

Madame,
 Monsieur,

Bonjour et bienvenue à l'aéroport international d'Ottawa (YOW).

Comme, selon votre itinéraire, vous passez par notre aéroport, j'aimerais prendre le temps de vous remercier d'avoir fait votre réservation de groupe avec nous et de vous expliquer personnellement les processus mis en place par Air Canada pour l'enregistrement et le départ.

Veuillez lire attentivement ce document, car l'équipe d'Air Canada veut assurer à votre groupe une correspondance sans tracas à notre aéroport.

Je vous recommande fortement d'arriver tôt à l'aéroport, quelle que soit votre destination. Cela nous permettra de traiter votre groupe et vos bagages le plus efficacement possible.

Consultez le tableau ci-dessous ou visitez le site Web d'Air Canada à la page *Délais d'enregistrement et d'embarquement*.

Itinerary	When you should check in	Check-in / baggage drop-off ends	Boarding gate closes
Within Canada	90 minutes	45 minutes [†]	15 minutes
To/From the U.S.	120 minutes	60 minutes	15 minutes
International (including Mexico and the Caribbean)	120 minutes	60 minutes	15 minutes
From Algiers (Algeria), Casablanca (Morocco) and Tel Aviv (Israel)	180 minutes	60 minutes	30 minutes
To the U.S. From Toronto Pearson	For departures before 10 am, wait times are longer than usual at U.S. Customs and Border Protection (CBP) and Canadian Air Transport Security Association (CATSA) pre-board screening. You should arrive at the airport three (3) hours before your flight's scheduled departure time . Pre-board security screening for departures to the U.S. opens at 3:00 AM.		

[†] Exception: 20 minutes for flights departing from Toronto City Airport (YTZ).

Vous voici donc à l'aéroport. Permettez-moi de vous indiquer les étapes à suivre pour prendre votre vol avec rapidité et efficacité.

- Selon votre destination, le moment de la journée, la taille de votre groupe et votre type de bagages (équipement de sport, etc.), il se pourrait que votre enregistrement se fasse dans une zone distincte. À votre arrivée à l'aéroport d'Ottawa, veuillez vous adresser à n'importe lequel des représentants d'Air Canada et demander à voir l'agent principal ou le chef de service à l'enregistrement en fonction de façon à ce que nous puissions diriger votre groupe vers la zone appropriée.
- Nous appliquons rigoureusement le règlement sur les bagages de cabine à l'enregistrement, au contrôle préembarquement et à la porte d'embarquement. Assurez-vous que les bagages enregistrés et de cabine de votre groupe respectent le règlement. Si votre groupe désire

enregistrer des bagages supplémentaires ou excédant la limite de poids, des frais pourraient s'appliquer, selon l'entente ou le type de tarif de votre groupe.

- Je vous invite à rappeler aux membres de votre groupe qu'à défaut d'enregistrer les bagages excédentaires au comptoir, les frais applicables pourraient être perçus à la porte d'embarquement et les bagages risquent d'être étiquetés, donc de ne pas être prêts à temps pour le vol. Cette politique s'applique aussi aux achats effectués après le contrôle préembarquement.

Vous trouverez la politique d'Air Canada à propos des bagages sur le site Web d'Air Canada à la page *Bagages*.

- Il incombe aux clients d'être en possession des documents de voyage valides nécessaires pour entrer dans chaque pays faisant partie de l'itinéraire ou y faire une correspondance. S'il vous faut de plus amples renseignements, visitez le site Web d'Air Canada à la page *Documents de voyage*.

- Une fois que votre groupe aura terminé l'enregistrement, veuillez vous rendre au contrôle de sécurité préembarquement qui se trouve au bout de chaque couloir.

- Surveillez l'état de votre vol et votre porte d'embarquement sur l'un des nombreux écrans de renseignements sur les vols qui se trouvent partout dans l'aérogare, à l'aide de l'application Air Canada (accessible sur iTunes et Google Play) ou en demandant à un représentant d'Air Canada.

- L'heure et la zone d'embarquement ainsi que le numéro de siège sont indiqués sur votre carte d'accès à bord. Afin de vous assurer que personne n'a été oublié, votre groupe doit se trouver à la porte d'embarquement à l'heure indiquée. Nous savons qu'il y a une foule de prestations et de services dont vous pouvez profiter, mais nous comptons sur vous pour rassembler le groupe à la porte d'embarquement, à l'heure indiquée sur votre carte d'accès à bord.

MOUSE MINNIE				ZONE 4	
ECONOMY CLASS / CLASSE ECONOMIQUE		Frequent Flyer/Voyageur assidu		Cabin/Cabine	
COUPON REQUIRED/REQUIS				Y	
Flight/Vol	Date	From/De	Destination	Flight/Vol	
AC 473	14NOV	OTTAWA	TORONTO	AC 473	
Boarding Time/Heure d'embarquement			Gate/Porte	Seat/Place	
17:55			25E	25E MIDDLE/CENTRE	
Departure Time/Heure de départ			Remarks/Observations		
18:30					
Airline Use/A usage interne 0094 YYZ210189					
Boarding Pass Carte d'accès à bord					
			AIR CANADA <small>A STAR ALLIANCE MEMBER</small> <small>MEMBRE DU RESEAU STAR ALLIANCE</small>		

******Important****** Les portes d'embarquement seront fermées 15 minutes avant l'heure de départ.

- À l'aéroport d'Ottawa, vous pouvez demander des indications ou de l'aide à notre comptoir du Service clientèle situé dans la zone des portes d'embarquement, entre les portes 16 et 17.

- Enfin, en cas de retard ou d'annulation imprévus, nous nous occuperons de vous le plus rapidement et le plus efficacement possible. Assurez-vous d'écouter les annonces qui sont faites à la porte d'embarquement afin d'avoir des instructions.



Encore une fois, bienvenue à l'aéroport d'Ottawa et merci d'avoir choisi Air Canada. Au nom de toute mon équipe, je vous souhaite un agréable vol.

Air Canada