



## Air Caraïbes : l'IA au service d'une relation client nouvelle génération

Pointe-à-Pitre, le 20 octobre 2025 – Air Caraïbes compagnie aérienne antillaise spécialiste des Caraïbes et de la Guyane, renforce l'expérience client avec le déploiement de *Camille*, son nouvel assistant virtuel conversationnel conçu en partenariat avec FCB.ai, entreprise spécialisée dans les solutions d'IA conversationnelle. Accessible directement sur le site aircaraibes.com, *Camille* s'impose déjà comme un atout stratégique de l'expérience voyageur.

### Une expérience client transformée

En un peu plus de six mois d'activité, *Camille* a déjà accompagné des dizaines de milliers de passagers et a trouvé son public :

- Plus de 800 conversations quotidiennes,
- Un taux d'engagement de 82 %,
- Un taux de satisfaction record de 99,7 %,
- Un taux de retour utilisateurs de 9,3 %.

Derrière ces chiffres, une promesse simple : répondre aux voyageurs immédiatement, 24h/24 et 7j/7, sur toutes les questions essentielles liées à leur vol – bagages, enregistrement, programme de fidélité, services VIP ou demandes spécifiques.

« Notre ambition était claire : offrir à nos clients une expérience digitale performante et fidèle à nos valeurs de proximité et d'excellence relationnelle », déclare **Pascale Gamby, Responsable E-Commerce d'Air Caraïbes.**

« *Camille* est le fruit d'un travail collectif mené avec nos équipes pluridisciplinaires et témoigne de notre engagement à mettre l'innovation au service des voyageurs. »

### Des bénéfices concrets pour les voyageurs et pour la compagnie

Pour les passagers, *Camille* signifie :

- **Moins d'attente et plus de sérénité**, grâce à des réponses instantanées,
- **Des parcours plus fluides**, du site de réservation jusqu'au vol,
- **Une expérience personnalisée**, avec des agents spécialisés selon les besoins.
- 

Pour Air Caraïbes, *Camille* permet :

- De **soulager ses équipes** en automatisant les questions récurrentes,
- De **renforcer sa relation client**, en se rendant disponible 24/7,
- D'élever **ses standards digitaux**, en ligne avec sa stratégie d'innovation.

### Une innovation qui s'inscrit dans la durée

Le projet ne s'arrête pas là : *Camille* continuera d'évoluer grâce à l'intégration progressive de nouvelles capacités d'intelligence artificielle et sera bientôt accessible sur d'autres canaux de communication, afin de garantir une expérience fluide et cohérente, quel que soit le point de contact choisi par le voyageur, dans le respect le plus strict de la confidentialité et de la sécurité des données personnelles.



### À propos d'Air Caraïbes

Filiale du Groupe Dubreuil, Air Caraïbes est une compagnie aérienne antillaise créée en 2000, spécialiste des liaisons entre la Métropole et les Caraïbes – Antilles et Guyane. Forte de son ancrage antillais, elle place la convivialité et l'hospitalité au cœur de son identité et de son service.

La compagnie emploie aujourd'hui 1 238 salariés à fin 2024 et exploite une flotte moderne de 10 Airbus long-courriers (A330 et A350 XWB) et 4 ATR72-600 dédiés aux dessertes régionales.

Elle dessert directement la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, Cancún et la République Dominicaine, ainsi que Saint-Martin et Samaná à compter de décembre 2025. Depuis ses escales de Pointe-à-Pitre et Fort-de-France, elle propose des correspondances vers plusieurs îles voisines : Saint-Martin Grand Case, Saint-Barthélemy (opérées par St Barth Commuter et St Barth Executive), et Saint-Domingue (opérée par SKYhigh). Air Caraïbes propose également des solutions multimodales innovantes, parfaitement adaptées à la configuration de son réseau régional et transatlantique telles que le service Train + Air et le service maritime navigAIR.

[Se rendre sur le site Air Caraïbes](#)

### Suivez-nous



### À propos du groupe Dubreuil

Présent sur 7 métiers, le groupe Dubreuil emploie 6 800 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 3,30 milliards d'euros en 2024. Sur la période, le chiffre d'affaires se répartit comme suit entre les activités de la Distribution – l'Automobile (37% du CA), les Matériels TP (10%), le Machinisme Agricole (10%), les Énergies (7%), le Poids Lourd (1,75%) – de l'Hôtellerie (0,25%) et du Transport Aérien (34%).

[www.groupedubreuil.com](http://www.groupedubreuil.com)

### Partager :



### Contacts presse Air Caraïbes :

Simon Degas : [simon.degas@corpcom.fr](mailto:simon.degas@corpcom.fr) +33 6 47 84 11 02

Julie Laurent : [julie.laurent@corpcom.fr](mailto:julie.laurent@corpcom.fr) +33 7 86 18 81 18