PLAN D'ACTION LINGUISTIQUE

2020-2023

AIR CANADA

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Contexte

Fière de fournir des services dans les deux langues officielles, Air Canada fait preuve d'un véritable leadership parmi les grandes entreprises canadiennes en matière de promotion du bilinguisme.

La Société est assujettie à la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* et à la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Contrairement aux institutions gouvernementales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, Air Canada ne reçoit aucun financement direct ou indirect aux fins de formations, de tests ou de communications. Il est néanmoins important de noter qu'Air Canada continue d'accroître les ressources humaines et financières qu'elle mobilise en vue de maintenir ses programmes linguistiques.

La Société est déterminée à respecter ses engagements linguistiques tout en s'adaptant à l'évolution rapide et constante propre à l'industrie concurrentielle du transport aérien ainsi qu'aux changements organisationnels et opérationnels survenus ces dernières années et ceux à venir.

La période 2015-2019 a été marquée par une croissance sans précédent pour Air Canada.

EN 2019, NOUS AVONS SERVI PLUS DE

51 millions de clients, ce qui représente une hausse de 65 % par rapport à 2009 et nous avons desservi **220 destinations sur six continents,** avec **120 liaisons ajoutées** au cours des cinq dernières années seulement.

Cette croissance a également entraîné une augmentation significative de nos efforts de recrutement.

NOTRE EFFECTIF ATTEINT PLUS DE

37 000 employés dans le monde. En dépit de cette croissance, le nombre de plaintes relatives aux langues officielles reçues est resté proportionnellement stable, ce qui indique une amélioration globale au fil du temps.

Nous attachons beaucoup d'importance à notre rôle dans la promotion du bilinguisme au Canada, tant à notre siège social à Montréal qu'au sein de notre réseau mondial.

INCIDENCE DE LA COVID-19

Nous ne pouvons faire abstraction des effets de la pandémie de COVID-19 sur notre industrie. Nous consacrons d'immenses efforts à rebâtir l'organisation le plus rapidement possible. En étant réalistes, nous prévoyons qu'il faudra au moins trois ans pour qu'Air Canada atteigne les revenus et la capacité de 2019. Cela dit, les langues officielles demeureront une prioritié dans l'avenir de l'organisation, axée sur les objectifs exposés dans ce plan d'action.

Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Points saillants des plans précédents

Au fil des années, Air Canada a mis en œuvre une série d'initiatives soutenues dans le cadre de ses plans d'action avec l'objectif d'améliorer la prestation des services qu'elle offre à ses clients dans les deux langues officielles. **Voici quelques-unes de ces initiatives :**

- Nouvelles politiques et directives relatives aux langues officielles pour les employés;
- Modules de sensibilisation et de formation en ligne pour les employés;
- Sensibilisation à l'égard des obligations en matière de langues officielles au cours de séances d'orientation pour les nouveaux employés;
- Modifications notables de la convention collective signée avec Unifor en ce qui concerne l'affectation d'agents bilingues dans les aéroports;
- Collaboration plus étroite avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire en matière d'embauche de candidats bilingues.

Depuis 2015, Air Canada a volontairement mis en place des initiatives visant à appuyer davantage les objectifs de la Société, tels que la sensibilisation des employés. Le plan d'action linguistique précédent établissait diverses mesures à mettre en œuvre afin d'améliorer les points prioritaires tout en renforçant les meilleures pratiques mises en place. Ce plan répondait à quatre objectifs :

1. L'engagement de la haute direction
2. L'offre de services bilingues
3. La communication avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire
4. Le suivi du rendement

Voici quelques points saillants des mesures concrètes prises au cours de cette période :

PRÉSENCE DANS LES COMMUNAUTÉS

Parmi nos principales réalisations de ces dernières années, Air Canada a continué son soutien envers les organisations afin de promouvoir la francophonie de manière durable et de développer la culture francophone ainsi que le secteur du tourisme. En nous engageant à renforcer notre présence dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire, nous avons contribué au développement culturel et socioéconomique des communautés francophones du Canada et avons gagné en reconnaissance dans tout le pays.

Nous avons continué à établir des partenariats avec diverses organisations francophones hors Québec, tant à l'échelle nationale, comme avec le Réseau de développement économique et d'employabilité du Canada (RDÉE Canada), que régionale, avec, par exemple, l'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) à Calgary et à Edmonton.

Nous avons parrainé la réunion d'affaires du Conseil de développement économique de l'Alberta (CDÉA) à Calgary, ainsi que le Forum des leaders de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA).

LIRE PLUS >

Dans plusieurs écoles, nous avons participé à des activités visant à informer les élèves du secondaire de l'importance de la pratique continue du français après leurs études. Nous avons également contribué aux diverses activités de Canadian Parents for French (CPF), notamment deux forums locaux organisés par Le français pour l'avenir à Vancouver et à Victoria en 2018, ayant pour thème « Poursuivre ma passion en français, un monde de possibilités! ». Nous avons aussi apporté notre aide et participé à plusieurs événements célébrant la francophonie hors Québec, tels que Coup de cœur francophone, le Festival franco-ontarien, le Festival d'été francophone de Vancouver et le gala de la Francophonie de Calgary (ACFA), en novembre 2018.

Air Canada a par ailleurs appuyé plusieurs organisations et événements à l'occasion du 50e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, comme les Rendez-vous de la Francophonie et le Festival du Voyageur de Winnipeg. Nous avons également soutenu des organisations et événements de la communauté anglophone au Québec.

RECRUTEMENT

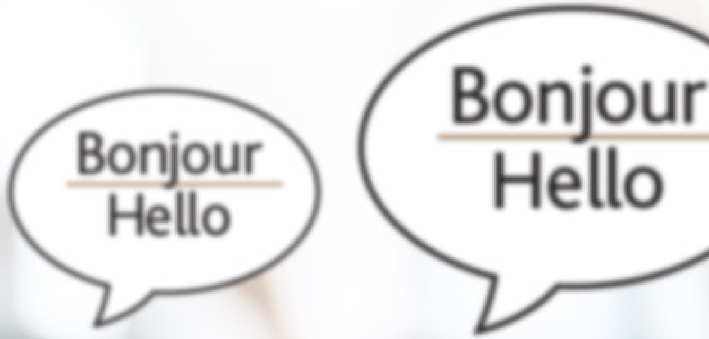
Afin de favoriser encore davantage l'embauche de personnel bilingue et de contribuer ainsi au développement socioéconomique des communautés francophones, nous avons participé à divers salons de l'emploi axés sur la francophonie dans les provinces de l'Ouest : Calgary (Connexion Carrière et le programme d'immigration de l'Alberta), Edmonton (Accès-Emploi) et Vancouver (programme d'immigration de la Société de développement économique de la Colombie-Britannique). Notre présence continue à divers événements liés à l'emploi et notre offre de nouvelles perspectives de carrière ont stimulé le développement économique des communautés.

Dans le cadre du recrutement d'employés de première ligne, la priorité est toujours donnée aux candidats bilingues. Depuis 2017, près de 50 % des nouveaux employés de première ligne d'Air Canada parlent à la fois le français et l'anglais. Chaque année, la Société investit dans l'enseignement des langues, offre à ses nouveaux employés des séances de sensibilisation et met en valeur ses programmes de formation linguistique pour familiariser le personnel avec son offre active de services bilingues. En outre, plus de 2 400 employés se sont inscrits à des cours de français en 2018, et plus de 2 500 en 2019.

Nous continuons de promouvoir le prix Dialogue sur Brille, la plateforme de reconnaissance interne d'Air Canada. Ce prix vient souligner l'engagement et le dévouement d'un collègue, bilingue ou non, à servir nos clients dans les deux langues officielles.

Par ailleurs, une campagne de sensibilisation « Hello / Bonjour » a été lancée auprès des employés afin de promouvoir le bilinguisme et de rappeler les engagements d'Air Canada à cet égard. Dans le but de sensibiliser les employés de façon continue, un réseau d'agents de soutien a également été mis en place dans plusieurs aéroports. Cette campagne a donné lieu à des résultats positifs pour l'organisation.

LIRE PLUS >



Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

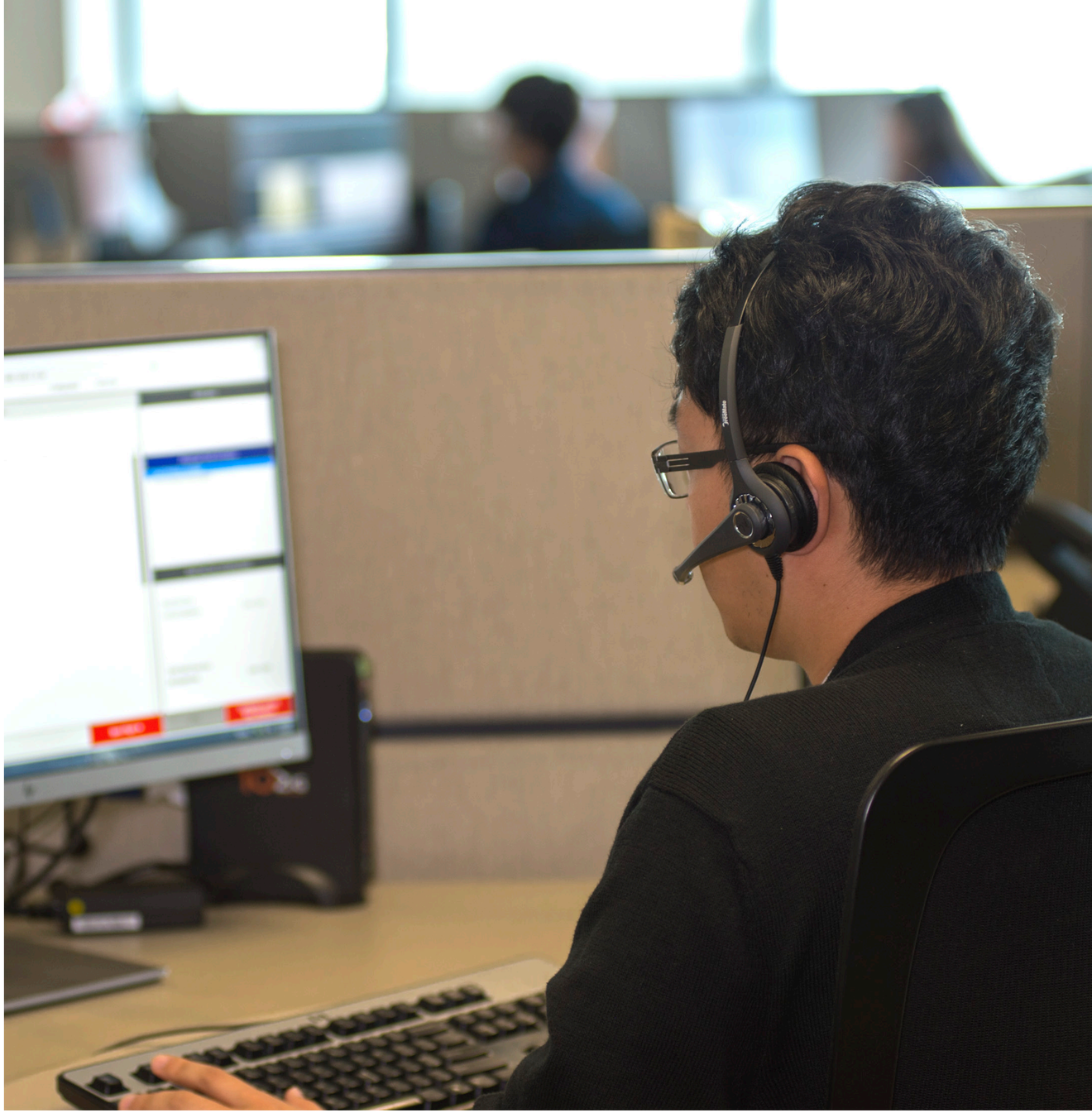
Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

VÉRIFICATIONS

Plusieurs initiatives ont été mises en place afin d'évaluer le respect des exigences liées aux langues officielles, par exemple des procédures de vérification, des enquêtes téléphoniques mensuelles et des questionnaires remplis par les clients sur une base anonyme.

D'après les sondages menés par Ipsos, les clients d'Air Canada ont indiqué être généralement très satisfaits de la capacité de la Société d'offrir les services en français comme en anglais. En moyenne, pendant la période 2015-2019, les clients d'Air Canada étaient généralement satisfaits du service offert par la Société dans la langue officielle de leur choix, un résultat qui témoigne de nos efforts collectifs menés dans ce sens. De plus, la plupart des clients francophones et anglophones ont remarqué une amélioration des services bilingues d'Air Canada au cours des dernières années.



Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Plan d'action linguistique d'Air Canada

2020-2023

Air Canada est fière de présenter son plan d'action linguistique 2020-2023 : un engagement continu à l'égard des langues officielles en tant que transporteur national.

Ce plan s'appuie sur nos efforts précédents, tout en mettant davantage l'accent sur la gouvernance, la communication et la sensibilisation. Nos initiatives et engagements se déploieront dans trois domaines d'activité :

1. Direction stratégique et gouvernance
2. Prestation du service et communications avec le public
3. Gestion de personnel

Notre plan inclut des mesures visant à renforcer la structure de gouvernance, à améliorer la sensibilisation à tous les niveaux de l'organisation, à garantir la responsabilisation afin de stimuler le rendement, ainsi qu'à augmenter le nombre d'employés s'appliquant à la mise en œuvre du plan.

Certaines mesures évoquées dans le plan précédent ont également été intégrées dans le nouveau plan d'action, soit parce qu'elles relèvent d'un processus continu, soit parce qu'elles ont été modifiées afin d'améliorer leur portée et leur efficacité.

Air Canada compte également communiquer sa progression par l'intermédiaire de son rapport annuel de développement durable et de diverses annonces publiques.

Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Direction stratégique et gouvernance

La vice-présidente générale et chef des Ressources humaines et des Communications est la championne des langues officielles au sein de la Société, ainsi que la haute dirigeante responsable de la gestion des obligations d'Air Canada en la matière.

> « Bonjour! Hello! La marque Air Canada représente plus qu'un nom. C'est plus qu'un logo. Notre marque a une incidence sur la perception qu'ont les gens d'Air Canada. Elle incarne la promesse que nous faisons à nos clients. En résumé, notre marque représente qui nous sommes, ce que nous faisons et notre savoir-faire. Offrir un service à nos clients dans la langue de leur choix fait partie intégrante de ce savoir-faire. L'objectif d'Air Canada est de nous assurer que chaque client vit une expérience de voyage des plus agréables, uniformes et sécuritaires, qui lui laisse une impression positive et durable de nous. »

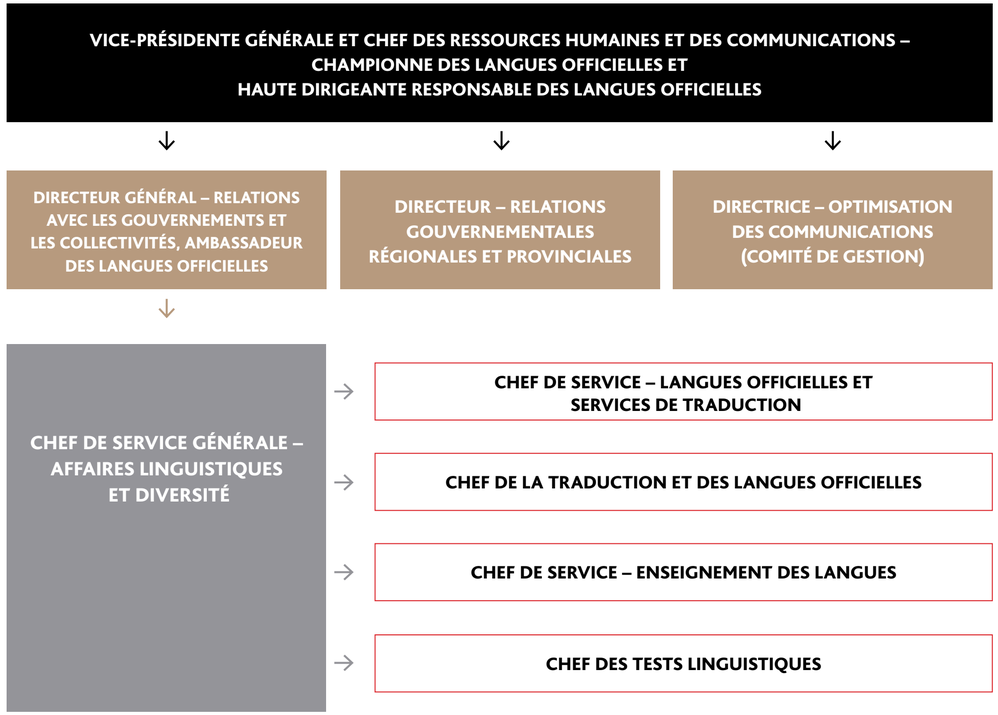
Arielle Meloul-Wechsler
Vice-présidente générale et chef des Ressources humaines et des Communications, championne des langues officielles

Le directeur général – Relations avec les gouvernements et les collectivités contribue également à faire la promotion des langues officielles à Air Canada et à l'élaboration de la vision et de la stratégie en la matière.

L'équipe des Affaires linguistiques est responsable de la mise en œuvre du plan d'action et veille au respect et à l'emploi des langues officielles au sein de toute l'entreprise. Elle surveille le rendement continu sur le plan linguistique, offre son soutien pour en assurer la durabilité et cible les aspects à améliorer dans l'organisation.

L'équipe des Affaires linguistiques a procédé à un exercice de planification stratégique afin de s'assurer de disposer des ressources nécessaires pour mener à bien ce plan d'action.

Le plan d'action a été présenté et approuvé par la haute direction. La direction de chaque service est au fait des engagements qui ont été pris et participe à leur réalisation.



Air Canada s'engage à instaurer une culture des langues officielles au sein de l'entreprise. À cet effet, elle a établi les mesures et les améliorations continues suivantes :

LIRE PLUS >

Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Objectif I

Objectif II

Objectif III

Objectif IV

Direction stratégique et gouvernance

OBJECTIF I :

COMITÉ DE GESTION DES LANGUES OFFICIELLES

Le Comité de gestion des langues officielles sera créé pour soutenir les Affaires linguistiques dans la mise en œuvre du plan d'action.

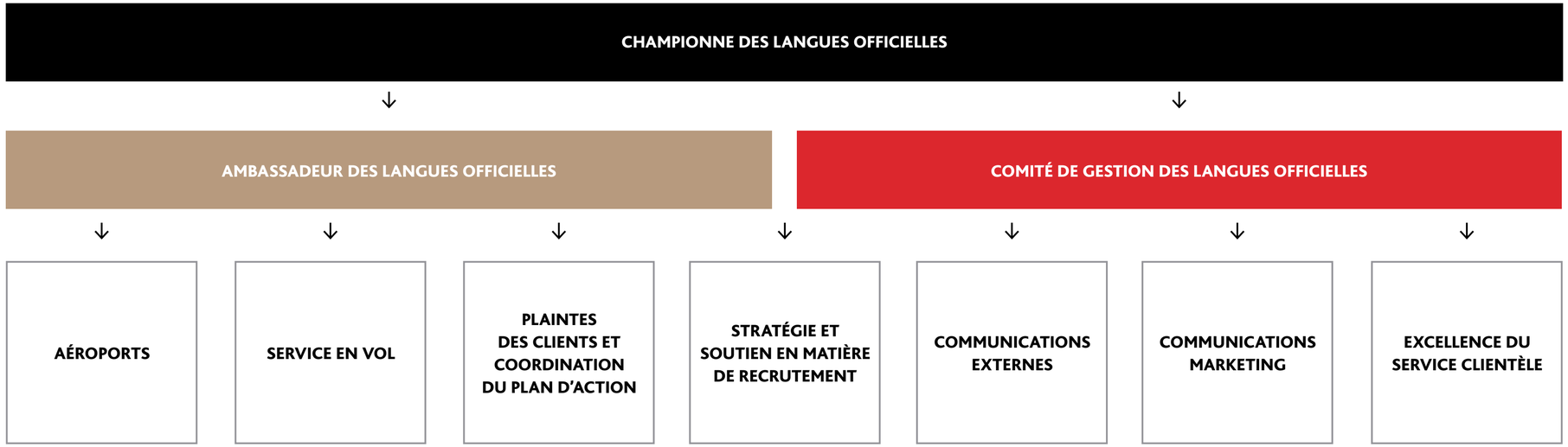
Coordonné et mené par la directrice – Optimisation des communications, ce comité se réunira tous les trimestres afin d'examiner et de coordonner les initiatives du plan d'action d'Air Canada en matière de langues officielles. Il est composé de cadres supérieurs, experts dans leur domaine et issus de divers secteurs, parmi lesquels Aéroports, Service en vol, Excellence du service clientèle ainsi que Communications (externes et marketing), Employés et Affaires linguistiques. Le comité dressera un rapport sur le rendement d'Air Canada en matière de langues officielles et formulera des recommandations relatives aux langues officielles.

La championne fera régulièrement le point auprès de la haute direction. Le développement des initiatives principales fera l'objet d'un rapport annuel remis au Comité de direction d'Air Canada.

OBJECTIF II :

AGENTS DE SOUTIEN AUX LANGUES OFFICIELLES

Nous avons mis en place des mesures de perfectionnement continu du réseau d'agents de soutien de chaque aéroport et de chaque base du Service en vol. Des réunions et des échanges réguliers feront état de la progression du plan et des rajustements nécessaires, le cas échéant. Ce réseau favorise la mise en œuvre du plan d'action, assure le suivi, aide à déterminer les difficultés ou les problèmes à l'échelle locale, encourage la participation active à la recherche de soutien ou de solutions particulières et permet d'échanger régulièrement à propos des meilleures pratiques.



Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Objectif I

Objectif II

Objectif III

Objectif IV

Direction stratégique et gouvernance

OBJECTIF III :

GESTION DU RENDEMENT

La Société a lancé un programme de gestion du rendement qui comprend les objectifs de rendement annuels relatifs aux obligations des gestionnaires en matière de langues officielles. Les membres du Comité de gestion des langues officielles rendront compte de leurs réalisations grâce à ce programme.

Les objectifs de rendement linguistique devront faire partie du plan de rendement de chaque gestionnaire dont les responsabilités comprennent le service clientèle ou les communications avec le public.

OBJECTIF IV :

VÉRIFICATIONS

Air Canada vise à maintenir des processus de vérification et à suivre la progression de façon périodique. Pour ce faire, les outils de vérification disponibles seront évalués et améliorés afin d'optimiser la production de rapports.

Les vérifications feront l'objet de discussions avec l'équipe de gestion locale afin de cerner les problèmes en matière de langues officielles. Les résultats seront évalués et suivis par les Affaires linguistiques en vue d'améliorer le programme et transmis au Comité de gestion des langues officielles aux fins d'examen.

Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Objectif I

Objectif II

Objectif III

Objectif IV

Objectif V

Prestation du service et communications avec le public

Air Canada offre à ses clients des services dans les deux langues officielles. Tous les employés sont informés de cette obligation, des outils mis à leur disposition et de l'importance d'accueillir les clients dans les deux langues officielles.

À des fins d'amélioration continue, les objectifs suivants ont été fixés :

OBJECTIF I :

PLAN DE COMMUNICATION

Air Canada s'engage à mettre en œuvre un plan de communication interne actualisé à l'échelle de la Société.

Ce plan de communication est soutenu par la haute direction. Nous sommes déterminés à ce que tous les groupes d'employés comprennent les obligations linguistiques d'Air Canada, l'importance de les respecter, ainsi que les façons de renforcer notre engagement à servir nos clients dans la langue de leur choix.

Le nouveau plan de communication abordera aussi l'importance d'une offre active de services bilingues par tous les employés au service des voyageurs. L'objectif de ce plan est d'améliorer l'efficacité des communications par un message clair et cohérent au sujet des exigences linguistiques.

Afin de sensibiliser les employés à ce nouveau plan d'action, des rappels réguliers leur seront transmis par l'intermédiaire des bulletins internes et des infolettres. Le plan sera également accessible dans le portail des employés ainsi que sur le site internet de l'entreprise.

OBJECTIF II :

BESOINS EN PERSONNEL BILINGUE

Nous procéderons à une nouvelle évaluation de nos besoins en matière de postes bilingues (et leurs profils linguistiques) dans l'ensemble du réseau. Le plan sera réalisé en collaboration avec les escales, en priorisant le Service en vol et les Aéroports.

LIRE PLUS >

Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Objectif I

Objectif II

Objectif III

Objectif IV

Objectif V

Prestation du service et communications avec le public

Les plans de relève nécessaires seront élaborés en tenant compte des besoins en personnel et de l'attrition. Nous poursuivrons aussi notre étroite collaboration avec nos partenaires actifs dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire et avec l'équipe de l'Acquisition de talents afin de recruter des candidats bilingues.

OBJECTIF III :

DISCUSSION CONTINUE AVEC LES COMMUNAUTÉS

Grâce aux échanges réguliers avec les communautés dans lesquelles elle exerce ses activités, Air Canada est en mesure d'évaluer le résultat de son travail en matière de prestation de service bilingue. Par ce dialogue continu, la Société entend mesurer l'incidence des efforts fournis et définir des mesures d'amélioration continue.

OBJECTIF IV :

ENGAGEMENT ENVERS LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

Les mesures décrites sous le présent objectif reflètent l'importance que la Société accorde à l'établissement et au maintien de bonnes relations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, ainsi qu'avec les communautés en général. En ce sens, l'équipe des Relations avec les gouvernements et les collectivités, l'équipe des Affaires linguistiques et l'équipe des Marchés régionaux travaillent en lien étroit avec toutes les communautés canadiennes afin de favoriser leur développement et de promouvoir l'identité canadienne, notamment le bilinguisme.

Air Canada souhaite continuer son engagement auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire en renforçant son partenariat avec les organismes locaux et en bâtissant de nouveaux partenariats stratégiques.

Air Canada diffuse toute communication d'entreprise dans les deux langues officielles et s'assure que l'information transmise au public est disponible en français et en anglais, de façon simultanée et selon un niveau de qualité égale. Pour ce faire, elle continuera de choisir les plateformes médiatiques et les formats qui lui permettront de respecter cet objectif.

En définitive, la Société reconnaît l'importance de travailler avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de recruter des employés bilingues, une pratique de plus en plus courante dans ses efforts de recrutement. Nous comptons poursuivre cette approche dans les années à venir. Air Canada prend l'engagement d'explorer diverses initiatives de terrain et méthodes de recrutement avec des partenaires actifs dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi que son équipe d'Acquisition de talents afin d'accroître le nombre de candidats bilingues.

LIRE PLUS >

Contexte

Points saillants des plans précédents

Plan d'action linguistique d'Air Canada 2020-2023

Direction stratégique et gouvernance

Prestation du service et communications avec le public

Gestion de personnel

Objectif I

Objectif II

Objectif III

Objectif IV

Objectif V

Prestation du service et communications avec le public

OBJECTIF V :

ENTENTES AVEC LES TIERS

Les tiers fournissant des services à Air Canada ou à ses clients en son nom sont informés de l'engagement d'Air Canada en matière de langues officielles. Air Canada s'assurera d'intégrer systématiquement les obligations en matière de langues officielles dans ses contrats clés.

Les principaux objectifs de rendement seront également définis pour les fournisseurs de services qui interagissent avec le public au nom d'Air Canada. Des mécanismes de suivi améliorés seront mis en œuvre pour tenir compte des possibilités d'amélioration. Dans ce cadre, des plans stratégiques seront mis au point afin de donner suite aux constatations.

Gestion de personnel

Les gestionnaires d'Air Canada ont accès à des outils et à des procédures qu'ils utilisent afin de définir les besoins linguistiques pour des postes précis au sein de l'entreprise.

OBJECTIF I :

MISE À JOUR DES PROFILS LINGUISTIQUES

Dans le cadre de la réévaluation des besoins en personnel bilingue, les postes et profils linguistiques seront révisés et communiqués aux professionnels de l'Acquisition de talents. Des évaluations systémiques et périodiques seront menées afin de rendre compte des progrès à cet égard.

Les initiatives actuelles de formation, telles que l'enseignement des langues offert à tous les employés, seront poursuivies dans le but de perfectionner et de conserver un personnel bilingue dans une perspective de long terme.

OBJECTIF II :

MODULE DE FORMATION DES EMPLOYÉS

Depuis maintenant plusieurs années, les employés d'Air Canada qui fournissent des services au public ont accès à un module de formation en ligne portant sur les langues officielles. Le module de formation actuel sera mis à jour et amélioré pour le rendre plus interactif et l'inscrire dans la nouvelle génération d'outils de formation en ligne pour les employés. Il sera mis à la disposition de tous les employés. Le déploiement du module mis à jour sera accompagné de communications adaptées qui rappelleront aux employés nos obligations linguistiques envers la clientèle ainsi que les outils et les ressources à leur disposition.

Tous les employés de première ligne devront terminer ce module.

LIRE PLUS >

Gestion de personnel

OBJECTIF III :

MISE À JOUR DES OUTILS DES EMPLOYÉS

Plusieurs outils utilisés par les employés, comme le glossaire, les foires aux questions, les procédures d'assistance et les listes de contrôle, seront mis à jour.

Exemples d'outils à la disposition des employés :

- Livret terminologique : *AéroVocab*
- Fichiers audio enregistrés à partir de la publication sur les annonces passagers
- Aide-mémoire contenant les termes et expressions relatifs à l'industrie du transport aérien afin d'aider les employés possédant des connaissances de base de l'une des langues officielles à interagir avec nos clients

OBJECTIF IV :

MODULE DE FORMATION POUR LES GESTIONNAIRES

Un module de formation en ligne sera conçu spécifiquement pour les gestionnaires afin de les informer des obligations de la Société en matière de langues officielles et des divers outils et ressources à leur disposition. Ce module couvrira l'étendue des obligations relatives à la langue de travail, favorisera un milieu de travail bilingue répondant aux exigences linguistiques et indiquera les divers outils et ressources accessibles.

L'équipe des Affaires linguistiques continuera, au moyen des outils internes, de reconnaître les efforts des employés bilingues qui font preuve d'une excellente compréhension de nos obligations et de nos procédures en matière de langues officielles, et qui font l'effort conscient de fournir des services dans la langue de choix du client.

La sensibilisation et la satisfaction des employés continueront d'être évaluées au moyen d'outils de sondage auprès des employés.