

Le 8 septembre 2011

Monsieur Graham Fraser
Commissaire aux langues officielles
Commissariat aux langues officielles
344, rue Slater
Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Objet : Plan d'action linguistique d'Air Canada – Communications avec le public et prestation du service – 2011-2014

Monsieur,

Vous trouverez ci-joint notre nouveau Plan d'action linguistique, tel que promis dans notre réponse du 17 mai 2011 à votre rapport préliminaire sur la vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada.

C'est avec plaisir que nous vous présentons ce Plan d'action qui répondra non seulement à vos préoccupations soulevées dans votre rapport, mais deviendra également un nouvel outil de référence que tous les employés d'Air Canada pourront utiliser et qui nous permettra d'atteindre nos objectifs. Le Plan comporte six sections : Engagement et leadership de la direction, Recrutement, Communications et formation auprès du personnel, Normes de service, Vérifications et rendement, Communautés.

Un des éléments les plus importants du Plan d'action est sans contredit la rédaction de la publication *Les langues officielles à Air Canada*, le nouvel outil de référence pour tous les employés de la Société. Cette publication remplacera la politique linguistique actuelle et expliquera les rôles et responsabilités de chacun (dont certains membres de la direction, les champions et les coordonnateurs linguistiques), les normes de services; les procédures relatives à l'embauche de nouveaux employés ainsi que les personnes-ressources, les niveaux de langue requis selon le poste occupé, les règles d'affichage, les règles de l'offre active, les divers cours de langues et les horaires, de même que les responsabilités des employés.

Encore une fois, nous tenons à remercier votre équipe pour sa collaboration tout au long du processus de vérification, et réitérons notre volonté de collaborer afin d'atteindre un objectif commun qui est d'offrir aux clients d'Air Canada un service de qualité dans la langue officielle de leur choix.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Priscille Leblanc
Vice-présidente – Communications
de l'entreprise
Championne des langues officielles

Susan Welscheid
Première vice-présidente – Service clientèle
Championne des langues officielles
Service clientèle