

Remarks for the Standing Committee on Official Languages /

Observations au Comité permanent des langues officielles

June 15, 2016 / Le 15 juin 2016

Monsieur le Président,

Mesdames et Messieurs membres du Comité,

1. Introduction

Je suis ici afin de répondre au rapport spécial du Commissaire aux langues officielles et, surtout, de faire valoir qu’Air Canada sert fièrement ses clients tant en français qu’en anglais.

Je suis accompagné aujourd’hui:

par Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente – Ressources humaines et responsable des langues officielles;

par Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe; et

par David Rheault, directeur – Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités.

Nous sommes fiers de notre capacité à servir nos clients dans la langue de leur choix. Nous soignons notre bilinguisme, car nous estimons qu'il s'inscrit dans le cadre de l'attention soutenue que nous accordons à l'excellence du service à la clientèle.

Enfin, le bilinguisme fait partie de notre culture d'entreprise, et il me tient personnellement beaucoup à cœur.

Nos efforts en chiffres

Nous soutenons le bilinguisme en investissant chaque année des millions de dollars dans l'enseignement des langues et en insistant constamment auprès de nos employés sur l'importance d'offrir des services bilingues aux clients.

Nous avons été très déçus en lisant, mardi dernier, le rapport spécial déposé par le Commissaire aux langues officielles lequel n'a pas été partagé avec nous auparavant. Nous sommes en désaccord avec les

conclusions du Commissaire ainsi qu'avec le régime modifié qu'il propose.

Le rapport omet de reconnaître ce que nous faisons depuis au moins 5 ans déjà et ce que nous avons accompli, notamment :

- Nous comptons plus de 7000 employés bilingues et Jazz, près de 900.
- Nous avons élaboré et nous tenons à jour un système d'évaluation rigoureux permettant de faire le suivi des compétences linguistiques des recrues et des employés.
- Nous avons mis en place un programme d'affectation des membres d'équipage qui tient compte expressément des exigences en matière de services bilingues. Quel que soit le niveau de demande, des membres d'équipage bilingues sont affectés à chaque vol exploité par Air Canada. Leur nombre est fonction du type d'appareil. C'est prévu à nos conventions collectives. Dans une vérification antérieure, le Commissaire a reconnu que nous avons des membres d'équipage bilingues affectés à tous nos vols. Tous les deux ans,

nous réévaluons les employés pour s'assurer qu'ils maintiennent leurs compétences linguistiques, et leur offrons une formation supplémentaire, au besoin.

- Pour tous les aéroports canadiens, nous avons créé et nous tenons à jour le réseau des ambassadeurs linguistiques des aéroports, dont le mandat est d'améliorer les services bilingues et d'en promouvoir les meilleures pratiques.
- Nous avons établi un centre téléphonique de soutien en français pour tous nos agents dans le monde.
- Nous avons mis en œuvre un programme visant à reconnaître spécifiquement les employés qui offrent un service exemplaire tant en français qu'en anglais.
- Nous utilisons des moyens technologiques, notamment des systèmes d'achat en ligne, des kiosks dans les aéroports et des applications mobiles, qui nous permettent d'offrir des services uniformes dans les deux langues officielles.

- Nous fournissons des outils et aide-mémoires afin de rappeler à nos employés notre politique de bilinguisme.
- Nous avons publié un nouveau plan d'action sur les langues officielles en 2015 qui est disponible sur notre site Web.

Avec nos milliers d'employés bilingues, de Victoria à St. John's, Terre Neuve, on ose croire qu'Air Canada en fait plus que toute autre entreprise du secteur privé au Canada pour offrir des services bilingues.

En effet, 60 % des 9 500 agents de bord et agents d'aéroports que nous avons embauchés au cours des 15 dernières années sont bilingues. Depuis janvier, nous avons recruté 800 agents de bord et, même si nous les avons embauchés pour les bases de Vancouver, de Calgary et de Toronto, 500 de ces nouveaux employés parlent français.

En fait, aucun candidat bilingue répondant à nos exigences n'a été refusé. Nous attribuons notre succès aux initiatives de relations externes que nous avons entreprises dans les communautés francophones surtout à l'extérieure du Québec.

Selon une étude récente menée par KPMG, nous sommes les chefs de file dans ce domaine et offrons des services bilingues plus nombreux et de meilleure qualité que les autres compagnies aériennes, les administrations aéroportuaires et autres entreprises du secteur privé au Canada. Le commissaire l'a d'ailleurs reconnu dans son rapport de 2012-2013.

En effet, 94 % des clients d'Air Canada interrogés par Ipsos Reid en 2016 se sont dits satisfaits ou très satisfaits de notre capacité à les servir dans la langue de leur choix. Compte tenu du fait qu'il découle d'un sondage, ce résultat est considéré comme exceptionnel. De plus, il s'agit d'une amélioration de 3 % par rapport au résultat obtenu dans le cadre du même sondage mené l'an dernier. Autrement dit, nos clients sont très satisfaits de notre prestation de services bilingues et reconnaissent que nous continuons de nous améliorer, même si ce n'est pas encore parfait.

Ces constatations sont corroborées par les statistiques sur les plaintes compilées par le commissaire aux langues officielles lui-même. Alors qu'en 2015, près de 42 millions de clients ont pris part, selon nos estimations, à 210 millions de transactions distinctes client-employé, 52 plaintes seulement ont été présentées au commissaire. En d'autres termes, il s'agit d'un taux de 0,000024 % par interaction. C'est moins de trois millièmes de 1 %.

Malgré ces excellents résultats, nous demeurons pleinement engagés afin d'améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles et avons identifié les mesures suivantes dans notre plan d'action :

- Améliorer les communications destinées à nos employés pour nous assurer qu'ils sont au courant de notre plan d'action et que ce dernier est largement diffusé au sein de la Société.
- Continuer d'informer tous les nouveaux employés de notre politique linguistique au cours de leur première séance d'orientation.

- Élaborer un système permettant de reconnaître les employés ayant des compétences linguistiques et de souligner leurs efforts en vue de servir nos clients dans la langue de leur choix.
- Intégrer les obligations linguistiques dans le plan de rendement des cadres ayant des responsabilités liées à la prestation de services bilingues.
- Déployer davantage d'employés bilingues dans des endroits stratégiques aux aéroports.
- Discuter des questions linguistiques lors de réunions conjointes avec les syndicats.
- Augmenter l'utilisation de nos enseignes de qualification linguistique et encourager nos employés à porter l'épinglette « J'apprends le français » le cas échéant.
- Communiquer aux employés la procédure à suivre en l'absence d'agents bilingues, et leur donner des précisions à ce sujet.

- Travailler de concert avec diverses organisations au sein des minorités de langue officielle pour faciliter l'embauche de candidats bilingues.
- Mettre en œuvre des nouveaux processus de vérification permettant de faire le suivi de notre rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles.

Je suis chef de la direction d'Air Canada depuis le 1^{er} avril 2009. Les statistiques du commissaire lui-même montrent qu'au sujet des plaintes, notre performance entre 2009-2015, s'est amélioré d'environ 30% étant donné que le nombre absolu de plaintes est demeuré stable depuis cette date, malgré le fait qu'Air Canada transporte aujourd'hui 10M de plus de passagers qu'en 2009. Cette constatation va à l'encontre du rapport du commissaire et nous devrions éviter de confondre les anecdotes avec les faits. Et même s'il est intéressant sur le plan historique de parler des 45 dernières années, concentrons-nous sur les dernières années, au cours desquelles les faits démontrent que nous avons suivi les recommandations

publiées dans les rapports antérieurs et affichés des progrès réels et stables.

Et même si nous aimerions croire qu'un jour il n'y aura plus aucune plainte, nous savons tous que ce n'est pas réaliste surtout dans l'industrie aérienne. Tout simplement trop de facteurs sont indépendants de notre volonté, notamment les conditions météorologiques, les questions de sécurité et de sûreté, ainsi que les réalités quotidiennes à l'échelle de notre réseau, les conflits de travail et la difficulté à trouver des candidats bilingues.

En ce qui concerne l'affirmation du commissaire selon laquelle Air Canada éprouve un problème chronique de non-conformité à ses obligations linguistiques, cette prétention a été rejetée par la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada.

De plus, le Commissaire soutient que trop peu de progrès ont été réalisés, mais se contredit dans son rapport de 2012-2013 quand il écrit que de façon générale, Air Canada a amélioré son rendement depuis 2008,

ajoutant que notre rendement a été supérieur à celui des administrations aéroportuaires.

Si vous avez l'impression que je suis un peu frustré par cette situation, c'est parce que je le suis. Nous sommes une société pleinement déterminée — pas uniquement sur papier — à offrir des services bilingues à nos clients. On le fait à un taux de satisfaction de 94% et avec un taux de plaintes de 0.000024%. Depuis les dernières 7 années, nous avons travaillé fort pour changer la culture chez Air Canada, nous avons gagné des prix pour le service à la clientèle, la diversité et la mobilisation des employés. Les récentes allégations dans les médias constituent une attaque contre notre marque ainsi que nos employés.

2. **An Improved Legislative Regime**

I would like to refer now to our proposal which was attached to the Commissioner's Special Report, which we believe would not only improve the legislative regime in place, but would also expand the linguistic rights for all Canadian passengers.

If bilingualism is indeed a core Canadian value, it should not be determined by the airline Canadians decide to fly, but instead be provided equally on all Canadian airlines.

Without this proposed level playing field, we operate in a dichotomy where today, as an example, Porter Airlines has no statutory OLA duty to provide bilingual services to its customers. But, if Air Canada were to purchase Porter tomorrow, Porter would suddenly be obliged to provide an OLA standard to those same customers. What policy reason could possibly justify that?

Indeed, the recent report issued by the Emerson Panel on the Canada Transportation Act recommended that the obligations of all airlines be clarified with respect to official languages. The Commissioner refers to a similar recommendation made by the Senate Standing Committee on Official Languages in 2012. This is logical, as having all airlines subject

to the same obligation would help determine what the appropriate standard should be for our industry.

It is important to mention here that Air Canada's share of the domestic market is now at around 50% leaving nearly half of Canadian domestic passengers without an OLA standard of bilingualism.

Air Canada is not an agent of the Crown nor a monopoly as it was during the Trans Canada Airline days. Developing a new, industry-wide legislative regime for bilingualism should take into account the realities in which other successful Canadian airlines, like WestJet, Porter, Air Transat, Sunwing and others also operate.

No doubt you all recognize that running an airline is a complex business. We carry millions of passengers on elaborate domestic, international and transborder itineraries to more than 60 countries around the world using sophisticated equipment. Every day we contend with different and unexpected challenges, such as weather and other forces of nature, health

problems of our crew and staff, mechanical issues, scheduling issues at connecting carriers, security issues, unruly passengers, crew duty day limits, or even socio-political events. These can disrupt our highly interdependent network and leave scheduled aircraft and crews out of place, requiring immediate substitution, sometimes making it difficult to assign bilingual crews.

Private sector airlines cannot be regulated as if they were government agencies.

While the Office of the Official Languages Commissioner has expertise with Government Agencies, the issues in the business world are often different. We are constantly faced with operational and safety issues where we simply cannot make compromises. Here's an example: we recently faced a situation where a small aircraft operated by one of our regional carriers from Bathurst NB had its sole flight attendant suddenly fall ill. The only replacement available on short notice was unilingual. We had two choices: cancel the flight and ruin the schedules of every

passenger on board with a domino effect on their connecting flights, their business, their family obligations, or use a unilingual flight attendant.

There already exist instruments and organizations designed to safeguard the rights of airline passengers and to ensure carriers meet their regulatory obligations. One in particular is the Canadian Transportation Agency which assesses all sorts of issues, taking into account the reality of air travel.

The CTA has the expertise to factor in the operational constraints of the airline business. It can incorporate safety, international regulations and other industry-specific considerations into its decisions.

3. Real solutions to Improve Bilingualism in the Industry

I would like to conclude with the final observation that the challenges Air Canada faces in regard to French services tend to reflect the nature of our country itself. The proportion of Canadians who are bilingual is approximately 17%, and less than 10% outside Quebec. By comparison close to 50% of our front line employees are bilingual. Any entity seeking

to recruit bilingual employees encounters the same issue we do: the pool of qualified candidates is limited. Government statistics are showing that the percentage of bilingual citizens are decreasing overall.

There is a better way to promote the rights of Francophone air travelers and to support the industry in delivering French services – more training resources should be allocated to create a larger pool of available bilingual candidates. Governments at all levels should invest more in programs to promote bilingualism, particularly in non-French speaking regions of the country. This is what we think Government can do and indeed is its responsibility.

En revanche, Air Canada s'engage à agir comme je l'ai mentionné précédemment (p. ex., efforts ciblés de recrutement, programmes de formation complets, sensibilisation continue et démarche concertée à l'égard des communautés francophones hors Québec). Nous prévoyons également prendre d'autres mesures, notamment créer des lignes d'aide

aux employés, distribuer notre propre lexique bilingue interne et nommer des ambassadeurs linguistiques et bien plus encore.

Je voudrais simplement ajouter que ces mesures ne visent pas uniquement à nous acquitter de nos obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*; ces mesures, nous les prenons parce que, en tant que transporteur au service des Canadiens depuis 80 ans, le biculturalisme sur lequel est fondé notre pays fait partie de notre nature. Air Canada et ses 28 000 employés prennent leurs responsabilités au sérieux dans le contexte dans lequel nous exerçons nos activités.

De fait, le récent rapport a été décourageant pour nos nombreux employés bilingues, qui sont fiers de servir nos clients dans les deux langues officielles. Ceci inclus de nombreux employés qui ont immigrés au Canada et sont fières de leurs efforts à apprendre nos deux langues officielles. Ils se sont sentis insultés en voyant que leurs extraordinaires et sincères efforts qu'ils déploient ont été injustement ignorés.

Comme le Commissaire l'a dit ici la semaine dernière, nous avons plusieurs mécontentes mais nous sommes d'accord sur une chose : il faut évoluer. Je propose ainsi que soit formé un groupe de travail sur l'état du bilinguisme dans l'industrie, composé des intervenants de l'industrie du transport aérien, dont Air Canada, les autres compagnies aériennes canadiennes, les autorités aéroportuaires, l'ACSTA (l'administration canadienne de la sécurité du transport aérien), le nouveau commissaire, l'Office des transports du Canada et des représentants du Ministère des transports.

Nous sommes fiers d'être la société du secteur privé et le transporteur aérien au Canada le plus bilingue et nous sommes fiers de notre capacité à bien servir nos clients, peu importe la langue officielle qu'ils préfèrent. Nous continuerons ainsi, et nous sommes prêts à en faire plus et à continuer d'être un chef de file de la prestation des services dans les deux langues officielles dans le réseau de transport aérien canadien.

Merci du temps que vous m'avez accordé. Thank you.

Nous serons heureux de répondre à vos questions dans la langue officielle de votre choix.