

## Lignes directrices d'Air Canada en application de la **RÉSOLUTION 830d de l'IATA** et du **RÈGLEMENT SUR LA PROTECTION DES PASSAGERS AÉRIENS**

### COORDONNÉES ET PRÉFÉRENCE LINGUISTIQUE DU PASSAGER

Conformément à la Résolution 830d énoncée dans le *Manuel de l'agent de voyages* de l'Association du transport aérien international (IATA) et au *Règlement sur la protection des passagers aériens* de l'Office des transports du Canada, les fournisseurs de services de voyage doivent recueillir les coordonnées des passagers afin que les transporteurs aériens puissent informer ceux-ci des modifications d'horaire, des perturbations d'exploitation, des réacheminements, des retards de bagages ainsi que des mises à jour et avis sur les services le jour du vol.

Dans le cadre de son engagement continu à respecter la *Loi sur les langues officielles* du Canada ainsi que son assujettissement à la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, la Société demande aux agents de voyages de saisir **les coordonnées** de leurs clients ainsi que leur **préférence linguistique** en respectant les formats SSR conformes aux normes de l'industrie suivants :

	<b>Anglais</b>	<b>Français</b>
Adresse électronique	SSR CT <b>CE</b> /EN	SSR CT <b>CE</b> /FR
Numéro de téléphone cellulaire	SSR CT <b>CM</b> /EN	SSR CT <b>CM</b> /FR
Clients refusant de fournir leurs coordonnées	SSR CT <b>CR</b> /EN	SSR CT <b>CR</b> /FR

#### Pour l'adresse électronique, vous devez remplacer les symboles indiqués par :

Symboles à remplacer	Remplacer comme suit	Caractères à saisir dans votre SMD
Joe.Smith@gmail.com	a commercial @ par //	Joe.Smith//gmail.com/EN
Joe_Smith@gmail.com	Trait de soulignement _ par ..	Joe..Smith//gmail.com/FR
Joe-Smith@gmail.com	Trait d'union - par ./	Joe./Smith//gmail.com/EN

#### Exemples :

#### AMADEUS

<b>Courriel</b>	SRCT <b>CE</b> -JIM.SMITH//GMAIL.COM/EN ou GMAIL.COM/FR/P1
<b>Cell.</b>	SRCT <b>CM</b> -14165551212/FR SRCT <b>CM</b> -14165551212/EN/P1
<b>Refus</b>	SRCT <b>CR</b> -REFUSEDTOPROVIDE

#### APOLLO

<b>Courriel</b>	■:3SSRCT <b>CE</b> ACHK1/N1/JIM.SMITH//GMAIL.COM ou GMAIL.COM/FR
<b>Cell.</b>	■:3SSRCT <b>CM</b> ACHK1/N1/14165551212/FR
<b>Refus</b>	■:3SSRCT <b>CR</b> ACHK1/N3/REFUSEDTOPROVIDE

## GALILEO

<b>Courriel</b>	SI.SSRCTCEACHK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/EN SI.P1/SSRCTCEACHK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR
<b>Cell.</b>	SI.SSRCTCMACHK1/14165551212/EN SI.P1/SSRCTCMACHK1/14165551212/FR
<b>Refus</b>	SI.P1/SSRCTCRACHK1/REFUSEDTOPROVIDE

## SABRE et INFINI

<b>Courriel</b>	3CTCE/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR
<b>Cell.</b>	3CTCM/14165551212/EN-1.1
<b>Refus</b>	3CTCR/REFUSEDTOPROVIDE-1.1

## TRAVELSKY

<b>Courriel</b>	SSRCTCEACHK1JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR/P1
<b>Cell.</b>	SSRCTCMACHK114165551212/FR-P1
<b>Refus</b>	SSRCTCRACHK1REFUSEDTOPROVIDE

## WORLDSPAN

<b>Courriel</b>	3SSRCTCEACHK1/JIM.SMITH//GMAIL.COM/FR-1.1
<b>Cell.</b>	3SSRCTCMACHK1/14165551212/FR-1.1
<b>Refus</b>	3SSRCTCRACHK1/REFUSEDTOPROVIDE-1.1

## PLACES pour les ENFANTS DE MOINS de 14 ans

Afin de s'assurer que les enfants âgés de moins de 14 ans sont assis près de leur parent ou tuteur, les agents de voyages doivent indiquer l'âge des enfants dans un champ OSI, en utilisant l'entrée pertinente dans leur SMD. Selon le SMD, l'enfant est désigné par sa position dans le champ du nom ou par la saisie de son nom comme il s'affiche dans le champ du nom.

### Entrée SMD 1.2SMITH/ROBERTMR/JAMESMSTR

<b>Amadeus</b>	OS AC CHD9YRS/P2
<b>Apollo</b>	■:3OSI ACCHD 9YRS-1SMITH/JAMES MSTR
<b>Galileo</b>	SI.AC*CHD9YRS-1SMITH/JAMES MSTR
<b>Sabre et INFINI</b>	3OSIACCHD9YRS-1.2
<b>TravelSky</b>	OSI:ACCHD9YRS/P2
<b>Worldspan</b>	3OSIACCHD 9YRS-1SMITH/JAMES MSTR

À défaut d'indication des coordonnées et de la préférence linguistique, l'expérience de voyage du passager peut être perturbée par des informations incomplètes et/ou des informations dans une langue autre que celle choisie par le client.

### Pour de l'aide ou des renseignements supplémentaires, veuillez :

- consulter les pages d'aide de votre système mondial de distribution (SMD) ou communiquer avec le centre d'assistance de votre SMD, puisque des changements apportés à un SMD peuvent avoir une incidence sur la façon de saisir les coordonnées;
- consulter [les faits saillants](#) et la [foire aux questions](#) du *Règlement sur la protection des passagers aériens*.