



IFW Awards

Le prix Transporteur aérien fret de l'année

Les détails en page 4



Dans ce numéro

Juin
1998

2

Message de Claude Morin

Un nouveau venu au Fret

La réingénierie des processus



3

Quoi de neuf en Europe?



4

Air Canada y était
Le réseau Star Alliance

Nouveaux vols sur FRA/TLV

Un prix hautement apprécié



5

Une initiative IATA
San Jose et la haute technologie
Totem et l'an 2000



6

Horaire d'été



Message du Directeur délégué

On peut d'ores et déjà dire que 1998 sera une autre année extrêmement favorable pour Air Canada Cargo. L'augmentation de la demande sur l'Atlantique et notre préparation avancée à l'an 2000 prouvent que nous savons réagir rapidement aux situations. Au Fret, on sait être proactif face aux défis et aux changements. C'est d'ailleurs ce que vous pourrez constater en lisant les articles de ce numéro.

L'industrie fret est un vaste réseau mondial, grâce auquel il est possible d'offrir au client les services variés qu'il demande. Il sera aussi question plus loin de certaines activités et de certains représentants d'Air Canada au niveau de ce réseau.

Le but recherché par tous est évidemment d'améliorer le cadre dans lequel Air Canada Cargo doit fonctionner, afin d'assurer une plus grande satisfaction de la clientèle, l'acheminement le plus efficace qui soit des précieux envois qui nous sont confiés et la préparation aux défis du



Bienvenue au Directeur général – Service clientèle



Jean-Luc Paiement

Il y a deux mois seulement que Jean-Luc Paiement occupe le poste de directeur général – Service clientèle – Amérique du Nord, mais il apporte avec lui une expérience de 26 ans à la Société. Jean-Luc est entré à Air Canada en 1972 comme préposé d'escale et a occupé par la suite diverses fonctions allant des bagages à la gestion de projet. Il a développé un intérêt marqué pour le Fret alors qu'il était chef du projet de centralisation des bureaux masse et centrage. Avant de se joindre à notre groupe, il a été directeur intérimaire – Service clientèle – Formation pendant un certain temps et a travaillé au regroupement Mirabel/Dorval. Avec une expérience aussi diversifiée, comment Jean-Luc voit-il les défis à relever dans son nouveau poste?

« À mon avis, il faut surtout tisser des liens plus étroits entre l'exploitation, les ventes fret et les clients. On ne saurait trop insister sur l'importance du travail d'équipe. Nous devons renforcer le lien entre tous nos travailleurs, des ventes à la livraison. L'accent doit être mis sur la communication, les processus et la technologie; il faut que chacun dans l'équipe sache ce que font tous les autres. Voilà ce que je me propose de faire pour préserver l'intégrité de l'exploitation et du produit et avoir un système rentable, le but étant la qualité du service au client. »

De l'avis de Jean-Luc, si l'on veut avoir un service clientèle uniforme, il faudra simplifier les méthodes dans l'ensemble des escales nord-américaines, comme cela se fait présentement à Toronto avec la réingénierie des processus.

Parmi les défis à relever qui attendent notre directeur général côté technologie, mentionnons la mise en service de scanners en de nouveaux endroits, l'installation d'imprimantes d'étiquettes répondant à la norme IATA et le remplacement de certains vieux PC. Toutefois, ce qui fera vraiment la différence au niveau de nos services, ce sera l'élément humain. Attendez-vous donc à voir une grande importance accordée à la communication et ne soyez pas surpris si l'un de nos chefs du Service clientèle téléphone pour prendre rendez-vous avec vous, dans le but de discuter normes de service.

Réingénierie des processus à Toronto

On ne compte plus les changements survenus à notre plaque tournante de Toronto depuis le début des années 90. Étant carrément passée d'une exploitation dominée par le fret au statut de transporteur commercial, la Société a enregistré une progression de 45 % pour les passagers et le fret, ce qui place une bien forte demande sur notre immeuble vieux de 35 ans, conçu en fonction des avions-cargos. Voilà pourquoi on éprouve le besoin de revoir les méthodes et processus à Toronto actuellement, dans le but de mieux vous servir.

D'ailleurs, les plans sont en préparation pour la construction d'une nouvelle aérogare, qui sera centrée sur les besoins des clients. Dwayne Hihn, chef de l'Aérogare, pilote le projet. « L'immeuble sera conçu en fonction de nos processus améliorés, et non l'inverse », déclare-t-il.

Les progrès techniques et la rétroaction des employés sont des éléments dont on tient compte de façon prédominante pour la réingénierie des processus. « Il importe que le personnel ait son mot à dire si l'on veut favoriser l'esprit d'équipe, le sens d'appartenance et, surtout, la communication, à tous les échelons ». Le but recherché est d'apporter des améliorations tout en perturbant le moins possible les prestations à la clientèle. Ce sera vraiment intéressant de voir comment on fonctionnera dans le nouvel environnement de Toronto, qui devrait être encore plus efficace, plus convivial et davantage axé sur la communication.



Dwayne Hihn

Air Canada at the U.K. Freight Forum



Mark Olney

De quatre à six fois l'an, un forum est organisé pour parler des problèmes dans l'industrie : rencontre après rencontre, Air Canada Cargo est présente dans le but d'apporter et de découvrir des solutions. Au Freight Forum du Royaume-Uni, auquel sont conviés des transporteurs aériens, des transitaires et des expéditeurs, l'objectif est de redéfinir les méthodes employées dans le but d'accroître au maximum l'efficacité de la démarche fret.

Mark Olney, directeur commercial – Fret – Royaume-Uni et Irlande à Air Canada, anime les discussions sur les normes dans l'industrie, qui portent sur la recherche de lignes directrices universelles pour permettre aux intervenants fret de communiquer entre eux.

Parmi les sujets au programme, il y a la concentration excessive du trafic le vendredi : ce jour-là, la plupart des sociétés aériennes voient leur entrepôt se remplir à capacité avant 17 h, alors qu'il n'y a presque pas d'activité en début de semaine. Les participants sont censés se pencher également sur la sûreté des envois, l'épuration et l'optimisation des données et le respect de la « durée de vie » des marchandises.

« Dans le passé, beaucoup de réunions de ce genre sont demeurées stériles, fait remarquer Mark. Tous ceux qui sont ici ont à cœur d'éviter cela et de réellement faire avancer les choses. »

Des nouvelles de Zurich

L'industrie pharmaceutique suisse connaît un essor important actuellement et Air Canada Cargo est là pour s'assurer que les envois de fournitures médicales arrivent à temps et en parfait état là où ils sont attendus. Nous prenons toutes les précautions voulues pour ce type de cargaison urgente, y compris les espaces à température contrôlée lorsque nécessaire.

Zurich est aussi l'un des pays d'Europe au départ desquels Air Canada propose des tarifs extrêmement intéressants sur les États-Unis. Notre offre de 30 kilogrammes au tarif minimum pour l'une ou l'autre de nos 40 destinations aux États-Unis a de quoi attirer les entreprises qui songent à conquérir de nouveaux marchés en Amérique du Nord.

« Nous sommes fiers de nos succès en Suisse ainsi qu'en Belgique et en Italie, qui sont nos gros marchés hors réseau en Europe, confie Rolf Holderegger, directeur commercial – Ventes et Service fret – Suisse. Grâce au bon travail de nos agents généraux de ventes, Via Belgique, Via Netherlands et Air Transport Consultants en Italie, Air Canada s'est taillée une réputation enviable dans l'industrie fret pour le service et le dévouement. »

Il y a de quoi célébrer à Francfort

Air Canada est heureuse d'annoncer l'ouverture d'un entrepôt agrandi à Francfort. Situé à gauche de l'ancien immeuble, il représente trois fois la capacité antérieure. On a grand besoin de cet espace puisque notre part de marché a doublé dans la région, en raison des bonnes relations clientèle que nous vaut notre souci du rendement, et de l'apport du réseau Star Alliance MC. En outre, nous assumons le traitement des envois de Continental Airlines à Francfort et à Dusseldorf.

Autre fait à signaler, nous déménageons notre bureau des ventes dans l'immeuble voisin de Lufthansa Cargo, notre partenaire Star Alliance, dans la partie nord de l'aéroport Rhein-Main, pour pouvoir continuer de vous offrir un service vraiment personnalisé.

Quand on a demandé à Konrad Bossdorf, directeur commercial – Ventes et Service fret, quel est le secret du succès d'Air Canada Cargo à Francfort, il a répondu : « Nous avons un grand souci du client, nous travaillons pour lui. »

À Paris, un changement pour le mieux

Une réorganisation récente de l'entrepôt de Paris a déjà donné des résultats en termes de service clientèle. Désormais, on a des aires séparées pour les expéditions entrantes et sortantes. On a deux groupes d'employés aussi, spécialisés, l'un dans les imports, l'autre dans les exports.

Il y a de quoi se féliciter de cette décision : une plus grande précision pour ce qui est de traiter, de trier et de déplacer les colis, un gain non négligeable au niveau de l'espace disponible et des conditions de travail grandement améliorées sont au nombre des avantages qui en découlent. Étant donné le redéploiement de nos 747 combis sur Paris-Toronto, nous nous attendons à ce que l'espace dégagé soit mis à profit par les clients qui ont des colis volumineux à expédier en Amérique du Nord en passant par Toronto.

Dans la perspective de notre nouveau service Express 90-i garanti entre Paris et Toronto, nous sommes bien certains que les changements emballants que l'on vient d'apporter dans la Ville lumière se révéleront profitables pour les expéditeurs.



De gauche à droite, **Jean Claude Demaille**, coordonnateur – Soutien commercial fret, **Daniel Bregère**, directeur commercial – Ventes et Service fret – France et Europe de l'Ouest, **Claude Morin**, directeur délégué – Fret, **Des Vertannes**, directeur général – Fret – Europe et **Régis Bonhomme**, directeur commercial de secteur – Paris.

Air Canada y était



De gauche à droite sur la photo, **Gilbert Sabourin** de la GRC, **Mike Rawlins**, chef des Ventes et du Marketing à Emery Worldwide, **Daniel Bregère**, directeur commercial – Ventes et Service fret – France et Europe de l'Ouest, **Catherine LeGouevic**, chef des Comptes internationaux à Emery Worldwide, **Des Vertannes**, directeur général – Fret – Europe, et **Susanne Sabourin** de la GRC.

C'est avec fierté qu'Air Canada a été un commanditaire clé de la conférence de Cargo Network Services (CNS) de cette année, laquelle a eu lieu à en mai à San Diego. Comme d'habitude, elle rassemblait les représentants d'un grand nombre de transporteurs aériens du monde entier. Il y a eu un groupe de l'industrie qui s'est attardé aux questions de l'heure dans le domaine du fret : Air Canada Cargo y a joué un rôle central, qu'il s'agisse de technologie ou de communication universelle.

Nous étions présents aussi au Forum du fret aérien, qui a lieu tous les deux ans et est parrainé par l'Association internationale de fret aérien; Paris était la ville hôte cette année. Les gens de notre stand n'ont pas hésité à présenter aux clients venus des quatre coins du monde, les deux agents de la GRC en uniforme qui se trouvaient là. Le moins qu'on puisse dire, c'est que le stand Air Canada était bien gardé!

Pendant les séances de discussion, c'est notre directeur général – Fret – Europe, Des Vertannes, qui a joué le rôle de facilitateur-animateur pendant que des clients et des professionnels de l'industrie procédaient à des échanges de vues sur certains points relatifs au transport du fret à l'échelle globale.

Le réseau Star Alliance

Air Canada est fière d'appartenir au réseau Star AllianceMC, un regroupement de transporteurs internationaux plus que jamais en mesure de répondre aux besoins que vous pouvez avoir comme expéditeurs. Les sociétés aériennes sont limitées dans les droits qu'elles obtiennent pour l'exploitation de routes et aucune ne peut atteindre tous les points du globe. En unissant leurs forces, les partenaires Star Alliance sont en mesure de proposer un réseau beaucoup plus vaste. « De plus, cela stabilise les coûts selon Gerry Simpson, chef de service – Marketing fret – Planification et Soutien commerciaux, et coordonnateur pour Air Canada Cargo au sein de l'Alliance. Il y a aussi des effets positifs sur le service... C'est incroyable la précision que l'on peut avoir pour les expéditions internationales urgentes, on peut même donner des garanties sur les heures d'arrivée et de départ. »

De concert avec ses partenaires, Lufthansa Cargo, United Airlines, Thai Airways, Scandinavian Air Services et Varig, Air Canada est en mesure de proposer le « point de service unique » de même que des délais de correspondance très courts dus à des horaires synchronisés. C'est indéniablement un nouveau jalon en matière de service clientèle. Star Alliance fournit un monde de possibilités, et nous sommes fiers de travailler main dans la main pour mieux vous servir.



Un prix hautement apprécié

C'est tout un honneur pour Air Canada Cargo : nous venons de décrocher le prix Transporteur aérien fret de l'année décerné par la revue International Freighting Weekly! Des Vertannes, directeur général – Fret – Europe a accepté le prix au nom de la Société le 9 mars, à Londres. Plus de 600 personnes oeuvrant dans le domaine du fret international étaient présentes au gala qui a été donné par la suite. Les juges, des autorités en matière de fret au Royaume-Uni, ont souligné de façon particulière la politique créative d'Air Canada en matière de défections (défaut du client d'honorer sa réservation), allant jusqu'à dire qu'elle a été une inspiration pour toute l'industrie. Air Canada a amélioré pour le mieux la relation transporteur-transitaire et prouvé qu'elle peut assurer elle-même les services de traitement en escale dans un contexte propice à la déréglementation. Le dur labeur de nos professionnels du fret porte fruit!



Du nouveau depuis mai

Nos prestations entre Montréal et Francfort et sur Tel-Aviv ont reçu jusqu'à présent une réponse enthousiaste, tant du côté fret que passagers. La liaison entre Montréal et Francfort, la seule existante sans escale, est assurée par 767 sept jours par semaine. Les expéditions que nous avons eues à acheminer incluent des machines et pièces, du matériel électronique, des poissons vivants et – mais oui – du homard. Étant donné que Francfort est la grande plaque tournante de Lufthansa, notre partenaire Star Alliance, nos expéditeurs ont un vaste choix de destinations internationales pour continuer au départ de cette ville.

Air Canada enregistre une progression rapide pour un autre service sans escale, celui qu'elle offre sur Tel-Aviv grâce à ses 767-300 long parcours. Tel-Aviv attire les touristes en grand nombre et les possibilités fret y sont indéniables.

Ces destinations fort emballantes montrent bien qu'Air Canada Cargo est déterminée à offrir le monde à ses clients.

Fret 2000 : une initiative ambitieuse

Par l'entremise de l'IATA, 15 transitaires et toutes les sociétés aériennes d'importance se sont réunis pour voir quelle serait la meilleure manière de faire face aux besoins technologiques du nouveau millénaire. Greig Lynch, directeur – Technologie et Rentabilisation de la capacité – Fret, décrit les trois groupes de travail qui ont été mis en place : « Dans les groupes appelés Échange électronique des données et Étiquettes en code à barres, les participants se sont attelés à la tâche pour trouver un système de codes à barres universel, ce qui serait une percée; le troisième groupe, que l'on a appelé Processus de travail, se penche sur les méthodes actuelles dans le but de déterminer comment elles pourraient être revues entièrement, dans une optique d'efficacité accrue. » Pour que l'on soit mieux en mesure de se conformer aux attentes du client, il a été jugé nécessaire de dresser un plan directeur de fonctionnement et de réduire les formalités administratives. Le groupe de travail examine actuellement la possibilité de simplifier la circulation des imprimés pour les envois, afin que l'on passe, par exemple, de 19 documents utilisés 86 fois, à 10 documents utilisés 36 fois.

Les petits détails ont des effets qui s'additionnent au fil des ans et le but visé avec Fret 2000 est de ramener le monde du fret à son niveau optimal. Voici ce qu'a répondu Greig lorsqu'on lui a demandé ce qu'il pense de cette initiative axée sur la technologie : « Nous nous sommes joints aux groupes il n'y a pas longtemps et sommes déjà emballés par le travail qui s'y fait. Comme on dit, c'est du sérieux. J'ai fait partie de nombreux organismes IATA dans le passé, et cette initiative-ci est vraiment marquée par une détermination à faire avancer les choses. »

Au service de la haute technologie

Steve Gibbs, directeur général – Ventes fret – États-Unis est enchanté de la décision d'Air Canada de desservir San Jose, et pour cause. Cette ville est une porte ouverte sur Silicon Valley et un très grand nombre d'entreprises de haute technologie. Pour celles-ci, nos vols quotidiens à destination de Toronto fournissent un bon moyen d'écouler les produits haute tech non seulement vers la Ville-Reine, mais aussi vers le monde entier. En effet, la plaque tournante dynamique que constitue Toronto est le point de transfert idéal pour la conquête d'importants marchés au Royaume-Uni et en Europe continentale.

Qui plus est, les A319 d'Air Canada sont parfaitement adaptés au type de matériel électronique en vrac et à délai de livraison critique qui devrait devenir caractéristique sur cette ligne.

Totem et l'an 2000

Air Canada Cargo, on se prépare au nouveau millénaire avec le projet An 2000. L'idée est de passer en revue toutes les applications TOTEM et de redresser les programmes qui pourraient poser un problème. « Ce n'est plus un secret pour personne : le « bogue de l'an 2000 » menace toutes les entreprises, et il est indispensable d'adapter les systèmes informatiques pour bien franchir le tournant du siècle, de déclarer André Forest, chef et coordonnateur de l'Architecture des systèmes et applications. Air Canada a pris très tôt des mesures pour assurer sa survie et celle de ses fournisseurs. »

Les applications fret peuvent traiter une action qui s'est produite dans le passé (acceptation à l'import d'une LTA reliée à un vol de la veille) ou qui se produira dans l'avenir (réservation pour un vol du lendemain). Pour effectuer les tests dans cette situation unique, il a fallu constituer deux bases de données d'essai, l'une datée de la dernière semaine du XXe siècle, l'autre, de la première semaine du XXIe siècle. Comme le signale André, les tests répétés ont produit des résultats encourageants et on se sent un peu plus rassuré.

« Tout va bien jusqu'à présent, nous respectons à la fois l'échéancier et le budget. La plupart des membres de notre équipe accomplissent des tâches techniques inédites et nous sommes très contents de ce qu'ils font. Les gens dans l'équipe sont confiants et nous devrions être en mesure de relever les défis qui s'annoncent pour les prochains mois. »

Air Canada Cargo travaille en étroite collaboration avec Hexaware et ISM dans ce dossier et prévoit d'être prête pour l'an 2000 dès la fin de 1998.

SERVICES INTÉRIEURS

ENTRE	ET	SERVICE
Calgary	Halifax/St-John's	Nouveau service quotidien sans escale par A319 entre Calgary et Halifax, se poursuivant jusqu'à St-John's (T.-N.)
Calgary	Toronto	1 vol de plus pour un total de 10 vols sans escale – plus que tout autre transporteur aérien
Calgary	Montréal	1 vol quotidien sans escale de plus, pour un total de 2
Edmonton	Toronto	2 vols sans escale de plus, pour un total de 6 – le plus grand nombre de vols sans escale sur cette ligne
Toronto	Montréal	2 vols de plus pour un total de 50
Vancouver	Toronto	1 vol de plus pour un total de 11 vols sans escale – plus que tout autre transporteur
Winnipeg	Montréal	1 vol sans escale de plus, pour un total de 2 – le seul service sans escale sur cette ligne
Winnipeg	Calgary/Vancouver/Edmonton	Accroissement de capacité sur ces lignes en raison de l'affectation fréquente d'appareils plus gros
Winnipeg	Toronto	2 vols sans escale de plus, pour un total de 10 – le plus grand nombre de vols sans escale sur cette ligne

SERVICES INTERNATIONAUX

ENTRE	ET	SERVICE
Calgary	Francfort	2 vols de plus par semaine pour un total de 9 – le seul transporteur à offrir des vols sans escale entre Calgary et Francfort
Edmonton	London	Reprise du service de 3 vols par semaine – le seul service sans escale entre Edmonton et Londres
Montréal	Francfort	Nouveau : service sans escale quotidien – le seul transporteur à offrir des vols sans escale sur cette ligne
Montréal	Paris	2 vols de plus par semaine pour un total de 9
Montréal	Tel-Aviv	Nouveau : 2 vols hebdomadaires. Si l'on y ajoute ses 5 vols Toronto-Tel-Aviv hebdomadaires, Air Canada est la seule à proposer un service quotidien entre le Canada et Israël.
Ottawa	Londres	2 vols de plus par semaine pour un total de 7 – le seul transporteur à offrir un service sans escale quotidien entre Ottawa et Londres
Toronto	Francfort	2 vols de plus par semaine pour un total de 19 en collaboration avec notre partenaire Star Alliance, Lufthansa
Toronto	Osaka	3 vols par semaine – le seul transporteur à offrir des vols sans escale entre Toronto et Osaka
Vancouver	Londres	12 vols sans escale par semaine au total – plus que tout autre transporteur – le vol arrivant le plus tôt à Londres

SERVICES TRANSFRONTALIERS

ENTRE	ET	SERVICE
Montréal	Boston	1 vol de plus pour un total de 5
Montréal	Chicago	1 vol de plus pour un total de 4
Montréal	Newark	1 vol de plus pour un total de 4
Ottawa	Chicago	1 vol de plus pour un total de 3
Ottawa	Newark	1 vol de plus pour un total de 4
Toronto	Dallas	1 vol de plus pour un total de 3
Toronto	Nashville	1 vol de plus pour un total de 3 – le seul service sans escale
Toronto	Washington	1 vol de plus (National) pour un total de 6 – le seul service sans escale