

[Communiqués](#)

## Air Canada offre maintenant à ses clients de suivre le parcours de leurs bagages et aides à la mobilité lorsqu'ils voyagent au Canada

*Le parcours des articles enregistrés peut être suivi en temps réel dans l'application mobile Air Canada*

**À l'attention des rédacteurs en chef :** Il est possible de télécharger une vidéo portant sur le processus de suivi des bagages [à partir du lien ici](#)

MONTRÉAL, le 1 dec. 2023 /CNW/ - Air Canada a présenté aujourd'hui une nouvelle fonction dans son application mobile qui permet aux clients prenant place à bord d'un vol intérieur de suivre en temps réel le parcours de leurs bagages et aides à la mobilité à des points clés de leur voyage. La commodité accrue de la nouvelle fonction de suivi des bagages vise à procurer une plus grande tranquillité d'esprit aux voyageurs tout en améliorant l'expérience client globale.

« À Air Canada, nous savons qu'outre une expérience de voyage sécuritaire et agréable, la livraison rapide des bagages et des aides à la mobilité représente une priorité absolue pour nos clients, a déclaré Tom Stevens, vice-président - Expérience client et Stratégie de l'exploitation d'Air Canada. Nous affichons déjà un taux de fiabilité très élevé, mais pour rehausser davantage notre service, nous introduisons une nouvelle fonction de suivi dans l'application mobile Air Canada, qui fournit aux clients des renseignements en temps réel, favorise leur tranquillité d'esprit quant au parcours de leurs biens tout au long du voyage et leur offre plus de commodité. »



Au moyen de l'application mobile Air Canada, les clients des vols intérieurs peuvent maintenant suivre leurs bagages et aides à la mobilité en accédant aux mêmes renseignements obtenus lors du scannage des étiquettes que ceux utilisés par les employés d'Air Canada aux différentes étapes du traitement de ces articles. Initialement mise à la disposition des clients qui voyagent au Canada durant la dernière phase de développement, la fonction de suivi sera offerte l'année prochaine pour les vols transfrontaliers du transporteur et, par la suite, pour certaines destinations internationales.

- Les utilisateurs de l'application mobile Air Canada pourront suivre le parcours de leurs articles enregistrés à des points clés, de l'enregistrement à l'arrivée, notamment à chaque stade de traitement à l'aéroport, de chargement à bord et de transfert sur les vols de correspondance. Ils pourront ainsi être rassurés à chaque étape de leur parcours.
- Les clients qui doivent enregistrer des aides à la mobilité pourront en suivre le parcours et avoir la confirmation, conformément aux protocoles d'accessibilité améliorés d'Air Canada, qu'elles ont été chargées en toute sécurité avant le départ du vol.
- La fonction de suivi des bagages comprend une section indiquant aux clients la prochaine étape à effectuer pour récupérer leurs biens, notamment en leur indiquant où aller récupérer leurs bagages (p. ex. le numéro du carrousel à bagages de l'aéroport), que ce soit à un point de correspondance ou à la fin de leur parcours.
- Dans les rares cas où des bagages sont retardés, les clients en seront informés non seulement par message texte ou par courriel comme auparavant, mais également à présent par l'application. Cela leur permettra de remplir facilement une déclaration pour un bagage retardé depuis leur téléphone intelligent et d'en organiser la livraison, leur évitant ainsi d'attendre au carrousel à bagages ou au comptoir d'assistance pour les bagages. Les clients recevront une confirmation de la réception de leur signalement, accompagnée d'un numéro de dossier et d'un lien pour suivre les mises à jour.

La fonction de suivi des bagages est intégrée dans l'application mobile Air Canada, la meilleure façon pour les clients de gérer leurs déplacements. En plus de permettre aux clients de réserver un voyage et de s'enregistrer pour leurs vols, l'application offre des fonctions libre-service, des notifications en temps réel sur l'état des vols et les changements de porte, des plans d'aéroport et d'autres renseignements utiles. Les clients peuvent télécharger sans frais l'application à partir de l'App Store d'Apple ou de Google Play.

### À propos d'Air Canada

Air Canada est la plus importante société aérienne du Canada, le transporteur national du pays et un membre cofondateur du réseau Star Alliance -- le plus vaste regroupement mondial de sociétés aériennes. Les lignes régulières d'Air Canada relient sans escale plus de 180 aéroports au Canada, aux États-Unis et à l'étranger sur six continents. Air Canada détient la cote quatre étoiles de Skytrax. Le programme Aéroplan d'Air Canada est le principal programme de fidélité du Canada en matière de voyages. Il offre à ses membres la possibilité d'accumuler ou d'échanger des points auprès du plus grand réseau mondial de

transporteurs partenaires, au nombre de 45, et auprès de ses partenaires détaillants, hôteliers et de location de véhicules. Air Canada Cargo, division fret d'Air Canada, dispose de la capacité d'emport et de la connectivité pour desservir des centaines de destinations sur six continents au moyen des vols passagers d'Air Canada et des vols tout-cargo. Air Canada s'est donné l'objectif ambitieux de zéro émission nette de toutes ses activités à l'échelle mondiale d'ici 2050. Les actions d'Air Canada se négocient sur le marché à la Bourse de Toronto (TSX) au Canada et sur la plateforme OTCQX aux États-Unis.

**Internet :** [aircanada.com/medias](http://aircanada.com/medias)

**Consultez notre rapport annuel** [ici](#)

**Inscrivez-vous pour recevoir les nouvelles d'Air Canada :** [aircanada.com](http://aircanada.com)

**À l'intention des médias :**

[Photos](#)

[Vidéos](#)

[Images en vrac](#)

[Articles](#)

SOURCE Air Canada

Pour plus de renseignements: [media@aircanada.ca](mailto:media@aircanada.ca)

---

Additional assets available online:  [Photos \(1\)](#)

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

