



## Le processus aéroportuaire

Nous aimons voyager, découvrir de nouveaux horizons ou répondre à l'appel d'un rêve, mais depuis que je voyage je me suis toujours interrogée sur le processus ayant cours à l'aéroport et je sais que je ne suis pas la seule. C'est pourquoi, lors de nos derniers voyages, nous avons commencé à prendre des notes concernant toutes les questions qui me sont déjà passées en tête et nous avons décidé d'y trouver des réponses. Aujourd'hui, je partage avec vous le résultat de nos investigations sous forme d'un parcours aéroportuaire pas à pas. Nous espérons qu'il saura répondre à vos questions et inquiétudes et qu'il vous sera utile lorsque vous partirez à l'aventure. Suivez le guide!

*Nancy*

*« Nous tenons à remercier très chaleureusement mesdames Liette Blanchard, Stéphanie Dénommée et Catherine Gilbert pour les commentaires et les précisions qu'elles ont fournies pour la rédaction de ce document. »*

## Lorsque vous planifiez un voyage

Assurez-vous :

- Que votre passeport soit valide et qu'il le sera encore 3 à 12 mois après votre retour. (À confirmer selon votre destination.)
- D'avoir du temps pour effectuer votre demande de visa. Le processus peut prendre jusqu'à 6 mois selon les pays.
- D'avoir le temps nécessaire pour recevoir les vaccins exigés par le pays de destination.

## À l'aller

### Dès que vous confirmez votre voyage

- Notez votre code d'enregistrement, il est la clé pour ouvrir votre dossier dans le cas où vous auriez des changements à faire en ligne, au téléphone ou à l'aéroport.

- Assurez-vous que votre passeport est valide et qu'il le sera encore 3 à 12 mois après votre retour. (À confirmer selon votre destination)
- Commandez votre Visa (si applicable). Le processus peut prendre jusqu'à 6 mois selon les pays.
- Prenez une assurance voyage. Il est parfois moins dispendieux de prendre une assurance annuelle que pour un seul voyage. Prenez le temps de vous informer.
- Consultez une clinique de voyage ou le site du [gouvernement du Canada](#) pour connaître les recommandations la santé (vaccins et autres).
- Téléchargez l'application de votre transporteur aérien et inscrivez-y votre vol afin de recevoir les alertes le concernant.
- Téléchargez l'application de l'aéroport d'où vous décollerez et celle où vous arriverez ou visiter leurs sites internet pour en voir le plan et faciliter l'orientation à l'intérieur le jour du départ.
- Si vous désirez accélérer le processus à votre retour, téléchargez l'application [Arrive Can](#) qui vous servira à remplir votre déclaration de douanes en ligne avant de revenir au Canada. Il est plus simple de télécharger l'application ici au Canada que lorsque vous êtes à l'étranger.
- Consultez le site de l'[ACSTA](#) et de votre transporteur pour savoir ce que vous pouvez et ne pouvez pas apporter dans vos bagages enregistrés (en soute) et en cabine. Certaines choses sont admises dans des vols intérieurs et non USA ou à l'international. Prenez le temps de vous informer.
- Vérifiez les limites de poids et de taille des bagages auprès de votre compagnie aérienne pour éviter de payer un supplément en cas de dépassement. Chaque compagnie à ses règles.
- Vérifier aussi la taille acceptée pour votre bagage de cabine pour éviter qu'il soit refusé lors de l'embarquement.
- Si vous avez des allergies alimentaires ou aux animaux, appeler le centre de réservation afin que ce soit inscrit sur votre billet et que l'on puisse vous accommoder.
- Si vous désirez une chaise roulante, vous pouvez en faire la demande en ligne, par téléphone ou lors de votre arrivée à l'aéroport.
- Un C-PAP est un appareil médical et **en principe** « ne compte pas » comme un article personnel ou bagage cabine, vous pouvez l'apporter en plus de ceux-ci. Confirmez auprès de votre transporteur. Ne l'envoyez pas en soute.
- Enregistrez-vous sur le site du gouvernement du Canada, [Voyage.gc.ca, Inscriptions des Canadiens à l'étranger](#)
- Au besoin, procurez-vous la liste des médicaments que vous prenez régulièrement (demandez-en une copie en anglais et en français à votre pharmacien). Elle sera utile aux professionnels de la santé en cas d'urgence et aux douaniers en cas de questionnement.
- Cellulaire : informez-vous, auprès de votre fournisseur, concernant les tarifs d'itinérance dans le (les) pays visité(s). Vérifiez ce qui est inclus dans votre forfait mobile. Si vous préférez, vous pourrez acheter une carte Sim lors de votre arrivée à destination ou vous

procurer une carte eSim et la télécharger de votre domicile avant votre départ. Voyez notre [dossier à cet effet](#).

- Pensez à activer la localisation sur votre cellulaire. Cela vous permettra de retrouver votre appareil en cas de perte ou de vol. Par précaution, vous pouvez configurer votre appareil pour qu'il se verrouille automatiquement après un court laps de temps.

### La veille du départ

- Enregistrez-vous en ligne, de 4 à 24h à l'avance, sur l'application ou le site internet de votre transporteur aérien.
  - Rappelez-vous qu'en cas de « surbooking », les passagers déjà enregistrés avec un numéro de siège ont priorité. Les autres pourraient voir leur embarquement reporté sur un autre vol.
  - Certaines cartes de crédits vous offrent un ou deux bagages gratuits, si c'est le cas, enregistrez-vous sur le site internet ou sur l'application et inscrivez 0 bagage. Une fois à l'aéroport allez au comptoir d'enregistrement pour corriger le tout et présentez votre carte pour obtenir le rabais.
- Certains sièges offrent plus d'espaces ou d'autres avantages. (Des frais peuvent s'appliquer). Vous pouvez parfois les sélectionner lors de votre enregistrement en ligne, mais si vous y tenez il est préférable de les sélectionner lors de votre réservation.
  - Astuce: si vous êtes aventureux, vous pouvez essayer de le demander gratuitement à l'enregistrement ou à l'agente d'embarquement à l'aéroport.
- Chargez tous vos appareils électroniques afin que les douaniers puissent en vérifier le bon état de marche au besoin. De plus, vous serez assurés d'avoir vos documents électroniques à portée de main.
- Pour vous faciliter la vie, et si vous en avez les moyens bien sûr, vous pouvez loger à l'hôtel situé directement dans le terminal de l'aéroport. Cela vous évite le souci de devoir vous y rendre pour prendre votre vol. Il offre aussi la possibilité de laisser votre auto dans son stationnement pour la durée de votre voyage. Informez-vous des prix.
- D'autres hôtels, situés tout près de l'aéroport et plus abordables offrent un service de navette aux 30 minutes. Ils sont très faciles d'accès et le stationnement est disponible là aussi.

### Le jour du départ

- Assurez-vous d'avoir tous les documents nécessaires pour voyager (billet d'avion, carte d'identité, passeport, visa, document d'assurance voyage, confirmations de réservations d'hébergements et de location, etc.).
  - **Astuce:** numérisez tous ces documents dans un dossier que vous pourrez télécharger sur votre appareil mobile.
- Si votre billet ou votre carte d'embarquement sont de format électronique, assurez-vous que votre cellulaire est bien chargé et que la luminosité est suffisamment élevée.
- Imprimez, téléchargez ou prenez en photo votre carte d'embarquement par prudence dans l'éventualité où vous n'auriez pas accès au réseau.

- **Valises/bagages :**
  - **Médicaments :** conservez-les dans votre bagage à main et non dans la valise à soute pour éviter tout problème dans le cas où votre valise devait ne pas arriver à destination en même temps que vous.
  - **Produits liquides et crèmes :** mettre vos produits liquides et/ou crèmes dans un sac transparent que vous devrez montrer au contrôle de sécurité. Les contenants doivent être de 100 ml et moins et le total de tous vos contenant ne doit pas excéder 1L = 1000 ml.
  - Bien identifier votre valise à soute en inscrivant votre nom SEULEMENT sur l'étiquette d'adresse. Votre compagnie aérienne vous fournira les étiquettes qui permettront de retracer et de faire suivre votre valise pendant votre trajet.
  - **TOUJOURS** verrouiller votre valise, ceci pour éviter qu'elle soit ouverte et/ou que quelque chose y soit inséré à votre insu.

**Astuces :**

- Vous pouvez apporter votre bouteille d'eau réutilisable vide et la remplir une fois les contrôles de sécurité passés. Des fontaines d'eau sont prévus à cet effet près des toilettes.
- Vous pouvez aussi apporter un lunch : sandwich, craquelins, fromages, barres tendres etc. Il sera très pratique en cas de délai dans l'avion ou s'il n'y a pas/plus de nourriture offerte dans le vol. Attention cependant si vous allez aux États-Unis, vous devez passer les douanes à Montréal et la [nourriture est alors soumise aux règles des États-Unis](#).
- Arrivez 3 heures avant l'heure prévu de votre vol si vous voyagez à l'international (2 heures pour les vols intérieurs) pour avoir le temps de vous enregistrer, de déposer vos bagages à soute et de passer les contrôles de sécurité.
  - Si la météo est défavorable (neige, pluie, grêle etc..) l'aéroport sera surchargé. Prenez-le en compte dans vos déplacements et pensez arriver un peu plus tôt.
- À Montréal, si vous avez opté pour un hôtel du centre-ville et si vous le désirez, le service de navette 747 est un transport en commun qui peut vous mener du centre-ville à l'aéroport, ou l'inverse à votre retour, avec tous vos bagages. Il est disponible tous les jours, toute l'année, 24h sur 24 et offre deux possibilités de trajet; le premier s'arrête seulement à la station de métro Lionel-Groulx et le deuxième est plus long et fait onze arrêts dont plusieurs chez les hôtels du boulevard René-Lévesque. Informez-vous auprès du chauffeur avant de monter pour connaître le trajet qu'il emprunte.
  - Le trajet prend plus ou moins une heure.
  - Bonne nouvelle, en 2027 le REM fera le même trajet en 20 minutes.
- D'autres villes offrent des services de transport en commun (trains, tramway).
- Si vous préférez le taxi, la limousine ou Uber, assurez-vous du tarif (fixe ou non) avant d'embarquer. Il peut différer de ce qui est annoncé à l'aéroport.
- Si vous arrivez avec un proche, allez à la section débarcadère de l'aéroport. (Assurez-vous de choisir la bonne section : domestique, USA ou international!) Souvent les compagnies aériennes sont affichées devant les portes.

- Si vous stationnez votre véhicule dans le stationnement de l'aéroport, prévoyez du temps (5 à 30 minutes) pour la navette.

## À votre arrivée à l'aéroport

**Avant de continuer, un avertissement est de mise : en tout temps, dans un aéroport, gardez vos bagages à l'œil. Ne les laissez jamais sans surveillance. Cela est vrai tant pour votre protection contre les malfaiteurs qui pourraient les voler, que pour ceux qui pourraient y introduire des objets ou des substances illicites ou indésirables. De plus, les bagages laissés seuls peuvent être considérés suspects et être détruits. Enfin, n'acceptez jamais de surveiller les bagages d'un inconnu et encore moins de passer le point de contrôle et ou les douanes avec ses bagages.**

Débutons notre périple aéroportuaire.

- Repérez les numéros des comptoirs de votre compagnie aérienne sur les panneaux digitaux à l'entrée de l'aéroport et présentez-vous à l'un des guichets d'enregistrement de votre transporteur. Enregistrez-vous auprès d'un préposé si vous ne l'avez toujours pas fait en ligne ou sur une borne. Vous aurez besoin de votre pièce d'identité.
- Allez à une borne d'enregistrement. Vous pourrez vous enregistrer si vous ne l'avez pas fait en ligne. Si c'est déjà fait vous pourrez y imprimer votre carte d'embarquement et les étiquettes pour vos bagages à soute, confirmer les sièges que vous avez sélectionnés ou les changer. Vous aurez besoin de votre pièce d'identité (passeport ou autre).
  - Si la borne imprime trop d'étiquette de bagage, avertissez un employé qui travaille à la borne ou au comptoir. Il est essentiel qu'on assigne le bon nombre de bagage à votre nom pour éviter les pertes de temps et les enquêtes lors de votre passage aux contrôles ou de l'embarquement.
  - Ne soyez pas gêner de demander de l'aide, les employés aux bornes sont là exclusivement pour aider!
- Si vous avez fait une demande de chaise roulante, allez dans la file prévue à cet effet. On vous indiquera un endroit où attendre et quelqu'un viendra vous chercher avec une chaise et vous emmènera jusqu'à la porte, puis de la porte à l'avion.
- Si vous voyagez sans bagages à soute, sautez à l'étape suivante sinon, déposez vos bagages qui doivent aller en soute sur la balance ou, selon le cas, sur le tapis roulant une fois que vous les aurez identifiés. Vous aurez besoin de votre carte d'embarquement.
- Grâce aux gabarits de métal prévus à cet effet près du comptoir d'enregistrement, assurez-vous que vos bagages cabine respectent les dimensions acceptées afin d'éviter qu'ils soient refusés lors de l'embarquement.

## Contrôle de sécurité

- Avec vos documents en main, dirigez-vous vers le point de contrôle.
- Assurez-vous que vos bouteilles d'eau réutilisable sont vides.
- Dans les aéroports internationaux, les contrôles de sécurité diffèrent généralement que vous voyagiez aux États-Unis ou que vous y fassiez un transit ou que vous voyagiez ailleurs dans le monde. A Montréal, dirigez-vous vers le point de contrôle de la sécurité selon que

vous voyagez aux États-Unis (portes 7 à 12) ou ailleurs (portes 1 à 6). Il y a un contrôle distinct pour les É-U. Suivez les indications.

- Présentez vos documents (passeport et carte d'embarquement), puis dirigez-vous vers les convoyeurs métalliques.
  - Pour les États-Unis, on vous demandera de retirer vos chaussures.
- Vous pourriez être sélectionné aléatoirement pour une fouille approfondie. Ne vous en inquiétez pas.
- Prenez un bac de plastique et mettez-y vos bagages.
  1. Sortez votre sac transparent contenant vos liquides et crèmes et déposez-le dans le bac à côté de vos bagages.
  2. Sortez votre sac transparent de médicaments et déposez-le dans le bac à côté de vos bagages. Assurez-vous d'avoir les contenants originaux ainsi que votre carnet médicaments, fournit par votre pharmacie.
  3. Dans un autre bac, mettez tous vos appareils électroniques en évitant de les empiler les uns sur les autres. Ils doivent être chargés afin que les douaniers puissent les activer au besoin.
  4. Si vous avez un C-pap, mettez simplement le sac de voyage réglementaire dans un bac à part.
  5. Sortez tous les objets métalliques de vos poches, retirez bijoux, montre, ceinture, etc. et mettez-les dans l'un de vos bacs de plastique.
  6. Attendez qu'un agent vous appelle, puis passez dans le détecteur de métal.
    - Si on vous impose une recherche manuelle, vous avez le droit de demander quelqu'un qui correspond à votre genre et de le faire en privé.
  7. Récupérez vos bacs de plastique. S'il en manque, c'est qu'ils doivent être soumis à une inspection plus approfondie. Généralement cela concerne les liquides ou les appareils électroniques que vous transportez. Rendez-vous au comptoir et demandez à un agent de vous les remettre. Vous devez les identifier.
  8. Rassemblez toutes vos affaires, refermez vos bagages. Assurez-vous de ne rien oublier.
  9. Si vous voyagez à l'international, vous serez sans doute appelés à présenter à nouveau votre carte d'embarquement. Gardez-la à portée de main.
  10. Si vous vous rendez ou transitez par les États-Unis, une étape supplémentaire vous attend, vous devez passer les douanes directement dans votre aéroport de départ. Les agents du point de contrôle vous indiqueront la direction. Il est conseillé d'arriver 3 heures avant l'heure prévue de votre vol, l'attente est parfois longue.

Une fois les contrôles passés, vous serez dans la zone des boutiques hors taxes. Ne vous y attardez pas trop avant de connaître l'endroit où se trouve votre porte d'embarquement. Vous pourrez y revenir plus tard.

### **Allez à votre porte d'embarquement**

- Repérez les panneaux lumineux d'affichage des vols. Rappelez-vous que votre vol pourrait y être affiché seulement une heure avant l'heure d'embarquement.

- Repérez votre vol (classés par ordre alphabétique, par heure, par destinations ou par transporteur aérien). Vous trouverez ensuite le numéro de votre porte d'embarquement (habituellement à l'extrême droite sur la ligne de votre vol). Vous devriez aussi trouver votre porte d'embarquement sur votre carte d'embarquement, mais elle peut changer. Si tel est le cas, les panneaux électroniques vous en avertiront ainsi que les haut-parleurs (si vous arrivez à les entendre).
- Rendez-vous à votre porte d'embarquement afin de savoir à quel endroit elle se trouve. Rappelez-vous que dans certains aéroports vous devrez prendre une navette pour changer de terminal afin de la rejoindre.
- Rappelez-vous que **l'heure d'embarquement**, indiquée sur votre carte d'embarquement, **est différente de l'heure de départ** du vol qui vous a été mentionnée lors de la réservation de votre vol. Il peut y avoir une différence d'une heure entre les deux et **c'est l'heure d'embarquement qui compte ici**. De plus, les portes d'embarquement ferment 15 minutes avant l'heure prévue du décollage. Une fois fermées, il est impossible d'y entrer alors soyez à l'heure!

### En attendant votre vol

- RelaxeZ, vous aurez probablement du temps pour vous ravitailler, il y a des restaurants pour le faire au besoin (sauf la nuit) et vous aurez accès au réseau Wi-Fi de l'aéroport.
- Si vous possédez une carte de crédit « privilège », vous pourriez avoir accès à un salon VIP où vous pourriez avoir droit à de la nourriture et des breuvages gratuitement. Informez-vous auprès de votre fournisseur de crédit.
- Restez à l'affut, écoutez les annonces diffusées par les haut-parleurs et regardez régulièrement les écrans pour vérifier le statut de votre vol (heure de départ et porte d'embarquement). Celles-ci peuvent changer et vous auriez à vous déplacer rapidement dans l'aéroport. De plus, certains passagers sont appelés au comptoir pour différentes raisons avant l'heure de décollage.
- Repérez le numéro de votre groupe ou zone d'embarquement sur votre carte d'embarquement.

### Embarquement

- Lorsque les préposés appellent votre groupe, présentez-vous au comptoir d'embarquement avec votre passeport et votre carte d'embarquement.
- Les préposés pourraient vous demander d'enregistrer vos bagages de cabine s'ils prévoient un manque d'espace ou si la dimension de vos bagages de cabine excède celle permise. Si c'est le cas, pensez à garder ce dont vous aurez besoin pour le vol.
- Dans certains aéroports les préposés pourraient exiger de prendre une photo avant l'embarquement.
- Suivez le couloir (ou prenez la navette qui vous sera assignée) vous menant à l'avion et présentez votre carte d'embarquement afin que l'on vous indique quelle allée prendre pour vous rendre à votre siège.
- Placez vos bagages cabine dans les coffres au-dessus de votre siège et vos bagages à main et petits objets sous le siège devant le vôtre pour éviter de surcharger les coffres

inutilement. Asseyez-vous et laissez le corridor libre pour faciliter la circulation des autres passagers.

- Attachez votre ceinture, écoutez les consignes de sécurité et profitez de votre vol. Selon votre compagnie aérienne et la durée de votre vol, on pourrait vous servir un repas ou des grignotines et des breuvages. Ces repas sont gratuits ou payants selon votre forfait. Les passagers sont servis à tour de rôle et selon votre place, la sélection pourrait être limitée si vous n'avez pas eu l'option d'en faire la réservation au préalable.
- Certains transporteurs offrent des films, de la musique et des jeux gratuits sur les écrans incrustés dans les sièges. D'autres vous offrent l'accès sur votre tablette. Pensez à télécharger l'application de votre transporteur avant le décollage. Vous pouvez aussi télécharger des films sur votre tablette. Vous y aurez accès en vol sans avoir besoin de wifi.

## Transit

- Si vous devez faire un transit pour lequel vous devez sortir de l'avion, sortez puis suivez les panneaux qui vous indique le chemin à suivre.
- Si vous faites un vol intérieur puis un vol aux États-Unis, vous passerez les douanes pendant votre transit. Il y a un espace dédié à cet effet, suivez simplement les panneaux indiquant « Connection USA ».
- Si vous arrivez au Canada et que votre second vol est domestique, vous devez passer aux douanes pour faire vos déclarations. Il y a un espace dédié pour cela aussi.
- Si vous suivez les panneaux, il est impossible que vous sortiez de l'aéroport par mégarde. Le but est de vous emmener à la prochaine section de l'aéroport dont vous avez besoin (domestique, international ou USA). Si vous êtes inquiet, demandez l'aide d'un employé.
- Si vos billets proviennent d'une entreprise faisant partie d'une alliance (par exemple Star Alliance), vous n'avez pas à récupérer vos bagages, ils sont étiquetés et vous suivront.
  - Parfois les États-Unis demandent d'attendre la confirmation électronique que vos bagages ont été mis dans leur section (donc qu'ils vous suivent) avant de continuer. Attendez dans l'ère prévue à cet effet. Vous y trouverez un préposé ainsi qu'un écran indiquant votre nom et vos numéros de bagages.
- Une fois toutes les étapes passées, faites comme dans la section « [Allez à votre porte d'embarquement](#) »

## À votre arrivée à destination

- Récupérez vos bagages cabine, vos bagages à main ainsi que vos effets personnels et sortez de l'avion. Pensez à vérifier dans les coffres au-dessus de votre tête, sous et sur les sièges ainsi que dans les pochettes devant vous.
- Si vous avez fait une demande de chaise roulante, attendez qu'un préposé vienne vous chercher à la porte de l'avion. Il/elle vous accompagnera dans toutes les étapes (douanes, bagage, etc.), jusqu'à la sortie de l'aéroport.
- Suivez les panneaux vous indiquant la direction vers le point de contrôle de sécurité, des passeports et des douanes si vous voyagez à l'international. Sinon passez à l'étape suivante.
- Dirigez-vous vers l'ère de récupération des bagages.

- Si vous aviez des bagages en soute, repérez votre numéro de vol sur les panneaux lumineux afin de trouver le carrousel sur lequel vous devez aller récupérer vos bagages.
- Dirigez-vous vers la sortie et repérez votre navette ou tout autre moyen de transport pour lequel vous avez opté pour vous rendre à votre destination.

## **Au retour**

- Par le site internet ou l'application « [Arrive Can](#) », remplissez votre déclaration de douanes en ligne de 24 à 72 heures avant le départ. (Optionnel, vous pourrez le faire en personne à votre arrivée.)
- Enregistrez-vous 4 à 24h avant votre vol sur l'application de votre transporteur aérien.
- Payez les taxes de sortie du pays à l'avance (si applicable).
- Puis suivez les mêmes étapes qu'à l'aller.

## **Une fois revenu au pays**

- Dirigez-vous vers le point de contrôle de sécurité s'il s'agit d'un aéroport autre que Montréal.
- Dirigez-vous vers les douanes.
  - Faites votre déclaration de douanes si vous ne l'avez pas faite en ligne.
  - Si vous l'avez faite, allez à une borne ou une porte électronique afin de scanner votre document de voyage (passeport ou autre) pour confirmer votre identité.
  - Passez les douanes (repérez la ligne expresse si vous avez rempli votre déclaration en ligne).
- Allez à la zone de récupération des bagages et procédez comme pour l'aller.