

Index du contenu GRI - 2017

▪ ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Profil de l'organisation

102-1

Nom de l'organisation

Air Canada

102-2

Activités, marques, produits et services

[Rapport annuel 2017](#), p. 12

[Notice annuelle 2017](#), p. 3-4

102-3

Lieu géographique du siège

7373, boulevard de la Côte-Vertu Ouest, Saint-Laurent (Québec) Canada H4S 1Z3

102-4

Lieu géographique des sites d'activité

[Rapport annuel 2017](#), p. 12

[Notice annuelle 2017](#), p. 3-11

102-5

Capital et forme juridique

Profil de l'entreprise : <https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/about/corporate-profile.html>

Gouvernance d'entreprise : <https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/about/corporate-governance.html>

102-6

Marchés desservis

[Rapport annuel 2017](#), p. 12-17

[Notice annuelle 2017](#), p. 3-11, 28-33

102-7

Taille de l'organisation

[Rapport annuel 2017](#), p. 2, 12, 46-47, 84

[Notice annuelle 2017](#), p. 3-5, 12, 19-20, 41-42

102-8

Information sur les employés et les autres travailleurs

Dans l'ensemble de son réseau, en 2017, Air Canada comptait 32 000 employés dans le monde.

Veuillez consulter le tableau ci-joint pour [obtenir de plus amples renseignements](#). La part de travail de l'organisation qu'Air Canada confie à des travailleurs autres que ses employés n'est pas substantielle.

102-9

Chaîne d'approvisionnement

Air Canada travaille avec différents fournisseurs dans le monde entier. La Société compte plus de 8 000 fournisseurs. En 2017, elle a dépensé 5,9 milliards de dollars auprès de fournisseurs canadiens de produits et services seulement, exclusion faite du carburant et de la main-d'œuvre. Ses dépenses totales liées aux fournisseurs se sont élevées à 10,9 milliards de dollars. Vacances Air Canada^{MD} compte 1 130 fournisseurs ayant reçu des paiements de plus de 5 000 \$ en 2017. Les trois plus importants fournisseurs de Vacances Air Canada^{MD} étaient Air Canada et deux chaînes hôtelières.

Malgré la taille de la chaîne d'approvisionnement, plus de 81 % des dépenses sont engagées auprès des 100 principaux fournisseurs. Plusieurs entités au sein d'Air Canada ont la responsabilité de gérer ces relations; toutefois, l'Approvisionnement stratégique s'occupe entre autres des achats de carburant, lesquels constituent le gros de ces dépenses. Air Canada s'efforce de faire affaire avec des fournisseurs locaux, lorsque c'est commercialement possible.

Air Canada a élaboré un code d'éthique à l'intention des fournisseurs, un élément clé de sa stratégie responsable et durable de sélection des fournisseurs. Le code repose sur des principes et énonce nos attentes à l'égard des fournisseurs pour faire en sorte que leur comportement soit conforme aux normes d'Air Canada dans les principaux domaines suivants : intégrité commerciale, pratiques commerciales responsables, traitement responsable des personnes et environnement.

102-10

Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement

[Rapport annuel 2017](#), p. 4-7, p. 17

[Notice annuelle 2017](#), p. 3-5, 39-42

102-11

Principe de précaution ou approche préventive

Le processus de gestion des risques de l'entreprise à Air Canada suit le principe de précaution. Les risques susceptibles d'être importants pour Air Canada sont cernés par le processus de gestion des risques de l'entreprise dans le cadre d'une évaluation périodique des risques visant à déterminer et à mesurer leur incidence, la probabilité qu'ils surviennent et la vulnérabilité de l'entreprise à leur égard. Le service Audit et Services-conseils de l'entreprise (Vérification interne) effectue des évaluations de la gestion des risques de l'entreprise en vue de comprendre, de documenter et de signaler à la direction et au Comité d'audit, des finances et du risque (qui aide le conseil d'administration à s'acquitter de sa responsabilité de surveillance du processus de gestion des risques de l'entreprise) du conseil d'administration, les principales expositions aux risques et les mesures prises par la direction pour surveiller et maîtriser ces expositions, tout en les limitant.

102-12

Initiatives externes

Air Canada a été la première société aérienne à se joindre librement à la Coalition pour le leadership en matière de tarification du carbone de la Banque mondiale.

Par ailleurs, dans le cadre de l'Initiative canadienne de la chaîne d'approvisionnement de biocarburant, la Société travaille avec des partenaires de l'industrie, du milieu universitaire et du gouvernement pour mieux comprendre cette chaîne d'approvisionnement de biocarburant et livrer 230 000 litres de biocarburant aviation durable à l'oléoréseau à usage partagé de l'aéroport Toronto-Pearson. Au cours d'un autre projet de recherche sur les émissions et les traînées de condensation des carburants de remplacement de l'aviation civile, Air Canada a assuré cinq vols commerciaux en 2017 alimentés par un

mélange à haute teneur en biocarburant. Ces vols étaient suivis par un avion équipé d'appareillage scientifique du Conseil national de recherches du Canada pour collecter des données relatives aux émissions.

Air Canada souscrit également aux objectifs de l'Association du transport aérien international (IATA) et du Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA).

102-13

Adhésion à des associations

Air Canada travaille sur divers sujets avec des organisations sectorielles partout dans le monde et participe à différents comités. Il convient de noter qu'Air Canada est membre de l'IATA et du CNLA; elle est membre agréée de l'Association des transitaires internationaux canadiens (ATIC) et de l'Association internationale du fret aérien, ainsi que membre agréée d'Airlines for America (A4A), la Latin American and Caribbean Air Transport Association (ALTA). Air Canada agit comme observatrice durant les réunions de facilitation de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) tenues sous l'égide du Comité national de la facilitation présidé par l'Office des transports du Canada (dans le cadre du programme de facilitation du Canada).

Air Canada participe aussi à diverses chambres de commerce et à de nombreuses associations locales qui s'intéressent de près au transport aérien.

Air Canada est un membre fondateur du réseau Star Alliance^{MD}. Grâce à ce réseau de 28 transporteurs membres, Air Canada propose à sa clientèle 1 300 destinations dans 191 pays, la réciprocité des programmes de fidélisation, ainsi que l'accès à des salons aéroportuaires et à d'autres installations aéroportuaires mises en commun.

Stratégie

102-14

Déclaration du décideur le plus haut placé

[Lettre de Calin Rovinescu, Président et chef de la direction:](#)

102-15

Principaux impacts, risques et opportunités

Les risques principaux sont décrits dans le Rapport de gestion 2017 (16 février 2018) consultable au **<https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/about/investor-relations.html>**

Éthique et intégrité

102-16

Valeurs, principes, normes et règles de conduite

<https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/about/corporate-governance/corporate-policy.html>

Gouvernance

102-18

Structure de gouvernance

<https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/about/corporate-governance.html>

https://www.aircanada.com/content/dam/aircanada/portal/documents/PDF/fr/2018_proxy.pdf

p. 36-41

Implication des parties prenantes

102-40

Liste des groupes de parties prenantes

Les principales parties prenantes sont constituées comme suit : actionnaires, investisseurs, organisations non gouvernementales (ONG), gouvernements du Canada, clients, employés et fournisseurs. Les ONG sont déterminées par la Fondation Air Canada. De plus, Air Canada communique régulièrement avec les différents échelons des organismes gouvernementaux qui la régissent.

102-41

Accords de négociation collective

Se reporter à la section [Employés](#) du présent index du contenu.

102-42

Identification et sélection des parties prenantes

Aux fins du rapport de développement durable, Air Canada a ciblé des employés, d'importants fournisseurs et des voyageurs assidus, et les a interrogés dans le cadre de sondages. La Société a également mis en place un mécanisme de rétroaction dans son site Web, le www.aircanada.com.

102-43

Approche de l'implication des parties prenantes

Air Canada communique avec les groupes de parties prenantes de diverses façons, notamment dans le cadre de réunions, de sondages, de communications par écrit, de groupes de discussion, de conversations ponctuelles, des médias sociaux, ainsi que de conférences et de symposiums. Des sondages sont menés mensuellement et ponctuellement à Air Canada et annuellement à Vacances Air Canada^{MD}. Plus spécifiquement, en ce qui a trait au rapport de développement durable, Air Canada a consulté ses trois principaux groupes de parties prenantes (clients, employés et fournisseurs) au moyen d'un sondage sur l'importance des enjeux mené en 2014.

102-44

Enjeux et préoccupations majeurs soulevés

Les quatre secteurs d'intérêt du sondage sur l'importance des enjeux étaient la sécurité, l'environnement, les employés et les collectivités. Ces secteurs demeurent pertinents.

Pratique de publication d'information

102-45

Entités incluses dans les états financiers consolidés

[Rapport annuel 2017](#), p. 10.

[Notice annuelle 2017](#), p. 2-3

102-46

Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu

En tant qu'entreprise socialement responsable, Air Canada présente des rapports liés au développement durable depuis 2011. Depuis 2012, ces rapports respectent le cadre de la Global Reporting Initiative (GRI). La GRI est une norme reconnue à l'échelle internationale en ce qui a trait aux rapports organisationnels liés à la performance économique, environnementale et sociale. Air Canada déclare que son rapport de 2017 a été rédigé conformément aux normes de la GRI (applicables aux rapports publiés à partir du 1er juillet 2018).

La méthode qu'Air Canada a suivie pour définir le contenu du rapport et le périmètre des aspects comprenait les étapes suivantes :

- Détermination des sujets relatifs au développement durable applicables à Air Canada et des aspects de la GRI qui s’y rapportaient en 2014 (à la suite de discussions avec le Comité directeur du développement durable, d’entrevues avec les dirigeants et de consultations des parties prenantes);
- Établissement de la priorité des sujets relatifs au développement durable et des aspects importants de la GRI, selon les principes de l’importance et de l’inclusivité des parties prenantes. L’établissement de la priorité tenait compte de l’opinion des parties prenantes recueillie au cours d’entrevues, d’ateliers et de sondages (employés, clients et fournisseurs);
- Validation, par le Comité directeur du développement durable, en novembre 2014, des sujets importants relatifs au développement durable et des aspects de la GRI qui s’y rapportaient;
- Examen des sujets importants relatifs au développement durable par le Comité directeur du développement durable en novembre 2014 et revalidation des aspects importants de la GRI en avril 2015.

102-47

Liste des enjeux pertinents

Consulter l'[évaluation de l'importance des enjeux](#)

102-48

Réaffirmation des informations

Ce rapport n’a fait l’objet d’aucun retraitement sur l’importance des enjeux.

102-49

Modifications relatives à la publication d’information

Mis à part le respect des normes de la GRI et de la plus récente version du cadre de la GRI, le rapport n’a fait l’objet d’aucun changement important.

102-50

Période de déclaration

2017

102-51

Date du rapport le plus récent

2016

102-52

Cycle de publication d’information

Annuel

102-53

Point de contact pour les questions relatives au rapport

Sustainability.developpement_durable@aircanada.ca

102-54

Déclarations de publication d’information en conformité avec les normes GRI

Ce rapport a été rédigé conformément aux normes de la GRI : critères Essentiels.

102-55

Index du contenu GRI

Le rapport en ligne est rédigé selon l’index du contenu GRI.

102-56

Vérification externe

Cet index résume la performance de l'entreprise en matière de développement durable de manière transparente et responsable.

Air Canada a retenu les services d'Ernst & Young s.r.l. pour effectuer une certification de portée limitée indépendante concernant des indicateurs de performance# sélectionnés. [De plus amples renseignements au sujet de la portée et de l'énoncé de la certification.](#)

103-1

Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre

Sauf indication contraire dans un élément d'information, Air Canada, Air Canada Rouge^{MC} et Vacances Air Canada^{MD} sont inclus dans le périmètre de ce rapport et tous trois livrent des renseignements complets. Veuillez consulter chaque élément d'information pour connaître les exclusions précises.

- ÉLÉMENTS SPÉCIFIQUES D'INFORMATION

Performance économique



Éléments d'information liés à l'approche managériale

[Rapport annuel 2017](#), p. 13-20

201-1

Valeur économique directe générée et distribuée

[Rapport annuel 2017](#), p. 4-7 (message du président et chef de la direction)

Anti-Corruption

201-3

Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite

[Veuillez consulter le tableau](#) pour obtenir des précisions concernant les cotisations de l'employeur et des employés aux régimes d'avantages sociaux. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez : [Rapport annuel 2017](#), p. 104-111

Lutte contre la corruption

Éléments d'information liés à l'approche managériale

L'un des principaux risques cernés par le processus d'évaluation des risques en matière de conformité reste la conformité aux lois et aux réglementations anticorruption. On a observé la prolifération, à l'échelle mondiale, de nouvelles lois anticorruption, souvent étendues et assorties de pouvoirs de contrainte considérables avec une portée extraterritoriale. Les répercussions d'une éventuelle non-conformité pourraient être considérables et comprennent d'importantes peines et sanctions réglementaires, des actions privées en dommages et des sanctions pénales à l'encontre de

dirigeants, d'administrateurs et d'autres membres du personnel de l'entreprise. Les efforts en matière de conformité ont toujours été axés sur certaines dispositions du Code d'éthique d'Air Canada. Une évaluation du risque a été effectuée sous la surveillance du premier vice-président – Affaires internationales et réglementaires et chef des Affaires juridiques, de l'avocat-conseil principal responsable en la matière (p. ex., conformité aux lois anticorruption) et du directeur général de la Conformité, afin d'étudier l'approche à adopter pour gérer ce risque. Nous avons décidé d'élaborer un programme précis et complet de conformité aux lois anticorruption, qui comprend : des entrevues et des groupes de discussion sur les risques et les pratiques en matière de lutte contre la corruption; la rédaction et la mise à jour, au besoin, d'une nouvelle politique anticorruption globale avec des lignes directrices connexes détaillées; l'établissement d'un plan complet de communication sur la lutte contre la corruption et d'un programme de formation adapté et axé sur le risque; des séances de formation en personne ciblées et destinées aux hauts dirigeants et aux groupes considérés comme les plus à risque, ainsi qu'une formation de sensibilisation générale pour les cadres; et la coordination, avec la Vérification interne, d'un suivi périodique ou d'une vérification des exigences de conformité précises liées à la lutte contre la corruption.

Nous avons également entrepris de mettre sur pied un comité de prévention de la fraude responsable de la supervision de la mise en œuvre d'un programme complet de gestion de la fraude, comprenant une évaluation du risque de la fraude dans l'ensemble de l'entreprise.

205-1

Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption

Le service Audit et Services-conseils de l'entreprise (service Vérification interne) effectue une évaluation périodique des risques en se rapportant au processus de gestion des risques de l'entreprise, afin d'aider à l'élaboration du plan périodique de vérification, de consultation et de conformité interne. Toutes les directions d'Air Canada sont visées par cette évaluation des risques. De plus, une évaluation des risques particuliers est faite chaque année à toutes les escales d'Air Canada partout dans le monde (environ 110 en 2017) en utilisant « l'indice de perception de la corruption » publié par Transparency International comme l'un des critères de risque. Toutes les vérifications commerciales, locales et de la TI sont menées conformément aux normes de vérification généralement reconnues, ce qui comprend l'examen des fraudes et du risque de corruption dans chaque vérification. Étant donné la taille d'Air Canada, il est impossible de vérifier toutes les directions au cours d'une même année. En revanche, les évaluations du risque effectuées garantissent l'inclusion des secteurs présentant le risque le plus élevé dans le plan de vérification, de consultation et de conformité (y compris l'Exploitation fret, Vacances Air Canada^{MD} et Air Canada Rouge^{MC}).

205-3

Cas avérés de corruption et mesures prises

Nous n'avons décelé aucune faille importante liée à la lutte contre la corruption, mais des efforts supplémentaires ont été déployés pour améliorer la formation et accroître la sensibilisation à l'égard des risques potentiels liés à l'acceptation de cadeaux et d'invitations, et à notre expansion englobant de nouvelles destinations relevant d'administrations présentant un risque accru de corruption. Toutefois, si un incident ou un cas de corruption était signalé par le programme de signalement des manquements à l'éthique, ou directement aux gestionnaires, il ferait l'objet d'une enquête en bonne et due forme. L'enquête comprend une intervention coordonnée des services suivants : Affaires juridiques, Sécurité de l'entreprise, Ressources humaines et Vérification interne.

Comportement anticoncurrentiel

Éléments d'information liés à l'approche managériale

Les risques susceptibles d'être importants pour Air Canada sont cernés par le processus de gestion des risques de l'entreprise dans le cadre d'une évaluation périodique des risques visant à déterminer et à mesurer leur incidence, la probabilité qu'ils surviennent et la vulnérabilité de l'entreprise à leur égard. La politique d'Air Canada prévoit la conformité à toutes les lois sur la concurrence applicables à ses activités à l'échelle mondiale. La conformité aux lois sur la concurrence présente un risque important en raison des changements profonds que notre industrie a connus par suite de la déréglementation, de la libéralisation et de la mondialisation. On a observé la prolifération à l'échelle mondiale de nouvelles lois sur la concurrence, souvent strictes et assorties de pouvoirs de contrainte considérables. Les efforts en matière de conformité sont intégrés au système de gestion d'Air Canada et comprennent des politiques, des lignes directrices particulières concernant des questions liées au droit de la concurrence, une formation ciblée régulière et le suivi périodique de telles mesures. Les répercussions d'une éventuelle non-conformité sont considérables et pourraient comprendre d'importantes peines et sanctions réglementaires, des actions privées en dommages et des sanctions pénales à l'encontre de dirigeants, d'administrateurs et d'autres membres du personnel de l'entreprise.

206-1

Actions en justice contre le comportement anticoncurrentiel et les pratiques antitrust

Les gestionnaires prennent les mesures appropriées pour remédier à tous les manquements au Code d'éthique, dont la fraude et les conflits d'intérêts. Il peut s'agir de mesures disciplinaires, d'un congédiement et, lorsque c'est nécessaire, d'un signalement aux autorités compétentes. D'autres mesures consistent à mener des analyses de la cause fondamentale et à mettre en place des mesures d'atténuation visant à prévenir la répétition de ces situations.

Le Bureau de la concurrence du Canada, la Commission européenne et le département de la Justice des États-Unis ont fait enquête sur des allégations de pratiques anticoncurrentielles dans la tarification des transports de fret, notamment l'imposition de suppléments carburant par certains exploitants de services de fret et sociétés aériennes, dont Air Canada, entre 1999 et 2006. Pour plus de renseignements sur ces litiges, consultez le Rapport de gestion 2017 (16 février 2018), page 85. Document téléchargeable

au https://www.aircanada.com/content/dam/aircanada/portal/documents/PDF/fr/quarterly-result/2017/2017_MDA_q4.pdf

Air Canada est aussi citée comme partie défenderesse, et pourrait être autrement impliquée dans certaines actions collectives et d'autres litiges au Canada, aux États-Unis et en Europe relativement à ces allégations. Elle a réglé la poursuite aux États-Unis sans reconnaître sa responsabilité et conteste les autres actions.

Deux actions collectives au Canada, sans lien avec les précédentes, portant sur une allégation de pratique anticoncurrentielle demeurent en instance, mais sans développements depuis de nombreuses années. Premièrement, en 2015, et récemment en 2016, Air Canada a été informée d'une série d'actions collectives fondées sur une allégation de pratique anticoncurrentielle relative au contrôle de la capacité au sein du marché intérieur américain et du marché transfrontalier. (Air Canada ne mène pas d'activités dans le marché intérieur américain.) Deuxièmement, en 2016, Air

Canada ainsi que WestJet et d'autres sociétés affiliées ont été informées d'une action collective intentée au Canada et alléguant une collusion dans l'établissement des frais de bagages.

Par ailleurs, des associations d'agents de voyages en Inde et en Israël ont déposé des plaintes pour pratique anticoncurrentielle à l'encontre d'Air Canada, alléguant une collusion dans l'élimination des commissions versées aux agents de voyages. Les plaintes ont été rejetées en Inde, mais les agents de voyages font appel de la décision. En Israël, le dossier a récemment été réactivé, et les actions contre Air Canada se déroulent séparément de celles entamées contre les autres transporteurs, car les pratiques reprochées à Air Canada diffèrent de celles des autres transporteurs.

Environnement



Énergie

Éléments d'information liés à l'approche managériale

Sur le plan environnemental, Air Canada est principalement préoccupée par les émissions de gaz à effet de serre (GES) qui contribuent aux changements climatiques. Puisque nos moteurs d'avions génèrent 99 % de nos émissions de CO₂, il existe une étroite corrélation positive entre la poursuite de nos cibles environnementales et la réduction de notre consommation de carburant, de nos émissions et de nos coûts d'exploitation. Une consommation moindre de carburant et d'énergie a considérablement réduit l'empreinte écologique d'Air Canada. Depuis 1990, la Société a mis en œuvre plusieurs initiatives pour réduire son empreinte écologique, comme l'allégement et l'efficacité des vols ainsi que le perfectionnement des procédures au sol. Par conséquent, elle a pu réduire sa consommation de carburant de 43 %.

Air Canada s'est engagée à atteindre les cibles environnementales de l'industrie relatives aux émissions de GES à l'échelle nationale et internationale, dont :

- une amélioration annuelle de 1,5 % de l'efficacité énergétique jusqu'en 2020;
- une croissance neutre en carbone après 2020;
- une réduction des émissions de 50 % d'ici 2050 par rapport aux niveaux de 2005.

Afin d'atteindre ces cibles, Air Canada a mis en place un large éventail de mesures pour réduire sa consommation d'énergie. Plus précisément, l'investissement continu dans la constitution d'un parc aérien moderne et écoénergétique y contribuera largement. En 2017, Air Canada a reçu deux appareils 737 MAX 8 et neuf appareils 787 de Boeing. Avec ces livraisons et le reste des exemplaires de ces avions en commande ferme, en plus des appareils A220-300 d'Airbus (anciennement CS300 de la famille C Series de Bombardier), dont la livraison commencera à la fin de 2019 et se poursuivra jusqu'en 2022, Air Canada pourra compter sur l'un des parcs aériens les plus modernes et les plus

écoénergétiques du monde.

Le Conseil général de l'environnement, présidé par le chef de la direction, examine nos activités environnementales chaque trimestre et fait régulièrement un rapport au Conseil d'administration.

302-1 ✓

Consommation énergétique au sein de l'organisation

[Se reporter au tableau](#), qui résume la consommation d'énergie au sein de l'organisation.

302-2

Consommation énergétique en dehors de l'organisation

[Se reporter au tableau](#), qui résume la consommation d'énergie à l'extérieur de l'organisation.

302-3

Intensité énergétique

[Se reporter au tableau](#), qui résume l'intensité énergétique.

302-4

Réduction de la consommation énergétique

Air Canada a entrepris de nombreux projets pour réduire son impact environnemental. Chaque année, de nouvelles initiatives sont mises en œuvre, ce qui explique la variation des types de projets énumérés et la quantité d'énergie réduite. **[Veuillez consulter le tableau](#)**, qui résume la réduction de la consommation énergétique. Pour de plus amples renseignements à propos des initiatives en la matière, consultez les données annuelles d'Air Canada sur les changements climatiques dans le cadre du projet de divulgation des émissions de gaz carbonique (Carbon Disclosure Project [CDP]) au **www.cdp.net/fr****[Site Web externe qui pourrait ne pas respecter les directives en matière d'accessibilité ou les préférences linguistiques.](#)**

Émissions

Éléments d'information liés à l'approche managériale

Air Canada se conforme de plein gré aux exigences de la réglementation ainsi qu'aux politiques réglementaires sur les émissions. En ce qui a trait à la réglementation sur les émissions, Air Canada est assujettie, en Colombie-Britannique et en Alberta, à une taxe sur les émissions carboniques pour le carburant aviation embarqué dans les appareils assurant des vols intraprovinciaux. Elle doit également se conformer aux règles du système communautaire d'échange de quotas d'émission (SCEQE) adopté par l'Union européenne. En 2017, l'Union européenne a décidé de maintenir la portée géographique du SCEQE s'appliquant uniquement aux appareils assurant des vols dans l'Espace économique européen. L'exemption des vols intercontinentaux (à l'extérieur de l'Europe) sera maintenue, et Air Canada continuera de surveiller ses vols intraeuropéens (peu nombreux, ceux-ci ayant trait à des déroutements ou à des livraisons d'appareils), tout en communiquant à l'État responsable les données relatives à ses émissions.

Selon le nombre de quotas alloués, Air Canada pourrait devoir acquérir des crédits de compensation en vue de satisfaire aux exigences du SCEQE de l'Union européenne. En 2015, Air Canada a échangé des crédits de compensation totalisant 1 198 tonnes de CO₂ pour les années de déclaration 2013 et 2014. En 2016, Air Canada a échangé des crédits de compensation totalisant 892 tonnes de CO₂ pour l'année de déclaration 2015. Pour les années de déclaration 2016 et 2017, Air Canada a échangé des crédits de compensation totalisant 531 et 166 tonnes de CO₂, respectivement. Veuillez prendre note qu'une erreur de déclaration a été relevée dans les données de 2015 et de 2016; elles ont donc été mises à jour.

De plus, Air Canada est signataire, par l'intermédiaire du Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA), du Plan d'action du Canada pour réduire les émissions de gaz à effet de serre provenant de l'aviation, un plan d'action multipartite conclu par les parties prenantes de l'industrie de l'aviation et le gouvernement fédéral.

305-1 ✓

Émissions directes de GES (portée 1)

Se reporter au tableau. Pour de plus amples renseignements, consulter les données annuelles d'Air Canada sur les changements climatiques dans le cadre du projet de divulgation des émissions de gaz carbonique (CDP) au www.cdp.net/fr **Site Web externe qui pourrait ne pas respecter les directives en matière d'accessibilité ou les préférences linguistiques..**

305-2 ✓

Émissions indirectes de GES (portée 2)

Se reporter au tableau. Pour de plus amples renseignements, consulter les données annuelles d'Air Canada sur les changements climatiques dans le cadre du projet de divulgation des émissions de gaz carbonique (CDP) au www.cdp.net/fr **Site Web externe qui pourrait ne pas respecter les directives en matière d'accessibilité ou les préférences linguistiques..**

305-3

Autres émissions indirectes de GES (portée 3)

Se reporter au tableau. Pour de plus amples renseignements, consulter les données annuelles d'Air Canada sur les changements climatiques dans le cadre du projet de divulgation des émissions de gaz carbonique (CDP) au www.cdp.net/fr **Site Web externe qui pourrait ne pas respecter les directives en matière d'accessibilité ou les préférences linguistiques..**

305-4

Intensité des émissions de GES

Se reporter au tableau. Pour de plus amples renseignements, consulter les données annuelles d'Air Canada sur les changements climatiques dans le cadre du projet de divulgation des émissions de gaz carbonique (CDP) au www.cdp.net/fr **Site Web externe qui pourrait ne pas respecter les directives en matière d'accessibilité ou les préférences linguistiques..**

305-5

Réduction des émissions de GES

Se reporter au tableau. Pour de plus amples renseignements, consulter les données annuelles d'Air Canada sur les changements climatiques dans le cadre du projet de divulgation des émissions de gaz carbonique (CDP) au www.cdp.net/fr **Site Web externe qui pourrait ne pas respecter les directives en matière d'accessibilité ou les préférences linguistiques..**

Effluents et déchets

306-2

Déchets par type et par mode de traitement

Se reporter au tableau. Divulgation partielle

Conformité environnementale

Éléments d'information liés à l'approche managériale

Air Canada consacre d'importantes ressources à la gestion et à la conformité environnementales. L'objectif, énoncé dans sa Ligne de conduite en matière d'environnement, est la conformité aux « obligations applicables en matière de respect de l'environnement et à tous les autres engagements

que prend Air Canada ».

Air Canada a été l'un des premiers transporteurs aériens en Amérique du Nord à adopter un système de gestion de l'environnement (SGE) fondé sur la norme ISO 14001. En 2017, Air Canada a choisi d'adopter un système de gestion de l'environnement agréé, le système IEnvA de l'IATA. Ce système, spécifique aux transporteurs aériens, est équivalent à la nouvelle norme ISO 14001: 2015 EMS. Le système IEnvA couvre les opérations aériennes d'Air Canada et de ses filiales en propriété exclusive (Vacances Air Canada^{MD} et Air Canada Rouge^{MC}) et a la capacité de couvrir divers aspects de l'exploitation. Sont également inclus les installations et les immeubles de bureaux situés aux aéroports ou aux environs des aéroports desservis ou exploités par Air Canada, y compris les fonctions intégrées de la Société.

La conformité environnementale est gérée et surveillée au moyen du SGE, puis communiquée au Conseil général de l'environnement, présidé par le chef de la direction, sur une base trimestrielle.
307-1

Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales

Il n'y a eu aucune amende majeure ni sanction non pécuniaire pour non-conformité aux lois ou aux règlements environnementaux en 2017.

Employés



Air Canada consacre une énergie et des ressources considérables à la création et au maintien d'une culture dynamique au sein de son personnel. Elle doit tenir compte de l'horaire variable des employés, de la nature diversifiée de leurs fonctions et de leurs différentes expériences culturelles. L'appartenance à un syndicat pour près de 89 % de l'effectif confère une autre dimension à la gestion des relations avec ces derniers. Dans le cadre de son approche visant à favoriser une culture positive et la mobilisation de l'ensemble des employés, Air Canada a mis en place de nombreuses structures de soutien au personnel.

Les employés ont tous un rôle à jouer dans la mobilisation et le maintien de relations productives. À cet égard, l'orientation et le perfectionnement en leadership viennent de la direction des Ressources humaines (RH). En 2017, les RH étaient sous la direction de la première vice-présidente – Employés et Culture (aujourd'hui première vice-présidente – Employés, Culture et Communications) et soutenues par une équipe compétente composée d'environ 400 professionnels des ressources humaines répartis en divers secteurs tels que la Rémunération globale, le Talent, la Mobilisation du personnel et Diversité, le Recrutement, les Communications avec le personnel, le Bureau chargé des questions de harcèlement, la Formation, et les généralistes en ressources humaines.

La direction des Relations du travail, ayant à sa tête le directeur délégué – Relations du travail, est responsable de la gestion et du maintien de relations positives avec les Syndicats représentant les employés syndiqués d’Air Canada. Les Relations du travail relèvent de la première vice-présidente – Employés, Culture et Communications et sont responsables de la négociation, de la mise en œuvre et de la supervision des conventions collectives. Elles sont aussi responsables de la gestion des relations entre la Société et le personnel syndiqué, un rôle désormais plus central depuis la récente conclusion de conventions collectives de longue durée qui ont procuré la paix sociale à Air Canada.

Afin de valider sa démarche en matière de relations avec le personnel, la Société recourt périodiquement à des spécialistes en étude de marché externes pour mener des sondages approfondis auprès des employés dans le but de mesurer leur degré de mobilisation. L’analyse du sondage de 2016, comparativement aux sondages similaires menés en 2010 et 2014, révèle que la Société réussit beaucoup mieux à mobiliser ses employés. Un pourcentage nettement plus élevé d’employés se disent fiers de travailler à Air Canada et d’accord avec l’orientation générale de la Société.

En 2017, Air Canada a retenu les services d’une société d’étude de marché indépendante pour comparer ses données aux sondages des années précédentes et aux normes de l’industrie. Son objectif était que ses groupes d’employés puissent mieux se faire entendre grâce à une interface beaucoup plus conviviale et adaptative, accessible à tous, de partout. Un sondage en ligne, adapté aux appareils mobiles, portant sur la mobilisation et la satisfaction a été mis au point pour réalisation au début de 2018. Les paramètres en étaient simples, mais permettaient toutefois une analyse en profondeur. L’essentiel consistait à faire appel à des indications en temps réel et à une technologie de pointe qui préserverait l’anonymat des sondés.

Tout au long de l’année, Air Canada a reçu plusieurs prix liés aux ressources humaines. Parmi ceux-ci :

- Elle a été reconnue, pour la cinquième année de suite, comme l’un des 100 meilleurs employeurs du Canada, selon le sondage national annuel mené par Mediacorp Canada Inc en 2018.
- Elle a été désignée par Mediacorp comme l’un des employeurs les plus favorables à la diversité au Canada.
- Elle a été nommée parmi les 50 lieux de travail les plus engagés en Amérique du Nord par Achievers, une entreprise de reconnaissance sociale des employés, pour la deuxième année d’affilée.
- Elle s’est classée au deuxième rang des employeurs les plus attrayants au pays, selon le sondage indépendant réalisé par Recherche marque employeur de Randstad (RMER).

Consultez l’adresse suivante pour obtenir de plus amples renseignements sur les prix

: <https://www.aircanada.com/ca/fr/aco/home/about/media/awards.html>

Air Canada négocie et gère neuf conventions collectives différentes avec les Syndicats qui représentent les effectifs syndiqués au Canada et quatre à l’échelle internationale, ce qui représente environ 89 % de sa main-d’œuvre. La négociation collective à Air Canada est, par conséquent, une méthode de gestion importante, et la Société s’applique à négocier des conventions collectives

conformes aux priorités de l'entreprise. Depuis 2014, Air Canada a conclu avec succès des conventions collectives de longue durée avec huit de ses neuf unités de négociation, qui regroupent la majorité de ses employés syndiqués au Canada. Ces conventions de durées de 10 et de 12 ans contiennent des clauses de réouverture périodique et des dispositions interdisant les grèves et les lock-out, ce qui a entraîné une paix sociale de longue durée sans précédent dans les relations industrielles canadiennes et presque inexistante dans l'industrie mondiale du transport aérien.

En 2017, la Société a négocié avec succès des modifications à la convention collective de 10 ans conclue en octobre 2014 avec l'Association des pilotes d'Air Canada, le Syndicat représentant ses pilotes. Grâce à ces modifications, Air Canada dispose d'une flexibilité commerciale et opérationnelle accrue, et améliore sa compétitivité en matière de coût, tout en offrant des occasions d'avancement professionnel et d'autres avantages intéressants aux pilotes. Plus précisément, les modifications donnent à Air Canada une possibilité d'expansion de la flotte de monocouloirs exploités par Air Canada Rouge^{MC}, selon une formule convenue qui permet à la Société d'intensifier sa présence dans certains marchés régionaux et de rivaliser efficacement avec de nouveaux transporteurs à très faibles coûts en Amérique du Nord.

En ce qui a trait aux employés, Air Canada a atteint ses objectifs de développement durable pour 2017 :

- **Lancement de Surpassez-vous!**: Une plateforme de bien-être donnant aux employés accès à des ressources et à des outils utiles pour atteindre leurs objectifs de bien-être personnel, en plus d'un accès à une foule de renseignements concernant quatre quadrants distincts, soit Santé et bien-être, Sensibilisation à la santé mentale, Santé financière et Soutien pour l'assiduité.
- **Élargissement de l'accès aux ateliers Renouer pour les chefs du Service clientèle**: Cet objectif a été atteint grâce aux :
 - ateliers Renouer pour les chefs du Service clientèle, une formation offerte à un total de 966 cadres supérieurs et gestionnaires de personnel de première ligne au cours d'une expérience d'apprentissage unique en trois parties traitant de divers sujets, notamment la communication efficace, l'intelligence émotionnelle, la rétroaction, l'encadrement des gestionnaires, les conversations difficiles, ainsi que l'approfondissement de la compréhension des relations de travail et de la résolution de conflits.
 - ateliers Renouer pour une plus grande capacité d'action des chefs du Service clientèle, une formation de sensibilisation prenant la forme d'une discussion professionnelle ouverte entre les gestionnaires et le personnel de première ligne. S'articulant autour d'une situation axée sur le client, cette séance permet aux gestionnaires d'établir des liens avec le personnel et de discuter de ce que vivent nos clients lorsque les choses ne se passent pas comme prévu. Au cours des échanges, l'empathie, la prise en charge et la capacité d'action sont désignées comme des éléments essentiels pour influencer positivement l'expérience vécue par nos clients.
- **Projet d'apprentissage numérique des Aéroports** : Lancement d'une solution numérique d'apprentissage hybride qui considère l'apprenant et l'environnement comme étant des éléments essentiels à l'efficacité de la formation. Spécialement conçus, les Cafés apprentissage ouverts dans les aéroports et les écrans tactiles combinés aux meilleures

pratiques en matière de microapprentissage et de conception axée sur l'utilisateur ont donné lieu à une riche expérience numérique et interactive, et créé des apprenants autonomes ayant accès au contenu de formation en temps opportun.

En outre, le programme ACTransit a été conçu pour répondre aux préoccupations des clients voyageant d'un aéroport international à un autre via le Canada. L'objectif du module en ligne et de la séance ACTransit en personne vise à sensibiliser les employés aux clients ACTransit (et à leur importance pour Air Canada et à l'aide pertinente à leur apporter). Douze webinaires ont été offerts pour faciliter le lancement de ces séances au Canada, aux États-Unis et ailleurs dans le monde.

Veuillez consulter les éléments d'information suivants pour obtenir des renseignements sur des sujets concernant les employés.

401-1

Total et pourcentage d'embauches et taux de roulement

[**Se reporter au tableau**](#) pour connaître le total et le pourcentage d'embauches ainsi que le taux de roulement du personnel durant la période de déclaration, selon le groupe d'âge, le sexe et la région.

402-1

Périodes minimales de préavis pour les modifications opérationnelles

Les délais de notification dépendent des exigences réglementaires et contractuelles applicables aux employés des diverses régions. Par exemple, le Code canadien du travail, qui s'applique à la majorité des employés d'Air Canada, exige un préavis de 120 jours relatif à un changement technologique touchant les fonctions d'un grand nombre d'employés. Les politiques et les conventions collectives visant les employés au Canada doivent respecter cette exigence minimale de temps, qui peut être augmentée par Air Canada ou dans les conventions collectives. Par exemple, la convention collective des employés de maintenance et de l'aire de trafic contient également une disposition sur les changements technologiques. Autre exemple, le Code canadien du travail prévoit un préavis de 16 semaines en cas de cessation d'emploi d'un groupe d'employés.

404-1

Nombre moyen d'heures de formation par an et par employé

[**Se reporter au tableau**](#) pour connaître le nombre moyen d'heures de formation par an et par employé.

404-3

Pourcentage d'employés participant à une évaluation périodique du rendement et du perfectionnement

[**Se reporter au tableau**](#) pour connaître les renseignements relatifs à l'évaluation du rendement et du perfectionnement.

405-2

Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes

Pour la majorité des employés d'Air Canada, le salaire de base est déterminé par les conventions collectives.

Lorsqu'il n'y a pas de convention collective, la rémunération s'appuie sur une culture axée sur le rendement, une culture selon laquelle les salaires sont fondés sur les descriptions de poste et les catégories d'emploi, et liés au rendement et aux objectifs individuels et collectifs. Le rapport du salaire de base des hommes et des femmes est de 1.

Sécurité



La sécurité est la valeur primordiale et la priorité absolue d’Air Canada. Dans toute la Société, à chaque échelon, la sécurité constitue l’élément clé du processus décisionnel, et, pour l’ensemble des employés, le principe de « Priorité à la sécurité, toujours » doit régir toutes les activités. La sécurité est un impératif d’ordre moral et opérationnel pour tout le monde à Air Canada. À l’extérieur de l’organisation, la sécurité domine aussi les préoccupations des parties prenantes. Elle vient au premier rang dans l’évaluation de l’importance des enjeux sur laquelle le présent rapport est fondé. Enfin, la sécurité est au cœur du développement durable pour une société aérienne. Il s’agit d’un attribut essentiel, la réussite d’un transporteur étant directement liée à l’établissement et au maintien d’une excellente réputation en matière de sécurité. En juillet 2017, un vice-président – Sécurité a été nommé pour soutenir la priorité principale et absolue d’Air Canada, en particulier en ce qui concerne la sécurité de ses clients, de ses employés et de ses activités en tout temps. Il relève directement du président et chef de la direction.

Santé et sécurité au travail

Éléments d’information liés à l’approche managériale

Dans une industrie considérée comme étant à risque élevé, il est essentiel d’avoir de solides programmes de santé et sécurité pour veiller à ce que tous les employés rentrent sains et saufs à la maison à la fin de chaque journée. L’investissement dans la santé et sécurité des employés assure la conformité aux règlements, mais communique aussi aux employés qu’ils sont valorisés et représentent des membres importants de l’équipe.

Une blessure grave ou un décès en milieu de travail change la vie des gens pour toujours, notamment celle de la famille, des amis, de la collectivité et des collègues. La perte de vies humaines et la souffrance sont incommensurables. Les blessures et les maladies professionnelles peuvent provoquer une grave crise chez les familles visées par l’événement. Le principal atout organisationnel d’Air Canada est la force de sa communauté interne (nos employés). Le programme de santé et sécurité au travail d’Air Canada vise à protéger les travailleurs des risques professionnels. Il énonce nos obligations envers tous les intervenants en milieu de travail et les droits des travailleurs afin que tous les employés puissent travailler dans un environnement sécuritaire. Le programme établit des procédures pour faire face aux dangers en milieu de travail et pour respecter nos obligations en vertu du Code canadien du travail. En 2017, Air Canada a défini son Plan de vol, duquel est né le mantra « Priorité à la sécurité, toujours ». Ce dernier demeure une valeur fondamentale pour notre organisation.

Au sein de la direction Sécurité, Environnement et Qualité de l’entreprise, le service Sécurité de l’entreprise et Gestion des urgences a pour principal objectif d’assurer la mise en place, l’efficacité et l’amélioration continue des programmes de sécurité des employés. Il surveille notamment la

conformité au Code canadien du travail ainsi qu'aux autres règlements applicables, tout en faisant le suivi des incidents liés à la sécurité des employés. Le service Sécurité de l'entreprise et Gestion des urgences apporte également un soutien important et primordial à plusieurs comités de santé et sécurité dans l'ensemble de l'entreprise, ainsi qu'à des comités externes. Ces comités mixtes de santé et sécurité se réunissent régulièrement afin de discuter de questions propres au lieu de travail, de préoccupations en matière de sécurité ainsi que de pratiques de travail, dans le but d'en arriver à une compréhension commune des préoccupations en matière de santé et sécurité au travail et de définir des mesures correctives adéquates.

De nombreuses raisons expliquent l'importance de gérer le programme de santé et sécurité au travail d'Air Canada. Ce programme donne l'occasion aux employés de tous les échelons de donner leur opinion sur celui-ci. Tous les employés peuvent apporter des suggestions et des idées pour améliorer la sécurité. Cette façon de faire à l'égard de la sécurité offre des possibilités dans l'organisation et favorise une culture qui peut être stimulée par l'amélioration continue. Bien que le thème principal du programme soit la sécurité, il se traduit aussi par des économies, en réduisant l'absentéisme des employés.

Air Canada utilise un Système de gestion de l'information sur la sécurité qui mène à un outil logiciel en ligne de santé et sécurité au travail. La configuration permet aux employés de soumettre des rapports sur les dangers, y compris des préoccupations en matière de santé et sécurité, qui sont ensuite traités par le comité approprié au moyen de l'outil. Ce référentiel en ligne contenant des renseignements sur la santé et la sécurité est accessible à l'ensemble des comités de santé et sécurité. Comme il peut recueillir et traiter des données sur tous les événements liés à la santé et à la sécurité au travail, il réduit le chevauchement des tâches et encourage la collaboration entre différents groupes d'employés, de même qu'il simplifie la gestion des dossiers et la production de rapports officiels à l'intention des organismes gouvernementaux, le cas échéant. Le service Sécurité de l'entreprise et Gestion des urgences travaille étroitement avec les Ressources humaines (Gestion de la réadaptation) afin de limiter les absences des employés au moyen d'un programme et d'un protocole de retour au travail, pour veiller à ce que les employés consultent immédiatement un fournisseur de soins de santé et retournent au travail, dans la mesure du possible (dans des fonctions restreintes, au besoin). Ces programmes de retour au travail et les équipes participant à la prévention des blessures assurent le maintien de l'intégrité au sein du Programme de santé et sécurité au travail en surveillant l'exactitude des principaux indicateurs de performance et du programme de prévention des risques.

Air Canada gère l'efficacité du Programme de santé et sécurité au travail en assurant la surveillance des principaux indicateurs de performance et en veillant à ce qu'ils soient expliqués durant les réunions de gestion de la direction. Ces discussions comprennent les mesures de performance, la prévention et l'atténuation des dangers actuels, et les occasions de présenter les mesures de suivi à l'équipe de direction. Les principaux indicateurs de performance actuels d'Air Canada sont vus à tous les échelons pour faire en sorte que l'évaluation du Programme de santé et sécurité au travail comprenne la politique de conformité d'Emploi et Développement social Canada, le nombre total de blessures, les blessures entraînant un arrêt de travail et le nombre de jours perdus. À l'heure actuelle, Air Canada ne compte pas modifier l'approche concernant l'évaluation.

Des sondages Pouls sécurité sont menés tous les deux ans (2014, 2016 et 2018) afin de connaître

l'opinion de nos employés à l'égard de la sécurité. Ces sondages offrent à Air Canada une référence pour divers éléments liés à la culture qui servent de cadre d'amélioration pour les années à venir.

403-1

Représentation de l'effectif dans des comités mixtes syndicaux patronaux de santé et sécurité officiels

[Se reporter au tableau](#)

403-2✓

Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail

[Se reporter au tableau](#). Divulcation partielle

403-4

Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats

Les conventions collectives conclues avec les Syndicats d'Air Canada traitent de santé et sécurité. En qualité d'employeur régi par le gouvernement fédéral, Air Canada observe la partie II du Code canadien du travail pour tout ce qui touche la santé et la sécurité. Qui plus est, nos conventions collectives comprennent des dispositions précisant, entre autres choses, le nombre de réunions que doivent tenir les Comités de santé et sécurité, le nombre d'employés à temps plein qui doivent les composer ainsi que leurs rôles et responsabilités.

Puisque les employés de Vacances Air Canada^{MD} ne sont pas représentés par un syndicat, aucune convention collective n'est en vigueur. Néanmoins, Vacances Air Canada^{MD} se conforme aux lois et règlements applicables en matière de santé et sécurité.

Clients



Étiquetage des produits et services

Éléments d'information liés à l'approche managériale

Air Canada continue d'effectuer un suivi de la satisfaction de la clientèle sur une base mensuelle, et ce, pour tous les segments de clients. La Société vise en moyenne 1 500 réponses par mois au sein d'un groupe composé de membres Aéroplan qui sont aussi clients d'Air Canada ou de Vacances Air Canada^{MD} sur les liaisons nord-américaines, transatlantiques, transpacifiques et sud-américaines de l'exploitation principale, dans toutes les classes de service (Classe affaires, Économique Privilège et classe économique). Des rapports sont produits tous les trimestres. En outre, Air Canada mène un sondage distinct auprès des membres Air Canada Altitude afin de recueillir leurs commentaires sur leur plus récente expérience de vol et reçoit en moyenne 3 000 réponses par mois. Les principales parties prenantes élaborent des mesures de suivi selon les tendances indiquées dans ces rapports.

Air Canada fait également appel à des groupes de clients en ligne pour recueillir des commentaires,

au besoin, sur les produits, les services et les nouveaux concepts. Ces groupes sont composés de clients d’Air Canada recrutés chaque année sur une base volontaire. À titre d’exemple, de nombreux sondages menés en 2017 étaient favorables à la création de notre Suite Signature Air Canada à l’aéroport international Toronto-Pearson; le sondage sur le salon Feuille d’érable représente un autre exemple qui a aidé à l’élaboration de la nouvelle stratégie relative à la nourriture et aux boissons déployée au printemps 2017, laquelle a contribué à augmenter le niveau de satisfaction globale quant à l’expérience vécue dans nos salons Feuille d’érable. Par ailleurs, Air Canada mène des sondages ponctuels et organise des groupes de discussion auprès de clients et d’employés de première ligne afin de recueillir leurs commentaires sur des produits et services qui pourraient être offerts.

Les employés d’Air Canada jouent aussi un rôle essentiel dans la hausse de la satisfaction de la clientèle en remplissant le sondage sur l’expérience de voyage du personnel cadre. Ce sondage est envoyé à tous les cadres en déplacement de service et vise à évaluer l’uniformité de la prestation du service et la conformité aux spécifications des produits et du service; les tendances nécessitant des améliorations sont dégagées, les correctifs à apporter aux spécifications des produits sont indiqués, et des séances de débriefing sont organisées régulièrement avec les diverses directions pour un examen des résultats. Par ailleurs, les employés ont tous accès à un site interne Yammer qui leur fournit un moyen simple et rapide de donner une rétroaction en temps réel au sujet de nos produits et services.

Toujours active et à l’affût des sites des principaux médias sociaux, Air Canada s’efforce d’améliorer continuellement le niveau de service qu’elle fournit à ses clients qui préfèrent donner leurs commentaires au moyen de ces canaux. Elle est déterminée à servir ses clients en ligne en leur fournissant de l’information à jour sur les vols, en répondant à leurs questions d’ordre général et en les aidant à faire des réservations.

La Société vise en moyenne 1 000 réponses par mois au sein d’un groupe composé de membres Aéroplan qui sont aussi clients d’Air Canada ou de Vacances Air Canada^{MD} sur les liaisons nord-américaines, transatlantiques, transpacifiques et sud-américaines, et d’Air Canada Rouge^{MC} pour les destinations soleil dans toutes les classes de service (Économique Privilège et classe économique).

102-44

Enjeux et préoccupations majeurs soulevés (clients)

Les exemples d’indicateurs clés comprennent la probabilité de recommander Air Canada et la satisfaction globale dans tous les moments d’interaction clientèle, comme l’enregistrement, le salon Feuille d’érable, les interactions avec le personnel, l’embarquement, le service à bord, la cabine et la livraison des bagages. Nous sondons les clients sur des aspects très particuliers de chaque moment d’interaction clientèle, par exemple en ce qui a trait à l’expérience cabine, pour laquelle les clients indiquent leur niveau de satisfaction globale quant au confort du siège, au système de divertissements à bord, aux publications distribuées à bord, à la fonctionnalité Wi-Fi, ainsi qu’à la propreté et à la température de la cabine. En 2017, les niveaux de satisfaction globale de la clientèle étaient supérieurs à ceux de 2016 pour notre cabine Classe affaires, Air Canada Rouge^{MC} ainsi que nos salons Feuille d’érable. D’autres améliorations sont nécessaires pour augmenter les niveaux de satisfaction relatifs au produit du Service international en classe économique.

Santé et sécurité des consommateurs

Éléments d'information liés à l'approche managériale

La gestion de la sécurité est une responsabilité fondamentale qui influence presque toutes les décisions que prend la Société. Compte tenu de cette importance, Air Canada a instauré la structure, les ressources et les processus appropriés pour que tous les aspects de la sécurité et de l'administration de la sécurité soient toujours prioritaires et que des mesures de sécurité soient convenablement et efficacement mises en place.

Le Système de gestion de la sécurité (SGS) d'Air Canada sert de cadre dans lequel on élabore, applique et évalue des processus et procédures systématiques et complets de gestion du risque. Cette structure constituée d'éléments clairs et de directives concises étant commune à tous les groupes de l'Exploitation, l'exécution efficace de leurs fonctions de gestion de la sécurité s'en trouve d'autant facilitée. Le président et chef de la direction d'Air Canada est le haut responsable du SGS d'Air Canada. Le vice-président – Sécurité, quant à lui, est chargé de l'administration courante ainsi que de la surveillance générale du SGS. Un processus intégré de gestion de la sécurité garantit la circulation appropriée de l'information sur la sécurité à tous les échelons de la Société, et le Conseil général de la sécurité d'Air Canada, présidé par le chef de la direction, se réunit tous les trimestres afin de superviser et d'orienter le programme de sécurité.

Au sein de la division Sécurité, Environnement et Qualité de l'entreprise, un groupe d'enquête et de recherche composé d'experts provenant de toutes les directions de l'Exploitation forme l'équipe de sécurité fondamentale. Il recueille et gère les renseignements liés à la sécurité au moyen du Système de gestion de l'information sur la sécurité (SysGIS). De plus, appuyé par ses experts en enquête et en surveillance des données de vol, ce groupe catalogue les tendances en matière d'incidents, produit des rapports sur la sécurité de vol, effectue des analyses de vol ainsi que des recreations de vol, élabore des données statistiques globales pour les cadres supérieurs et cerne les tendances, les menaces, les risques et les dangers. Le personnel d'enquête dirige toutes les enquêtes officielles, mène des analyses comparatives sur l'industrie, participe à des forums internationaux sur l'aviation et fournit une analyse détaillée de la qualité du SysGIS et du processus de sécurité.

À l'exception de l'objectif lié aux blessures entraînant un arrêt de travail, Air Canada a atteint ses principaux objectifs en matière de sécurité fixés pour 2017. Veuillez consulter l'élément d'information 403-2 pour obtenir des précisions.

En 2017, Air Canada a réussi l'inspection de validation de Transports Canada, un processus qui comprend une analyse et un examen sur place d'un ou de plusieurs éléments de notre SGS ou d'autres secteurs réglementés de la Société.

Au cours de la même année, Air Canada a aussi réussi l'audit sur la sécurité opérationnelle de l'IATA (IOSA). Le programme IOSA, reconnu et largement accepté à l'échelle internationale, est un système évaluant la gestion de l'exploitation et les systèmes de contrôle d'Air Canada. Il s'agit d'un audit essentiel, mené tous les deux ans, qui régit les opérations internationales, l'exploitation à code multiple et la participation aux alliances. Il est essentiel pour Air Canada de réussir l'audit et c'est pourquoi la Société doit faire preuve de détermination et de concentration afin de démontrer à l'équipe d'évaluation que ses pratiques sont efficaces et sécuritaires.

Pour assurer l'efficacité du Système de gestion de la sécurité, Air Canada a adopté une Ligne de

conduite en matière de rapport sur la sécurité qui préserve la confidentialité des rapports. Dans le cadre de cette ligne de conduite, sauf en cas de faute lourde ou d'infraction volontaire, l'identité d'un employé qui signale un danger ou une situation dangereuse ne sera pas dévoilée, à moins que le principal intéressé y consente ou que la loi l'exige. La Société ne prendra aucune mesure disciplinaire ou mesure de représailles à l'encontre de cet employé.

416-2

Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé

[Se reporter au tableau.](#)

Communication marketing

Éléments d'information liés à l'approche managériale

Les Communications marketing ont la responsabilité de tirer parti de la combinaison optimale de publicités, de commandites et d'initiatives en matière d'activation marketing pour défendre et élargir le positionnement de la marque unique à Air Canada, fidéliser et attirer la clientèle, contribuer aux résultats de l'entreprise et mobiliser les employés de façon positive. Ils recourent à un éventail d'outils de mesures et d'indicateurs pour assurer un rendement maximal du capital investi lié aux initiatives marketing, comme la recherche sur la confiance des consommateurs, l'évaluation de la valeur de la marque, et l'engagement et la conversion de la clientèle. Les Communications marketing définissent la vision en ce qui a trait au marketing à l'échelle de l'entreprise, ce qui comprend l'extension appropriée aux points de vente des États-Unis et aux points de vente internationaux, ainsi que l'intégration complète des outils promotionnels aux différentes directions pour assurer un rendement maximal du capital investi et une capitalisation totale des occasions de développement commercial.

417-3

Cas de non-conformité concernant la communication marketing

[Se reporter au tableau.](#)

Confidentialité des données des clients

Éléments d'information liés à l'approche managériale

En 2017, Air Canada a entrepris une évaluation de l'évolution des pratiques en matière de protection des renseignements personnels dans le cadre de ses efforts pour se préparer à l'entrée en vigueur du Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne en 2018. Nous avons préparé le terrain en 2017, et même avant, afin d'être prêts pour l'évaluation qui sera effectuée en 2018, de comprendre les répercussions du RGPD sur Air Canada et de commencer les travaux liés à la conformité. Par conséquent, nous avons évalué les politiques et entrepris un examen des contrats types. Nous avons élaboré de meilleurs outils en matière de signalement des manquements et de gestion, et nous avons pris des mesures pour accroître la sensibilisation à l'importance de la protection des renseignements personnels, notamment en nous préparant, à la fin de 2017, à souligner la Journée internationale de la protection des données personnelles en janvier 2018.

418-1✓

Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients

[Se reporter au tableau](#)

Communautés



413-2

Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales
Les aéroports sont souvent situés près de zones urbaines. Pour Air Canada, la réduction des effets du bruit aux aéroports qu'elle dessert est une priorité. La Société participe activement, avec de multiples parties prenantes, dont les administrations aéroportuaires, les autorités gouvernementales locales, les fournisseurs de services de navigation aérienne et d'autres transporteurs aériens, à des comités visant l'amélioration des conditions de bruit autour des aéroports. Lorsque nous investissons dans un nouvel appareil, nous tenons compte des effets du bruit, afin de nous assurer de réduire notre empreinte sonore. Tous les appareils d'Air Canada et d'Air Canada Rouge^{MC} dépassent la norme sur le bruit dite du « Chapitre 3 », définie par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI). Le 777, le 787 Dreamliner et le nouveau 737-800 de Boeing répondent à la norme sur le bruit dite du « Chapitre 4 » de l'OACI, qui est plus contraignante que celle du Chapitre 3, et de 10 décibels inférieure à celle-ci.

Malgré ces efforts, il arrive parfois, pour des questions de sécurité ou d'exploitation, ou à cause de facteurs humains, que les procédures d'atténuation du bruit ne soient pas respectées et que les résidents à proximité des aéroports soient incommodés. Lorsque Air Canada reçoit des autorités un avis de non-conformité à ces procédures, elle fait enquête et veille à ce que les mesures correctives appropriées soient prises (s'il y a lieu).

Les aéroports facilitent le commerce de marchandises et favorisent le développement économique des zones urbaines, des villes et des pays. Toutefois, leurs activités génèrent du bruit. En outre, les villes s'étendent et deviennent plus densément peuplées. Ainsi, plus de gens vivent près des aéroports et risquent d'être exposés à leurs activités. Afin de réduire au minimum les répercussions négatives du bruit sur les collectivités, les aéroports ont élaboré des procédures d'atténuation du bruit et gèrent avec prudence les heures d'exploitation durant la nuit. En outre, grâce aux avancées technologiques, les appareils d'aujourd'hui sont 50 % plus silencieux que ceux construits il y a 10 ans et 75 % plus silencieux que la première génération d'avions à réaction (selon le document intitulé Aviation Benefits Beyond Borders auquel vous pouvez accéder par ce lien

: https://aviationbenefits.org/media/149668/abbb2016_full_a4_web.pdf **Site Web externe qui pourrait ne pas respecter les directives en matière d'accessibilité ou les préférences linguistiques.**) (en anglais).

De manière générale, l'exposition des collectivités au bruit dépend de facteurs tels que l'emplacement précis de l'aéroport et les conditions météorologiques, la route qu'attribue le contrôle de la circulation aérienne pour chaque vol, les procédures suivies par les pilotes à bord de ce vol et le type d'appareil.

419-1

Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques

Il n'y a eu aucune amende substantielle en 2017, mise à part l'amende de la Commission européenne ayant trait à des pratiques anticoncurrentielles alléguées, expliquée plus en détail à l'élément d'information 206-1. Air Canada fait l'objet de diverses mesures d'exécution courantes relatives à différentes questions d'exploitation comprenant la douane et l'immigration, qui peuvent entraîner des avertissements périodiques et d'autres sanctions minimales.

Dons de charité

La Fondation Air Canada permet à la Société de soutenir des causes ou d'intervenir à l'occasion d'événements exceptionnels. En 2017, elle a offert son soutien à plus de 370 organismes de bienfaisance enregistrés. [Se reporter au tableau](#) ci-joint pour un résumé des dons de charité.

Par ailleurs, la Fondation Air Canada a atteint et dépassé les objectifs suivants en 2017 :

1. Augmenter de 20 % le soutien aux organismes caritatifs enregistrés qui donnent la possibilité à des enfants ayant des besoins spéciaux de séjourner dans des camps d'été : en 2017, la Fondation Air Canada a appuyé 25 de ces organismes, comparativement à 18 en 2016, une augmentation de 38 %.
2. Hausser de 50 % les dons en argent à Voyage de rêve : la Fondation Air Canada a versé un don de 200 000 \$ à Voyage de rêve en 2017, comparativement à 50 000 \$ en 2016, une hausse de 300 %.
3. Lancer un autre programme Les ailes du courage dans un hôpital pédiatrique canadien : un nouveau programme a été mis en place aux Hôpitaux Shriners pour enfants – Canada, à Montréal. Il a été inauguré en septembre 2017.

Afin de rester pertinente et prête à agir, Air Canada consacre aussi d'importantes ressources aux relations communautaires et aux marchés régionaux. Plus précisément, Air Canada encourage fièrement les projets communautaires qui partagent ses valeurs et croyances fondamentales définissant la société canadienne et qui soutiennent les principaux domaines suivants : langues officielles du Canada, Premières Nations du Canada, diversité et inclusion, équité et leadership, paix et justice sociale, croissance économique régionale et internationale, et épanouissement des jeunes. En 2017, Air Canada a appuyé un total de 60 projets. En voici quelques-uns :

- Langues officielles du Canada : Air Canada était le principal transporteur aérien partenaire et l'une des seules entreprises du secteur privé à appuyer le Rendez-vous de la Francophonie (RVF), qui s'est déroulé dans le cadre des événements entourant la Journée internationale de la Francophonie au printemps 2017.
- Premières Nations du Canada : Depuis plus de 25 ans, Air Canada est le transporteur partenaire officiel d'Indspire, un organisme de bienfaisance enregistré dirigé par des Autochtones, qui investit dans l'éducation des Autochtones dans l'intérêt à long terme de ces personnes, de leurs familles et communautés, et du Canada.
- Diversité et inclusion : Reconnue comme l'un des employeurs les plus favorables à la diversité du Canada et comme une entreprise démontrant une ouverture à l'égard de la communauté LGBTQ, Air Canada a fièrement donné son appui et participé à quatre défilés de la Fierté au Canada : Fierté de Vancouver, Fierté de Calgary, Fierté de Toronto, et Fierté Montréal, qui a aussi accueilli le premier événement Fierté Canada.

- Équité et leadership : Air Canada poursuit son partenariat avec la Northern Lights Aero Foundation, dont l'objectif principal est d'inciter les jeunes femmes à mener une carrière dans le secteur de l'aviation et de l'aéronautique, en reconnaissant et en célébrant les réalisations des femmes compétentes dans ces industries.
- Paix et justice sociale : Air Canada a appuyé La Patrie gravée sur le cœur, une organisation qui s'emploie à financer la recherche novatrice et à soutenir 750 programmes communautaires d'un bout à l'autre du Canada afin de surmonter les difficultés particulières qu'engendre le service militaire, notamment en ce qui a trait à la santé mentale, à la réadaptation physique, à la transition à la vie civile et aux besoins spéciaux des enfants.
- Épanouissement des jeunes : Air Canada aide plus de 10 jeunes Autochtones à se rendre au Forum Jeunesse d'Einstein, un événement stimulant de deux jours qui donne le coup d'envoi à la célébration annuelle de l'éducation, de l'imagination, de l'inspiration et de l'innovation à l'intention des jeunes de partout au Canada.

Les employés de Vacances Air Canada^{MD} continuent de s'impliquer dans la campagne annuelle Pédalez pour les enfants au profit de la Fondation de l'Hôpital de Montréal pour enfants. Vacances Air Canada^{MD} participe activement à cette campagne depuis 2010.

En 2017, le Manoir Ronald McDonald a accueilli un groupe d'employés d'Air Canada Rouge^{MD}, réunis afin de cuisiner des repas pour 81 familles hébergées au Manoir du centre-ville de Toronto. L'OSBL Ronald McDonald House Charities (RMHC) procure un foyer hors du foyer aux familles ainsi en mesure d'accompagner leurs enfants hospitalisés ou en traitement et de leur prodiguer les soins voulus quotidiennement. Air Canada Rouge^{MD} prête également main-forte au Relais pour la vie, à l'Angel Project et au Christmas Wish Breakfast de la chaîne hôtelière Pan Pacific.