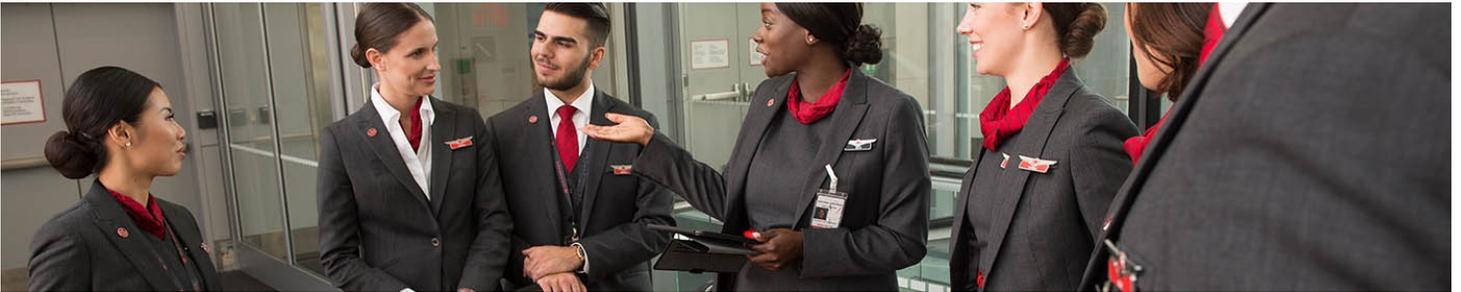


[Quoi de neuf?](#)

Le Billet de Calin Rovinescu, Président et chef de la direction: La technologie prend de l'altitude



août 1, 2019



L'arrivée des générations Y et Z en milieu de travail a changé la vision commerciale d'Air Canada et favorisé l'innovation. Nos jeunes de 20 ans ont déjà révolutionné la prestation du service clientèle et montré comment la technologie peut faciliter les déplacements des prochaines générations.

En août 1999, dans un autre siècle, nous inaugurons des bornes libre-service aux aéroports canadiens. Nous avions des doutes, mais les passagers les ont adoptées, pouvant ainsi cheminer rapidement dans les aéroports. Chaque année, ils sont des millions à s'y enregistrer, imprimer documents et étiquettes de bagages et modifier leurs places.

Aujourd'hui, la borne cède le pas de plus en plus à l'application mobile et au site web, que nos clients utilisent pour leurs achats et leurs interactions avec nous. Aujourd'hui, plus de la moitié d'entre eux s'enregistrent ainsi. Cet automne, nous raffinerons le produit pour rehausser l'expérience et paver la voie à une innovation majeure : l'interface avec notre nouveau système de services aux passagers (PSS).

À son lancement, le PSS transformera nos services administratifs, dont la gestion des réservations, notamment pendant les interruptions pour cause d'intempéries. À long terme, il pourrait vous guider en temps réel, téléphone en main, jusqu'à votre porte d'embarquement dans un aéroport étranger. Notre volonté d'innovation technologique est omniprésente. Récemment, Air Canada Cargo a établi un partenariat avec une entreprise de drones pour aider les expéditeurs à atteindre des marchés non traditionnels.

Nous utilisons l'intelligence artificielle pour le recrutement, et la réalité virtuelle pour la sensibilisation à la sûreté et le marketing. Nous participons à un projet pilote de biométrie grâce auquel vous pourriez un jour passer la sûreté et la douane et monter à bord avec la reconnaissance faciale. Bientôt, nous prendrons livraison de notre premier A220 d'Airbus, un avion conçu au Canada dont la technologie de pointe procure un confort et une efficacité inégalés.

L'utilisation de la technologie afin d'améliorer le service clientèle nous garde en avance. C'est l'une des raisons pour lesquelles Air Canada a été élue meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord pour la troisième année de suite.

*Le billet de Calin est publié chaque mois dans *enRoute*, le magazine primé d'Air Canada que l'on trouve à bord de tous les vols d'Air Canada, d'Air Canada Rouge et d'Air Canada Express. Cette version est tirée du numéro de [août 2019](#).*

