



AIR CANADA

Communiqués de presse

Les clients d'Air Canada sont satisfaits de la prestation de services bilingues

MONTREAL, le 4 févr. 2015 /CNW Telbec/ - Les clients d'Air Canada sont généralement très satisfaits de la capacité de la société aérienne à offrir des services en anglais ou en français selon un sondage mené par Ipsos Reid plus tôt cette année auprès de plus de 2 600 personnes.

Quatre-vingt-onze pour cent des clients d'Air Canada ont indiqué qu'ils étaient satisfaits ou extrêmement satisfaits, de façon générale, de la capacité d'Air Canada de les servir dans la langue officielle de leur choix. De plus, la majorité des clients interrogés, 56 % du côté anglophone et 57 % du côté des francophones, ont souligné qu'ils trouvaient qu'Air Canada avait amélioré sa prestation de services bilingues au cours de la dernière année. Air Canada est la seule société aérienne canadienne assujettie à la *Loi sur les langues officielles*.

« Les commentaires de nos clients sont encourageants, a déclaré Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente - Ressources humaines, et co-championne des langues officielles à Air Canada. « En tant que l'une des sociétés les plus bilingues au Canada, nous prenons nos responsabilités linguistiques au sérieux et nous sommes fiers de notre engagement à servir les clients dans la langue officielle de leur choix. Nous avons travaillé pendant de nombreuses années à améliorer sans cesse notre prestation de services bilingues et nous continuerons à le faire dans l'intérêt de nos clients. »

Air Canada est le plus important transporteur aérien du Canada à proposer des services intérieurs et internationaux, desservant plus de 185 destinations sur cinq continents. Le transporteur national du Canada compte parmi les 20 plus importantes sociétés aériennes à l'échelle mondiale et a accueilli plus de 38 millions de clients en 2013. Air Canada fournit des services passagers réguliers directs sur 61 villes au Canada, 50 aux États-Unis et 77 en Europe, au Moyen-Orient, en Asie, en Australie, aux Antilles, au Mexique et en Amérique du Sud. Air Canada est un membre fondateur du réseau Star Alliance^{MD}, le plus vaste regroupement de transporteurs aériens du monde, qui dessert 1 321 aéroports dans 193 pays. Air Canada est le seul transporteur nord-américain d'envergure internationale auquel sont conférées quatre étoiles, selon la firme de recherche indépendante britannique Skytrax. En 2014, pour une cinquième année consécutive, cette firme a proclamé Air Canada meilleur transporteur aérien en Amérique du Nord dans le cadre d'un sondage réalisé à l'échelle mondiale auprès de plus de 18 millions de voyageurs aériens. Pour en savoir plus, consultez le www.aircanada.com.

Information supplémentaire : Initiatives linguistiques d'Air Canada :

Au moment du recrutement de nouveaux employés qui seront en contact avec le public, nous mettons l'accent sur l'embauche de candidats bilingues. Cependant, le plus grand défi consiste à trouver du personnel qualifié à l'extérieur du Québec, de la région de la capitale nationale et de Moncton, en raison du manque de candidats bilingues pour pourvoir les postes vacants, et ce, bien que nous contactons les organismes francophones et affichions les offres d'emplois dans des

journaux de la minorité francophone. En outre, selon le dernier recensement du gouvernement, le nombre de personnes bilingues à l'extérieur du Québec est en déclin, ce qui représente pour Air Canada un problème sur lequel elle a très peu d'emprise.

Nous prenons plusieurs mesures pour nous assurer que les employés sont pleinement conscients des obligations d'Air Canada concernant les langues officielles, ainsi que pour améliorer le service clientèle. En voici quelques exemples :

- Nous offrons à nos nouveaux employés des séances de sensibilisation et organisons des événements portes ouvertes à la grandeur du Canada pour promouvoir nos programmes de formation linguistiques et familiariser les employés avec notre offre active de services bilingues.
- En vue de normaliser ses services bilingues au Canada et dans certaines villes à l'étranger, Air Canada a mis en œuvre de nombreux systèmes automatisés qui procurent les mêmes services de qualité dans les deux langues officielles, par exemple les bornes libre-service dans les aéroports, utilisées par les clients pour de nombreuses transactions, l'application mobile et le site Web. Nous suivons les progrès technologiques pour trouver de nouveaux moyens d'améliorer la prestation de nos services.
- Afin d'améliorer nos résultats dans un marché hautement compétitif (particulièrement pour les candidats bilingues à l'extérieur du Québec), nous avons accru notre présence dans les communautés francophones partout au Canada en participant à des foires organisées par les centres francophones et à d'autres événements (p. ex. l'ACFA et Les Rendez-vous de la Francophonie). Nous avons déjà constaté une amélioration dans certaines régions, notamment en Alberta.
- Nous avons mis en place il y a de nombreuses années un système d'évaluation pour faire le suivi des compétences linguistiques des recrues et des employés en fonction de normes établies par l'entreprise.
- Tous les deux ans, nous réévaluons les employés pour être sûrs qu'ils maintiennent leurs compétences linguistiques. S'ils ne sont plus qualifiés, nous leur proposons un plan de formation afin qu'ils rétablissent leurs compétences.
- En plus du vaste éventail de cours que nous offrons déjà (p. ex. cours de maintien des compétences, cours pour débutants, cours sur les annonces et encadrement individuel), nous avons créé des modules de formation en ligne offrant beaucoup plus de flexibilité aux employés qui travaillent selon divers horaires.
- Nos partenaires commerciaux d'Air Canada Express, comme Sky Regional, embauchent surtout des employés bilingues et offrent de la formation linguistique à ceux qui ne sont pas pleinement bilingues.

Au cours des 10 dernières années, le nombre de plaintes reçues par le Commissariat aux langues officielles a chuté, ce qui démontre que nos efforts portent leurs fruits. Même si le nombre de passagers continue d'augmenter, le nombre de plaintes est à la baisse :

- 2001 : 143 plaintes pour environ 22 millions de passagers
- 2009 : 51 plaintes pour 31 millions de passagers
- 2013 : 51 plaintes pour 35 millions de passagers
- 2014 : 49 plaintes pour plus de 38 millions de passagers
- Puisque chaque passager a environ six interactions avec des employés d'Air Canada, la donnée qui précède correspond à 49 plaintes pour plus de 228 millions d'interactions passager-employé (moins de trois millièmes de un pour cent).

SOURCE Air Canada

Pour plus de renseignements: Isabelle Arthur (Montréal), 514 422-5788; Peter Fitzpatrick (Toronto), 416 263-5576; Angela Mah (Vancouver), 604 270-5741; Internet : aircanada.com

<https://aircanada-fr.mediaroom.com/2015-02-04-Les-clients-dAir-Canada-sont-satisfaits-de-la-prestation-de-services-bilingues>

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE



**Le seul transporteur exploitant
un réseau international quatre
étoiles en Amérique du Nord**