



Bonjour,

Nous savons que cette crise provoquée par la pandémie du coronavirus apporte son lot d'incertitudes et a de sérieuses répercussions sur votre quotidien.

Comme la situation évolue de jour en jour, et puisque nous avons à cœur le bien-être de nos clients, nous souhaitons vous faire part des nombreuses actions déployées dernièrement par Transat en matière de rapatriement ainsi que des mesures concrètes mises en place dans ces circonstances exceptionnelles.

Sur une note plus personnelle, j'œuvre dans l'industrie du tourisme depuis plus de 40 ans, et permettre aux gens de voyager, d'aller à la rencontre et de découvrir d'autres cultures, c'est toute ma vie. Entouré d'une équipe chevronnée et passionnée, j'ai traversé bien des tempêtes depuis que j'ai fondé Transat, et je reste convaincu d'une chose : notre expérience et notre résilience nous permettront de traverser cette crise et d'en sortir plus solides.

### **Nos vols de rapatriement se poursuivent jusqu'au 1<sup>er</sup> avril**

Comme vous le savez, nous avons entamé la suspension progressive de nos vols, jusqu'à l'arrêt temporaire de nos opérations le 1er avril prochain. Il était crucial pour nous que ce ralentissement ait lieu de manière graduelle, afin de permettre le rapatriement du plus grand nombre possible de voyageurs vers leur pays d'origine.

À l'heure actuelle, nos vols de rapatriement ont permis à environ 46 000 clients de rentrer chez eux et ce chiffre continuera de croître dans les prochains jours.

Je veux d'ailleurs rendre un profond hommage à notre personnel navigant qui, dans ces conditions stressantes et difficiles, déploie des efforts hors du commun pour rassurer nos passagers et leur permettre de retrouver leurs proches.

Afin de soutenir les efforts de rapatriement des Canadiens à l'étranger, nous opérerons des vols spéciaux au cours des prochains jours. Ces nouveaux vols, effectués en collaboration avec le gouvernement du Canada, permettront à des Canadiens présentement à l'étranger de rentrer au pays.

Nous rappelons que tous nos vols sont réalisés en suivant à la lettre les recommandations de l'Agence de la santé publique du Canada afin d'éviter la propagation du virus. Chacun de nos passagers doit également se mettre en isolation pour une période de 14 jours dès son arrivée au pays.

### **Nos équipes dévouées à assurer un service de qualité à nos clients**

Nous savons que certains d'entre vous ont parfois dû patienter longtemps au téléphone ou sur les médias sociaux au cours des derniers jours. Nous nous excusons sincèrement de ces délais d'attente qui ont été plus longs qu'à l'habitude.



Je tiens toutefois à vous assurer que nos agents du service à la clientèle travaillent d'arrache-pied pour répondre à vos questions le plus rapidement possible. Globalement, nos agents ont répondu à plus de 120 000 appels téléphoniques et messages sur les réseaux sociaux depuis le début de la crise.

Je vous invite aussi à rester informés en prenant connaissance des plus récentes mises à jour sur nos opérations via notre site Web et nos réseaux sociaux.

### **Fermeture physique des agences Voyages Transat – Transat Travel**

Afin de répondre aux exigences de certaines instances gouvernementales et pour assurer la sécurité de nos clients et employés, les agences Voyages Transat – Transat Travel ont dû fermer leur porte jusqu'à nouvel ordre.

Entre-temps, sachez que vos requêtes seront traitées par téléphone ou par courriel. Si vous devez entrer en contact avec votre conseiller en voyages, nous vous invitons à consulter le site web ou les réseaux sociaux de votre agence pour connaître la marche à suivre. Votre conseiller fera de son mieux pour vous répondre dans les meilleurs délais.

Bien qu'il soit encore trop tôt pour se prononcer sur la suite des choses et les conséquences qu'aura cette pandémie, nous sommes confiants que nos opérations reprendront rapidement.

En cette période difficile, nous sommes de tout cœur avec vous et savons que vous traversez comme nous une période jamais vue. Je vous souhaite de la franchir sans encombre avec tous vos proches, en bonne santé. Et je souhaite profondément que revienne rapidement le temps où la joie des vacances pourra de nouveau ensoleiller votre quotidien.

Prenez soin de vous.

Jean-Marc Eustache  
Président et chef de la direction

