

[Communiqués](#)

## **Air Canada lancera son propre programme de fidélisation en 2020**

*La Société met fin à son contrat exclusif avec le fournisseur d'Aéroplan, Aimia*

- Les membres Aéroplan peuvent continuer d'accumuler et d'échanger des milles Aéroplan.
- Air Canada s'engage à préserver le cours normal des activités jusqu'en 2020, en assurant une transition harmonieuse vers le nouveau programme.
- Air Canada a l'intention de continuer à proposer à Aimia des places en échange de primes après 2020.
- Le renforcement des relations avec la clientèle et du service clientèle d'Air Canada est au cœur de la décision.

MONTRÉAL, le 11 mai 2017 /CNW Telbec/ - Air Canada a annoncé aujourd'hui sa décision de lancer son propre programme de fidélisation en 2020, à l'expiration de son entente commerciale avec Aimia, l'exploitant d'Aéroplan. À compter du 30 juin 2020, Aéroplan ne sera plus le programme de fidélisation d'Air Canada. Aimia détient et exploite Aéroplan de façon indépendante depuis près de 10 ans. En exploitant son propre programme de fidélisation, Air Canada sera davantage en mesure de renforcer ses relations avec la clientèle et d'uniformiser l'expérience de ses clients, du début à la fin de leur voyage.

« Nos relations avec nos quelque 45 millions de clients sont au cœur de notre transformation en cours, alors que nous continuons de faire croître nos activités au-delà des 200 destinations que nous desservons déjà, ainsi que de nous efforcer de devenir un champion mondial, a affirmé Calin Rovinescu, président et chef de la direction. Cette décision est la bonne pour nos clients, nos employés et nos actionnaires. »

### **Établir un programme de fidélisation plus avantageux pour nos clients**

« Le nouveau programme, qui sera lancé en 2020, nous permettra d'offrir plus de possibilités d'accumulation et d'échange, un service plus personnalisé et une meilleure expérience numérique aux clients d'Air Canada », a expliqué Benjamin Smith, président - Transporteurs de passagers.

Au cours de la dernière décennie, Air Canada a investi 10 G\$ pour renouveler son parc aérien en y intégrant les appareils les plus avancés sur le plan technologique, ainsi que pour rehausser son offre de produits, notamment en introduisant de tout nouveaux fauteuils, une connectivité Wi-Fi, des salons Feuille d'érable agrandis et rénovés, des capacités numériques accrues, de même qu'une image de marque actualisée, comprenant une nouvelle livrée, de nouveaux uniformes et bien plus, en vue d'améliorer l'expérience de voyage.

« En gérant notre propre programme, comme le font tous nos concurrents nord-américains, nous pourrions mieux prendre soin de nos clients, en prenant des décisions en temps réel qui répondent à des besoins précis, a ajouté M. Smith. Nous sommes ravis de franchir cette nouvelle étape pour continuer de respecter notre promesse d'investir dans l'expérience client. »

### **Au cours des trois prochaines années**

Le contrat exclusif d'Air Canada avec Aimia demeure en vigueur jusqu'à sa date d'expiration, le 29 juin 2020. D'ici là, Air Canada s'est engagée à préserver le cours normal des activités en travaillant en étroite collaboration avec Aimia afin d'offrir un service uniforme aux membres Aéroplan.

Pendant cette période, les membres Aéroplan peuvent continuer d'accumuler et d'échanger des milles conformément au programme Aéroplan :

- Avant le lancement du nouveau programme d'Air Canada en juin 2020, ils seront en mesure d'accumuler et d'échanger des milles Aéroplan contre des primes Aéroplan, notamment des vols d'Air Canada et de ses partenaires commerciaux Star Alliance, conformément au programme Aéroplan.
- Après juin 2020, les milles obtenus pour les vols d'Air Canada et des transporteurs Star Alliance seront portés au crédit du compte créé dans le cadre du nouveau programme, et les clients seront en mesure de les échanger contre des primes, dont des vols d'Air Canada et de ses partenaires commerciaux Star Alliance.
- Les milles Aéroplan accumulés jusqu'en juin 2020 continueront d'être associés aux comptes des membres Aéroplan et continueront d'être assujettis aux conditions de ce programme.
- Air Canada a l'intention de continuer à proposer à Aimia, pour les membres Aéroplan, des places en échange de primes

après 2020, à des tarifs concurrentiels par rapport à d'autres programmes de fidélisation.

- Les voyageurs les plus assidus de la Société continueront de profiter de la reconnaissance du statut Air Canada Altitude et des privilèges de voyage qui y sont associés, en fonction des vols qu'ils prennent au cours d'une année avec Air Canada et les transporteurs Star Alliance. Toutes les activités liées au statut obtenu et à l'admissibilité au programme Million de milles seront également reconnues dans le cadre du nouveau programme.
- À court terme, Air Canada envisage d'apporter des améliorations au programme Air Canada Altitude et à d'autres éléments de l'expérience client.

« Prendre les bonnes décisions dans l'intérêt des clients d'Air Canada sera notre principe directeur pendant cette période de transition », a affirmé M. Rovinescu.

### **Le nouveau programme est une bonne chose pour le rendement financier de la Société.**

Le nouveau programme de fidélisation d'Air Canada visera à améliorer les récompenses et la reconnaissance des clients et fournira à Air Canada ainsi qu'à ses partenaires commerciaux d'importantes occasions de croissance.

Le 19 septembre 2017, à l'occasion de la journée des investisseurs, Air Canada fournira plus de précisions sur les avantages financiers et les coûts de transition attendus.

La Société prévoit que la valeur nette du rapatriement du programme représentera plus de 2 G\$ sur une période de 15 ans.

Pour obtenir tous les renseignements concernant l'annonce, ainsi que d'autres précisions pour nos clients, consultez le [www.aircanada.com/fidelite](http://www.aircanada.com/fidelite).

### **À propos d'Air Canada**

Air Canada est le plus important transporteur aérien du Canada à proposer des services intérieurs et internationaux, pour plus de 200 aéroports répartis sur six continents. Le transporteur national du Canada compte parmi les 20 plus importantes sociétés aériennes à l'échelle mondiale et a accueilli près de 45 millions de clients en 2016. Air Canada fournit des services passagers réguliers directs sur 63 aéroports au Canada, 57 aux États-Unis et 93 en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Asie, en Australie, dans les Antilles, au Mexique, en Amérique centrale et en Amérique du Sud. Air Canada est un membre fondateur du réseau Star Alliance<sup>MD</sup>, le plus vaste regroupement de transporteurs aériens du monde, qui dessert 1 300 aéroports dans 190 pays. Air Canada est le seul transporteur nord-américain d'envergure internationale auquel sont conférées quatre étoiles, selon la firme de recherche indépendante britannique Skytrax. Pour en savoir plus sur Air Canada, consultez le site [aircanada.com](http://aircanada.com), suivez @AirCanada dans Twitter et joignez-vous à Air Canada dans Facebook.

### **MISE EN GARDE CONCERNANT LES ÉNONCÉS PROSPECTIFS**

Le présent communiqué contient des énoncés prospectifs au sens de la législation applicable sur les valeurs mobilières. Ces énoncés découlent d'analyses et d'autres renseignements fondés sur la prévision de résultats à venir et l'estimation de montants qu'il est actuellement impossible de déterminer. Ils peuvent porter sur des observations concernant, entre autres, nos plans concernant le lancement du nouveau programme de fidélisation et la valeur ou les avantages estimés de ce programme, des prévisions, des stratégies, des attentes, des opérations projetées ou des actions futures. Ces énoncés prospectifs se reconnaissent à l'emploi de termes tels que « préliminaires », « prévoir », « croire », « pouvoir », « estimer », « projeter » et « planifier », employés au futur et au conditionnel, et d'autres termes semblables, ainsi qu'à l'évocation de certaines hypothèses.

De par leur nature, les énoncés prospectifs reposent sur des hypothèses, dont celles décrites ci-dessous, et sont assujettis à d'importants risques et incertitudes. Les énoncés prospectifs ne sont donc pas entièrement assurés, en raison, notamment, de la survenance possible d'événements externes et de l'incertitude générale qui caractérise le secteur. À terme, les résultats réels peuvent donc différer sensiblement des résultats évoqués par ces énoncés prospectifs du fait de l'action de divers facteurs, dont notre capacité à dégager ou à maintenir une véritable rentabilité ou à réaliser nos initiatives et nos objectifs, les taux de change, les conditions du secteur, du marché et du crédit, les conditions économiques et géopolitiques, les prix de l'énergie, la concurrence, notre capacité à mettre en œuvre avec succès nos initiatives stratégiques ou à réduire nos charges d'exploitation, notre dépendance à la technologie, les risques liés à la cybersécurité, notre capacité à payer nos dettes et à obtenir du financement, les conflits armés, les attentats terroristes, les épidémies, notre dépendance à l'égard des fournisseurs clés, y compris les transporteurs régionaux et Aimia Canada Inc., notre capacité à faire la transition du programme Aéroplan au nouveau programme et à mettre sur pied et exploiter le nouveau programme de fidélisation, et les sinistres et les accidents, les relations du travail et leurs coûts, notre capacité à préserver et à faire croître notre marque, les questions de retraite, les facteurs environnementaux (notamment les systèmes météorologiques et autres phénomènes naturels et les facteurs d'origine humaine), les contraintes imposées par des clauses restrictives, les questions d'assurance et les coûts qui y sont associés, notre

dépendance au réseau Star Alliance, les interruptions de service, l'évolution de la législation, de la réglementation ou de procédures judiciaires, les litiges actuels et éventuels avec des tiers, et notre capacité à attirer et à retenir les employés requis, ainsi que les facteurs dont il est fait mention dans le présent communiqué ainsi que ceux mentionnés à la section 17 *Facteurs de risques* du rapport de gestion de 2016 d'Air Canada, daté du 17 février 2017 ainsi qu'à la section 12 du rapport de gestion du premier trimestre de 2017 daté du 5 mai 2017. Les énoncés prospectifs contenus dans ce communiqué correspondent aux attentes d'Air Canada en date de celui-ci (ou à la date à laquelle ils ont été faits) et ils peuvent changer par la suite. Toutefois, Air Canada n'a ni l'intention ni l'obligation d'actualiser ou de réviser ces énoncés à la lumière de nouveaux éléments d'information ou d'événements futurs, ou pour quelque autre motif, sauf si elle y est tenue par la réglementation des valeurs mobilières applicable.

#### SOURCE Air Canada

Pour plus de renseignements: Isabelle Arthur (Montréal), [Isabelle.arthur@aircanada.ca](mailto:Isabelle.arthur@aircanada.ca), 514 422-5788; Peter Fitzpatrick (Toronto), [peter.fitzpatrick@aircanada.ca](mailto:peter.fitzpatrick@aircanada.ca), 416 263-5576; Angela Mah (Vancouver), [angela.mah@aircanada.ca](mailto:angela.mah@aircanada.ca), 604 270-5741; Internet: [aircanada.com](http://aircanada.com)

---

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

