



HORIZONS

PRÉSENTATION DE :

L'équipe des Activités de tarification



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 Loisel 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

VIDÉOGRAPHE DE L'ENTREPRISE
Adrian Figueroa Navidad

ARCHIVISTE
Richard Folgar

COLLABORATEURS
Matthew Brett, Tiffany Lafleur, Sabrina Scott
et Diane Tierney

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](https://www.aircanada.com/fr/connexionclearview) 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	Une équipe à découvrir : Présentation de l'équipe des Activités de tarification	11
EN VEDETTE	Ça nous regarde : Résultats de l'exercice 2023 : Air Canada en bonne position pour l'avenir	16
	ECX : Service d'accueil et d'assistance	18
	Destinations : Conseils de voyage d'employés : Singapour	20
DANS CHAQUE NUMÉRO	Lettre du rédacteur : De nouveaux débuts	3
	Quoi de neuf? C'est le printemps qui est là!	4
	Il était une fois : 1985 : Lancement de la liaison avec Singapour	8
	Le pouvoir de l'Alliance : Présence mondiale du réseau Star Alliance dans les médias sociaux	9
	Développement durable : Quand moins s'avère mieux pour l'environnement	27
	De tout cœur : L'agente de bord Roberta McQuade célèbre ses 50 ans de service et nous offre des souvenirs et des conseils en cadeau	32
	Anniversaires de service	36

De nouveaux débuts

Saison de croissance et de renouveau, le printemps est arrivé! Air Canada a entamé son premier trimestre du nouvel exercice, et comme l'a indiqué **Mike Rousseau** dans notre revue des résultats de fin d'année, « nous disposons de la meilleure équipe de l'industrie et un parcours passionnant nous attend. » Voyons ce qu'il en est.

Cette renaissance associée au printemps a insufflé une belle énergie à nos célébrations du Nouvel An lunaire avec nos partenaires du monde entier. Et bien plus qu'un nouveau départ en tant que tel, la reprise de notre liaison avec Singapour constitue en fait le retour d'une destination classique. Dans notre article annoncé en couverture, nous proposons des recommandations sur les choses à voir, à faire et à manger à Singapour. Qui plus est, ces suggestions ont toutes été proposées par nos experts internes en voyages : vous.

Avec un nouvel exercice financier viennent de nouveaux défis, mais aussi de nouvelles occasions. L'article « *Quand moins s'avère mieux pour l'environnement* » est utile pour expliquer des termes comme « compensation interne » et « compensation carbone », des concepts indispensables à l'atteinte des ambitieux objectifs d'Air Canada de zéro émission nette d'ici 2050.

Toujours dans cet esprit de célébration de la nouveauté, nous avons également lancé récemment un nouveau service d'accueil et d'assistance au Japon.

Toutes ces initiatives reposent sur des équipes d'employés d'Air Canada qui concrétisent ces projets. Nous dressons le portrait de l'une de ces équipes dans notre nouvelle série d'articles Découvrez une équipe. Le deuxième article de cette série porte sur l'équipe Activités de tarification et le travail fascinant qu'elle accomplit.

Sur le sujet des gens qui font avancer les choses, nous vous proposons un merveilleux article sur **Roberta McQuade**, qui a récemment célébré son cinquantième anniversaire de service. Son histoire remarquable témoigne des milliers de personnes qui donnent vie à cette entreprise tous les jours. Je vous souhaite un printemps merveilleux.



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

C'est le printemps qui est là!

[Temps de lecture : 2 min]

Sur les écrans

Le printemps est synonyme de fraîcheur et de nouveaux départs. Les familles ont bien profité de la relâche scolaire, et pour souligner l'occasion, nous avons offert une vaste sélection de contenu pour les enfants dans notre système de divertissements à bord, y compris des livres audio et des balados, dont le classique *Anne of Green Gables* et des titres en français.



Hunger Games : La ballade du serpent et de l'oiseau chanteur

Des années avant qu'il ne devienne le président tyrannique de Panem, Coriolanus Snow, 18 ans, est le dernier espoir de sa lignée en déclin. Alors que les 10^e Hunger Games annuels approchent à grands pas, le jeune Coriolanus s'inquiète lorsqu'il est nommé mentor de Lucy Gray Baird, du district 12.



Anne of Green Gables

Suivez les aventures de l'irrésistible orpheline Anne Shirley dans cette série classique de L. M. Montgomery au sujet d'une famille non conventionnelle et de la vie dans un petit village de l'Île-du-Prince-Édouard.

(livre audio en anglais par Audible)



Ru

Une riche famille de réfugiés quitte le Vietnam et commence une nouvelle vie à Montréal après une périlleuse traversée de la mer. Shy Tinh doit apprendre une nouvelle langue et s'intégrer à son nouvel environnement.



Air Canada organise des festivités pour le Nouvel An lunaire à Toronto et à Vancouver

Le calendrier de l'équipe des Ventes – Asie au Canada était bien rempli alors que nous avons célébré le Nouvel An lunaire avec des agences de voyages, des partenaires touristiques, des représentants gouvernementaux et des médias spécialisés et ethniques.

Nos événements du Nouvel An lunaire à Toronto et à Vancouver ont lancé les festivités les 30 janvier et 1^{er} février derniers. Outre des représentants de nombreuses agences de voyages partenaires, nous avons accueilli des invités de marque de l'Office national du tourisme de Chine, de l'Office du tourisme de la Thaïlande, des médias comme Fairchild Radio et Sing Tao Media, ainsi que les maires et de Markham et Richmond Hill à l'événement de Toronto, et le maire de Richmond à celui de Vancouver.

Les deux événements nous ont permis d'accueillir plus de 250 personnes, de célébrer le début du Nouvel An lunaire et de souligner notre service au départ et à destination du marché asiatique, y compris le lancement prochain de notre nouvelle liaison pour Singapour et une capacité accrue dans la région.

Nous avons aussi commandité des célébrations partout au pays, dont les suivantes :

Le banquet
du Nouvel An
lunaire de la
communauté
culturelle
chinoise
à Winnipeg

Le banquet
du Nouvel An
lunaire de la
Chinese Society
of Nova Scotia
à Halifax

Les galas du
Nouvel An
lunaire de
Fairchild Radio
à Calgary,
à Toronto
et à Vancouver

Le banquet
du Nouvel An
lunaire de Sing
Tao A1 Radio
à Toronto

Le Bal du
Dragon de
la Yee Hong
Foundation
à Toronto

Nous avons aussi assisté aux réceptions du Nouvel An lunaire du Bureau économique et commercial de Hong Kong et du Conseil du tourisme de Hong Kong à Toronto et à Vancouver.

Tout au long de février, l'équipe a effectué ses visites habituelles dans nos agences de voyages partenaires à Calgary, à Toronto et à Vancouver pour leur présenter nos meilleurs vœux pour la nouvelle année.

Le Nouvel An lunaire a commencé le 10 février, et marque le début de l'année du Dragon.



Célébrer les immigrants inspirants du Canada atlantique

Air Canada était le transporteur partenaire officiel de l'initiative *Les immigrants les plus inspirants du Canada atlantique de 2024*, laquelle reconnaît les immigrants qui se démarquent dans leurs villes de la côte Est. L'événement a eu lieu en février au Musée canadien de l'immigration du Quai 21 à Halifax, en Nouvelle-Écosse.

Cette initiative a pour mission de souligner les réussites des immigrants qui ont choisi de s'établir au Canada atlantique. Elle veut assurer la prospérité des communautés grâce à des liens de tolérance et inspirer d'autres immigrants à s'installer sur la côte Est du Canada et à en faire un endroit où il fait bon vivre.

L'initiative se termine par un gala où des lauréats sont honorés par des délégués de la région. Ces personnes sont sélectionnées par un comité consultatif composé d'éminents membres du Canada atlantique et elles sont évaluées selon certains critères clés, notamment leur leadership, leur vision, leur responsabilité sociale et leur incidence sur la collectivité.

Air Canada est fière de commanditer cette initiative qui s'harmonise à ses valeurs, car nous croyons qu'il faut célébrer la diversité et contribuer à la prospérité des collectivités que nous desservons.



Balayez ce code pour en savoir plus.

Reconnaissance par l'une des plus importantes sociétés de gestion de voyages

Cet hiver, nous avons reçu le prix décerné au meilleur transporteur aérien intérieur de 2023 au Canada par Nexion Canada, la filiale canadienne de l'une des plus importantes sociétés nord-américaines de gestion de voyages. Le lauréat du prix a été déterminé par les votes d'un réseau de conseillers indépendants.

En nous informant que nous allions recevoir ce prix, Nexion a insisté sur les efforts déployés par **Yazdan Bakhtiary**, chef de service commercial régional, pour établir un partenariat et une relation solide entre Air Canada et Nexion.



Le Championnat culinaire canadien remporte un vif succès!



Les meilleurs chefs de partout au Canada ont croisé le fer à Ottawa les 2 et 3 février dernier dans le cadre de l'édition 2024 du Championnat culinaire canadien.

Lors de la grande finale, les chefs ont soumis aux invités et aux membres du jury le plat sur lequel ils ont planché des mois durant. Voyez qui a remporté le vote. Tout en misant sur des articles de l'encan silencieux, les invités ont pu savourer des vins, des cocktails et des bières artisanales soigneusement choisis, accompagnés de délices locaux. Le gagnant du Championnat a été acclamé par une célébration de victoire, au son de certains des plus grands musiciens du Canada. Air Canada est fière de commanditer cet événement. Faire partie de cette aventure culinaire est un honneur pour nous, qui sommes des passionnés de gastronomie haut de gamme, en altitude comme sur la scène culinaire.

IL ÉTAIT UNE FOIS

1985 : Lancement de la liaison avec Singapour

Le lancement en avril prochain de notre nouvelle liaison avec Singapour au départ de Vancouver fait voyager certains d'entre nous dans le passé. Il y a près de 40 ans, le 15 janvier 1985, nous avons lancé une liaison Toronto-Londres-Bombay-Singapour. Voici quelques-unes des publicités que nous avons publiées dans les années 1980 pour promouvoir cette liaison.





Présence mondiale du réseau Star Alliance dans les médias sociaux

[Temps de lecture : 1,2 min]

Créé en 1997 par cinq transporteurs, dont Air Canada, le réseau Star Alliance est la première alliance mondiale de sociétés aériennes et pour suivre l'évolution rapide du paysage médiatique, elle est active dans les médias sociaux.



Facebook

389 000 J'aime
522 000 abonnés

L'un des premiers gros joueurs des médias sociaux, Facebook est maintenant la deuxième plateforme la plus populaire de Star Alliance avec plus de 522 000 abonnés. Elle y partage des vidéos et des photos originales ainsi que des publications de ses transporteurs membres.

Instagram

700 000 abonnés

La plateforme la plus populaire du réseau Star Alliance avec 700 000 abonnés. Au menu : des microvidéos captivantes pour mettre en appétit les passionnés de voyages. Le nombre important d'abonnés donne une idée de son influence mondiale.

YouTube

10 900 abonnés • 24 vidéos

Il faut beaucoup de travail et de ressources pour produire les vidéos de haute qualité du réseau Star Alliance. La plus populaire, avec plus de 36 000 vues, montre comment l'artiste Tim Bengel a échangé ses points des transporteurs membres Star Alliance contre un voyage dans l'Himalaya pour trouver l'inspiration.



LinkedIn

100 000 abonnés

Comme on dit, les affaires d'abord, le plaisir ensuite. C'est le côté plus professionnel du réseau Star Alliance. Ce qui est intéressant, c'est que vous pouvez voir où travaillent ses employés et ce qu'ils font, consulter leur profil et ainsi mieux comprendre le réseau.

X (anciennement Twitter)

297 500 abonnés

Troisième plateforme la plus populaire de l'alliance, elle demeure un important vecteur d'engagement dans les médias sociaux. Parmi ses abonnés figurent la plupart des principaux transporteurs mondiaux, des politiciens, des journalistes, des décideurs et des médias.

UNE ÉQUIPE À DÉCOUVRIR : PRÉSENTATION DE L'équipe des Activités de tarification

[Temps de lecture : 4,6 min]

Ce groupe spécialisé est chargé de mettre en œuvre, de distribuer et de tenir à jour nos tarifs et nos produits complémentaires.



Voici le deuxième 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.

On n’imagine pas le codage à exécuter en coulisses pour répondre aux nombreuses recherches effectuées chaque jour à partir d’aircanada.com, de notre application mobile, du SMD, de la NDC et d’autres options de réservation. Recherche d’une place à tarif soldé? Code promotionnel? Réservation à l’aide de points Aéroplan? Le rôle de l’équipe des Activités de tarification est vital.

Chaque jour, nous gérons quelque huit millions de tarifs. Si on tient compte de toutes les variantes possibles, ce nombre peut grimper jusqu’à 32 milliards de tarifs.

Comment est-ce possible d’avoir plus de tarifs que le nombre de liaisons exploitées?

Le tarif résultant de chaque calcul reflète un vaste éventail de caractéristiques dans trois principales catégories, ce qui rend chaque calcul unique.



1

Nos tarifs et gammes de tarifs comprennent ceux qu’offrent les canaux directs (aircanada.com, application mobile Air Canada, Centres de services), mais aussi les tarifs publiés par les agences de voyages en ligne, les métamoteurs de recherche (Google Flights, Kayak, etc.) et bien d’autres.

2

Nos produits spécialisés englobent les tarifs qui ne sont pas offerts à tous les consommateurs. Par exemple, les Passes de vols, les tarifs pour urgence familiale, ceux publiés par notre NDC pour les agences de voyages, les facilités de transport pour les employés d’Air Canada, les tarifs ZED pour les employés d’autres transporteurs et la tarification des primes – Fidélité.

3

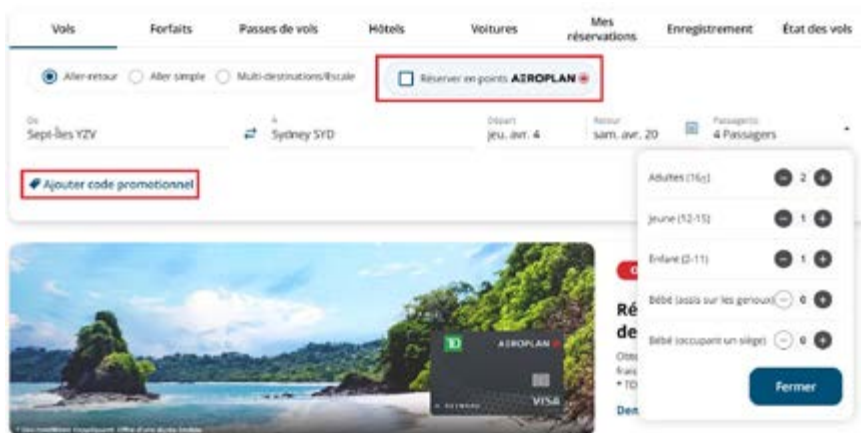
Les services accessoires et complémentaires comprennent les options non incluses dans la gamme sélectionnée : bagages, frais de sélection de places et de surclassement, eSurclassements, frais de modification le jour même, bons de repas, accès aux salons Feuille d’érable, etc.

De plus, des conditions peuvent être associées à un tarif et varier selon le marché ou la destination choisie. Les temps de correspondance minimaux et les suppléments en fonction du pays ou de l’aéroport en sont un bon exemple. Les conditions permettent aussi de préciser le tarif final.

Les activités de tarification : une présence indissociable du processus de réservation

Les données saisies pendant le processus de recherche personnalisent le calcul pour chaque recherche.

Vous pourriez effectuer la recherche suivante : voyage en famille de Sept-Îles (Québec) à Sydney (Australie).



Dès le départ, on obtient différents résultats, selon qu'on réserve avec des points, qu'on ajoute un code promotionnel ou qu'on indique l'âge des passagers (qui peuvent être mineurs).



Les résultats de vols que vous voyez après vos sélections initiales dépendent des conditions associées au tarif, dans le cas illustré ici, les temps de correspondance minimaux pour les correspondances intérieures et la correspondance à Vancouver pour un vol international.

Une fois que vous avez choisi un vol ou une liaison, les places disponibles et le type d'appareil liés à ce vol peuvent influencer sur les gammes de tarifs à votre disposition, chacune ayant des caractéristiques différentes. Selon les caractéristiques de la gamme choisie, ainsi que celles saisies au début de la recherche, comme un statut Aéroplan ou une carte de crédit qui vous donne droit à des privilèges de voyage particuliers, vous voyez différentes options accessoires (sélection de places, bagages supplémentaires, accès aux salons, possibilité d'acheter des repas à l'avance, etc.).

Résultats de la recherche de vols : 5 vols trouvés		Economique	Economique Privilège	Classe affaires
12:20 - 2 000\$ - 28h (arrivant 6 - avr.) - 07:20 Sept-Îles -> YUL -> YVR -> Sydney Inscrivez les vols exploités par Air Canada Express - Jett		Choisir un tarif ci-dessous	\$7151 Carte monnaie	\$7862 Fidélité de compte
Caractéristiques	De base	Standard	Flex	Latitude
Retour sursis	✗ Aucun remboursement	✗ Aucun remboursement	\$ Remboursable moyennant des frais	✓ Entièrement remboursable
Sélection des places	\$ Moyennant des frais	\$ Des frais peuvent s'appliquer	✓ Place normale	✓ Place Preference
Bagages enregistrés	✓ 1 ^{er} sans frais	✓ 1 ^{er} sans frais	✓ 1 ^{er} sans frais	✓ 2 sans frais
Modifications	✗ Aucune modification	\$ Des frais de modification s'appliquent	\$ Des frais de modification s'appliquent	\$ Différence tarifaire seulement
Pre Aéroplan MQS (sélectionner pour des vols exploités par Air Canada)	✓ 25 % des pts Aéroplan/Aucun MQS	✓ 50%	✓ 100%	✓ 100%
Mise en attente (pour même)				✓ Gratuit
	\$1959	\$1989	\$2084	Remboursable \$3781
	Sélectionner	Sélectionner	Sélectionner	Sélectionner

Même si la plateforme de recherche peut sembler différente, le travail de l'équipe des Activités de tarification sert également lors d'une réservation auprès d'un agent – Centres de services –Air Canada ou Aéroplan –, d'un représentant d'agence de voyages et de moteurs de recherche.

Un voyage dans le temps

Les choses étaient plus simples autrefois. Pour s'assurer que les agents d'Air Canada et les agences de voyages avaient accès aux mêmes renseignements pour indiquer un tarif aux clients, on utilisait des fiches aide-mémoire. La fiche ci-après montre l'évolution de nos tarifs, et certaines options supplémentaires introduites au fil du temps, pour des vols Toronto—Vancouver.

TORONTO-VANCOUVER ①					
	OM	RT			
MAR 30/39	130.90	228.50			
APR 1/40	132.35	220.00			
APR 1/47	115.75	269.35			
MAR 1/48	115.75	262.35 (direct or via Calgary)			
	157.75	203.05 (via Saskatoon-Edmonton-Calgary/Lethbridge)			
APR 1/49	160.30	208.55 (via Calgary/Edmonton)			
	FIRST	TOURIST-OM			
FEB 1/52	160.30	268.55	128.00		
JAN 1/58	155.00	295.00	110.00		
	ECONOMY-OM				
JAN 2/61	118.00	216.00	99.00	GROUP OM	
APR 1/62	117.00	-	109.00	ECONOMY	
JUN 15/62	117.00	-	109.00	98.00	OM STANDBY
APR 25/65	118.00	-	109.00	98.00	YOUTH/GR.CITIZEN
APR 30/68	162.00	-	120.00	(1) 108.00	60.00
				(2) 108.00	
			(1) 15-29	(2) 30 & Over	

Aujourd'hui, une équipe qui fait partie intégrante des Affaires commerciales

Au cours des cinq dernières années, en plus de ses tâches quotidiennes pour tenir à jour nos tarifs selon les modifications d'horaires et les nouvelles liaisons et options accessoires, l'équipe a massivement contribué au lancement d'innombrables initiatives et projets à grande échelle. Même si elle travaille souvent en coulisses, son rôle est indispensable à nos activités commerciales.

Comment a-t-on structuré l'équipe pour répondre à l'ampleur de la tâche?

L'équipe est divisée en plusieurs sous-équipes : Amérique du Nord, destinations soleil/Amérique du Sud/sixième liberté de l'air pour l'Atlantique/fidélisation, Pacifique et sixième liberté de l'air pour le Pacifique, produits accessoires, projets et entreprises.

L'équipe responsable des entreprises est chargée de mettre en œuvre et de distribuer des tarifs qui s'harmonisent avec plus de 8 000 contrats d'entreprise, représentant certaines des plus grandes entreprises canadiennes et mondiales. Les voyageurs d'affaires sont souvent nos plus précieux clients.

QUELQUES MEMBRES DE L'ÉQUIPE



« Chaque jour, la mise en œuvre de nos stratégies commerciales et l'omniprésence de nos produits concurrentiels sur le marché témoignent du travail inestimable de l'équipe des Activités de tarification. Qu'il s'agisse de la NDC ou de la mise à jour continue de nos produits tarifaires, cette équipe permet à Air Canada de rester concurrentielle dans un environnement en constante évolution. Merci de nous avoir donné l'occasion de faire connaître sa contribution quotidienne à l'entreprise. »

Patricia Chaif, directrice – Gestion du chiffre d'affaires – Canada



« Notre travail évolue constamment avec les meilleures pratiques les plus récentes et la mise au point de nouveaux produits par l'entreprise. De plus, nous travaillons avec des millions de données et lorsque nous apportons des changements, nous devons veiller à ne pas nuire à notre capacité de vendre les produits d'Air Canada. C'est un travail palpitant, mais le plus beau, c'est que nous collaborons avec de nombreuses équipes à l'échelle de la Société dans un but commun : offrir la meilleure expérience qui soit à nos clients. »

Nancy Lavoie, chef de service principale – Activités de tarification



« Les gens ne réalisent pas toujours que notre équipe doit aussi effectuer le codage pour les vols de rapatriement. Cela peut se produire à tout moment, et quand c'est le cas, je suis fière de dire que notre équipe se montre à la hauteur et met tout en place pour que les Canadiens puissent réserver leurs billets et rentrer chez eux en toute sécurité. »

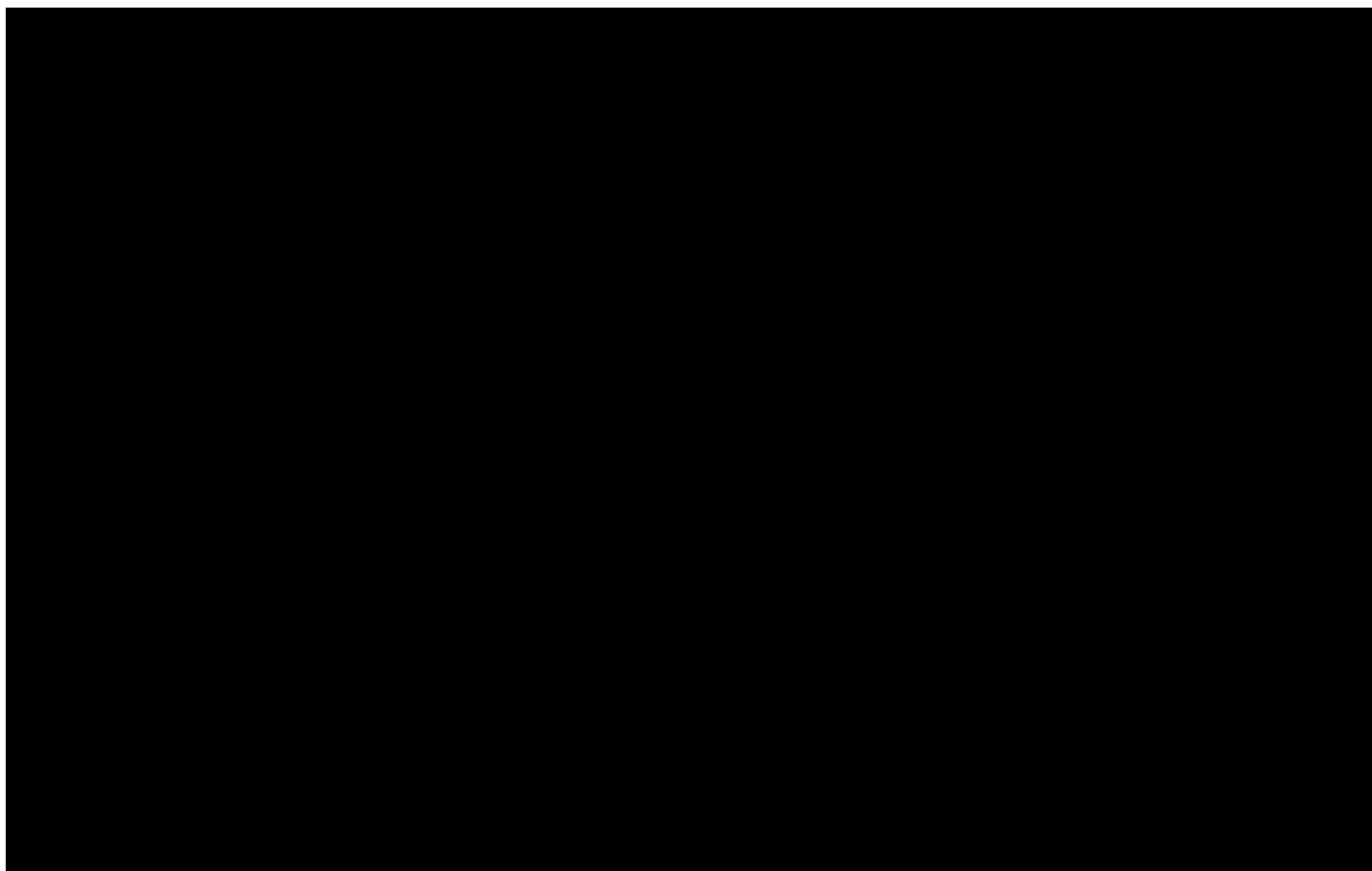
Chantalle Ward, chef de service – Activités de tarification

Résultats de l'exercice 2023 : Air Canada en bonne position pour l'avenir

[Temps de lecture : 1,6 min]

Visionnez cette courte vidéo de **Mike Rousseau**, président et chef de la direction d'Air Canada, sur les solides résultats obtenus au quatrième trimestre et pour l'ensemble de l'exercice financier 2023.

T4



21,833 G\$ PRODUITS
D'EXPLOITATION
EN 2023



En hausse de 32 % et progression
d'environ 20 % de la capacité exploitée,
par rapport à 2022.

2,276 G\$ BÉNÉFICE NET
EN 2023



Comparativement à une perte nette
de 1,7 G\$ en 2022.

46 M PASSAGERS
TRANSPORTÉS SUR
NOTRE RÉSEAU
MONDIAL EN 2023



En hausse de 24 %
par rapport à 2022.

Ratio dette
nette-BAIIDA ajusté*
au 31 décembre 2023 :
1,1. Il s'agit d'une amélioration
par rapport à 5,1 au
31 décembre 2022.



* Le ratio de levier financier est
calculé en divisant la dette nette par
le BAIIDA ajusté des 12 derniers mois.
Il est habituellement utilisé pour
déterminer le taux d'endettement
d'une entreprise par rapport à ses
revenus. Le terme BAIIDA signifie
le bénéfice avant intérêts, impôts
et dotation aux amortissements.



EN SAVOIR PLUS

Consultez le [message de Mike](#), le [communiqué](#) et le [bulletin Flash](#) pour plus de renseignements. Notre équipe de la haute direction a également discuté, entre autres, des résultats financiers du troisième trimestre, de notre rendement opérationnel et des dernières récompenses remises par l'industrie lors d'une [webémission](#) avec période de questions pour les employés.

NOUVEAU

Service d'accueil et d'assistance

[Temps de lecture : 1,2 min]



Les clients au départ ou à destination du Japon, et dont l'itinéraire comprend une correspondance pour un vol d'Air Canada à YUL, YYZ ou YVR peuvent désormais compter sur un service payant d'accueil et d'assistance : accueil des clients à leur arrivée, accompagnement à l'aéroport de correspondance au Canada et assistance des douanes jusqu'à la porte d'embarquement de leur prochain vol.

Qu'ils voyagent seuls ou en groupe, les clients peuvent demander ce service en communiquant avec le Centre de services du Japon, en semaine, de 9 h à 18 h, et le samedi, de 9 h à 13 h. Les prix varient en fonction du nombre de clients figurant sur la réservation.

Cet article fait partie de notre série ponctuelle sur les initiatives mises en œuvre par l'équipe du Rehaussement de l'expérience client (ECX). Découvrez-en davantage sur [l'équipe et ses priorités](#).

Essai concluant

L'automne dernier, 70 étudiants du Japon sont arrivés à YYZ, où cinq agents avaient été affectés pour les aider. Tous les étudiants portaient du mauve et ont voyagé ensemble, mais ils ont été répartis dans de plus petits groupes avec des agents attirés pour faciliter leur voyage.

Deux agents étaient également présents pour aider à la traduction pendant le processus douanier et l'obtention des visas. Ils ont ensuite accompagné les étudiants jusqu'à leur correspondance intérieure pour veiller à ce que tous empruntent la bonne porte d'embarquement.

En nous fondant sur la demande prévue, nous lançons d'abord le service d'accueil et d'assistance au Japon. Nous chercherons ensuite à l'étendre à d'autres marchés et à lui ajouter diverses options.

Nous continuons d'explorer de nouvelles façons d'atténuer les frustrations de nos clients et de rehausser leur expérience de voyage. Cette initiative est une occasion d'accueillir chaleureusement nos clients internationaux et de leur offrir de manière proactive une aide personnalisée pour des correspondances sans tracas.



Nous avons fait traduire cet article en japonais pour reconnaître le travail qu'accomplit chaque jour notre équipe du Japon.

ECX

マシュー・ブレット

[読了目安時間 1.2分]

これは、顧客体験向上 (ECX) チームが実施中の取り組みに関する不定期連載の一部です。チームおよびその優先事項の詳細については、こちら(英語)をご覧ください。

ECX: 新サービス「お出迎えサポート」

エア・カナダは、YVR (バンクーバー)、YUL (モントリオール)、YYZ (トロント) 経由の日本発着便をご利用のお客様を対象に、「お出迎えサポート」サービスを開始いたしました。この乗り継ぎサービス(有料)には、到着時のお出迎え、カナダの乗り継ぎ空港内のご案内、税関から乗り継ぎ便の搭乗ゲートまでのご案内が含まれます。

お一人様はもちろん、複数のお客様でのご利用にも対応しております。ご予約はエア・カナダ コンタクトセンター (日本) までお電話ください。電話受付時間は、平日は午前9時から午後6時まで、土曜日は午前9時から午後1時までとなっております。料金はご利用人数に応じて異なります。

サービス試行の成功例

昨年秋、日本から70人の学生のお客様がトロント・ピアソン国際空港 (YYZ) に到着され、5人の係員がご案内を担当しました。一斉に到着された制服姿のお客様全員をまずは空港でお出迎えし、その後、いくつかの小さな班に分けて各係員がご案内を担当しました。



CONSEILS DE VOYAGE D'EMPLOYÉS : Singapour

[Temps de lecture : 4,6 min]

Le 3 avril 2024, nous lancerons officiellement un service assuré quatre fois par semaine toute l'année :

VANCOUVER ✈ SINGAPOUR



Comme cette destination sera bientôt plus accessible que jamais pour nous tous, il y a de fortes chances qu'elle fasse partie de vos futurs plans de voyage. Voici des incontournables de Singapour recommandés par nos collègues!



CONSEIL PRATIQUE

À l'aéroport – N'oubliez pas de visiter l'aéroport Jewel Changi avant de passer la sécurité. Ce complexe commercial et récréatif de 10 étages sur le thème de la nature abrite la plus grande cascade intérieure du monde entourée d'une forêt.

SINGAPOUR HISTORIQUE



01 CIVIC DISTRICT

Ce quartier, qui recèle certains des bâtiments et lieux historiques les plus notoires de Singapour, est le berceau de son patrimoine culturel, architectural et historique. Aujourd'hui, l'architecture moderne côtoie des vestiges coloniaux comme l'hôtel Fullerton, le Victoria Concert Hall, le musée des civilisations asiatiques, le musée d'art de Singapour et d'anciens édifices parlementaires.

02 HÔTEL RAFFLES

C'est dans cet hôtel, ouvert en 1887, qu'a été créé le cocktail Singapore Sling en 1915. Ce bâtiment emblématique de la ville vaut le détour pour son ambiance et, pourquoi pas, un Singapore Sling.



03 PULAU UBIN

Un trajet de 15 minutes en bateau à partir de la jetée de Changi (à l'extrémité est de l'aéroport Changi) vous permet de remonter le temps à Singapour. Sur l'île perdue un mode de vie à l'ancienne (aucune voiture) et les descendants de nombreuses familles originelles y vivent encore.

04 LITTLE INDIA

Une enclave culturelle avec des temples, des mosquées, de l'art urbain et des maisons aux couleurs vives, et qui propose une expérience culturelle et des repas à prix raisonnable.



05 VILLA HAW PAR

Depuis plus de 80 ans, les habitants amènent leurs enfants à ce parc thématique qui représente des scènes de la littérature, de la mythologie et du folklore chinois.

ATTRACTIONS ET SITES



01 GARDENS BY THE BAY

Intéressant le jour, et à ne pas manquer la nuit venue! Le spectacle de lumière Garden Rhapsody sur le thème musical du mois y est présenté gratuitement chaque soir.

02 SPECTRA

Ce spectacle d'eau et de lumière est présenté gratuitement chaque soir et la vue qu'on peut en avoir de l'hôtel Marina Bay Sands ou du parc Merlion sur la rive opposée est la plus spectaculaire.

03 ÎLE DE SENTOSA

Vous y trouverez des plages, un parc aquatique, un aquarium, et plus encore. Les enfants aiment particulièrement les modes de transport offerts, notamment le train Sentosa Express et le téléphérique de Singapour.



04 BOUGEZ!

C'est en visitant le réservoir MacRitchie ou les Southern Ridges qu'on comprend pourquoi Singapour a été surnommée la ville-jardin.

05 ORCHARD ROAD

Le cœur marchand de Singapour.



QUOI MANGER ET OÙ

HAWKER CENTERS

Cette concentration de stands de nourriture a contribué à la renommée de Singapour. Les plus populaires sont : Amoy Street Centre, Lau Pa Sat, Maxwell Center et Newton Food Centre.

À retenir :

- L'argent comptant est le mode de paiement unique ou privilégié de nombreux stands.
- Une longue file d'attente devant un stand est souvent un bon indicateur de la qualité.

Vous ne savez pas quoi commander?

Essayez les mets suivants :

- Bak Chor Mee (nouilles au porc haché)
- Bak Kut Teh (côtes de porc cuites dans un bouillon complexe)
- Hokkien Mee (nouilles frites aux crevettes)
- Nasi Lemak (riz cuit dans du lait de coco avec des feuilles de pandan)
- Shimmering Sand Crab (crabe)
- Jus de canne à sucre avec du citron.

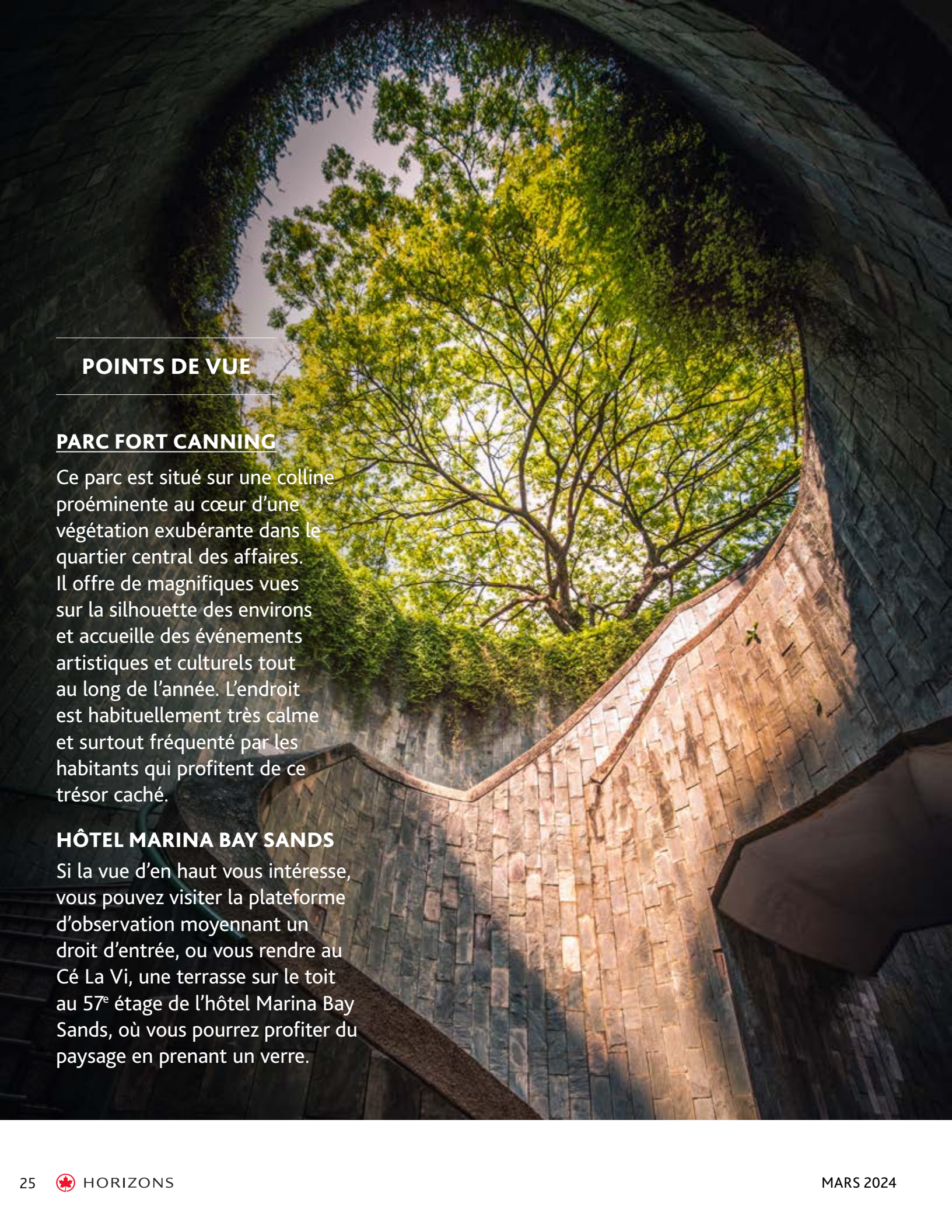


SPÉCIALITÉS LOCALES

Quelques aliments particuliers ont été mentionnés à plusieurs reprises par nos collègues :

- Cendol/chendol – Un dessert de spécialité locale
- Jus frais
- Pain grillé au kaya – Considéré par beaucoup comme le petit-déjeuner national de Singapour. Le kaya est une sorte de confiture servie sur du pain beurré, qui accompagne souvent les œufs.
- Gâteau chiffon au pandan – Le gâteau national de Singapour. Si vous en cherchez un excellent, celui du Bengawan Solo est chaudement recommandé.





POINTS DE VUE

PARC FORT CANNING

Ce parc est situé sur une colline proéminente au cœur d'une végétation exubérante dans le quartier central des affaires. Il offre de magnifiques vues sur la silhouette des environs et accueille des événements artistiques et culturels tout au long de l'année. L'endroit est habituellement très calme et surtout fréquenté par les habitants qui profitent de ce trésor caché.

HÔTEL MARINA BAY SANDS

Si la vue d'en haut vous intéresse, vous pouvez visiter la plateforme d'observation moyennant un droit d'entrée, ou vous rendre au Cé La Vi, une terrasse sur le toit au 57^e étage de l'hôtel Marina Bay Sands, où vous pourrez profiter du paysage en prenant un verre.

CONSEIL PRATIQUE

Métro – Facile à utiliser et économique. Envisagez de vous procurer une passé pour touristes.

MERCI À TOUS CEUX QUI ONT CONTRIBUÉ À CET ARTICLE.

Adrine Abadjian,
planificatrice – Matières

Catalina Triana Martinez,
directrice – Assurances générales

Chris Geraghty, chef principal
de l'Optimisation – Partenariats

Colin Cheng, technicien –
Matériel motorisé

Gregory Bayang, chef de la
Gestion du chiffre d'affaires –
Exploitation

Hoi Ming Kan, commis aux stocks

Jane Tayanes, agente – Ventes et
Service clientèle

Jeresa Delic, spécialiste –
Expérience client

Johan Kim, directeur de bord

Ka Kei Chan, spécialiste –
Expérience client

Karen Xiao, chef de service
principale – Partenaires financiers

Kiyo Weiss, première
directrice – Ventes – Asie-Pacifique

Lea Bajacan, spécialiste –
Développement et maintenance
des applications

Maude Cadieux, chef de service –
Marketing de contenu

Melissa McCarthy, préposée
d'escale

Natalie Brean, coordonnatrice –
Soutien – Ventes internes

Nirmala Samynathan Jayaraj,
directrice de bord

Peter Arjona, chef de service
principal commercial régional

Ronald Robichaud, agent –
Ventes et Service clientèle

Sonia Niclaes, spécialiste –
Expérience client

Quand moins s'avère mieux pour l'environnement

[Temps de lecture : 3,3 min]

Nous savons que la lutte contre les changements climatiques nécessite un effort collectif et qu'il n'y a pas de solution miracle pour atteindre zéro émission nette de gaz à effet de serre (GES). Nous avons besoin d'une planification rigoureuse, d'un consensus et d'idées novatrices.

Que signifie « zéro émission nette »?

Cela fait référence à un état où les émissions de GES dans l'atmosphère sont compensées par leur réduction et leur élimination de l'atmosphère. Contrairement à la croyance populaire, cela ne signifie pas qu'il n'y a plus d'émissions de GES.



Approche à deux volets

Alors, comment une entreprise faisant partie d'une industrie qui dépend des combustibles fossiles peut-elle atteindre zéro émission nette? La solution comporte deux volets : limiter autant que possible la quantité de carbone émise à la source, puis réduire ou éliminer les émissions résiduelles de GES grâce à des mécanismes de compensation pour combler l'écart. C'est ce qu'on appelle la compensation interne et la compensation carbone, respectivement.

Compensation carbone

Ces dernières années, le public s'est familiarisé avec la compensation carbone. Cela comprend les crédits de réduction et d'élimination du carbone générés par des projets hors de la chaîne de valeur d'Air Canada, comme l'offre de captage du carbone d'Airbus, un moyen modulable de compenser les émissions de l'industrie aérienne. Air Canada a été le premier transporteur aérien nord-américain à y adhérer. Le carbone dans l'air est directement capté et stocké (DACCS), en filtrant et en éliminant directement les molécules de CO₂ de l'air à l'aide de ventilateurs d'extraction très puissants, et en les stockant dans des réservoirs souterrains.

En nous permettant d'investir dans d'autres projets, comme la reforestation ou les énergies renouvelables ou les technologies comme les systèmes DACCS, les crédits de carbone compensatoires contribuent à atténuer les émissions de GES qui ne peuvent pas être évitées dans la chaîne de valeur d'Air Canada.

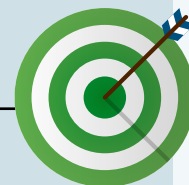
Compensation interne

La compensation carbone, bien qu'intéressante, ne peut contrebalancer les changements climatiques à elle seule. C'est là qu'intervient la compensation interne. Si la compensation carbone cible des projets hors de notre chaîne de valeur, la compensation interne vise la mise en place de politiques, de processus et de technologies pour stopper la création d'émissions dans la chaîne de valeur d'Air Canada.

À l'heure actuelle, les projets de crédits de carbone compensatoires sont plus rapides et moins coûteux pour Air Canada, mais nous explorons des changements plus importants, comme l'obtention d'une source fiable de carburant d'aviation durable (CAD) ou des appareils hybrides électriques, projets qui s'échelonneront sur une plus longue période.

Vous voulez en savoir plus?

Consultez notre plan d'action climatique ou inscrivez-vous à nos prochaines séances Climat 101.



CHOOOSE pour choisir les bons projets

Air Canada a travaillé avec CHOOOSE, notre fournisseur du programme de compensation d'émissions de carbone, pour sélectionner des projets ciblant différents objectifs de développement durable. Voici un aperçu de deux de ces projets.

CHOOOSE



Projet Delta Blue Carbon Mangrove

Province de Sindh, Pakistan

Ce projet de restauration des mangroves s'étend sur 350 000 hectares de marais littoraux sur la côte sud-est du Sindh, au Pakistan. Il permet d'éliminer les émissions de GES grâce à la reforestation et à la revégétation des marais littoraux dégradés avec des arbres indigènes et d'autres espèces, dans le but d'absorber le dioxyde de carbone, de stabiliser et de protéger la zone côtière et de soutenir les communautés qui dépendent des marais. Le projet devrait permettre d'éliminer environ 140 millions de t éq. CO₂ pendant toute sa durée.



Projet de la forêt pluviale de Great Bear

Colombie-Britannique, Canada

Dans la forêt pluviale de Great Bear, des zones où l'exploitation forestière était jadis permise seront dorénavant protégées, notamment au moyen d'un changement à la loi sur l'utilisation des terres visant à protéger les forêts et à réduire les niveaux d'exploitation. La forêt de Great Bear, qui s'étend sur 4,73 millions d'hectares de terre et d'eau douce et compte 1,92 million d'hectares de terrain forestier productif, se situe sur le territoire traditionnel des communautés côtières des Premières Nations qui accueille l'initiative Great Bear, grâce à laquelle 1,58 million d'hectares seront désignés en tant que zones de conservation et de protection de la biodiversité.

Le plan d'action climatique d'Air Canada définit quatre grands volets de réduction des émissions, pour ainsi tracer la voie vers une exploitation plus durable :



Parc aérien et exploitation

Continuer à déployer des flottes d'appareils modernes et plus efficaces, retirer graduellement le matériel au sol à fortes émissions de carbone et électrifier le matériel au sol.



Innovation

Évaluer constamment la viabilité, la sécurité et la performance des nouvelles technologies d'exploitation électrique, à hydrogène ou hybrides, et d'autres innovations.



Carburant d'aviation durable et énergie renouvelable

Outre l'achat de CAD, explorer les possibilités en matière d'énergie renouvelable pour les installations d'Air Canada, comme le gaz naturel renouvelable (GNR).



Réduction et élimination du carbone

Étudier des technologies carbonégatives et d'autres stratégies de réduction des émissions directes et d'élimination des GES.

CHAÎNE DE VALEUR DU CARBONE

Compensation carbone

Compensation interne

Appareils détenus ou contrôlés ; transporteurs Air Canada Express ; producteurs de carburant d'aviation ; producteurs de carburant d'aviation durable ; fournisseurs de restauration ; partenaires de services TI, etc.



Bâtiments détenus ou contrôlés



Locaux loués
Bureaux loués

Parc de matériel au sol mobile détenu ou contrôlé (véhicules, matériel au sol, etc.)

Passagers

Employés



Taxonomie de la compensation carbone

La compensation carbone est générée par le **stockage**, la **séquestration** ou l'**évitement** des émissions de gaz à effet de serre (projets sur les GES) :

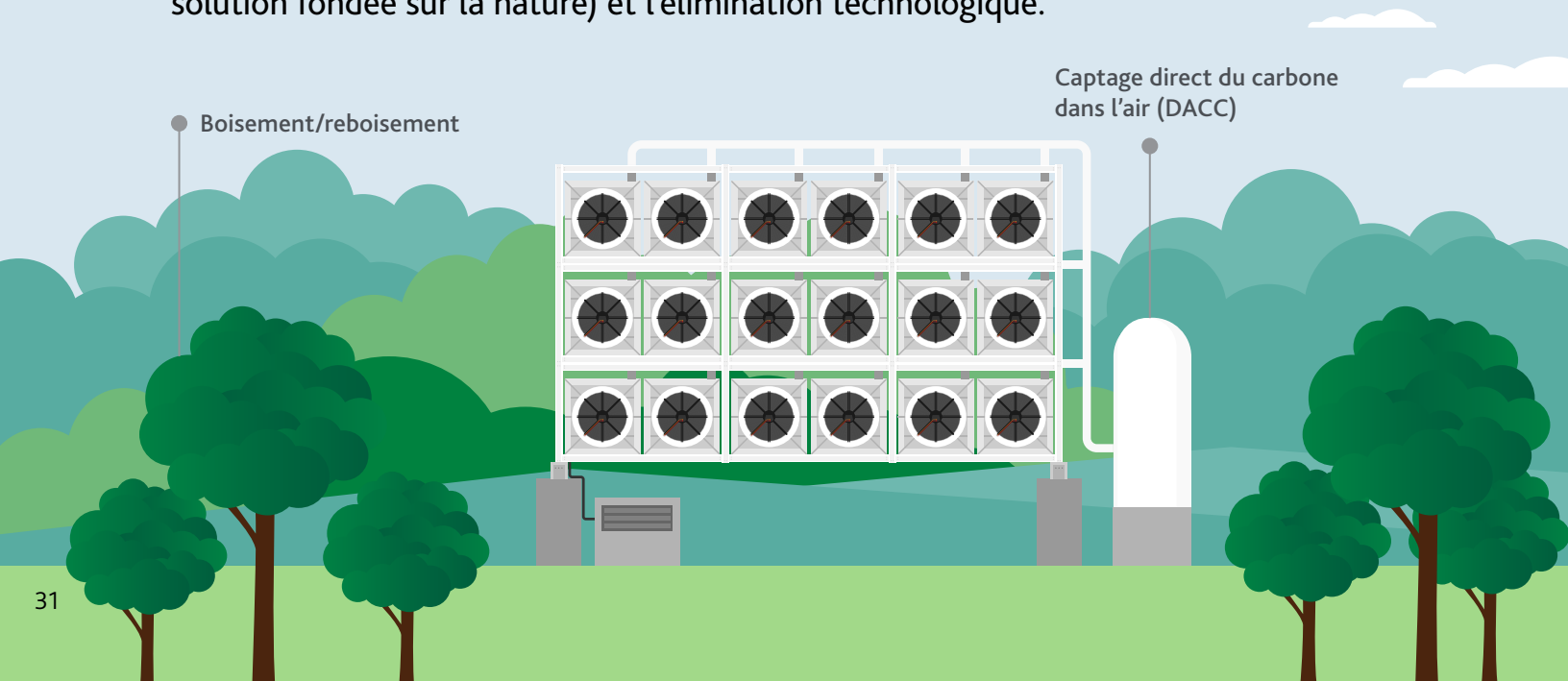
1 RÉDUCTION DES ÉMISSIONS

Projet qui réduit les émissions par rapport à une situation théorique qui se serait produite en l'absence du projet.



2 ÉLIMINATION DU CARBONE

Projet qui élimine physiquement le carbone de l'atmosphère, ce qui comprend l'élimination naturelle (également appelée solution fondée sur la nature) et l'élimination technologique.



L'AGENTE DE BORD Roberta McQuade célèbre ses 50 ans de service



et nous offre des souvenirs et des conseils en cadeau

[Temps de lecture : 3,5 min]

En janvier, l'agente de bord Roberta McQuade a célébré son 50^e anniversaire de service! Pour souligner l'occasion, elle partage avec nous les souvenirs et les moments les plus marquants de sa carrière à Air Canada et dans le monde du transport aérien.



QU'EST-CE QUI VOUS A INCITÉE À DEVENIR AGENTE DE BORD?

En 1974, c'était un emploi prestigieux très convoité. Comme pour la plupart des gens, les voyages constituaient l'attrait principal.

QU'EST-CE QUI VOUS PLAÎT DANS CETTE CARRIÈRE?

La liberté et les congés que m'offre mon choix de carrière sont sans égal. Le plus grand avantage réside dans la capacité de pouvoir planifier mes voyages, d'explorer d'autres cultures et de visiter les membres de ma famille qui vivent à l'étranger. Bien sûr, mon ancienneté n'est pas étrangère à cette latitude. Ce n'est pas aussi facile pour les plus jeunes, mais leur tour viendra.

QU'EST-CE QUE VOUS AIMEZ MOINS DANS CETTE CARRIÈRE?

C'est triste à dire, mais c'est le manque de civilité des voyageurs. Ce phénomène n'est pas exclusif à l'industrie du transport aérien. C'est très difficile.

Nous passons beaucoup de temps à nous excuser, à calmer et à arbitrer des querelles entre les passagers tout en essayant de satisfaire tout le monde. Malheureusement, il arrive que ça ne suffise tout simplement pas, peu importe les efforts que nous déployons. Puis, un passager nous remercie en disant qu'il a eu un vol agréable et ça nous permet de mettre les choses en perspective.



QUELS SONT VOS MOMENTS MÉMORABLES?

Les vols de secours sont les plus émouvants. Deux, entre autres, m'ont particulièrement marquée.

En 1975, après la chute de Saïgon (maintenant Hô Chi Minh-Ville), nous avons ramené de Guam (vol nolisé par le gouvernement américain) des centaines de bébés orphelins de Saïgon vers une nouvelle vie en Amérique du Nord. Certains de ces bébés avaient survécu à l'écrasement d'un C-130 Hercules au cours d'une mission de sauvetage semblable.

Les bébés étaient attachés à leur siège ou couchés dans des berceaux en carton. Plusieurs étaient terrifiés et profondément traumatisés, d'autres, souffrant de brûlures causées par l'écrasement, étaient pris en charge par les infirmières de l'armée américaine. Notre tâche était de nous occuper des bébés indemnes.

Je n'ai jamais oublié ces bébés croisés lors de cette leçon d'humilité à la fois gratifiante et terrifiante. J'ose croire qu'ils ont connu une vie formidable au Canada et aux États-Unis.

Les vols de secours qui ont suivi le séisme et le tsunami au Japon en mars 2011 sont tout aussi mémorables. Nous transportions des chiens de sauvetage, des travailleurs humanitaires, des fournitures de secours et des diplomates, et ramenions des survivants canadiens et leur famille.

Chaque récit était déchirant. Certains avaient marché 60 kilomètres pour atteindre l'aéroport avec pour seuls bagages les vêtements qu'ils portaient. Plusieurs n'avaient pas de documents de voyage.

Nous avons apporté des valises supplémentaires contenant des vêtements, des articles de toilette et des jouets et des jeux pour les enfants. La seule vue de l'avion à la feuille d'érable suffisait pour combler ces gens démunis par les circonstances. Il fallait voir la joie que procuraient une débarbouillette, un savon et une brosse à dents. J'ai assuré trois de ces vols, chacun avec ses histoires uniques alliant survie et courage.



Nous avons célébré des anniversaires marquants avec nos passagers comme nous avons soutenu des personnes qui vivaient une perte. Notre travail quotidien, c'est beaucoup de joie, mais aussi de la tristesse. C'est gratifiant de faire une différence, d'apporter du réconfort ou de simplement être à l'écoute.

Ce travail n'est pas pour tout le monde. Les longues heures, les événements familiaux ratés, les urgences, les cas médicaux et les passagers difficiles peuvent s'avérer épuisants.

QUELS CONSEILS DONNERIEZ-VOUS AUX NOUVEAUX EMPLOYÉS?

Peu importe le poste que vous occupez, souplesse et ouverture d'esprit sont les clés de votre succès. Vous verrez des clients de tous horizons. Et vos meilleurs plans risquent d'être contrecarrés par des situations et des événements hors de votre contrôle.

Vous verrez que votre employeur ne fait pas l'unanimité, parfois dans des termes peu élogieux sur la place publique. Excusez-vous et passez à autre chose. Faites de votre mieux pour les clients, c'est votre devoir envers votre employeur. Travailler à Air Canada est un privilège. Les avantages dont vous profitez ne sont pas à la portée des détracteurs.

Nous représentons Air Canada, tout comme notre pays, auquel sont associés des valeurs comme la gentillesse, l'empathie et la diversité. Nous sommes souvent les premiers Canadiens que les gens rencontrent : endossez cette vision et vous réussirez à Air Canada.

Quand vous travaillez avec un nouvel employé, rappelez-vous votre première journée : soyez un mentor aimable, axé sur l'entraide.



Je ne travaillerais nulle part ailleurs. Mes collègues sont talentueux, exceptionnels et de fiers représentants de la diversité, avec qui j'ai noué des amitiés durables.



Roberta McQuade
Agente de bord

NOS FÉLICITATIONS À L'OCCASION DE VOTRE ANNIVERSAIRE DE SERVICE



France Desjardins, agente de bord, 45 ans.



Participez à la discussion dans la
Communauté Jalons de carrière