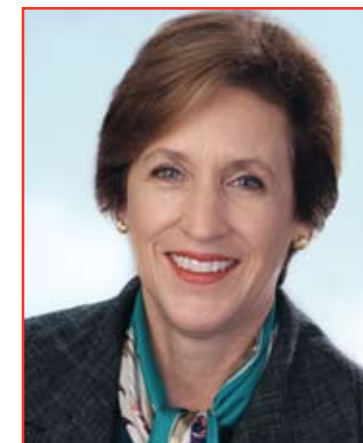




Une toute nouvelle classe de service.



Lise-Marie Turpin
Directrice déléguée – Air Canada Cargo

PLUS QU'UN SIMPLE SERVICE

AIR CANADA CARGO PRÉSENTE UNE TOUTE NOUVELLE CLASSE DE SERVICE

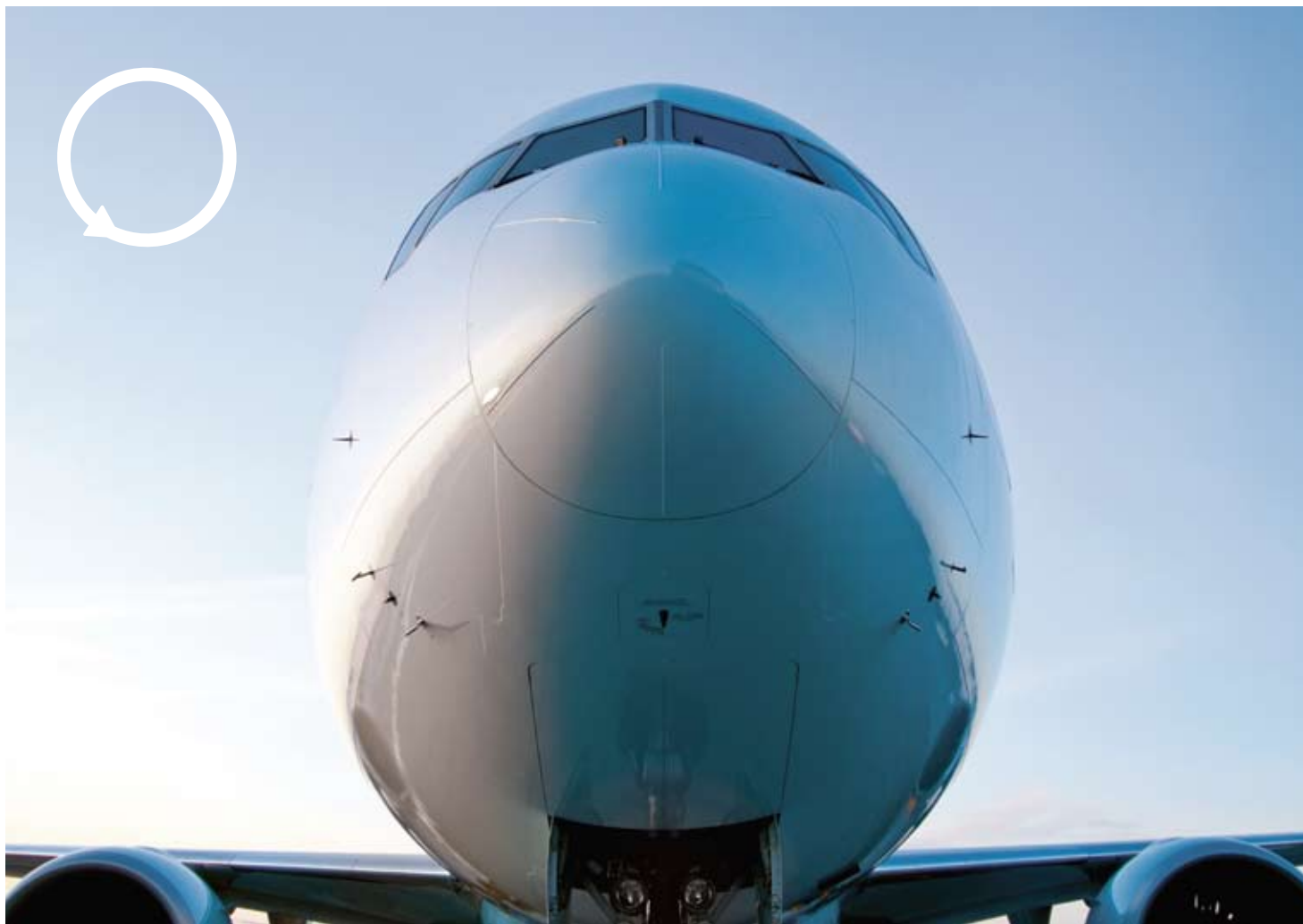
Des sondages sur la satisfaction de la clientèle nous ont permis d'établir la nécessité de rajeunir notre marque. Je suis heureuse de vous annoncer que c'est ce que nous avons fait, en tenant compte de toutes vos observations. Nous continuons de mener à bien nos activités quotidiennes avec tout autant de professionnalisme, de fiabilité et d'uniformité que d'habitude, mais avons renforcé notre gamme de services pour mieux l'aligner sur vos besoins et vos exigences commerciales. Vous serez à même de le constater dans la présente brochure.

Pour de plus amples renseignements, je vous invite à consulter notre site Web au www.aircanadacargo.com ou à communiquer avec le représentant commercial de votre région.

Merci de votre rétroaction et de votre soutien continu.

Sincères salutations,

Lise-Marie Turpin



TOURNÉS VERS L'AVENIR

Même si la volatilité de la conjoncture économique représente bien évidemment un défi pour tous les intervenants de l'industrie, Air Canada Cargo continue de s'adapter et de réagir rapidement aux nouvelles possibilités et conditions du marché. Nous avons apporté des ajustements à notre capacité et ouvert de nouveaux marchés, dans la mesure du possible – tout cela, en rehaussant nos niveaux de service.

Grâce à une augmentation marquée de la demande en matière d'expéditions au départ de l'Asie et à nos nombreux gros-porteurs (dont nos 777 de Boeing, qui offrent une grande capacité d'emport de fret), nous pouvons satisfaire, sinon dépasser, les exigences du marché. Forts d'un parc aérien comptant plus de 330 appareils, nous sommes en mesure de transporter vos marchandises jusqu'à toute destination faisant partie de notre vaste réseau.

DES OUTILS POUR ALLER PLUS LOIN

DOCUMENTATION FRET ÉLECTRONIQUE (E-FREIGHT)

Cautionné par l'Association du transport aérien international (IATA) et mis en œuvre à l'échelle de l'industrie, le programme de documentation fret électronique réunit transporteurs, transitaires de fret aérien, fournisseurs de services au sol, expéditeurs, courtiers en douane et autorités douanières. Il vise à éliminer une grande partie des documents papier liés aux expéditions internationales, en les remplaçant par des messages électroniques.

Outre l'avantage environnemental évident inhérent à l'élimination de documents papier qui pourraient remplir tous les ans 80 appareils 747 de Boeing, le programme de documentation fret électronique permet de réduire les coûts d'expédition tout en améliorant les temps d'acheminement. De plus, comme les risques d'égarer la documentation électronique sont nuls, nous ne retardons plus les envois en raison de documents manquants.

En tant que chefs de file de l'industrie, nous sommes constamment à la recherche d'occasions d'améliorer les processus et de réaliser des gains d'efficacité. Il n'est donc pas étonnant qu'Air Canada Cargo ait été l'un des initiateurs de l'utilisation de la documentation fret électronique, en 2007.

CARGO 2000

De la réservation à la livraison d'un envoi, Cargo 2000 est l'outil qui nous permet de mieux gérer le niveau de service supérieur que méritent nos clients.

Autrement dit, Cargo 2000 assure le contrôle de la qualité au sein du secteur du fret aérien. En restructurant le traitement des envois, Cargo 2000 nous permet de réduire de 40 à 19 le nombre de processus faisant partie de la chaîne logistique du fret aérien, d'où une amélioration du service, une réduction des coûts d'exploitation et une diminution du temps habituellement consacré au suivi manuel. En fin de compte, vous en tirez une meilleure expérience sur le plan du service à la clientèle.





STANDARD



PRIORITÉ 1

SERVICES D'AIR CANADA CARGO

POUR DES ENTREPRISES EN MOUVEMENT

Grâce à nos connaissances approfondies et à notre vaste expérience, nous sommes des experts et un chef de file de l'industrie en matière d'expédition de marchandises partout dans le monde. Nous avons pour objectif de dépasser vos attentes en vous offrant un éventail unique de solutions sur mesure vous permettant de répondre à vos besoins commerciaux de manière efficace et rentable. Selon le degré d'urgence et les exigences de traitement de votre envoi, vous pouvez choisir l'un des deux niveaux de service que nous proposons.

NIVEAU DE SERVICE STANDARD

Le niveau de service standard est une option fiable et rentable pour l'envoi de fret dans l'ensemble de notre réseau et même au-delà. Il convient aux envois qui ne sont pas urgents ou qui ne nécessitent pas de manutention spéciale.

Le niveau de service standard est proposé pour certaines solutions d'Air Canada Cargo dont : AC Général Cargo, AC Pharmacair, AC Fraîcheur, AC DGR et AC Poste

NIVEAU DE SERVICE PRIORITÉ 1

Priorité 1 est notre niveau de service haut de gamme. Il convient aux envois urgents ou nécessitant une manutention spéciale.

Le niveau de service Priorité 1 est proposé pour toutes les solutions d'Air Canada Cargo, y compris : AC Général Cargo, AC °Absolu, AC Pharmacair, AC Fraîcheur, AC DGR, AC Vivant, AC Sûreté, AC Expédair, AC Poste et AC Compassion

NIVEAU STANDARD OU PRIORITÉ 1 : COMMENT CHOISIR?

Voici ce qui distingue le service Standard et le service Priorité 1 :

- | | |
|-------------------------------|-------------------------------------|
| ▶ le délai de remise; | ▶ l'accès à la capacité; |
| ▶ le délai de récupération; | ▶ la priorité de chargement; |
| ▶ le temps de correspondance; | ▶ la garantie de niveau de service. |



SOLUTION GÉNÉRALE

Notre solution générale est idéale pour le transport de marchandises dont la manutention n'a rien de particulier. La sécurité et le service ne sont jamais compromis, et vous pouvez vous attendre au même service à la clientèle de qualité supérieure que dans le cas de toute autre solution que nous proposons.

AC GÉNÉRAL CARGO

Pour tous vos besoins courants en matière d'expédition

Cette solution a été conçue pour le transport de marchandises solides, de consolidations, de regroupements, d'articles ménagers, d'effets personnels et d'autres articles qui ne nécessitent pas de manutention spéciale. Les envois AC Général Cargo sont traités de manière efficace pour qu'ils arrivent à destination à temps.

Les niveaux de service Priorité¹ et Standard sont proposés pour la solution AC Général Cargo.



Lorsque vous optez pour notre solution AC Général Cargo, vous êtes assurés des avantages suivants :

- ▶ respect de la réglementation de l'IATA;
- ▶ traitement sans compromis;
- ▶ processus de transport et de manutention efficaces;
- ▶ délais de remise et de récupération précis;
- ▶ suivi des envois;
- ▶ Accès à notre vaste réseau d'Air Canada et de ses partenaires commerciaux intertransporteurs (niveau de service Standard seulement);
- ▶ vaste réseau de camionnage;
- ▶ tarification claire et simple.

SOLUTIONS D'AIR CANADA CARGO

UN SERVICE SANS COMPROMIS

Notre équipe de représentants spécialisés travaillera avec vous pour trouver la solution répondant le mieux à vos besoins en matière de transport de marchandises. Vous pouvez choisir notre solution générale ou l'une ou l'autre de nos solutions spécialisées, selon la nature de l'envoi.



GAMME AC FRIGO



AC DGR



AC VIVANT



AC SÛRETÉ



AC COMPASSION



AC EXPÉDAIR



AC POSTE

SOLUTIONS SPÉCIALISÉES

Certaines marchandises, de par leur nature, nécessitent une manutention spéciale. Pour certains envois, les conditions ambiantes doivent être contrôlées (p. ex. réfrigération ou congélation), tandis que, pour d'autres, des mesures de sûreté supplémentaires doivent être prises, comme dans le cas de bijoux ou de billets de banque.

Air Canada Cargo offre des solutions spécialisées conçues pour les envois nécessitant une manutention ou une attention particulière.



GAMME AC FRIGO

UN VENT DE FRAÎCHEUR,
MALGRÉ LA PRESSION



AC °Absolu
AC Pharmacair
AC Fraîcheur

GAMME AC FRIGO

Pour les envois urgents et thermosensibles qui nécessitent un transport par conteneurs à régulation de température pour assurer la stabilité du produit, Air Canada Cargo propose la Gamme AC Frigo, une sélection de trois solutions, chacune étant conçue pour répondre à des besoins précis en fonction de vos marchandises : AC °Absolu, AC Pharmacair et AC Fraîcheur.

La solution Gamme AC Frigo tient compte de l'ensemble de la réglementation de l'IATA relative à la manipulation et au transport de marchandises thermosensibles de tous genres, des produits pharmaceutiques aux denrées périssables. Cette solution spécialisée vous donne la possibilité de transporter vos marchandises qu'elles soient dans un emballage actif ou passif.

NOUS N'AVONS RIEN LAISSÉ AU HASARD

AC °ABSOLU

Fondée sur le contrôle actif de la température, cette solution est idéale pour les produits médicaux ou alimentaires de grande valeur, de même que pour les autres envois extrêmement urgents et thermosensibles. Vous pouvez choisir parmi divers types de conteneurs qui sont fonction des particularités de vos marchandises.

Tous les envois AC °Absolu comprennent le niveau de service Priorité1.

AC PHARMACAIR

Cette solution est conçue pour le transport de produits pharmaceutiques et de soins de santé thermosensibles qui sont préemballés afin de maintenir la température désirée pour le produit et qui ne nécessitent pas l'utilisation d'un dispositif de contrôle actif de la température.

Les niveaux de service Priorité1 et Standard sont proposés pour la solution AC Pharmacair.

AC FRAÎCHEUR

Cette solution est conçue pour le transport de produits périssables thermosensibles qui sont préemballés afin de maintenir la température désirée pour le produit et qui ne nécessitent pas l'utilisation d'un dispositif de contrôle actif de la température (p. ex. fruits frais, légumes et autres marchandises périssables non liées aux soins de santé).

Les niveaux de service Priorité1 et Standard sont proposés pour notre solution AC Fraîcheur.



Lorsque vous optez pour une solution Gamme AC Frigo, vous êtes assurés des avantages suivants :

- ▶ traitement accéléré sur l'aire de trafic aux escales d'origine, de transit et de destination;
- ▶ aires d'attente avec installations de réfrigération et contrôle de la température ambiante;
- ▶ respect de la réglementation de l'IATA;
- ▶ traitement sans compromis;
- ▶ processus de transport et de manutention efficaces;
- ▶ délais de remise et de récupération précis;
- ▶ suivi des envois;
- ▶ tarification claire et simple.



AC DGR

S'il est vrai que nous traitons avec le plus grand soin tous les envois qui nous sont confiés, certains articles, comme les marchandises dangereuses, nécessitent plus de précautions que d'autres.

Du fait de la vaste expérience que nous avons acquise au fil des ans dans la manipulation des marchandises dangereuses, nous sommes le transporteur tout désigné pour l'acheminement sécuritaire de ce type de marchandises.

Cette solution est conçue pour le transport sécuritaire des marchandises dangereuses de toutes sortes – des matières inflammables aux machines dotées d'un moteur à combustion interne, en passant par les explosifs et les matières corrosives.

Les niveaux de service Priorité¹ et Standard sont proposés pour notre solution AC DGR.

Veillez communiquer avec le représentant d'Air Canada Cargo de votre région pour obtenir de plus amples renseignements, notamment sur la réglementation du transport, les restrictions au transport et la tarification.



Lorsque vous optez pour notre solution AC DGR, vous êtes assurés des avantages suivants :

- ▶ aires d'entreposage désignées;
- ▶ présence d'un personnel réceptionnant l'envoi;
- ▶ respect total de la réglementation de l'IATA;
- ▶ traitement sans compromis;
- ▶ processus de transport et de manutention efficaces;
- ▶ délais de remise et de récupération spéciaux;
- ▶ suivi des envois;
- ▶ tarification claire et simple.

AC DGR

POUR DES MARCHANDISES DANGEREUSES SANS RISQUE



AC VIVANT

NOUS CROYONS QUE VOS ANIMAUX SONT FAITS POUR VOLER,
QU'ILS AIENT DES AILES OU NON

AC VIVANT

Si les voyages en avion sont parfois source de stress pour les passagers, ils peuvent être extrêmement pénibles pour les animaux.

C'est pourquoi AC Vivant accorde la priorité absolue à la sécurité et au confort des animaux qui sont confiés à Air Canada Cargo, que ce soit pour un vol interprovincial ou transocéanique.

ANIMAUX DE COMPAGNIE

Pour les chats et les chiens uniquement.

AUTRES ANIMAUX

Pour tous les autres types d'animaux vivants (à sang froid ou à sang chaud), y compris les œufs d'incubation et les poussins d'un jour.

ANIMAUX AQUATIQUES ET INSECTES

Pour les espèces aquatiques et les insectes (p. ex. poissons vivants, coraux vivants et abeilles vivantes).

En plus de prendre des mesures de manutention spéciales, AC Vivant offre des aires d'attente désignées pour veiller à ce que vos animaux se sentent calmes et à l'aise.

Pour le transport sécuritaire des animaux vivants, Air Canada Cargo propose le niveau de service **Priorité¹**.



Lorsque vous optez pour une solution AC Vivant, vous êtes assurés des avantages suivants :

- ▶ aires d'attente désignées;
- ▶ respect total de la réglementation de l'IATA;
- ▶ manutention spécialisée;
- ▶ processus de transport et de manutention efficaces;
- ▶ délais de remise et de récupération précis;
- ▶ suivi des envois;
- ▶ tarification claire et simple.



AC SÛRETÉ

POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DE VOS OBJETS DE VALEUR

AC SÛRETÉ

Même si nous estimons que toutes les marchandises sont précieuses, certains articles ont plus de valeur et nécessitent une manutention particulière.

AC Sûreté vise précisément à assurer le transport sûr et sécuritaire de vos marchandises de grande valeur.

Tous les envois AC Sûreté comprennent le niveau de service **Priorité¹**.

Veillez communiquer avec le représentant d'Air Canada Cargo de votre région pour obtenir de plus amples renseignements, notamment sur la réglementation du transport, les restrictions au transport et la tarification.



Lorsque vous optez pour une solution AC Sûreté, vous êtes assurés des avantages suivants :

- ▶ aires d'attente sûres;
- ▶ manutention sûre;
- ▶ coordination des gardes de sécurité d'une tierce partie, au besoin;
- ▶ niveau de priorité plus élevé pour le chargement;
- ▶ processus de transport et de manutention efficaces;
- ▶ délais de remise et de récupération précis;
- ▶ suivi des envois;
- ▶ tarification claire et simple.



AC COMPASSION

NOUS SOMMES LÀ, MÊME DANS LES MOMENTS LES PLUS DIFFICILES

AC COMPASSION

Après la perte accablante d'un être cher, les personnes éprouvées peuvent trouver du réconfort à l'idée qu'on ne les laissera pas seules dans les moments les plus difficiles.

AC Compassion est une solution spéciale compatissante qui offre une assistance attentionnée au moment où vous en avez le plus besoin. Elle est conçue pour transporter avec le plus grand soin et en toute dignité des cendres dans une urne funéraire ou une dépouille dans un cercueil.

La solution AC Compassion est toujours associée au niveau de service Priorité1, ce qui signifie que la dépouille mortelle est mise à bord de l'appareil et retirée de celui-ci de façon prioritaire, toujours avec le même professionnalisme et le même respect.

Toutes les solutions AC Compassion comprennent le niveau de service Priorité1.



Lorsque vous optez pour AC Compassion, vous pouvez vous attendre à ce qui suit :

- ▶ niveau de priorité plus élevé pour le chargement
- ▶ manipulation des dépouilles mortelles avec dignité, soin et respect;
- ▶ processus de transport et de manutention efficaces;
- ▶ délais de remise et de récupération précis.



AC EXPÉDAIR

LE MOYEN LE PLUS RAPIDE DE FAIRE DES ENVOIS AU CANADA

AC EXPÉDAIR

Conçu pour assurer le transport rapide de petits colis exclusivement au Canada, AC Expédair est notre solution express qui vous permet d'envoyer et de recevoir des marchandises aux aéroports de fret des principales villes de notre réseau ou au comptoir des bagages dans tous les autres aéroports.

Lorsqu'elles sont expédiées par AC Expédair, vos marchandises sont traitées selon les délais de remise et de récupération les plus courts possible.

Tous les envois AC Expédair comprennent le niveau de service Priorité1.



Lorsque vous optez pour une solution AC Expédair, vous êtes assurés des avantages suivants :

- ▶ délais de remise et de récupération très courts;
- ▶ niveau de priorité plus élevé pour le chargement;
- ▶ traitement sans compromis;
- ▶ processus de transport et de manutention efficaces;
- ▶ délais de remise et de récupération précis;
- ▶ suivi des envois;
- ▶ tarification claire et simple.



AC POSTE

LE SERVICE POSTAL IDÉAL

AC POSTE

Croyez-le ou non, Air Canada transporte du courrier depuis le jour même où elle a commencé à transporter des passagers.

Lors de notre vol inaugural, en 1937, nous avons transporté (sous le nom de Lignes aériennes Trans-Canada) deux passagers et un sac de courrier de Vancouver à Seattle. Aujourd'hui, de concert avec nos partenaires commerciaux, nous proposons un vaste réseau de liaisons qui permet le transport de courrier presque partout dans le monde.

Conçue pour le transport sécuritaire et fiable du courrier conformément aux lignes directrices de l'Union postale universelle (UPU) et aux normes de l'IATA, la solution AC Poste permet d'offrir aux administrations postales un acheminement dans un délai déterminé et un suivi précis, de l'origine à la destination. Nous proposons également des messages personnalisés pendant le suivi en temps réel.



Lorsque vous optez pour une solution AC Poste, vous êtes assurés des avantages suivants :

- ▶ respect total des lignes directrices de l'Union postale universelle (UPU) et des normes de l'IATA;
- ▶ service de suivi de bout en bout du courrier grâce à l'échange de données informatisé (EDI) pour toutes les liaisons;
- ▶ suivi et recherche au moyen de scanners portatifs qui transmettent des messages sur les principales étapes dans l'ensemble de notre réseau;
- ▶ ressources dédiées pour le développement et la gestion du transport de courrier, de manière à assurer un traitement de qualité et à respecter les normes de l'industrie;
- ▶ préséance sur les autres marchandises au chargement, c'est-à-dire que le courrier prioritaire est mis à bord avant tous les envois de fret standards.

RÉSEAU DE TRANSPORT AÉRIEN

EN TANT QUE FIER TRANSPORTEUR NATIONAL, AIR CANADA EST LE PLUS IMPORTANT FOURNISSEUR CANADIEN DE SERVICES AÉRIENS RÉGULIERS PARTOUT DANS LE MONDE.

Fournissant des services de fret directs pour plus de 150 destinations à l'échelle mondiale et comptant des représentants commerciaux dans plus de 50 pays, Air Canada dispose d'un réseau qui couvre presque tous les principaux marchés en Amérique du Nord, en Europe, en Asie, en Amérique du Sud et en Australie. En outre, nous allons même encore plus loin grâce à nos partenariats intertransporteurs, qui nous permettent d'assurer une couverture mondiale au-delà de notre vaste réseau existant.

Les villes indiquées peuvent changer.

● Indique une plaque tournante principale.

Yellowknife ● Iqaluit ● Ancharage ● Edmonton ● Saskatoon ● Regina ● Vancouver ● Victoria ● Calgary ● Winnipeg ● Thunder Bay ● Québec ● Montréal ● St. John's ● Seattle ● Portland ● Minneapolis ● Toronto ● Ottawa ● Charlottetown ● San Francisco ● Chicago ● Detroit ● Halifax ● Boston ● Denver ● Las Vegas ● Phoenix ● Atlanta ● New York ● Philadelphie ● Washington DC ● Los Angeles ● Dallas ● Houston ● Fort Lauderdale ● Miami ● Nassau ● Bermudes ● Bahamas ● Havana ● Puerto Plata ● Antigua ● Mexico ● Port-au-Prince ● Punta Cana ● Pointe-à-Pitre ● Kingston ● Santo Domingo ● Bridgetown ● Montego Bay ● Grenade ● San José ● Caracas ● Bogota ● Lima ● Sao Paulo ● Buenos Aires ● Santiago ●

Copenhague ● Dublin ● Londres ● Paris ● Bruxelles ● Francfort ● Genève ● Munich ● Zurich ● Barcelone ● Madrid ● Rome ● Athènes ● Tel Aviv ● Beijing ● Incheon ● Tokyo ● Shanghai ● Hong Kong ● Sydney ●

Les villes suivantes ne sont pas indiquées :

Bagotville, Baie-Comeau, Bathurst, Cancun, Castlegar, Cleveland, Columbus, Cranbrook, Fort McMurray, Fort St. John, Fredericton, Gander, Gaspé, Goose Bay, Grand Caïman, Grande Prairie, Hartford (Connecticut), Îles-de-la-Madeleine, Kansas City, Kamloops, Kelowna, Kingston (Ontario), Lethbridge, London (Ontario), Medicine Hat, Milwaukee, Mont-Joli, Nanaimo, North Bay, Penticton, Pittsburgh, Prince George, Prince Rupert, Rouyn-Noranda, Saint-Jean, Sandspit, Sault Ste. Marie, Sarnia, Sept-Îles, Smithers, St. Louis, Sainte-Lucie, Sudbury, Sydney (Nouvelle-Écosse), Timmins, Terrace, Val-d'Or, Varadero, Wabush et Windsor (Ontario).

Air Canada Cargo | Aller plus loin

RÉSEAU DE CAMIONNAGE

Bien que nous desservions le monde entier par voie aérienne, nous assurons également le transport de marchandises au sol, grâce à des correspondances routières quotidiennes entre des centres d'affaires clés.

Voilà pourquoi Air Canada Cargo est en mesure de vous offrir la plus grande variété de services et de solutions visant à répondre à tous vos besoins en matière d'expéditions pour encore plus de destinations dans le monde.

Les villes indiquées peuvent changer.

● Indique une plaque tournante principale.

Brasilia
Belo-Horizonte
Rio De Janeiro
Salgada Filho
Sao Paulo
Santiago
Curitiba
Porto Alegre

Edmonton
Saskatoon
Regina
Winnipeg
Vancouver
Calgary
Seattle
Portland
San Francisco
Denver
Los Angeles
Milwaukee
Chicago
Pittsburgh
Columbus
Kansas City
Atlanta
Dallas
Houston
Toronto
Detroit
Halifax
Boston
Cleveland
Hartford CT
New York
Washington DC
Orlando
Fort Lauderdale
Miami
Quebec
St. John's
Deer Lake
Montreal
Ottawa

Bergen
Stavanger
Oslo
Stockholm
Helsinki
Gothenburg
Aberdeen
Kristiansand
Edinburgh
Malmö
Copenhague
Billund
Hambourg
Glasgow
Newcastle
Leeds Bradford
Amsterdam
Bremen
Manchester
Birmingham
Muenster
Hannover
Berlin
Belfast
Londres
Dusseldorf
Leipzig
Dresden
Dublin
Bristol
Brussels
Cologne
Shannon
Lille
Strasbourg
Francfort
Nuremberg
Cork
Mulhouse
Munich
Filderstadt
Paris
Genève
Basel
Nantes
Lyon
Zurich
Toulouse
Barcelona
Milan
Bordeaux
Madrid
Rome
Marseille

Beijing
Shuangliu
Chongqing
Hefei
Suzhou
Nanjing
Wuxi
Jinan
Yantai
Qingdao
Nagoya
Tokyo
Osaka
Hangzhou
Dongguan
Wuhan
Ningbo
Shanghai
Wenzhou
Chengdu
Guangzhou
Shenzhen
Hong Kong
Xiamen

Darwin
Cairns
Brisbane
Adelaide
Perth
Sydney
Melbourne

Les villes suivantes ne sont pas indiquées :
Guanulhos, Indianapolis, Nottingham, St. Louis et Stuttgart.

Air Canada Cargo | Aller plus loin



POUR NOUS JOINDRE

Pour communiquer avec le bureau d'Air Canada Cargo le plus près de chez vous, consultez notre site Web au www.aircanadacargo.com ou utilisez le code de réponse rapide ci-dessous.





AIR CANADA
CARGO

Air Canada Cargo | Aller plus loin

AC Général Cargo . AC Expédair . Gamme AC Frigo . AC Vivant . AC Sûreté . AC DGR . AC Compassion . AC Poste

aircanadacargo.com