

**Plan d'action linguistique d'Air Canada  
Communications avec le public et prestation de services  
2011-2014**

## Table des matières

<b>Contexte</b> .....	3
<b>1. Engagement et leadership de la direction</b> .....	5
<b>2. Recrutement</b> .....	7
<b>3. Communication et formation</b> .....	9
<b>4. Normes de service</b> .....	11
<b>5. Vérifications et rendement</b> .....	12
<b>6. Communautés</b> .....	13

## **Contexte**

Aux termes de la *Charte canadienne des droits et libertés*, le français et l'anglais sont les langues officielles du pays et ont un statut égal quant à leur usage. De plus, la *Loi sur les langues officielles* du Canada et la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* confèrent aux Canadiens des droits égaux en matière de prestation de services dans la langue officielle de leur choix là où l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante en vertu du *Règlement sur les langues officielles*. Enfin, sur le plan commercial, il est sensé pour Air Canada d'offrir des services et de communiquer dans les deux langues officielles.

Air Canada a été assujettie à la *Loi sur les langues officielles* en 1969 et l'est restée après sa privatisation en 1988. Depuis sa privatisation, la Société a continué à faire preuve de détermination pour satisfaire à ses engagements linguistiques, tout en s'adaptant au contexte en constante évolution du secteur privé et en particulier de l'industrie du transport aérien.

À titre du plus important transporteur aérien à prestations complètes du pays, Air Canada est fière de promouvoir les principes de dualité linguistique décrits dans la *Loi sur les langues officielles*. Aucun autre transporteur nord-américain n'offre ses services dans les deux langues officielles (français et anglais) à l'échelle de son réseau international avec une telle constance.

Il est aussi important de mentionner que contrairement aux institutions gouvernementales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, Air Canada ne reçoit aucun financement, direct ou indirect, pour la formation, les tests et les communications relatives aux langues. Néanmoins, Air Canada a alloué d'importantes ressources (financières et humaines) pour maintenir ses programmes linguistiques, et ce, même en période de ralentissement économique et de difficultés dans l'industrie. En fait, les Affaires linguistiques sont l'un des rares services d'Air Canada dont le budget ou les programmes n'ont pas été réduits au fil des ans.

Le dernier Plan d'action linguistique d'Air Canada 2001-2010 a été conçu pour résoudre des questions opérationnelles très précises découlant de la fusion avec Canadian Airlines en 2001. Depuis, bon nombre d'initiatives ont été menées à terme pour sensibiliser davantage les employés aux obligations d'Air Canada en matière de langues officielles et améliorer le service clientèle. Voici quelques exemples de mesures prises au cours de la dernière décennie :

- conception d'aérovocab, un guide de petit format qui permet de trouver rapidement des mots couramment utilisés dans le secteur du transport aérien;
- élaboration d'eLang, une application de gestion des tests linguistiques en ligne;
- production de la vidéo *Bonjour! Hello! L'offre active de services d'Air Canada*, présentée à tous les nouveaux employés de première ligne et accessible à tous les employés dans notre chaîne YouTube;
- réalisation d'une brochure sur les obligations en matière de langues officielles;
- communication aux clients d'une adresse électronique destinée aux plaintes de nature linguistique;
- organisation de sondages sur la satisfaction des clients;
- réalisation d'audits qualité internes mensuels;
- création d'un prix linguistique;
- formation en ligne;
- encadrement individuel par des professeurs de langue;
- présentation des obligations d'Air Canada en matière de langues officielles dans la trousse du nouvel employé;

- présentation des obligations d'Air Canada en matière de langues officielles à tous les nouveaux employés de première ligne;
- conception et distribution d'un stylo biodégradable « English–Français » pour accroître la sensibilisation des employés.

En outre, dans le but de normaliser son service bilingue au Canada et dans plusieurs villes étrangères, que la demande soit importante ou non, Air Canada a mis en place de nombreux systèmes automatisés qui proposent des services dans les deux langues officielles :

**Bornes libre-service** : Situées aux aéroports, les bornes libre-service permettent aux clients de faire plusieurs types de transaction. De plus, le nombre de services accessibles aux bornes a constamment augmenté au cours des dix dernières années. Dans l'une ou l'autre des langues officielles, les clients peuvent maintenant s'enregistrer pour leur vol, sélectionner ou modifier leur place, demander un surclassement, se mettre en attente pour un vol partant plus tôt, régler les frais d'excédent de bagages, entrer les renseignements de leur passeport, choisir d'imprimer les reçus de paiement ou de les recevoir par courrier électronique et imprimer leurs étiquettes de bagages.

**Application pour les appareils mobiles** : Il va sans dire que cette nouvelle application est disponible dans les deux langues officielles et permet d'offrir plus d'options et de souplesse aux clients, où qu'ils se trouvent. Au moyen de leur appareil mobile, les utilisateurs peuvent notamment s'enregistrer pour leur vol, recevoir leur carte d'accès à bord électronique, vérifier l'état de leur vol et recevoir des avis sur les retards ou les changements d'heures de départ et d'arrivée.

**Site Web d'Air Canada** : Notre site Web présente aussi de l'information sur les services proposés, l'état des vols, des avis aux voyageurs, et plus encore, dans les deux langues officielles.

Depuis le dernier Plan d'action, la Société a également dû relever bon nombre de défis pour assurer la continuité de l'exploitation et offrir un service de qualité supérieure à ses clients. En outre, en 2010, le Commissariat aux langues officielles a effectué une vérification dans le but d'évaluer les services offerts dans les deux langues officielles par les centres téléphoniques, à bord des vols désignés bilingues et aux aéroports où la Société a des obligations linguistiques. Conformément aux conclusions de la vérification, Air Canada reconnaît que, malgré les nombreux outils déjà utilisés, il faut déployer des efforts supplémentaires pour accroître la sensibilisation à ses obligations et responsabilités linguistiques. Air Canada convient qu'un nouveau plan d'action sur les langues officielles serait utile pour normaliser ses activités et initiatives linguistiques.

Le nouveau Plan d'action linguistique 2011-2014, présenté ci-joint, a comme objectif :

- de confirmer l'engagement de la haute direction à offrir un service de qualité dans les deux langues officielles au public, tel qu'il est exigé par la *Loi sur les langues officielles* et la politique linguistique d'Air Canada;
- de clarifier les engagements linguistiques de la Société auprès de ses employés;
- de guider les gestionnaires et employés dans la mise en œuvre de la politique linguistique;

## **1. Engagement et leadership de la direction**

Comme pour toutes les initiatives de grandes entreprises, l'engagement à promouvoir une culture bilingue doit émaner de la haute direction. Reconnaissant que la nature particulière de ses activités exige la mobilisation de toutes les ressources de la Société en vue de favoriser une culture bilingue, la direction a mis en œuvre un cadre de responsabilisation visant à établir les principes directeurs de la gestion efficace des langues officielles.

<b>Action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Échéance</b>
<p>Désigner un dirigeant responsable ainsi que des champions des langues officielles de la Société.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✦ Apporter un soutien à toutes les directions et à l'équipe des Affaires linguistiques dans le cadre d'initiatives qui nécessitent l'engagement de la haute direction.</li> <li>✦ S'assurer que les ressources humaines et financières sont suffisantes pour respecter nos obligations linguistiques.</li> <li>✦ Promouvoir l'utilisation du français et de l'anglais au sein de l'entreprise, que ce soit pour communiquer avec les autres employés ou pour servir le public.</li> </ul>	<p>Premier vice-président – Relations avec les employés et dirigeant responsable désigné</p> <p>Première vice-présidente – Service clientèle et cochampionne des langues officielles</p> <p>Première vice-présidente – Communications de l'entreprise et cochampionne des langues officielles</p>	<p>Action accomplie</p>
<p>Examiner systématiquement les conclusions des audits, les mesures correctives ainsi que les besoins en ressources, le cas échéant, avec les cadres supérieurs.</p>	<p>Première directrice – Normes du Service clientèle</p> <p>Chef de service générale – Affaires linguistiques</p>	<p>Processus continu</p>
<p>Organiser des rencontres régulières (au moins deux par année) avec les intervenants internes pour examiner la progression du plan d'action triennal et déterminer les problèmes, discuter des priorités, etc.</p>	<p>Première directrice – Normes du Service clientèle</p> <p>Chef de service générale – Affaires linguistiques</p>	<p>Processus continu</p>
<p>Définir les objectifs, y compris les indicateurs de rendement, et les communiquer aux cadres supérieurs.</p>	<p>Première vice-présidente – Service clientèle et championne des langues officielles</p> <p>Première vice-présidente – Communications de l'entreprise et championne des langues officielles</p>	<p>1<sup>er</sup> trimestre de 2012</p>

**1. Engagement et leadership de la direction (suite)**

<b>Action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Échéance</b>
<p>Élaborer une publication sur les langues officielles, qui comprendra de l'information pertinente à cet égard, notamment sur la politique et les procédures d'Air Canada en matière de langues officielles, les rôles et responsabilités (y compris ceux du dirigeant responsable, des champions des langues officielles et des coordonnateurs linguistiques), les personnes-ressources en matière de recrutement, les niveaux de compétence linguistique requis selon les fonctions, l'affichage, l'offre active de services, les options de formation linguistique, les horaires, etc.</p>	<p>Directrice – Ressources humaines de l'entreprise                       Chef de service générale – Affaires linguistiques</p>	<p>4<sup>e</sup> trimestre de 2011</p>

## 2. Recrutement

Pour respecter ses obligations linguistiques, Air Canada doit maintenir un nombre suffisant d'employés bilingues au sein de son effectif. Le recrutement de nouveaux employés bilingues, en particulier à l'extérieur du Québec, a toujours été et demeure un défi de taille pour la Société. Air Canada n'est pas la seule à devoir surmonter ce défi puisque toutes les institutions fédérales sont tenues de servir le public dans les deux langues officielles. Toutes les institutions se font donc compétition pour embaucher les ressources au sein d'un même bassin limité. Au cours des dix dernières années, il nous a été presque impossible d'augmenter la proportion d'employés permanents bilingues, d'autant plus que nous avons surtout pourvu des postes saisonniers ou à temps partiel. Bien qu'Air Canada soit généralement considérée comme un employeur de choix pour quiconque désire faire carrière dans le secteur du transport aérien, la Société doit annoncer dans certains médias ciblés et collaborer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin d'attirer un nombre suffisant de candidats bilingues.

Le manque d'occasions d'exercer ses compétences linguistiques constitue un autre problème. Les employés pour qui le français est une deuxième ou troisième langue doivent pouvoir le parler pour maintenir leurs compétences. Même si bon nombre d'employés ont de solides compétences linguistiques ou ont déjà reçu de la formation linguistique au moment de leur embauche, ils sont nombreux à faire remarquer que, faute de pouvoir parler suffisamment en français au travail, leurs compétences ont décliné au point où ils ne peuvent plus soutenir une simple conversation dans cette langue. Ceci étant dit, nous apporterons certaines modifications à nos processus qui, à notre avis, permettront d'améliorer l'embauche future d'employés bilingues.

Action	Responsabilité	Échéance
Ajouter des objectifs clairs quant aux obligations linguistiques d'Air Canada et au mandat du fournisseur, y compris des indicateurs de rendement, dans l'appel d'offres pour la prestation de services en ressources humaines et la grille d'évaluation des finalistes.	Chef de service – Acquisition de talents et Diversité  Chef de service générale – Affaires linguistiques	Action accomplie
Collaborer avec le nouveau fournisseur de services en ressources humaines à l'élaboration d'une meilleure stratégie de recrutement de candidats bilingues pour les postes visés par les obligations d'Air Canada en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i> , notamment en trouvant de nouvelles façons de créer des liens avec les communautés en situation minoritaire.	Chef de service – Acquisition de talents et Diversité  Chef de service générale – Affaires linguistiques	2 <sup>e</sup> trimestre de 2012
Réviser la politique et le processus d'embauche utilisés par les recruteurs pour assurer une bonne évaluation des compétences linguistiques aux différentes étapes.	Chef de service – Acquisition de talents et Diversité	2 <sup>e</sup> trimestre de 2012

**2. Recrutement (suite)**

<b>Action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Échéance</b>
Améliorer la trousse remise à tous les nouveaux employés en y ajoutant une section sur les obligations linguistiques (en ligne).	Directrice – Ressources humaines de l'entreprise  Chef de service générale – Affaires linguistiques	1 <sup>er</sup> trimestre de 2012
Réviser et mettre à jour les exigences linguistiques du personnel concerné d'Air Canada, d'Air Canada Express et de tout autre fournisseur proposant des services au nom d'Air Canada.	Affaires linguistiques  Première directrice – Normes du Service clientèle	1 <sup>er</sup> trimestre de 2012

### 3. Communication et formation

Comme il a été mentionné précédemment, le manque de pratique pose problème pour les employés d'Air Canada et d'Air Canada Express qui ne sont pas régulièrement appelés à exercer leurs compétences en français. Nous reconnaissons que nous devons faire preuve de créativité pour élaborer de nouveaux modèles de formation et encourager les employés à les utiliser. Air Canada a déjà à sa disposition de nombreux moyens de communication pouvant servir à accroître la sensibilisation, mais une approche plus organisée et plus systématique est requise pour améliorer l'uniformité.

Action	Responsabilité	Échéance
Passer régulièrement en revue les attentes, les normes de services, les rôles et les responsabilités associés aux obligations et à l'engagement linguistiques d'Air Canada dans tous les moyens de communication appropriés de la Société.	Directrice – Ressources humaines de l'entreprise Chef de service générale – Affaires linguistiques Première directrice – Normes du Service clientèle	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011 Processus continu par la suite
Améliorer la formation initiale et la revalidation périodique en ligne des employés qui interagissent avec le public. Sensibiliser davantage les employés aux obligations linguistiques d'Air Canada en présentant des exemples pertinents qui démontrent comment assurer une offre active de services.	Directrice – Ressources humaines de l'entreprise Chef de service générale – Affaires linguistiques	4 <sup>e</sup> trimestre de 2012 But à long terme compte tenu de la complexité d'un tel outil.
Créer des communications visant à sensibiliser les employés et établir la fréquence et les dates de parution pour chacune d'entre elles.	Première directrice – Normes du Service clientèle Chef de service – Planification des communications et Diffusion Chef de service générale – Affaires linguistiques	3 <sup>e</sup> trimestre de 2011
Concevoir un outil en ligne procurant plus d'options et de souplesse aux employés de façon à ce qu'ils puissent apprendre et pratiquer le français à leur convenance.	Chef de service – Enseignement des langues Chef de service générale – Affaires linguistiques	4 <sup>e</sup> trimestre de 2012

### **3. Communication et formation (suite)**

<b>Action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Échéance</b>
<p>Améliorer et favoriser l'utilisation des épinglettes de qualification linguistique :</p> <p>« Français/English »</p> <p>« J'apprends le français »</p>	<p>Première directrice – Normes du Service clientèle</p> <p>Chef de service générale – Affaires linguistiques</p> <p>Première directrice – Transporteurs régionaux</p>	<p>1<sup>er</sup> trimestre de 2012</p>
<p>Définir et décrire le rôle des personnes-clés, c'est-à-dire les coordonnateurs linguistiques et les gestionnaires.</p>	<p>Première directrice – Normes du Service clientèle</p> <p>Chef de service générale – Affaires linguistiques</p>	<p>1<sup>er</sup> trimestre de 2012</p>
<p>S'assurer que toutes les questions de nature linguistique, y compris celles relatives aux plaintes et à la formation, sont ajoutées à l'ordre du jour des réunions conjointes entre la Société et ses syndicats.</p>	<p>Directeur – Relations du travail</p>	<p>1<sup>er</sup> trimestre de 2012</p>

#### 4. Normes de service

Afin d'offrir un service de qualité uniforme dans les deux langues officielles et d'affecter efficacement nos ressources bilingues, il est essentiel d'établir, de revoir et de maintenir les normes de service dans tous les secteurs du service clientèle. Ces normes doivent être communiquées de façon appropriée à tous les groupes d'employés de façon à assurer leur respect.

<b>Action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Échéance</b>
Revoir nos normes et exigences linguistiques pour tous les secteurs du service clientèle.	Première directrice – Normes du Service clientèle Chef de service générale – Affaires linguistiques	1 <sup>er</sup> trimestre de 2012 Évaluation annuelle par la suite
Analyser tout écart entre nos besoins de ressources bilingues au quotidien et les ressources disponibles et prévoir des moyens d'y remédier.	Première directrice – Normes du Service clientèle Chef de service générale – Affaires linguistiques	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011 Évaluation annuelle par la suite
Établir et consigner par écrit les normes de service (ressources et affichage) pour les différents secteurs du service clientèle.	Première directrice – Normes du Service clientèle Chef de service générale – Affaires linguistiques	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011

## 5. Vérifications et rendement

Afin de se doter d'un mécanisme de surveillance efficace visant à s'assurer que l'on offre un service de qualité égale dans les deux langues officielles en vol comme au sol, un solide programme de vérification doit être mis en place. Nous devons faire le suivi du rendement d'Air Canada, mais également d'autres sociétés, comme Air Canada Express, qui assure des vols exclusivement au nom d'Air Canada.

<b>Action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Échéance</b>
Créer et documenter un système de vérification périodique ainsi qu'un processus de suivi pour Air Canada et les autres entreprises offrant des services en son nom.	Première directrice – Normes du Service clientèle Chef de service générale – Affaires linguistiques	1 <sup>er</sup> trimestre de 2012
Élaborer un processus de résolution de plaintes et de mise en œuvre de mesures correctives efficaces.	Première directrice – Normes du Service clientèle Chef de service générale – Affaires linguistiques	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011
Convenir d'un processus de communication des plaintes avec le Commissariat aux langues officielles afin d'obtenir rapidement de l'information, ce qui permettra à Air Canada de procéder à une enquête efficace à la suite des plaintes de nature linguistique.	Chef de service générale – Affaires linguistiques	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011
Revoir les questions du sondage Ipsos Reid et du programme de clients mystères pour obtenir plus d'information pertinente.	Première directrice – Normes du Service clientèle Chef de service générale – Affaires linguistiques	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011
Incorporer l'outil de gestion des plaintes actuellement utilisé par le Service clientèle au processus de résolution des plaintes d'ordre linguistique.	Chef de service générale – Affaires linguistiques Chef de service – Traduction et Langues officielles Directeur – Centres téléphoniques et Relations clientèle	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011

## 6. Communautés

Les communautés de langue officielle en situation minoritaire du pays et Air Canada peuvent établir une relation réciproquement avantageuse en comprenant leurs besoins respectifs.

<b>Action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Échéance</b>
Établir une liste de personnes-ressources dans les différentes communautés de langue officielle en situation minoritaire au pays.	Chef de service générale – Affaires linguistiques Directrice – Relations avec les collectivités	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011
Créer un plan et un protocole de communication avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de mieux comprendre leurs besoins et d'établir un partenariat réciproquement avantageux.	Chef de service générale – Affaires linguistiques Directrice – Relations avec les collectivités	4 <sup>e</sup> trimestre de 2011