



NOUVELS *fret*



Dans ce numéro

Autumn 1997

2

Surfin' the Net:
Air Canada Cargo Online

Dorval Update

New Head of Cargo:
Claude Morin



3

New Beginning For AC
Cargo Toronto

Process 2000:
Business Process Redesign
Initiative



4

Traffic Increase from
Switzerland

New UK Manager

Doubling Space in
Frankfurt

Paris in
Autumn



5

ORD expansion Complete

Customer Familiarization
Trip

New Positions in the U.S.A.



6

Contest Update

Winter Schedule Highlights



Quelqu'un de nouveau à la tête du Fret



Claude Morin

Depuis le 1er octobre, Air Canada a un nouveau directeur délégué - Fret en la personne de Claude Morin. Après avoir terminé ses études avec succès à l'Université McGill en 1985, Claude entre à Air Canada Cargo comme analyste - Recherche commerciale. Il occupe d'autres postes par la suite au Fret, le dernier étant celui de chef de service - Marketing fret.

En 1992, on l'envoie à Paris, où il occupe pendant six mois le poste de directeur général - Services aéroportuaires, responsable des opérations aéroportuaires de la Société en France ainsi qu'en Suisse.

Toujours intéressé par les nouveaux défis, il devient directeur général - France, chargé des fonctions ventes et exploitation passages. En septembre 1994, retour au Canada : Claude est nommé premier directeur - Ventes passages avec à sa charge toutes les ventes réalisées par l'entremise du réseau des agences. Au sujet de ses nouvelles fonctions de directeur délégué - Fret, Claude remarque : « Je reviens là où ma carrière a commencé... J'ai bien hâte de relever le défi ».

Si l'on en juge par son aisance à régler tous les types de problèmes et à affronter plusieurs tâches à la fois, il y a fort à parier qu'Air Canada Cargo et la clientèle sont entre bonnes mains.

Vols internationaux à Dorval

Le regroupement des aéroports de fret de Mirabel et de Dorval a permis le renouement de certaines amitiés. En effet, malgré une première semaine plutôt difficile, tous ont vécu l'événement de façon positive et beaucoup ont été heureux de retrouver d'anciens amis ou connaissances.

Dès que l'essentiel a été mis en place, les employés de Dorval et les anciens de Mirabel se sont mis en devoir de servir la clientèle. On a eu un peu de mal à s'adapter la première semaine, mais cela est vite rentré dans l'ordre.

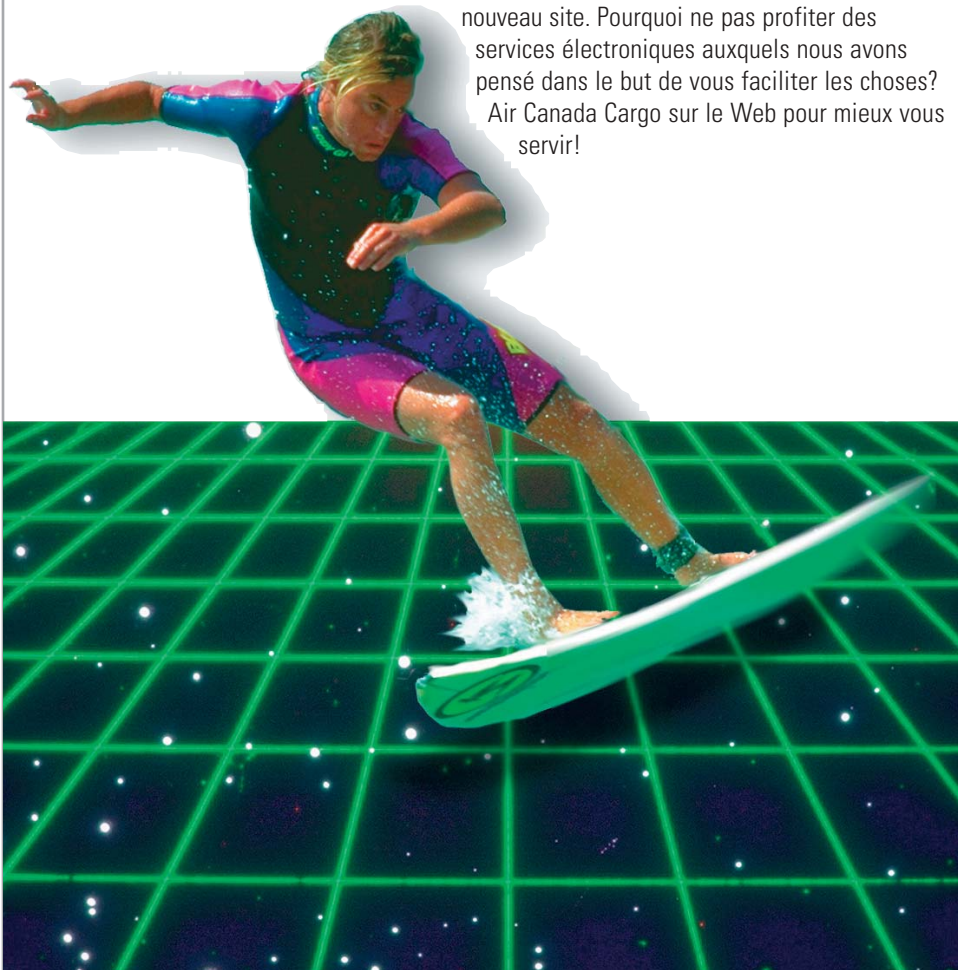
Air Canada Cargo félicite la personne Fret de Montréal pour l'habileté avec laquelle il a continué d'offrir le service fiable et prioritaire qui fait notre réputation, notamment pour les envois à l'échelle mondiale.

Un site Web entièrement refait

Notre tout nouveau site Web est maintenant prêt et accessible! Vous trouverez la navigation plus aisée qu'auparavant et le téléchargement, plus rapide. De plus, on a prévu davantage de services en ligne faciles d'emploi pour l'utilisateur.

Outre les chroniques habituelles que sont Produits et services, Recherche et suivi, le Bulletin et la capacité disponible au départ de l'Amérique du Nord et de l'Europe, nous mettons maintenant à la disposition de notre clientèle la liste des numéros et adresses pour joindre le Service clientèle ou les Ventes, l'horaire du service de camionnage et des renseignements de dernière heure sur nos installations partout dans le monde.

L'accès peut se faire à partir du Canada, des États-Unis, de l'Europe ou de l'Asie. Nous encourageons nos expéditeurs à faire l'essai du nouveau site. Pourquoi ne pas profiter des services électroniques auxquels nous avons pensé dans le but de vous faciliter les choses? Air Canada Cargo sur le Web pour mieux vous servir!





Processus 2000 reverra nos méthodes de travail

Air Canada Cargo à Toronto vient de se lancer dans la réingénierie des processus - elle a confié ce mandat à une équipe appelée Processus 2000. Huit employés représentant les différents secteurs fret se sont attelés à la tâche : trouver de nouveaux systèmes et méthodes afin d'accroître les aspects valeur et commodité pour nos expéditeurs, à tous les niveaux de service.

« Le travail accompli jusqu'ici est tout à fait emballant, de dire Dwayne Hihn, chef de l'Aérogare. Processus 2000 est une initiative de la base, mais avec l'appui voulu de la part de la direction, nous devrions être en mesure de concevoir des méthodes administratives plus efficaces et davantage axées sur le client. »

Plus précisément, Processus 2000 a pour mission d'examiner les questions suivantes : acceptation des marchandises, préparation, acheminement jusqu'à l'avion, récupération à destination, livraison dans les délais et selon les modalités promises à nos clients. L'équipe a organisé une journée « portes ouvertes » les 10 et 11 septembre derniers afin de connaître les réactions du personnel.

« Si l'on en juge par le grand nombre de personnes présentes, observe M. Hihn, on peut penser que bien des employés souhaitent des améliorations et sont heureux de faire part de leurs commentaires. Nous encourageons tous les employés Fret de YYZ à apporter leur contribution. » Processus 2000, une étape importante à l'aube de l'an 2000!

Nouveau départ à Toronto

AToronto, Air Canada Cargo déménage bientôt. Une fois que ce sera fait, l'équipe du Fret disposera de méthodes nettement améliorées pour se surpasser au chapitre du service à la clientèle. Air Canada en est au stade de la conception et elle tient compte des conseils professionnels de Lufthansa et des avis donnés par le personnel par la voie de questionnaires informels.

« Nous nous sommes assurés que les changements ont reçu l'aval des employés », commente Gerry Kelly, chef de projet - Modernisation du fret à Toronto. Certains employés se sont dits en désaccord avec une recommandation de Lufthansa, qui était de supprimer une composante sous-utilisée du matériel de manutention. Cette recommandation ne sera donc pas retenue.

« Après tout, c'est le personnel qui sait ce qui est nécessaire et ce qui ne l'est pas », ajoute M. Kelly.

Le but visé par les changements n'est pas seulement une plus grande efficacité globale, c'est aussi d'améliorer l'environnement du point de vue esthétique : mobilier neuf et nouvel aménagement à la cafétéria, équipement neuf, nouveaux écriteaux et panneaux de signalisation routière, récupération de la surface de plancher perdue aux portes A et B.

En juin, nous avons reçu une bonne partie de l'équipement pour les nouvelles installations, notamment cinq chariots élévateurs à fourche, deux fourgonnettes et deux camionnettes. De plus, le Fret a prévu 38 nouveaux chariots porte-palettes et a récupéré un gros camion Ford dont le personnel de piste se servait auparavant pour transporter des envois à partir de l'immeuble Vista.

À Air Canada Cargo, nous savons à quel point il importe de se montrer à la fois souple et dynamique, et c'est un environnement favorable à cela que nous aurons.





Steve Goodrick

Un nouveau chef du Service fret au Royaume-Uni

Steve Goodrick est peut-être un nouveau venu à Air Canada Cargo, mais il connaît bien l'industrie du transport aérien. Steve a une riche expérience à nous apporter comme chef du Service fret - Royaume-Uni et Irlande, puisqu'il vient de passer 10 ans au service de CoMat

International, d'abord comme gérant général, puis comme directeur du Développement, avec entre ces deux mandats la responsabilité de diriger l'entrepôt et le centre de distribution Renault au Royaume-Uni.

« Son expérience dans la distribution et la gestion logistique apportera un vent de fraîcheur à Air Canada et nous permettra de progresser, surtout pour ce qui est de la fiabilité et de la qualité uniforme des services », de faire remarquer Des Vertannes, directeur général - Fret - Europe.

L'arrivée de Steve nous porterait-elle chance? Dernièrement, Londres a enregistré la plus forte charge d'emport hebdomadaire qu'elle ait jamais connue. En effet, du 15 au 21 septembre, elle s'est vu confier une charge de 684 439 kilos, alors que le record jusque-là était de 631 000 kilos.

Air Canada Cargo : toujours à l'affût de moyens de mieux vous servir!

Francfort va de l'avant

L'aéroport de Francfort fait davantage de place à Air Canada Cargo, puisque nous y doublons notre surface d'entreposage. Nous demeurons à l'extrémité nord de l'aéroport, mais nous emménageons dans un entrepôt deux fois plus grand que le précédent, avec tout notre matériel sous le même toit.

L'été dernier, Francfort a connu une augmentation appréciable du nombre de vols et de l'espace fret offert. Outre la continuation de certains vols à destination de Toronto et de Calgary, l'horaire d'hiver propose les nouvelles destinations de Montréal et Halifax, ainsi que des vols pour Toronto par Boieng 747 combi.

Avec autant de vols et un entrepôt deux fois plus grand, Air Canada Cargo est certes équipée pour faire du bon travail!

Air Canada Cargo garde son sourire... les clients aussi

Les affaires vont bien de Zurich à Detroit... Chaque mois, nous acheminons 100 tonnes de fret pour le compte de Presta AG, dans le Liechtenstein, qui expédie cette cargaison à Krupp Presta, à Troy, dans l'état du Michigan. Qui plus est, ce volume nous est assuré au moins jusqu'à la fin de l'année!

Le traitement des envois - des palettes pouvant peser jusqu'à six tonnes - est confié à deux très bons clients d'Air Canada Cargo, Crowe/Emery et Danzas. Comme on sait, nous avons pour politique de servir chaque expéditeur avec le sourire - eh bien, il y a une société du nom d'Ivoclar qui aide tout le monde à garder son sourire à Toronto, puisqu'elle met à bord de nos appareils... 250 tonnes de produits dentaires chimiques par année.

Avec l'accent que nous avons l'habitude de mettre sur les aspects commodité, service et fiabilité, et l'importance accordée par Air Canada cet été au trafic « à forte densité » (surtout pour les palettes de soute), ces entreprises du Liechtenstein peuvent compter sur une qualité constante.

Pour acheminer des envois de la Suisse aux États-Unis, Air Canada Cargo demeure le meilleur choix.

Expéditions au départ de la Ville lumière

Avec le nouvel horaire d'hiver, il y aura plus de services que jamais entre Paris et le reste du monde. Faisant appel au Boeing 767, nous pouvons proposer des vols directs quotidiens entre Paris et Toronto.

De plus, nous offrons un service quotidien par combi (vol 871) entre Paris et Montréal, avec capacité pont supérieur, pour toute la durée du nouvel horaire, lequel devrait plaire aux expéditeurs de fret à bien des égards.

Signalons qu'à Montréal, le regroupement des aéroports de Dorval et de Mirabel procure beaucoup de possibilités inédites.

Nos clients de Paris peuvent compter sur une correspondance le jour même, à notre plaque tournante de Toronto, avec nos vols Rapidair assurés par Boeing 767.

L'acheminement d'envois à destination du Midwest américain, de la côte ouest canadienne ou de l'Asie n'a jamais été aussi facile que par Montréal ou Toronto avec Air Canada Cargo. Sur certaines lignes comme Phoenix, Nashville, Denver, Dallas/Fort Worth et Seattle, nous avons des A319 et A320 dernier cri.

Vraiment, tous les services sont là au départ de Paris!



La Ville des vents réussit bien à Air Canada Cargo

Si vous décollez de l'aéroport O'Hare de Chicago, ou même si vous atterrissez à cet aéroport, vous remarquerez quelque chose de familier : un écriteau d'Air Canada Cargo. Il est là pour annoncer nos toutes nouvelles installations.

Le 9 septembre dernier, des clients d'Air Canada Cargo se sont joints à nous pour célébrer l'ouverture des impressionnantes installations de 50 000 pieds carrés. Il y avait même là deux agents de la GRC en uniforme. Le nouvel immeuble se trouve dans le Centre Express O'Hare, dans la partie sud-est de l'aéroport, face à la piste 4R-22L.



De gauche à droite : Mountie, **Elena Valdes**, **Kathee Pass**, **Jack Tobin**, **Brenda MacAndrews**, Mountie

Il abrite tout notre groupe Ventes fret et offre une aire de formation entièrement équipée qui est partagée avec les services Passagers. Un grand entrepôt de 42 650 pieds carrés et une surface à bureaux de 7 350 pieds carrés se complètent l'un l'autre au même niveau de l'immeuble, créant un environnement dynamique, « convivial ».

Non seulement cet entrepôt représente-t-il deux fois la superficie que l'on avait auparavant, mais nous avons simplifié notre zone de chargement, prévoyant neuf quais à camions, dont un avec partie concave admettant le véhicule à l'intérieur, pour la constitution et le pesage des palettes sur place. Le but est toujours de prévoir ce qui est le plus pratique et le plus rapide pour la clientèle, et la bonne nouvelle semble se répandre assez rapidement...

« Quand nous avons planifié d'améliorer nos installations, nous nous attendions à une forte augmentation du tonnage, admet Steve Gibbs, directeur général - Ventes fret - États-Unis et Sud, mais rien ne laissait prévoir un tel bond en si peu de temps! »

Depuis l'inauguration du nouvel entrepôt au printemps dernier, le tonnage a connu une progression phénoménale par rapport à la même période l'an dernier : 90 % en juin, 98 % en juillet et un incroyable 143 % en août.

On peut dire qu'Air Canada Cargo se débrouille bien à Chicago!

Des clients qui viennent de loin

Dans le cadre d'un nouveau programme de familiarisation pour la clientèle, Air Canada Cargo a eu le plaisir d'organiser trois voyages pour faire venir des expéditeurs européens à Toronto. Il y avait des gens en provenance de la Belgique, l'Irlande,

l'Italie, les Pays-Bas, l'Espagne et le Royaume-Uni, et la plupart n'étaient jamais venus au Canada auparavant.

Le but était que les clients se familiarisent avec notre pays, mais aussi qu'ils voient par eux-mêmes les efforts que nous déployons pour donner un service de grande qualité.

Voici ce qui était prévu par les organisateurs : transport gratuit jusqu'à Toronto (et retour), déjeuner au Hilton de l'aéroport de Toronto pour rencontrer notre personnel ventes et exploitation fret de même que certains de nos employés fret en Europe, dîner au fameux restaurant tournant de la Tour du CN, visite de



De gauche à droite : **Monique Temmerman**, MSAS, **Jacques van Berkel**, Emery Worldwide, **Bart de Paepe**, VIA Belgium (GSA), **Winfried van Breugel**, FX. Coughlin, **Jef Segers**, Skyfast NV, **Esmee Oord**, Chartair Europe, **Gérolde Kooke**, VIA Netherlands (GSA), **Daisy Machtelinx**, Kuhne & Nagel, Tour Guide, **Robert VanHaelen**, Schenker International, **Mehmet Ustebay**, LEP International.

Niagara Falls avec déjeuner au Table Rock Restaurant, et enfin promenade jusqu'à Niagara-on-the-Lake et une vinerie locale par une route pittoresque à couper le souffle.

Les leaders des différents groupes ont fait savoir que nos invités ont beaucoup apprécié leur visite. Considérant le franc succès remporté, les responsables se demandent si l'on ne devrait pas prendre l'habitude d'inviter ainsi des clients d'outre-mer.

Un nouveau venu parmi nous : Dave De Vanney

Air Canada Cargo est heureuse d'annoncer la nomination de Dave De Vanney au poste de directeur commercial - Fret - Detroit et Cleveland, à compter du 15 septembre 1997.

M. De Vanney a une vaste expérience de l'industrie du fret aérien et est natif de sa région d'affectation.

Au nom de tout le personnel, nous lui souhaitons la bienvenue à Air Canada Cargo.

Vous pouvez joindre Dave au (313) 946-5225, ou au numéro sans frais 1 800 662-2740.



Dave DeVanney



Gros succès en Europe

Cet été, nous avons tenu un concours en Europe et la réponse a été formidable. Une fois par mois, un tirage a eu lieu à trois de nos escales européennes.

Les gagnants des premier et deuxième tirages tenus à Francfort, à Paris et à Londres ont été ravis des prix remportés : des lecteurs de disque compact, des bagages et des ensembles stylo et canif de marque Cross.

Il y a encore du suspense dans l'air, car il reste le troisième tirage ainsi que le tirage du Grand Prix qui est une paire de billets d'avion, valable pour une destination d'Air Canada n'importe où dans le monde.

Non seulement Air Canada Cargo prend soin de votre précieuse cargaison et l'achemine à la destination de votre choix, mais elle vous offre la possibilité de gagner des prix et des voyages gratuits!



AIR CANADA Cargo **Horaires d'hiver 1997-1998 - Vols internationaux - Les faits saillants**

ENTRE	ET	SERVICE
Calgary	Francfort	Service quotidien par 767-300
Calgary/Edmonton	Londres	Service quotidien par 767-300 au dép. de Calgary, 3 vols via Edmonton
Halifax	Londres	5 vols par semaine, assurés par 767
London	Delhi	4 vols par semaine, assurés par A340
Montréal 	Londres	Service quotidien par 747 combi, origine Ottawa
Montréal 	Paris	Service quotidien par 747 combi
Ottawa 	Londres	Service quotidien par 747 combi, via Montréal
Toronto 	Francfort	Jusqu'à un service quotidien par 747 combi
Toronto	Glasgow/Manchester	5 vols par semaine, assurés par 767
Toronto 	Londres	Jusqu'à 16 vols par semaine, y compris jusqu'à 9 par 747 combi
Toronto	Dallas	Maintenant 3 vols sans escale par jour, assurés par A319
Toronto	Los Angeles	Maintenant 4 vols sans escale par jour, dont 3 assurés par gros-porteur
Toronto	Vancouver	7 vols sans escale par jour, assurés par gros porteur
Toronto	Paris	Service quotidien par 767
Toronto	Tel-Aviv	3 vols par semaine assurés par 767-300
Toronto	Zurich	Service quotidien par 767-300
Vancouver	Séoul	3 vols par semaine, assurés par A340
Vancouver	Hong Kong	4 vols par semaine, assurés par A340
Vancouver	Londres	Service quotidien par A340/767
Vancouver	Osaka	Service quotidien par A340

AIR CANADA Cargo

Pour plus de renseignements sur nos services, veuillez communiquer avec votre représentant d'Air Canada Cargo ou visiter notre site :

Internet : <http://www.aircanada.ca/cargo>

Compuserve : GO AIRCANADA