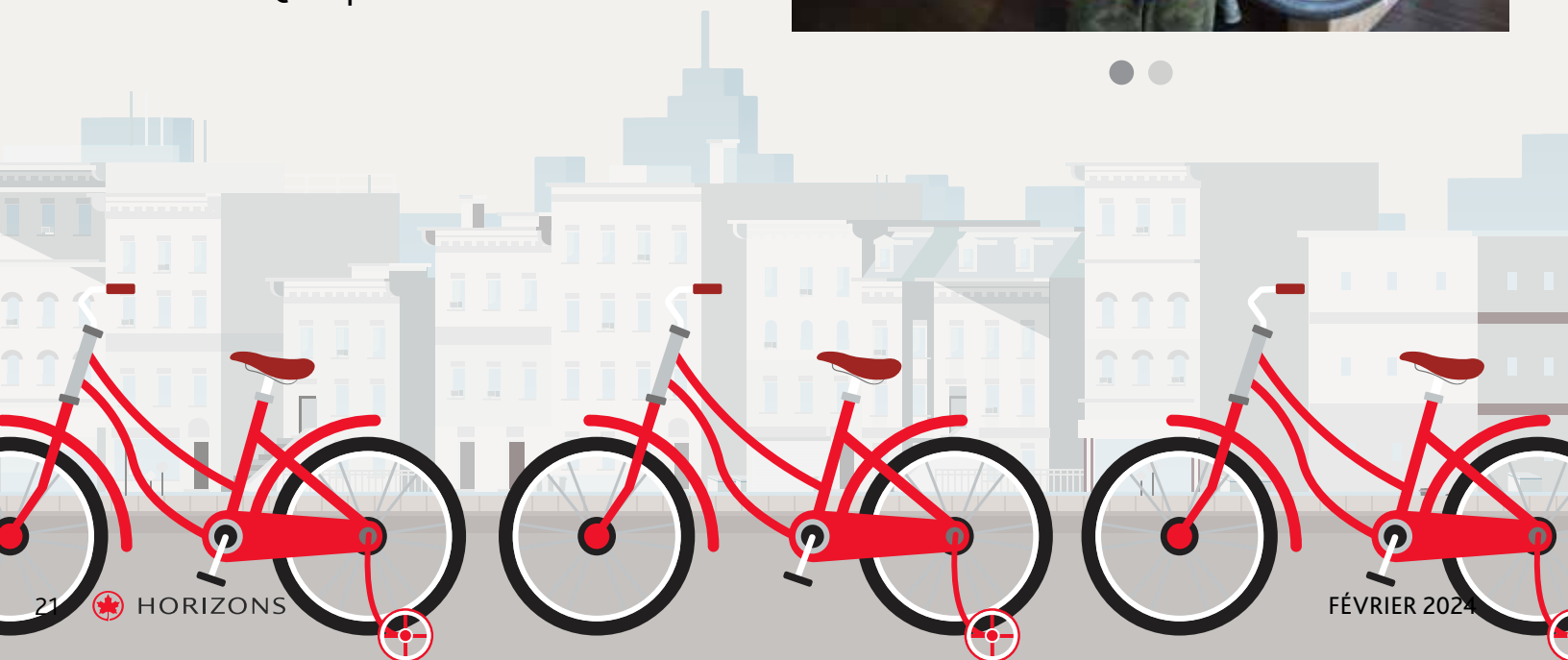
Plus de 300 employés des équipes Marketing et Commerce électronique à Montréal et à Toronto ont ainsi pris part à leur première initiative des Jours de générosité, en donnant de leur temps à plusieurs causes pendant deux jours.

L'une des activités consistait à monter des bicyclettes pour les distribuer à des enfants de communautés vulnérables du Grand Toronto. L'activité était coordonnée par la Learning Enrichment Foundation, qui vise à offrir des initiatives intégrées et holistiques, axées sur les besoins des communautés.

« L'atelier de montage de bicyclettes a été une façon amusante et concrète de redonner à la collectivité, indique **Tierney Angus**, chef des Communications aux clients. Quelques heures de travail

en équipe plus tard, des rangées entières de bicyclettes étaient prêtes à être distribuées pour les Fêtes. Amasser des fonds, c'est important, mais c'est encore plus significatif d'assembler de ses mains un cadeau que n'importe

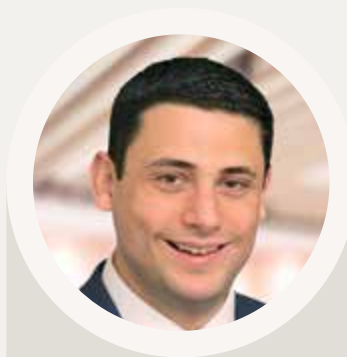
quel enfant adorerait, surtout ceux dont le sapin est plutôt dégarni. Un vélo procure un sentiment de liberté et d'aventure, ce qui rappelle que c'est précisément ce qu'offre notre entreprise, soit emmener les gens là où ils veulent se rendre. »



Les équipes ont aussi pris part à d'autres activités : tri de denrées pour des banques alimentaires et des refuges des environs et préparation de paniers des Fêtes contenant des produits essentiels pour les jeunes à risque, de trousse d'urgence avec GlobalMedic et de boîtes de produits pour les femmes en situation d'itinérance.

Outre le temps et les efforts que les employés ont consacrés bénévolement à ces causes louables, soulignons la contribution financière de fournisseurs et de partenaires enthousiastes, qui ont remis plus de 50 000 \$ à la Fondation Air Canada et aux causes caritatives qu'elle soutient. Ces fonds aideront les enfants à déployer leurs ailes, et offriront une aide cruciale aux programmes et aux initiatives dans nos collectivités.





Quelle belle occasion de réunir le personnel de l'équipe nouvellement réunie des Solutions numériques, des Marques et du Commerce électronique, que cette série d'initiatives de générosité sous le signe de l'esprit d'équipe et de la collaboration. Nous avons mis nos fournisseurs au défi d'amasser plus de 50 000 \$ pour notre initiative des Jours de générosité. Nous avons vécu une expérience vraiment amusante.



Mark Nasr

Vice-président – Marketing et Solutions numériques, et président d'Aéroplan



Pour bon nombre d'entre nous, les Fêtes sont synonymes de réjouissances en famille et entre amis, et d'une pause avant l'arrivée de la nouvelle année. Or, pour d'autres, cette période en est une de stress et de solitude. Certaines familles peinent à subvenir aux besoins de leurs enfants et à les nourrir. Quel réconfort de voir tant d'équipes de notre Société offrir de leur temps pour alléger le fardeau des gens de nos collectivités qui ont bien besoin d'un coup de main en cette période des Fêtes! Nous remercions sincèrement toutes les personnes qui ont contribué à cet effort.



Valérie Durand

Responsable – Relations avec les investisseurs et Développement durable, et porte-parole de la Fondation Air Canada



Donner au suivant tout au long de l'année par l'intermédiaire de la Fondation Air Canada

Par ses programmes et ses initiatives, la Fondation Air Canada s'engage à offrir un soutien financier ou autre aux collectes de fonds des organismes de bienfaisance enregistrés au Canada voués à la santé et au bien-être des enfants. La Fondation offre aussi aux employés la possibilité de redonner à leur collectivité par l'entremise de ses partenaires de bienfaisance. Voici différentes façons d'aider les enfants à déployer leurs ailes tout au long de l'année :

DON DE POINTS AÉROPLAN

Les points Aéroplan ne servent pas qu'à voyager! Certains organismes caritatifs les échantent contre des articles essentiels, comme des cartes-cadeaux pour l'épicerie, afin d'offrir une aide concrète. La Fondation Air Canada travaille avec différents organismes caritatifs partout au pays pour soutenir de nobles causes.

DON DE TEMPS

Les employés ont l'occasion de faire du bénévolat auprès des partenaires de bienfaisance de la Fondation Air Canada, ou peuvent s'inscrire comme ambassadeurs de la Fondation. Faites don de votre temps!

DON D'ARGENT

Les employés peuvent contribuer au programme Chaque sou compte, faire des dons ponctuels ou opter pour des retenues salariales sur Connex RH. Nul besoin de donner un gros montant. Ce que nos partenaires aiment, c'est de savoir qu'ils peuvent compter sur une aide récurrente.

Vous souhaitez en apprendre davantage sur la Fondation Air Canada et savoir comment vous impliquer?

Visitez sa page Aéronet et suivez la communauté Viva Engage pour voir des occasions de bénévolat.



YYZ présente l'équipe de dégivrage

[Temps de lecture : 2,8 min]



Voici le premier article de notre série ponctuelle Une équipe à découvrir, où nous présentons une équipe d'Air Canada : qui sont ses membres? que font-ils? Communiquez avec Horizons (horizons@aircanada.ca) si vous souhaitez voir votre équipe mise en vedette.

En 2022, un projet unique a été confié à **Blake Kelly**, chef de service – Exploitation auxiliaire et hivernale, à notre plaque tournante de Toronto afin de mieux soutenir l'exploitation hivernale.



Membre de l'équipe des Opérations côté piste pendant 14 ans, il a mené le projet de front et fait passer l'équipe de l'inspection de dégivrage de Toronto à 12 coordonnateurs et contrôleurs – Dégivrage, 24 employés de soutien par temps froid et 4 chefs de l'Expérience client.

Programme fondé sur un examen tactile, l'inspection de dégivrage des appareils à Toronto permet l'application d'un traitement localisé au poste de stationnement avant le départ. Après notre propre inspection, nos appareils à YYZ n'ont pas à se rendre à l'installation centrale de dégivrage par laquelle passent habituellement tous les appareils avant de décoller par temps froid.

Le programme a été élaboré pour respecter les temps cale à cale des appareils, réduire les coûts associés à l'installation centrale de dégivrage, améliorer notre ponctualité et protéger l'environnement en laissant moins de déchets et en consommant moins de carburant.

Nous avons rencontré Blake Kelly pour savoir comment notre équipe de YYZ supervise ce programme et à quoi elle s'occupe dans une journée typique.

Quel est le matériel de soutien requis pour l'inspection de dégivrage?

Le véhicule d'inspection typique est une camionnette F150 modifiée. Cette année, nous testons aussi un camion à flèche pour améliorer l'inspection au poste de stationnement des gros-porteurs à certaines de nos escales plus petites pour les procédures de dégivrage complet.

Y a-t-il des restrictions?

À Toronto, la pulvérisation complète au poste de stationnement n'est pas permise, mais la portée du véhicule nous permet tout de même d'inspecter les plus gros appareils et d'appliquer un traitement localisé plus efficacement. Le rendement de nos gros-porteurs et l'intégrité opérationnelle bénéficieront de ces efforts.

Quels changements ont été apportés depuis la mise en place du projet?

L'année passée, nous avons réorganisé notre équipe de dégivrage et ajouté des équipes vouées à l'exploitation par temps froid. Notre coordonnateur – Dégivrage peut donc affecter plusieurs contrôleurs à l'inspection de contamination aux postes de stationnement et déployer des équipes qui veillent à ce que les appareils soient adéquatement alimentés en chauffage et en électricité.

Grâce à ce processus, nous avons franchi un jalon important : aucun

appareil n'a été gelé ou endommagé en raison du froid depuis. Résultat : une incidence très positive sur nos équipes et la protection de l'expérience client globale. Sur la même lancée cette année, nous avons amélioré le flux des processus pour mieux inclure nos partenaires de la filiale Jazz.

Notre équipe de dégivrage a aussi collaboré avec nos équipes de piste concernant l'utilisation des obturateurs. En soutenant l'installation et le retrait de ces derniers, nous pouvons faire valoir les avantages du processus assurant leur utilisation sécuritaire et efficace. Cette collaboration entre les équipes contribue à un système de soutien plus solide et à une meilleure communication en conditions hivernales. Une meilleure conformité au sein de l'équipe et le fait que les chefs nous consultent pour s'assurer d'une installation adéquate font partie des retombées positives de cette collaboration.

Quelles sont les répercussions du projet?

Dans l'ensemble, l'exploitation hivernale à Toronto s'est considérablement améliorée. Notre équipe a travaillé très fort pour rehausser l'expérience client et appuyer nos collègues. L'exploitation hivernale bat actuellement son plein : nous espérons que nos récents succès combinés à de nouvelles idées assureront une exploitation stable et sécuritaire.



Cassandra Pineda, contrôleur – Dégivrage et préposée d'escale, est la première femme à faire partie de l'équipe de dégivrage de Toronto. Quand on lui parle de son travail, elle plaisante en fredonnant « Ice, Ice Baby! ». Sur un ton plus sérieux, Cassandra souligne le dévouement et la ténacité de ses coéquipiers. « Nous mettons l'accent sur le déplacement sécuritaire de nos appareils et des passagers. Notre équipe a très à cœur le soutien à l'exploitation. »

LA VIE EST BELLE

Des collègues célèbrent 30 ans d'amitié

[Temps de lecture : 4,2 min]

Le 30 août 1993, huit femmes se sont rencontrées pour la première fois à Air Canada dans le cadre de l'intégration d'une cohorte de nouveaux employés. Trente ans plus tard, elles sont toujours amies et collègues. Nous nous sommes assis à l'extérieur du siège social de Montréal par un bel après-midi pour célébrer 30 ans d'amitié et de travail valorisant.



La rencontre me fait penser à *The Good Life*, un livre populaire sur une étude scientifique de Harvard, la plus longue jamais menée sur le bonheur dans le monde. Ses principales conclusions sont que des relations saines (amis, amoureux, famille, collègues) contribuent grandement au bonheur, à la santé et à la longévité.

L'inverse est également vrai : des relations médiocres ou néfastes minent la santé personnelle et le bien-être, ce qui réduit l'espérance de vie.

Le secret d'une belle vie consiste à cultiver de bonnes relations, ce qui, nous le savons bien, n'est pas toujours facile.

Ces collègues sont la preuve que l'amitié et un travail passionnant peuvent se traduire par des effets positifs importants sur le bonheur, la santé et le bien-être.

La joie et les rires qui ont ponctué cette rencontre s'avèrent de véritables vecteurs d'énergie contagieuse.

Elles ont parlé avec enthousiasme du fait qu'elles aiment toujours leur travail et de la façon dont l'amitié entre collègues contribue tant au sentiment d'avoir un but qu'aux moments de joie quotidiens.

Tisser des liens solides tôt

« Je pensais que nous étions toutes dans le même groupe, mais on ne s'entend pas là-dessus, car notre mémoire n'est plus aussi fiable, plaisante Lisa. Mais nous faisons tout ensemble : c'est de là que vient la confusion. »

Doreen était au Vermont quand elle a reçu un appel pour se joindre à Air Canada,



Je suis chanceuse, car j'aime encore ce que je fais et j'ai hâte d'arriver au travail chaque jour. C'est probablement en raison de mes amitiés, et beaucoup d'autres personnes à Air Canada pensent comme moi : les gens et la culture sont formidables ici. J'adore ça et j'en remercie mes collègues.



Lisa Bourque

Chef de service principale –
Produits interentreprises

ce qui s'est avéré le début d'un processus d'embauche rigoureux de deux jours comportant quelques tests d'aptitude auxquels il fallait bien se préparer.

Le groupe est unanime : la rigueur du processus d'embauche et les deux mois de formation ont créé un groupe tissé serré dès le début.

« Il fallait vraiment étudier pour réussir, commente **Doreen Abdo**, chef du Déploiement des ressources. Si vous n'aviez pas bien réussi dans toutes les matières au secondaire, vous ne pouviez pas y arriver. C'était difficile d'être embauché. Et ça se voit dans la qualité des employés. »

Le groupe s'est demandé s'il y avait eu un changement générationnel, et si les liens sont moins forts chez les jeunes travailleurs, qui passent d'un emploi à l'autre.

Toutefois, comme ces femmes et le livre *The Good Life* nous le montrent, il n'est jamais trop tard pour renforcer nos relations entre collègues ou en créer de nouvelles. Ces collègues sont inspirantes par leur capacité à trouver chaque jour de la joie, de l'amitié, des rires et un sens à leur vie.



DANS LEURS PROPRES MOTS

« Mes 30 années à Air Canada m'ont permis de travailler avec de nombreux collègues remarquables, dont plusieurs sont maintenant de bons amis. C'est important de maintenir de bonnes relations avec ses collègues au fil du temps : nous évoluons et passons à d'autres services; les nouvelles compétences et l'expertise que nous acquérons nous permettent d'aider les autres à se perfectionner. Si par chance vous avez, comme moi, noué des amitiés en cours de route, elles vous aident à devenir la meilleure version de vous-même au sein de la Société. J'adore ma famille Air Canada. »

– **Vincenza Marchica**

« L'expérience acquise au fil des ans m'a enseigné qu'il est motivant d'avoir des amis au travail. J'ai hâte de venir travailler et d'interagir, en direct ou par l'intermédiaire de Teams. Ça me fait sourire et voir les choses sous un angle positif. C'est pour cette raison que jamais je ne partirais! »

– **Monica Fabris**

« Déjà 30 ans depuis notre formation initiale... incroyable! Si les premières années nous ont paru longues, les dernières ont filé à la vitesse de l'éclair! Je suis très fière que, de tous ceux qui ont commencé le 30 août 1993, plusieurs soient encore ici et excellent à divers postes de direction au siège social. »

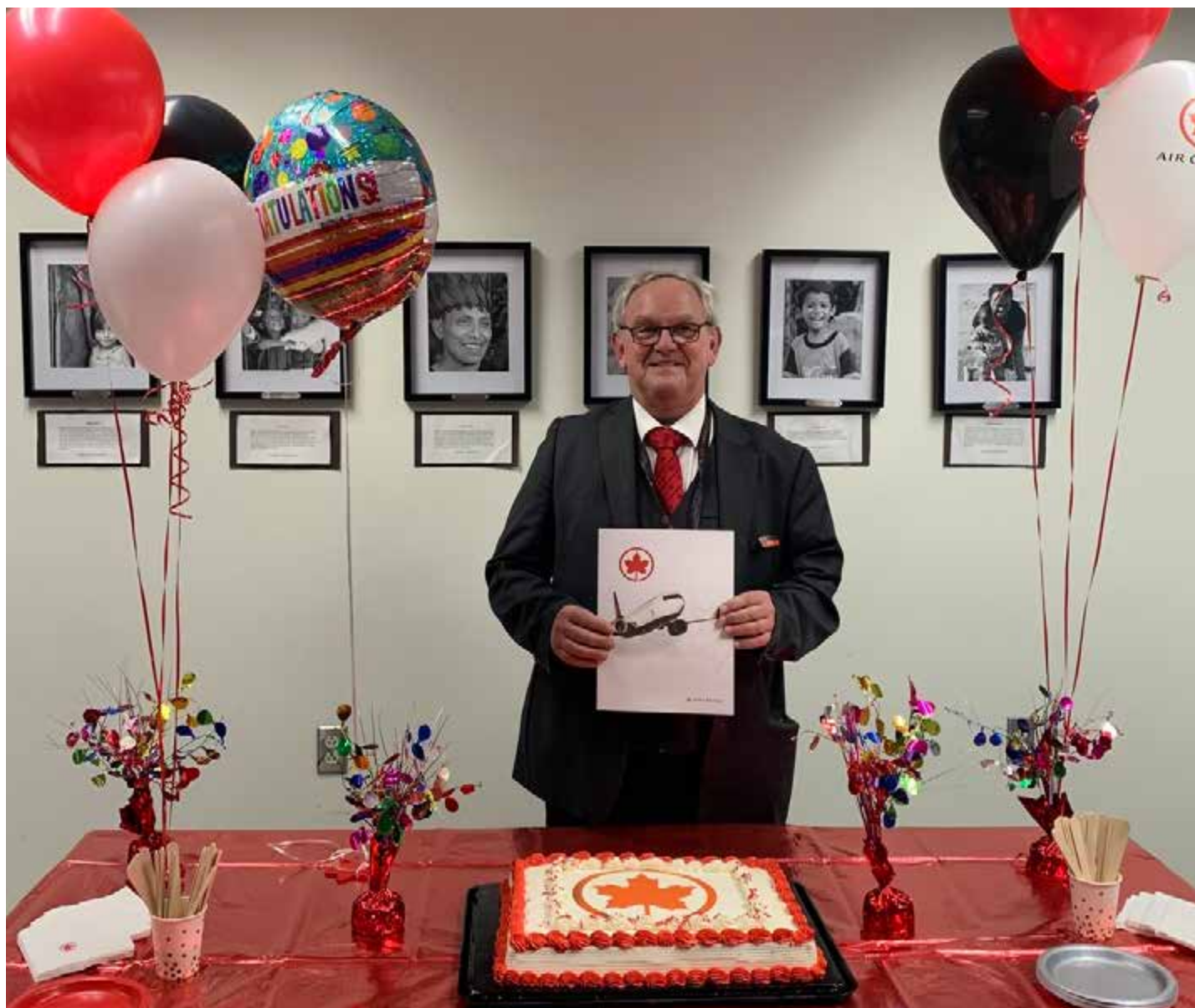
– **Yoko Sawai**

« J'ai commencé à Air Canada en me disant que ce serait temporaire, mais diverses occasions m'ont permis de trouver des rôles qui m'ont vraiment mise au défi! J'ai passé la plus grande partie de ma carrière au sein de la Gestion du chiffre d'affaires. Mes collègues du service et d'autres directions m'en ont appris beaucoup! Et j'apprends encore tous les jours! Même si je ne travaille pas directement avec les personnes de ma formation initiale, on se rencontre encore dans les couloirs et j'ai l'impression que c'était hier que nous suivions notre formation. »

– **Brigitte Hegyi**

LE GROUPE EST COMPOSÉ DE : **Doreen Abdo**, chef du Déploiement des ressources | **Lisa Bourque**, chef de service principale – Produits interentreprises | **Monica Fabris** et **Vincenza Marchica**, spécialistes – Programme Air Canada pour entreprise | **Marjolaine Franc** et **Yoko Sawai**, spécialistes – Expérience client – Aéroports | **Brigitte Hegyi**, chef de service principale – Gestion du chiffre d'affaires | **Jasmine Javurek**, agente – Ventes et Service clientèle – Centres de services

NOS FÉLICITATIONS À L'OCCASION DE VOTRE ANNIVERSAIRE DE SERVICE



Wayne MacFarlane, spécialiste principal – Expérience client, 45 ans.



Participez à la discussion dans la
Communauté Jalons de carrière