



HORIZONS

**PRIORITÉ À LA SÉCURITÉ,
TOUJOURS**



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

VIDÉOGRAPHE DE L'ENTREPRISE
Adrian Figueroa Navidad

ARCHIVISTE
Richard Folgar

COLLABORATEURS
Naïla Baïg, Tiffany Lafleur, Matthew Brett,
Sue Cavallucci, Chantal Poupada,
Sabrina Scott, Catherine St-Onge, Teri Udle,
Véro Poitras et Guylaine Saint-Pierre

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	Un programme de sécurité prend son envol à l'aéroport de Toronto	12
EN VEDETTE	Une équipe à découvrir : Le tri des bagages amélioré favorise l'efficacité des correspondances à nos plaques tournantes	17
	Jazz : Le Service en vol de Jazz favorisera une expérience Air Canada en toute continuité	22
	Transport intermodal : Des avions, des trains et... encore des trains!	27
DANS CHAQUE NUMÉRO	Lettre du rédacteur : Éliminer les vases clos	3
	Quoi de neuf? Célébration du Mois de la Terre	4
	Il était une fois : La sécurité au Service en vol au fil des ans	9
	Le pouvoir de l'Alliance : Les membres Star Alliance célèbrent le Mois de l'histoire des femmes	10
	Développement durable : Une journée dans le secteur du transport aérien : mobiliser les leaders de demain	31
	De tout cœur : Des familles d'employés d'Air Canada participent au programme <i>International Youth Exchange</i>	37
	Anniversaires de service	41

Éliminer les vases clos

« Le tout est plus que la somme des parties » est une expression tirée de l'une des œuvres classiques d'Aristote et qui a, depuis, bien évolué. Malgré notre division en services et en directions, notre travail le plus dynamique se produit souvent lorsque disparaissent les cloisons et que nous travaillons en équipe. Air Canada est plus que la somme de ses parties.

Notre article de couverture traite du nouveau Programme d'ambassadeurs de la sécurité à Toronto : des résultats positifs, des plans d'expansion prévus, le tout à point nommé pour la Semaine de la sécurité et de la santé en mai!

Nos partenariats intermodaux en pleine expansion démontrent que nous éliminons non seulement les barrières entre les services, mais aussi celles entre les modes de transport, dans le but de rendre le voyage du client plus harmonieux entre les avions, les trains, les autocars et autres.

La série d'événements misant sur l'embauche de nouveaux employés à Jazz après le pic de la pandémie de COVID-19 témoigne avec éloquence de notre désir d'offrir une expérience sans tracas pour l'ensemble de l'offre d'Air Canada.

Si notre couverture de l'événement Une journée dans le secteur du transport aérien illustre parfaitement l'élimination des obstacles à l'entrée dans l'industrie de l'aviation, notre article sur le programme International Youth Exchange auquel des familles d'employés d'Air Canada ont participé démontre bien les retombées positives associées à l'élimination des barrières culturelles.

Ce numéro du magazine *Horizons* témoigne des avantages à aller au-delà des frontières et à sortir des sentiers battus. Bonne lecture.



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

Célébration du Mois de la Terre

[Temps de lecture : 2 min]

Sur les écrans

Air Canada a lancé un certain nombre d'initiatives visant à souligner le Mois de la Terre et propose pour l'occasion du contenu dans son système de divertissements à bord pour sensibiliser les clients à la beauté et à la fragilité de la planète Terre. Nous nous sommes également associés à l'Institut Jane Goodall du Canada pour braquer les projecteurs sur le commerce illégal d'espèces sauvages.



La couleur pourpre

Drame musical américain d'époque de 2023 réalisé par Blitz Bazawule et inspiré de la comédie musicale et du roman d'Alice Walker paru en 1982. Le film raconte l'histoire de Célie, une Afro-Américaine du Sud des États-Unis aux prises avec un mari violent au début des années 1900.



Planète Terre

En avril, nous soulignons le Mois de la Terre. C'est pourquoi nous sommes ravis de vous proposer cette série documentaire stupéfiante qui présente des images de certaines des merveilles naturelles les plus impressionnantes de la planète, des océans aux déserts en passant par les calottes glaciaires polaires.



Les mecs

Martin, Étienne, Christian et Simon, quatre amis de toujours, sont devenus, tant bien que mal, des hommes d'âge mûr. Hantés par les défaites de leur existence, bousculés par le temps qui s'accélère et animés par leurs désirs inassouvis, ils abordent l'avant-dernier droit de leur vie. Une série télévisée humoristique à regarder avec plaisir.

Reprises printanières et lancement de liaisons



Voici revenu ce temps de l'année! En raison de leur popularité, de nombreuses liaisons transatlantiques saisonnières reprennent plus tôt cette année. Vous trouverez ci-dessous les liaisons internationales saisonnières qui ont déjà repris et la nouvelle liaison transpacifique attrayante assurée toute l'année qui a été lancée. Ne manquez pas la liste des autres liaisons à venir dans les numéros de mai et de juin d'*Horizon*.

AU DÉPART DE MONTRÉAL



Amsterdam (reprise)
Athènes (reprise)

AU DÉPART DE TORONTO



Athènes (reprise)
Barcelone (reprise)

AU DÉPART DE VANCOUVER



Singapour
(nouvelle liaison)



Mars était le Mois de la prévention de la fraude



Selon la Gendarmerie royale du Canada, en 2023, les Canadiens ont perdu plus de 567 millions de dollars en raison de la fraude. Il s'agit d'une industrie florissante et nous devons tous savoir comment nous protéger au mieux, ainsi qu'Air Canada, contre des attaques de plus en plus sophistiquées. Le mois dernier, nous vous avons :

- Donné quelques bonnes astuces pour vous protéger contre la fraude
- Expliqué ce qu'est le bourrage d'identifiants
- Indiqué comment repérer les attaques par piratage psychologique



Questions sur la fraude?
**Cybersécurité, Vie
Privée et Sécurité**

La Dictée P.G.L.



En mars, les employés d'Air Canada qui le souhaitent ont pris part à la Dictée P.G.L. de la Francophonie 2024, organisée par la Fondation Paul-Gérin-Lajoie pour une troisième année. L'employé d'Air Canada ayant obtenu la meilleure note lors de l'événement virtuel du 1^{er} mars se qualifiait pour la finale du 22 mars afin de se mesurer aux finalistes de plus de 60 autres entreprises et organisations du pays.

Un total de 194 employés se sont inscrits. Nous étions la deuxième entreprise qui comptait la participation la plus importante lors de la qualification, et la plus grande entreprise basée au Québec. Finalement, il y a eu égalité : deux employés n'ont commis que deux erreurs dans la dictée. Des phrases de départage ont donc déterminé notre gagnant, **Carel Issid**, avocat-conseil principal – Financement avions et Contrats commerciaux, et notre finaliste, **Anne-Sophie Bouliane**, spécialiste en apprentissage – Service clientèle – PNC. En raison d'un conflit d'horaire, Carel n'a pas pu participer à la finale, mais Anne-Sophie a fièrement représenté Air Canada à la dictée, qui a été lue par Jean-François Roberge, ministre québécois de la Langue française.

Air Canada supporte la conférence de l'industrie touristique de la Colombie-Britannique



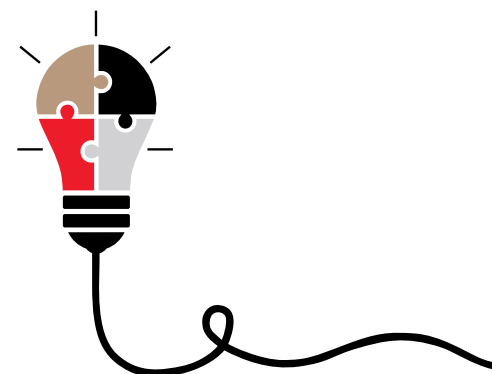
Les 6 et 7 mars derniers, en plus d'agir à titre de transporteur partenaire privilégié, Air Canada a joué le rôle de partenaire officiel de la conférence de la Tourism Industry Association of BC, dont l'objectif était de présenter les outils nécessaires à la croissance et au développement du secteur du tourisme. Dans l'esprit du thème de cette année, « *Shaping Our Future Together* », des centaines de représentants et de leaders de l'industrie touristique, ont pu réseauter, mais aussi découvrir le secteur, peaufiner leurs connaissances et profiter de la riche expertise des pros du domaine.

Air Canada participe au dîner du Mois de l'histoire des Noirs



En février dernier, **Norman Haughton**, directeur – Divertissements à bord, Connectivité et Analytique, a participé au dîner annuel du Mois de l'histoire des Noirs à l'Université de Toronto. La conférencière d'honneur de l'événement était l'ancienne gouverneure générale du Canada, Michaëlle Jean. Plus de 600 personnes ont assisté au dîner et quelque 10 000 enfants de la région du Grand Toronto ont participé virtuellement à la célébration. Ce partenariat avec le dîner fait partie des efforts de l'équipe Diversité, Équité et Inclusion pour encourager et promouvoir les carrières dans l'aviation, créer des occasions et accroître la représentation des groupes sous-représentés au sein d'Air Canada.

« C'était très touchant de voir des enfants de tous les âges et milieux s'intéresser à ce que signifie être Noir au Canada, indique Norman. Je me réjouis d'avoir eu l'occasion de leur parler et de les renseigner. Le dîner a eu lieu dans l'une des plus anciennes universités du Canada, ce qui démontre que les institutions du changement jouent leur rôle. »



Air Canada soutient le festival d'hiver Snowking de Yellowknife



Du 2 au 29 mars, le festival d'hiver Snowking avait pour mission de créer un paradis hivernal dont tous pourraient profiter. Dans la baie de Yellowknife, le roi des neiges et ses robustes et talentueux assistants du Nord ont bravé des températures de -30 degrés pendant deux mois pour construire un énorme château composé entièrement de neige et de glace. L'événement encourage l'art, l'esprit communautaire, le bénévolat, la créativité et les jeux d'hiver actifs. Il témoigne de l'engagement d'Air Canada à promouvoir la diversité culturelle et marque notre premier partenariat dans les Territoires du Nord-Ouest. En investissant dans des événements comme celui-ci, nous démontrons notre volonté de favoriser un sentiment d'appartenance, de valoriser le bénévolat et de célébrer la créativité. La commandite de ce festival nous permet de promouvoir des jeux d'hiver actifs et de mettre en valeur la beauté et le caractère unique des destinations nordiques comme Yellowknife. Avec ce partenariat, nous avons voulu créer une expérience mémorable pour les festivaliers tout en contribuant au développement économique et culturel des Territoires du Nord-Ouest.



La sécurité au Service en vol au fil des ans

En clin d'œil à notre article de couverture, qui porte sur l'élargissement aux opérations de piste du Programme d'ambassadeurs de la sécurité, nous voulions également souligner les initiatives de sécurité en cabine au fil des ans, en accordant une attention particulière au Service en vol. Jetez un coup d'œil à ces formidables photos que notre archiviste a trouvées et qui mettent en lumière les initiatives de sécurité, des années 1960 aux années 2000.

Années

1960



Années

1970



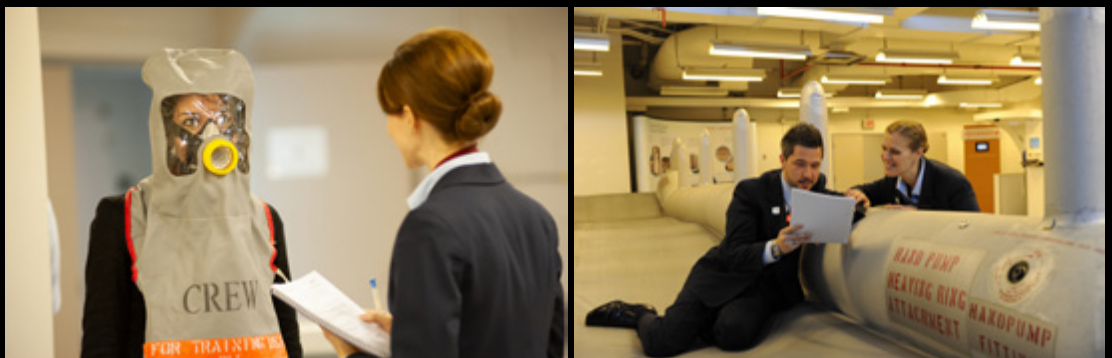
Années

1980



Années

2000





Les membres Star Alliance célèbrent le Mois de l'histoire des femmes



[Temps de lecture : 1,3 min]

En mars dernier, les membres Star Alliance ont organisé des événements et des initiatives pour souligner la Journée internationale des femmes le 8 mars et le Mois de l'histoire des femmes.

Air Canada et CAE ont annoncé les lauréates de la bourse Commandante-Judy-Cameron de 2024, tandis que le groupe-ressources d'employés Femmes en aviation d'Air Canada a souligné la Journée internationale des femmes et la Semaine mondiale des femmes dans l'aviation au cours de son petit-déjeuner annuel. Ne manquez pas de consulter notre [chronologie de l'histoire des femmes à Air Canada](#).



Réseau Star Alliance

Le réseau a publié une série d'images dans les médias sociaux – Facebook, Instagram et X (anciennement Twitter) – pour célébrer les femmes qui sont aux premières lignes de l'industrie : membres du personnel de piste, premières officières supérieures, agentes de bord et techniciennes.



Aegean Airlines : Qui mène le monde? Les femmes!

Aegean Airlines, transporteur national de Grèce et plus importante société aérienne du pays, a publié cette [vidéo dans les médias sociaux](#) à l'occasion de la Journée internationale des femmes.

United Airlines amasse des milles pour les éclaireuses

Pour souligner le 112^e anniversaire des éclaireuses, United Airlines a encouragé les membres MileagePlus® à donner des milles à l'organisation Girl Scouts of the USA pour [financer des expériences transformatrices](#) grâce aux voyages. La Société a égalé le premier million de milles amassés par l'intermédiaire de Miles on a Mission, son programme de collecte de fonds et de production participative.



Brussels Airlines

Brussels Airlines a communiqué des données sur l'emploi à l'occasion de la Journée internationale des femmes, en soulignant que l'entreprise compte 52 % d'employées, que 9 cadres supérieurs sur 20 (45 %) sont des femmes, et que ce nombre passe à 67 % pour le conseil d'administration. D'autres renseignements sur la représentation des femmes dans l'entreprise figurent dans [son communiqué](#).



Air India exploite 15 vols assurés entièrement par des femmes

Le 8 mars, Air India a exploité 15 vols intérieurs et internationaux assurés par des équipages entièrement féminins, en plus d'organiser un programme d'une semaine comportant des webinaires et des événements en personne pour les femmes de l'entreprise. [Consultez son communiqué](#).

NOUVEAU

Un programme de sécurité prend son envol à l'aéroport de Toronto

[Temps de lecture : 4,4 min]

Quand **Rubel Singh**, chef de service – Programme d'ambassadeurs de la sécurité, prend son service aux opérations côté piste de l'aéroport de Toronto, il a une mission en tête : s'assurer que l'exploitation ce jour-là se déroule de façon plus sécuritaire que la veille et, pour y parvenir, renforcer les relations et la confiance dans ce programme dont il est responsable.



Rubel et ses trois homologues, **Brent Fenton, Kori Lima et Joey Serdar**, assurent une permanence constante à l'aéroport de Toronto. Cette présence constante sur place leur permet d'examiner attentivement notre environnement de travail et de collaborer avec les membres de l'exploitation pour régler en amont les préoccupations liées à la sécurité et atténuer les risques, au besoin.

Concevoir un programme de sécurité préventive pour les opérations côté piste d'Air Canada

Créé à la fin de 2023 par **Elmer Acebedo**, chef de service – Audits qualité de l'entreprise, et **Alistair Stewart**, chef de service – Conformité – Sécurité de l'entreprise, le Programme d'ambassadeurs de la sécurité vise à régler les préoccupations liées à la sécurité en amont et à soutenir nos employés de première ligne par la voie de l'encadrement, du mentorat et d'interventions positives. En atteignant un stade de sécurité préventive, nous pouvons écarter les problèmes de sécurité et agir avant qu'ils ne surviennent.

« Avec les conseils et le soutien de **Danielle Canonico**, première directrice – Conformité, Qualité et Risque – Sécurité de l'entreprise, on nous a donné carte blanche pour concevoir un programme axé sur une approche proactive plutôt que réactive, et qui respecte le mandat d'offrir en tout temps un soutien de sécurité sur le terrain », explique Elmer.

Nous en sommes à la première phase, qui consiste à recueillir le plus de points de

« Quand les employés côté piste me voient arriver, ils coupent les moteurs et déploient les rambardes latérales, explique Rubel. **Ils savent quoi faire, de manière sécuritaire.** Ainsi, nous adoptons sans cesse de bonnes habitudes, et c'est ce que l'on souhaite. »



Kori Lima (MSA) avec Bobby Marco



AVRIL 2024

données possible afin de pouvoir commencer à prévoir et à prévenir les tendances et les événements futurs.

« Le programme est unique au Canada, précise Alistair. Nous nous sommes inspirés d'un programme très efficace à Delta Air Lines – *The Safety Advocate Program* –, mais nous l'avons adapté à notre exploitation et avons élaboré tous les processus opérationnels à l'appui de sa mise en œuvre à Toronto. »

Le programme a été lancé fin décembre 2023, après des mois de recherche, de conception et de mise sur pied d'une équipe. Quatre chefs de service – Programme d'ambassadeurs de la sécurité ont été embauchés et formés pour couvrir impeccablement tous les quarts de travail à l'aéroport de Toronto.

En tant qu'experts en procédures d'utilisation normalisées et opérations côté piste sécuritaires, Rubel, Joey, Kori et Brent sont constamment présents sur l'aire de trafic. Ils sont à l'affût des dangers et des obstacles potentiels, encouragent le respect rigoureux des procédures d'utilisation normalisées en cas d'irrégularités d'exploitation ou d'autres problèmes, et créent des occasions de reconnaître les employés qui n'hésitent pas à signaler les quasi-incidents pour nous permettre d'atteindre un état de sécurité préventive. En fait, plus de 31 employés ont eu droit, depuis le début du programme, à des marques de reconnaissance pour leur contribution proactive à la sécurité à l'aéroport de Toronto.



Rubel Singh (MSA) avec Ali Al-Tahan



Mesurer le succès

Les données – y compris le signalement des risques pour la sécurité – sont essentielles au succès d'une exploitation. Une grande part du rôle des chefs de service – Programme d'ambassadeurs de la sécurité est de veiller au signalement approprié des éléments de sécurité et à la documentation des cas de conformité et de non-conformité. Grâce à des données robustes sur le signalement des risques pour la sécurité, appuyées par une culture de divulgation non punitive, l'équipe peut proactivement repérer les tendances, positives et négatives, au sein de l'exploitation. La tendance est négative? Un nouveau processus d'atténuation est mis en œuvre et surveillé par nos équipes de la conformité à la sécurité.

Déjà, le programme a porté fruit, avec l'observation de tendances positives en termes de culture de sécurité, de signalement et de participation. Et même si le programme en est à ses balbutiements, les tendances positives quant à la diminution du nombre d'employés blessés et des dommages aux avions affichent un bilan positif.



Améliorer notre culture de la sécurité

« Nous tentons par-dessus tout de rehausser notre culture de la sécurité, indique Elmer. Une bonne part de notre stratégie à cet égard consiste à renforcer notre culture d'entreprise pour favoriser des relations et des résultats positifs en faisant participer les employés de première ligne et les gestionnaires à nos initiatives de sécurité, en récompensant les comportements sécuritaires et en tenant tous les employés responsables de la sécurité. Le fait de voir des visages familiers jour après jour et d'établir des relations est déterminant. »

« J'ai été souvent appelé à me rendre à une porte ou dans une zone pour évaluer une situation, affirme Rubel. Les employés veulent nous voir sur place, même si ce n'est que pour discuter de certains enjeux qu'ils ont constatés sur l'aire de trafic et qui pourraient améliorer leur environnement et leurs conditions de travail. »

« Nos employés côté piste sont à l'aise avec les chefs de service – Programme d'ambassadeurs de la sécurité, conclut Elmer. Ils sont ouverts à l'encadrement et aux interventions. Ils s'investissent à fond pour avoir un milieu de travail sécuritaire et nous voulons nous assurer que chacun rentre à la maison sain et sauf à la fin de chaque journée de travail. »

Étant donné la mise en œuvre réussie du programme à Toronto, l'équipe prévoit l'étendre à Vancouver et à Montréal plus tard cette année.

« J'ai observé divers changements positifs depuis la mise en œuvre du programme. Mais je veux surtout insister sur le respect accru des procédures d'utilisation normalisées : s'assurer que les cales sont derrière la ligne de sécurité de l'aire de trafic, ne pas bloquer les issues de secours avec des véhicules pendant que les passagers sont à bord, conduire d'une façon sécuritaire, porter la ceinture de sécurité et ne pas laisser le moteur des véhicules tourner. »

– Mandeep Dhillon, chef préposé d'escale

« À mon avis, la promotion d'une culture de sécurité non punitive au travail crée par-dessus tout un climat de confiance et de transparence. Le fait de pouvoir signaler les problèmes de sécurité ou les quasi-incidents sans crainte de réprimande est l'aspect le plus important pour assurer la sécurité des employés et des passagers. Une culture de la sécurité non punitive favorise un milieu de travail où tous les employés, qu'ils viennent d'arriver ou aient de l'expérience, peuvent partager leurs préoccupations et leurs idées pour faire en sorte que la sécurité soit la priorité de tous. »

– Gregory Falbo, chef préposé d'escale

Journée portes ouvertes sur la sécurité à l'aéroport Toronto Pearson le 25 mars

Le 25 mars, le Programme d'ambassadeurs de la sécurité a tenu une séance d'accueil pour les employés de première ligne. Divers représentants de la Sécurité de l'entreprise étaient présents pour continuer à renforcer les relations, échanger des idées et favoriser une culture de la sécurité positive. Quelque **150 employés de première ligne** sont venus écouter l'équipe de la Sécurité et discuter de la sécurité à l'aéroport de Toronto.



Le tri des bagages amélioré favorise l'efficacité des correspondances à nos plaques tournantes

[Temps de lecture : 5,2 min]

L'année a été occupée du côté des bagages avec le lancement réussi du suivi des bagages sur l'application mobile Air Canada. Bien sûr, de nombreux autres projets se déroulaient en coulisses et sont parfois passés inaperçus. Nous avons rencontré l'équipe Produit bagages global pour mieux comprendre les améliorations apportées au tri des bagages et aux processus d'Air Canada.



À propos de l'équipe Produit bagages global

L'équipe est composée de membres de l'ensemble du réseau et chacun joue un rôle clé pour appuyer efficacement nos activités liées aux bagages.

L'équipe travaille fort pour nous fournir les systèmes et les outils nécessaires afin de mieux soutenir nos collègues qui interagissent directement avec clients et leurs effets personnels. Comme dans bien des projets, nous avons collaboré avec les équipes de première ligne, les gestionnaires aux aéroports, la Formation, et les équipes de Masse et centrage et de l'Exploitation internationale pour les améliorations apportées cette année.

À l'instar de nos initiatives liées à la ponctualité des vols, le transfert harmonieux des bagages de nos clients présente de nombreux défis. Comme les bagages sont soumis à des correspondances serrées et à des complexités pendant les itinéraires multitransitons, l'efficacité est essentielle.

Au Canada, les processus liés aux bagages comportent des complexités qui les différencient de ceux d'autres pays et qui découlent de facteurs comme le **prédédouanement américain**, les distinctions entre les vols **admissibles** ou **non au processus ITD** (arrivée internationale avec correspondance intérieure), et les différences entre les processus **admissibles** ou **non au Contrôle unique de sûreté**. De plus, chaque aéroport fait face à des défis uniques en matière de capacité et d'installations. En tout, il existe neuf processus de correspondance distincts auxquels un bagage peut être soumis pendant son parcours.



Améliorer le processus de tri des bagages

Au cours des derniers mois, l'équipe s'est concentrée sur le tri des bagages, qui consiste à regrouper et à charger stratégiquement les bagages pour un transfert efficace à l'arrivée.

Les bagages prioritaires seront déchargés et livrés au carrousel en premier et, selon les temps de correspondance et le marché, les bagages en correspondance pourront être acheminés directement à un autre appareil ou déposés dans le système des bagages aux fins de tri.

L'équipe Produit bagages global s'est donné comme priorité d'améliorer ce processus pour simplifier le parcours des bagages, mieux soutenir la ponctualité au départ et offrir une expérience plus agréable aux voyageurs.

Jetons un coup d'œil aux améliorations apportées au tri des bagages au cours des quatre derniers mois :

- 1 | Bagages en correspondance serrée (BH) :** L'équipe a introduit cette catégorie pour les correspondances prévues de moins de 70 minutes. Les bagages sont placés dans des soutes à vrac ou dans des conteneurs distincts auxquels pourront accéder plus rapidement les messagers – Transbordement d'avion à avion de nos plaques tournantes.
- 2 | Changements apportés à la publication 70 pour restreindre l'utilisation de la catégorie des bagages mélangés (BM) :** Des audits récents révèlent une réduction de 65 % des conteneurs mélangés par rapport à l'été dernier grâce à une vaste campagne d'encadrement concernant les nouvelles règles pour la catégorisation des bagages. Par le passé, ces conteneurs mélangés ont entraîné des retards dans le tri des bagages à l'arrivée et des étapes supplémentaires pour nos équipes des Opérations côté piste. Grâce à ces changements, ces équipes auront une meilleure visibilité des bagages du vol entrant, ce qui facilitera la planification du tri à l'arrivée et réduira les risques d'erreur de chargement des bagages.
- 3 | Priorité aux conteneurs réservés au transbordement d'avion à avion :** Les liaisons intérieures achalandées priorisent les conteneurs pour les vols de correspondance internationaux, ce qui réduit le traitement manuel et fait gagner du temps en période de pointe.
- 4 | Remarques sur le tri des bagages obligatoires :** Les bagagistes doivent saisir des remarques détaillées dans l'application Smart4Aviation (S4A) pour chaque vol sortant. Ces remarques fournissent des renseignements sur la destination des bagages de chaque compartiment ou conteneur à bord, ce qui permet à l'escale d'arrivée de planifier efficacement le déchargement et les correspondances.
- 5 | Collaboration avec Masse et centrage :** Cette collaboration a permis à l'équipe de réaliser des gains d'efficacité, de réduire les complexités et d'accroître l'automatisation.



6 | **Ajustement des formules pour les correspondances uniques :** L'équipe a analysé les formules pour les correspondances uniques, qui calculent le nombre de bagages prévus par passager en correspondance pour créer un conteneur de correspondance à bord. Ces formules sont basées sur les données historiques (liaisons, type d'appareil, saisons, etc.). L'ajustement des formules dans SmartLOAD permet une planification plus efficace des conteneurs dédiés au transbordement d'avion à avion des bagages d'un même vol de correspondance.

7 | **Révision des soutes privilégiées :** Les soutes privilégiées des monocouloirs ont été révisées pour chaque catégorie de bagages pour que les bagages en correspondance soient déchargés immédiatement après les bagages prioritaires. Avant, quand les bagages prioritaires et les bagages en correspondance étaient chargés dans des soutes opposées, le déchargement des bagages en correspondance pouvait être compromis quand le matériel ou le personnel ne permettait de décharger qu'une porte de soute à la fois.

8 | **Collaboration avec la Formation :** Après un examen du programme actuel de formation des messagers – Correspondances avec chaque plaque tournante, l'équipe Produit bagages global a remanié la formation et ajouté des cartes des points de prise en charge et des aide-mémoire à jour.

9 | **Aides visuelles dans les zones de tri des bagages :** Produit bagages global a collaboré avec l'équipe chargée de la conception visuelle pour créer des affiches indiquant les changements apportés à la publication 70 concernant le tri des bagages et les meilleures pratiques.

10 | **Introduction des vols ciblés pour les bagages :** Comme pour la ponctualité, l'équipe a déterminé des vols ciblés pour les bagages et que nous avons surveillés de près pour veiller au respect des normes et des procédures liées aux bagages. Ces vols ont été déterminés en fonction d'une liste de contrôle des liaisons d'Air Canada comportant un haut niveau de complexité par rapport aux bagages.



Dans l'ensemble, toutes ces améliorations visent à simplifier les processus actuels et à accroître notre efficacité globale au sein de l'exploitation.

Et ensuite?

Au cours des prochains mois, l'équipe Produit bagages global va ajuster et surveiller l'automatisation de la planification des vols ciblés, et continuer d'encadrer les pratiques exemplaires auprès de la première ligne.

L'équipe a remarqué que les monocouloirs présentent quelques défis supplémentaires en raison des bagages enregistrés à la porte d'embarquement. Souvent, plusieurs catégories de bagages sont prévues pour un compartiment, ce qui nécessite une attention accrue. On explore donc des façons d'améliorer les processus et d'élaborer des solutions pour mieux soutenir nos collègues côté piste avec ces vols.

Sans le dévouement de nos collègues de première ligne, jamais nous n'aurions pu connaître de tels résultats. Les efforts collectifs de tri adéquat des bagages déployés dans les zones de tri et à bord des appareils laissent entrevoir d'excellents résultats en ce qui a trait aux correspondances et aux délais de livraison au carrousel. Le tout contribuera à accroître la confiance des clients et à rehausser leur expérience.



Le Service en vol de Jazz favorisera une expérience Air Canada en toute continuité

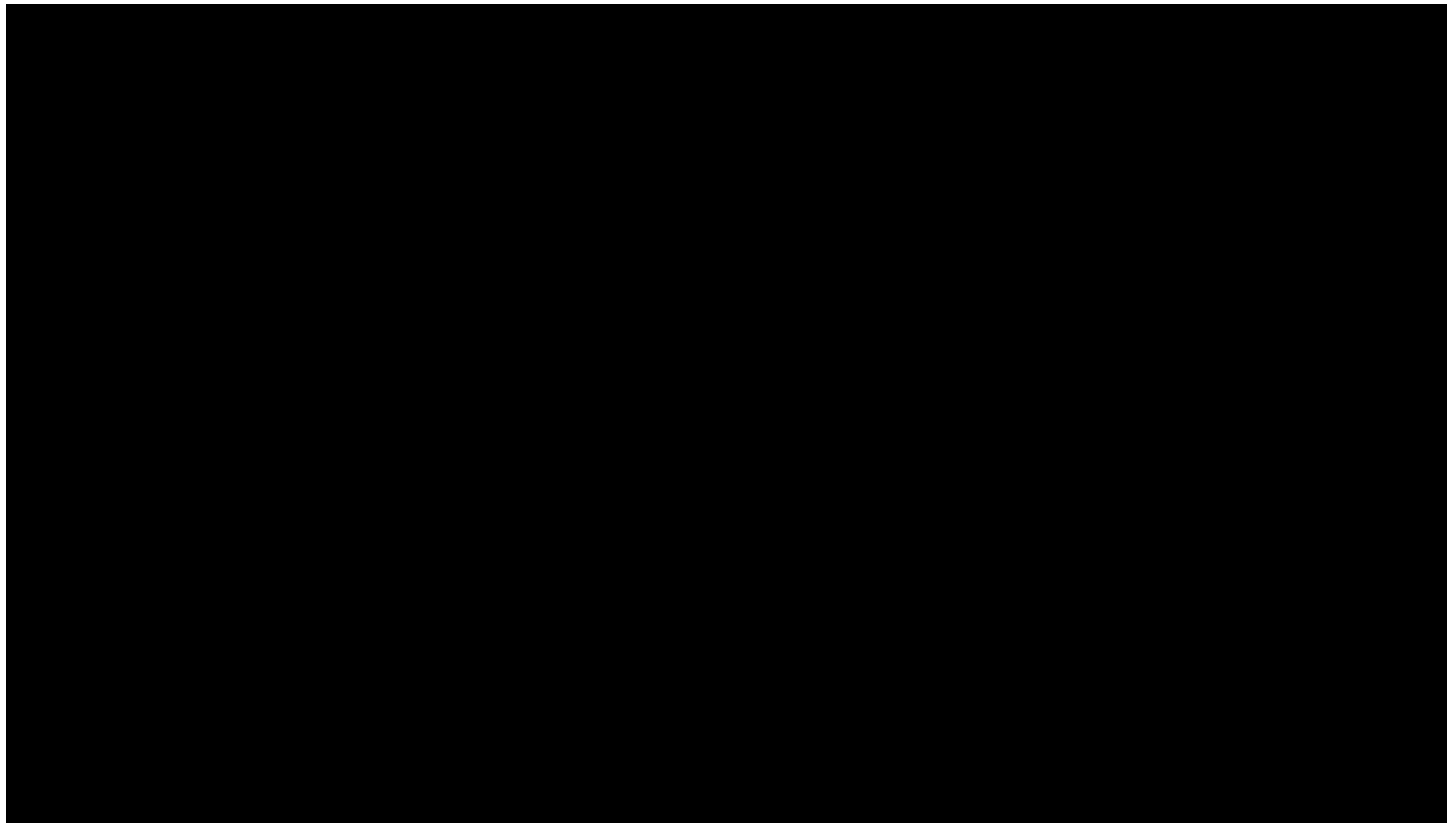
[Temps de lecture : 3,3 min]

Alors que l'industrie de l'aviation se remettait de la pandémie, Jazz a connu une embauche d'agents de bord sans précédent de 2021 à 2023. Maintenant que l'effectif de Jazz est complet, tant du côté de la gestion du Service en vol que pour les agents de bord, l'occasion est idéale pour renouer avec les nouveaux employés.



« J'ai eu cette idée d'une séance d'une journée pour nos nouveaux employés afin de leur offrir un soutien supplémentaire en personne après leur embauche et une formation principalement virtuelles et parce qu'on ne faisait pas aussi souvent appel à eux, indique **Rhonda Bishop**, vice-présidente – Service en vol et Fournitures de bord – Jazz. Au cours d'un appel entre Jazz et Air Canada, j'en ai parlé à **Ranbir Singh**, directeur – Transporteurs et marchés régionaux d'Air Canada, qui a immédiatement proposé son aide. »

C'est ainsi qu'est né le programme *Envolée vers la réussite*. Le résultat est une séance d'une journée à l'intention des nouveaux agents de bord de Jazz, axée sur le rôle essentiel qu'ils jouent pour offrir une expérience client rehaussée. Les séances visent à inculquer ces valeurs au sein de l'équipe du Service en vol, avec une vidéo qui souligne l'importance d'une expérience Air Canada harmonieuse.



Cette vidéo de **Tom Stevens**, vice-président – Aéroports canadiens et Stratégie – Expérience client, illustre en quoi l'expérience client sans tracas constitue un élément clé du programme *Envolée vers la réussite*.

Comme **quelque 30 %** des clients voyageant avec Jazz ont un vol de correspondance quelque part dans le monde, les séances ont mis l'accent sur la nécessité de créer une expérience unifiée dans l'ensemble de l'exploitation d'Air Canada et de Jazz/Air Canada Express.

« Notre succès collectif dépend d'une expérience Air Canada sans tracas pour nos clients, déclare **Tom Stevens**, vice-président – Aéroports canadiens et Stratégie – Expérience client. Notre professionnalisme et notre attention nous distingueront de la concurrence, et l'empathie dont nous faisons preuve sera le facteur décisif qui incitera les clients à continuer de nous choisir. »



L'équipe de direction de Jazz fait preuve du même enthousiasme à l'égard du message uniforme de l'excellence du service clientèle.

« Jazz s'entend avec Air Canada sur tous les aspects de son exploitation, et l'adoption d'une approche d'équipe pour rehausser l'expérience client profite à tous », mentionne **Randolph deGooyer**, président – Jazz.

À ce jour, Jazz a tenu neuf séances *Envolée vers la réussite* et les commentaires ont été fantastiques. Le programme se termine en mai.

« Ce fut une expérience stimulante et très positive, raconte **Cheryl Gwynne-Timothy**, agente de bord à Jazz basée à Halifax. La séance était personnalisée et nous avons eu le sentiment que la direction était à l'écoute de nos besoins. Nous disposons de plus d'outils pour réussir et nous pourrions en faire profiter les clients d'Air Canada. »

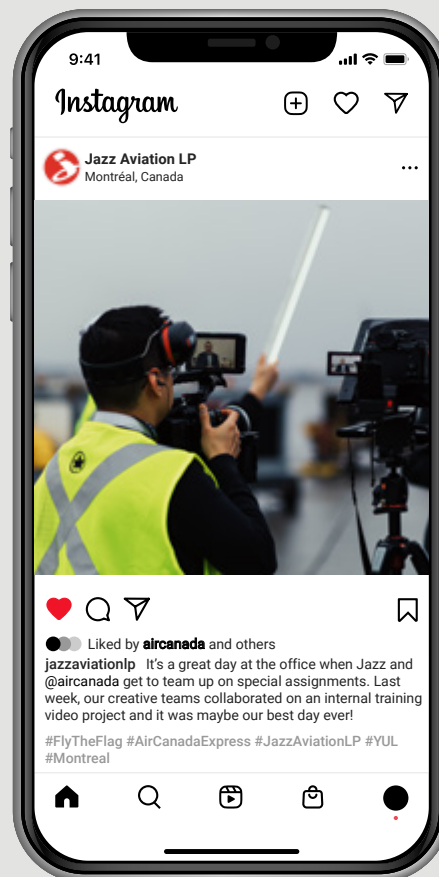


Dans les coulisses

L'esprit de collaboration s'est poursuivi alors que Jazz a eu l'occasion d'observer l'équipe des Communications visuelles d'Air Canada à l'œuvre.

« J'ai adoré voir les interactions entre les membres des Communications visuelles, indique **Karly Barker**, créatrice – Médias sociaux et Contenu – Jazz. Je me suis sentie bien accueillie par le groupe et j'ai pu poser des questions sur l'équipement et les processus, en plus de prendre quelques photos en coulisses pour capter la dynamique. »

 Découvrez la vidéo des coulisses.



STATISTIQUES JAZZ 2023 >

45 millions

Plus de 45 millions de clients ont voyagé avec Air Canada, Air Canada Rouge et Jazz en 2023.

40 %

Jazz transporte un petit pourcentage de nos clients, mais cela représente environ 40 % de nos vols en termes de fréquence.

Jazz



30 %

En 2023, 30 % des clients voyageant avec Jazz avaient des correspondances avec d'autres vols dans le monde entier.



8,9 millions

Près de neuf millions de clients ont voyagé avec Jazz en 2023.

323

Agents de bord embauchés par Jazz de 2021 à 2023.



Des avions, des trains et... encore des **TRAINS**

[Temps de lecture : 3,3 min]

Depuis qu'Air Canada s'est associée à Deutsche Bahn, partenaire intermodal ferroviaire Star Alliance, pour offrir des liaisons desservant 24 gares en Allemagne au départ de l'aéroport de Francfort en 2022, ses options de réservations avion-train font du chemin en Europe.





Le 5 décembre 2023, Air Canada a annoncé qu'elle bonifiait son offre avion-train européenne en ajoutant les partenaires intermodaux d'AccesRail : SNCF Voyageurs (France), CFF(Suisse) et ÖBB (Autriche).

Les clients se procurent un billet combiné avion-train à aircanada.com, auprès d'une agence partenaire ou des Centres de services d'Air Canada (option actuellement non offerte du côté des réservations Aéroplan).

« Les correspondances sans tracas que nous offrons entre les aéroports et les réseaux ferroviaires nationaux de France, d'Allemagne, de Suisse et d'Autriche créent des plaques tournantes intermodales qui permettent à nos clients de se rendre dans les gares des grandes villes et des destinations les plus prisées de ces pays. »

– **Mary-Jane Lorette**, vice-présidente –
Affaires internationales, Réseau et Partenariats
d'Air Canada



Pour plus de commodité, on peut s'enregistrer pour tous les segments du voyage avant le départ.



« En cas de perturbation de leur vol, les clients auront droit à un service sans tracas. Ils n'auront pas à s'inquiéter de modifier la réservation de leur transport ferroviaire à la suite d'une perturbation d'exploitation touchant leur vol ou leur train. »

– **Pamela Soueidan**, directrice –
Optimisation et Stratégie – Partenariats

Voici les nombreuses destinations accessibles aux correspondances avion-train d'Air Canada :

Allemagne

En utilisant les produits **Rail & Fly de Deutsche Bahn** au départ des aéroports de Francfort et de Munich, les clients peuvent se rendre dans plus de 5 600 gares en Allemagne. En août 2022, Deutsche Bahn est devenue un partenaire intermodal Star Alliance, et le premier partenaire non aérien des principales alliances.

Autriche

Les services de l'ÖBB sont offerts au départ de l'aéroport de Vienne à destination de neuf gares ferroviaires en Autriche, dont Linz, Salzbourg et Innsbruck.

Suisse

Les clients d'Air Canada se rendant à Zurich ou à Genève peuvent prendre une correspondance ferroviaire pour rejoindre Bâle et Lucerne, ainsi que neuf autres gares en Suisse, par l'intermédiaire des CFF (**Chemins de fer fédéraux suisses**).



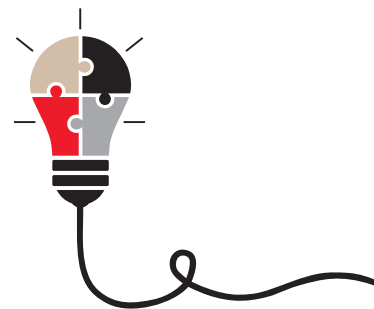
France

Grâce à un accord d'exploitation à code multiple avec **SNCF Voyageurs**, les clients peuvent acheter un billet unique leur permettant une correspondance entre l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle et jusqu'à 22 destinations en France desservies par les trains à grande vitesse, notamment Nantes, Bordeaux, Marseille et Strasbourg.

À venir en 2024

Air Canada lancera des segments intermodaux (prévus ce printemps) en Espagne, par l'intermédiaire de la société ferroviaire **Renfe**, en Italie, grâce à la société ferroviaire **Trenitalia**, et au Royaume-Uni, au moyen de correspondances avec **Avanti**, **Great Western Rail**, **LNER**, **TransPennine Express** et du service d'autocar **National Express**.

Nous évaluerons de nouveaux segments avion-train et avion-autocar ainsi que d'autres modes de transport pour faciliter les correspondances de nos passagers en Europe et en Asie.



[Temps de lecture : 3,3 min]

Les avions, c'est génial! Le mois dernier, 37 étudiants et 6 membres du personnel de la commission scolaire du district de Toronto ont eu l'occasion de le constater par eux-mêmes.

UNE JOURNÉE DANS LE SECTEUR DU TRANSPORT AÉRIEN :

Mobiliser les leaders de demain



VISITE DU CENTRE D'EXPLOITATION

L'événement *Une journée dans le secteur du transport aérien* a commencé au Centre d'exploitation, où des élèves âgés de 14 à 17 ans ont pu visiter l'étage de l'Exploitation et rencontrer des employés, afin de mieux comprendre nos activités à l'échelle mondiale.



« J'ai beaucoup appris aujourd'hui, a déclaré un étudiant de 12^e année du **Marc Garneau Collegiate Institute**. C'était vraiment instructif de découvrir les différents parcours professionnels, et la visite du Centre de contrôle a été très intéressante. C'est génial qu'un transporteur aérien d'envergure mondiale soit géré d'ici, en plein cœur de Brampton. »



CENTRE D'EXPLOITATION – DISCUSSION AVEC LES MEMBRES DE LA DIRECTION

Les élèves ont ensuite participé à une discussion et à une séance de questions-réponses animées par des gestionnaires d'Air Canada. Au cours de la discussion, nos cadres ont raconté leur parcours, comment ils se sont retrouvés dans l'aviation, leur parcours d'études, leur évolution de carrière et les défis qu'ils ont dû relever en cours de route. Les étudiants ont également appris l'importance du réseautage et des possibilités de formation offertes par Air Canada.



HANGAR À YYZ – DISCUSSION AVEC LES PILOTES

Après avoir visité le Centre d'exploitation, les élèves ont été conduits au hangar, où ils ont pu s'entretenir avec trois pilotes racisés et leur poser des questions sur leur carrière.

« Ce que j'ai aimé, c'est d'ajouter la carrière de pilote à mes perspectives d'avenir, indique **une étudiante de 12^e année de la Northview Heights Secondary School**. Je veux devenir ingénieure en aérospatiale, mais jamais je n'avais envisagé de piloter un avion comme tel. Aujourd'hui, j'ai appris beaucoup de choses et je considère désormais cette option. J'ai discuté avec trois pilotes en chair et en os et posé plein de questions, notamment sur la vie d'un pilote et les démarches à entreprendre pour le devenir. »



HANGAR À YYZ – ACTIVITÉ AMAZING RACE DU SEV

Ensuite, notre équipe de la Formation PNC a tenu une activité « Amazing Race » : les étudiants devaient réaliser une série de tâches chronométrées propres au Service en vol, comme effectuer une démonstration en personne des mesures de sécurité, préparer un chariot-bar, gonfler un gilet de sauvetage, simuler l'immobilisation d'un passager et transférer un « client » vers un autre siège.

« Préparer des boissons? Bien plus difficile que c'en a l'air, nous confie un étudiant de 11^e année du Harbord Collegiate Institute. On pense qu'il suffit de placer des bouteilles sur un chariot. Mais les bouteilles peuvent tomber et se briser! J'ai appris à quel point certaines de ces situations à bord ne sont pas de la tarte, mais j'ai pris beaucoup de plaisir à participer à ces activités. »



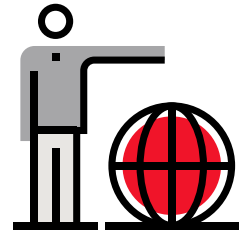
HANGAR À YYZ – VISITE DES INSTALLATIONS DE LA MAINTENANCE ET D'UN APPAREIL

Enfin, les élèves ont pu observer de près deux de nos avions, un 777-200 de Boeing (appareil numéro 703) et un A220 d'Airbus (appareil numéro 102), et visiter les installations de stockage.

« Je suis vraiment reconnaissante d'avoir pu voir de près et visiter l'intérieur d'un 777 de Boeing, a déclaré **une étudiante de 10^e année du L'Amoreaux Collegiate Institute**. J'ai été particulièrement enchantée de contempler les immenses réacteurs GE90 du 777 et de jeter un coup d'œil au poste de pilotage. Cette journée restera à jamais gravée dans ma mémoire. »



Cet événement correspond au pilier de sensibilisation communautaire de l'équipe DEI visant à établir des partenariats avec les groupes sous-représentés pour susciter l'intérêt des jeunes pour le secteur du transport aérien.



« Ce sont des événements tels qu'*Une journée dans le secteur du transport aérien* qui nous rattachent à notre collectivité et plus important encore, nous permettent de tisser des liens avec les futurs leaders de notre industrie. Les élèves qui ont participé à cette journée seront peut-être demain nos pilotes ou nos ingénieurs en aérospatiale. »

– **Christianna Scott**,
directrice – Diversité,
Équité et Inclusion

« Quelle expérience formidable que de coordonner cet événement au nom du Réseau des professionnels noirs de l'aviation et de collaborer avec mes collègues d'Air Canada! Chacun de nous a pu partager sa passion pour l'aviation tout en inspirant nos jeunes. C'était magique de voir les yeux des élèves briller et voir leur intérêt grandir au fil de la journée. La carrière de certains de ces jeunes se déroulera dans l'industrie de l'aviation et de l'aérospatiale, j'en suis convaincue. Une journée inspirante, sans contredit. »

– **Stacey-Cymone Aqui**, chef
de service principale – Sûreté
aérienne, Qualité et Gestion
des risques Management

« Un autre événement réussi, qui a fait découvrir aux élèves les divers débouchés professionnels qui s'offrent à eux, à Air Canada et dans l'industrie de l'aviation en général. Merci aux organisateurs et aux bénévoles d'avoir fait d'*Une journée dans le secteur du transport aérien* un événement aussi marquant. »

– **Cale Daniels**,
vice-président – Contrôle
de l'exploitation réseau

Nous remercions tout particulièrement les employés bénévoles et les invités suivants qui ont contribué à l'organisation de cet événement et en ont assuré le succès :

Abdallah Abokasem	Christopher Legge	Kevin O'Connor	Ragini (Maya) Sharma	Tanvi Arora
Adi Manipadavu	Daljit Samra	Lisa Henry	Renwick Lovell	Tiffany Pavao
Amanda Burt	Gary Brown	Megha Girotra	Rhea Torres	Tonya Yearwood
Amro Jayousi	Gerson Montano	Michelle Appiah	Roland Zacarias	Vasiliki Vogdou
Andrea Vassell	Giany Huyghues- Despointes	Naila Baig	Samantha Whyte	Warren Holt
Bernard Tavernier	Hector Donoso	Neale Wisniewski	Scott Kaffer	William Batson
Binta Seidu	Jasmine Thomas	Nicoleta Savascu	Shawn Manning	William
Cale Daniels	John Sousa	Norman Haughton	Shinae Jang	Pereira-Amaral
Carlos Espinoza	Kathie Lopez	Patricia Reynolds	Sofia Silva	Xianzhang (Andy) Lin
Celian Genier	Kerome Delahaye	Paula Costa	Stacey-Cymone Aqui	Zahabia Faizy
Chantal Dugas	Kevin Landry	Phoebe Gabric	Sydney Gorlick	Zyanya Romero
Christianna Scott		Pulkit Viridi	Syed Kirmani	

Des familles d'employés d'Air Canada participent au programme International Youth Exchange

[Temps de lecture : 3,2 min]

Qui dit belle saison imminente dit également planification de l'agenda estival des voyages et des expériences! Quelques familles d'employés à Air Canada ont opté pour le programme International Youth Exchange (IYE), qui offre à des jeunes l'occasion de découvrir de nouvelles destinations et cultures.

Des échanges sont offerts en Allemagne, en Australie, en Espagne, aux États-Unis, en France, en Italie, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, en Suisse et dans d'autres pays.



Camille Wheeler, retraitée de Delta Air Lines, a fondé le programme IYE en 1996 et en est la directrice. Le programme, auquel participent Air Canada, Qantas, Air New Zealand, Delta, American Airlines, Lufthansa, Iberia, Southwest et United Airlines, a accueilli plus de 7 000 jeunes depuis sa mise sur pied.

Le principe

Les familles intéressées s'inscrivent sur le site Web de l'IYE en fournissant des renseignements, une photo et tout détail susceptible d'intéresser la famille hôte. Les parents et jeunes dûment inscrits peuvent consulter les occasions d'échange avec des adolescents de partout dans le monde.

Les échanges ont surtout lieu l'été et durent habituellement un mois, soit deux semaines au bercail des sociétés aériennes

participantes. Les jeunes sont ensemble aux deux endroits.

En ce qui concerne les coûts, il y a des frais d'inscription de 325 \$US, entièrement remboursés si le jumelage n'aboutit pas, plus les facilités de transport des jeunes et l'argent de poche.

Ce qu'y trouvent les familles

La plupart des voyages se déroulent en mode touriste. Avec le programme IYE, les jeunes séjournent dans une famille hôte et non à l'hôtel, ce qui leur permet de découvrir la façon dont les gens vivent et interagissent ailleurs dans le monde. Le fait d'être reçus dans une famille permet aussi aux adolescents de voir leur vie à travers les yeux de quelqu'un d'autre. Une expérience dont ils ressortent transformés.



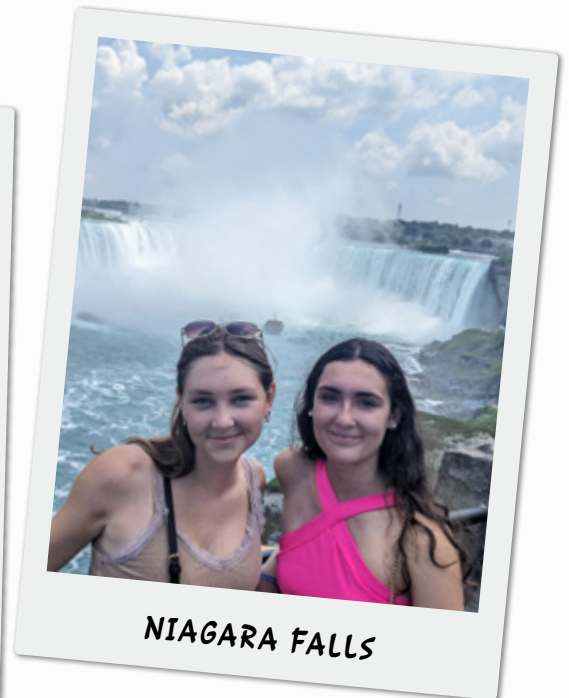
L'AVENTURE DE JULIANA ET DE SANDRA



MATCH DES BLUE JAYS



LE SUD DE L'ONTARIO



NIAGARA FALLS

« En participant au programme d'échange, nous nous sommes fait de nouveaux amis espagnols! Sandra est venue de Madrid en juillet et nous lui avons fait découvrir le sud de l'Ontario et ses sites touristiques habituels. Nous avons assisté à un match des Blue Jays, et visité Niagara Falls et la Tour CN, après quoi les filles ont suivi des cours de voile dans le comté de Prince Edward pendant une semaine.

Il était amusant de faire découvrir à Sandra notre culture canadienne, en comparant souvent ce qui différencie nos modes de vie, comme les heures de dîner au Canada et en Espagne, les sports que nous aimons regarder et les plats de nos pays respectifs; mais nous avons aussi

découvert des similitudes, comme le plaisir que prennent tous les adolescents de fréquenter des amis, d'aller au cinéma et d'écouter de la musique.

Notre fille a été gâtée par sa famille hôte espagnole, notamment en passant des vacances avec elle à Cadix où elle a pu profiter de la plage et s'initier au surf, à la planche à roulettes et à l'hébertisme dans les arbres. Ses nombreux messages textes nous présentaient la nourriture incroyable qu'elle mangeait et de splendides couchers de soleil. Elle a même assisté à un match du Real Madrid! Un apprentissage formidable pour notre fille, mais aussi pour toute la famille. »

– Laura Edge, mère de Juliana

L'EXPÉRIENCE DE KATE ET DE CARTER



Kate et Carter Leblanc ont vécu l'expérience IYE l'été dernier.

« Nous sommes infiniment reconnaissants du service offert par IYE. Nos deux enfants ont grandement bénéficié du fait d'être jumelés avec d'autres familles travaillant pour des transporteurs aériens en Europe. Une chance extraordinaire pour eux d'explorer le monde et de gagner en assurance, tout en renforçant leurs compétences linguistiques et sociales, et en acquérant un bagage interculturel. Notre fille a visité l'Espagne et la France, et vient d'accepter un jumelage avec une famille en Allemagne pour l'été prochain. Notre fils,

lui, a tissé des liens étroits avec un jeune Allemand et a récemment découvert la France à l'occasion d'un voyage d'échange qui, même bref, permet de nouer des amitiés pour la vie. »

– Jessica et Greg LeBlanc. Greg est commandant de bord de 767 de Boeing.



Pour en savoir plus et vous inscrire :
www.intlyouth.org



Pour communiquer avec
Camille Wheeler :
cwheeler@intlyouth.org

NOS FÉLICITATIONS À L'OCCASION DE VOTRE ANNIVERSAIRE DE SERVICE



Juan Carlos Martin, directeur de bord, 45 ans.



Participez à la discussion dans la
Communauté Jalons de carrière