



AIR CANADA

Communiqués de presse

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

MONTRÉAL, le 6 juin 2016 /CNW Telbec/ - Les clients d'Air Canada sont dans l'ensemble très satisfaits de sa capacité à offrir des services en anglais ou en français, selon un sondage mené par Ipsos Reid plus tôt cette année auprès de plus de 5 300 personnes.

Quatre-vingt-quatorze pour cent des clients d'Air Canada ont indiqué qu'ils étaient globalement satisfaits ou extrêmement satisfaits de sa capacité de les servir dans la langue officielle de leur choix, ce qui représente une amélioration de trois points de pourcentage par rapport au résultat de l'an dernier. De plus, la majorité des clients francophones et anglophones ont souligné qu'ils trouvaient qu'Air Canada avait amélioré sa prestation de services bilingues au cours de la dernière année, dont près du quart qui estimaient qu'il s'agissait d'une grande amélioration. Air Canada est la seule société aérienne canadienne assujettie à la *Loi sur les langues officielles*.

« Air Canada est la plus grande société canadienne du secteur privé à offrir des services bilingues au pays et dans le monde, a déclaré Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente - Ressources humaines, et cochampionne des langues officielles à Air Canada. En tant qu'entreprise qui encourage la diversité et qui est fière de son héritage canadien, nous accordons de l'importance à notre rôle dans la promotion du bilinguisme au Canada. Nous sommes fiers de notre engagement à servir les clients dans la langue officielle de leur choix et sommes encouragés de constater que la majorité d'entre eux pensent que nous améliorons continuellement notre prestation de services bilingues. Cette constatation et la diminution constante du taux de plaintes sont des preuves très concrètes que nos efforts et nos investissements considérables donnent des résultats très positifs. Nous continuerons d'agir ainsi dans l'intérêt de nos clients, animés d'un profond engagement et totalement convaincus que le bilinguisme est une bonne chose pour les passagers aériens au Canada. »

Comparativement à d'autres sociétés aériennes canadiennes, Air Canada fournit des services bilingues dont la qualité et la disponibilité sont fortement et invariablement plus élevées, selon une étude menée en 2015 par KPMG. Qui plus est, Air Canada a été caractérisée comme offrant un « haut niveau de bilinguisme », selon ses messages standards et spontanés, tant en vol qu'à la porte d'embarquement, par rapport à d'autres transporteurs canadiens qui assurent des liaisons et desservent des destinations similaires, lesquels ont été définis comme offrant un « niveau moyen de bilinguisme » d'après les mêmes critères.

Air Canada est le plus important transporteur aérien du Canada à proposer des services intérieurs et internationaux, pour plus de 200 aéroports répartis sur six continents. Le transporteur national du Canada compte parmi les 20 plus importantes sociétés aériennes à l'échelle mondiale et a accueilli plus de 41 millions de passagers en 2015. Air Canada fournit des services passagers réguliers directs sur 64 aéroports au Canada, 55 aux États-Unis et 87 en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Asie, en Australie, dans les Antilles, au Mexique, en Amérique centrale et en Amérique du Sud. Air Canada est un membre fondateur du réseau Star Alliance, le plus vaste regroupement de transporteurs aériens du monde, qui dessert 1 330 aéroports dans 192 pays. Air Canada est le seul transporteur exploitant un réseau international en Amérique du Nord auquel sont conférées quatre étoiles, selon la firme de recherche indépendante britannique Skytrax. Pour en savoir plus sur Air Canada, consultez le site www.aircanada.com, suivez @AirCanada sur Twitter et joignez-vous à Air Canada sur Facebook.

Information sur les projets d'Air Canada en matière de langue

Au moment du recrutement de nouveaux employés qui seront en contact avec le public, Air Canada met l'accent sur l'embauche de candidats bilingues. Grâce à nos efforts intenses dans ce domaine, nous sommes parvenus à embaucher plus de 9 500 agents de bord et agents d'aéroport au cours des 15 derniers mois, dont près de 60 pour cent sont bilingues. Nos partenaires commerciaux régionaux ont également mis la priorité sur le recrutement de candidats bilingues. Depuis 2000, Jazz Aviation a triplé la proportion de ses agents de bord bilingues, qui s'élève maintenant à environ 76 pour cent. Et ce, malgré la difficulté 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 -- bien que nous contactons les organismes francophones et affichions les offres d'emplois dans des journaux de la minorité francophone.

Selon le dernier recensement du gouvernement, le taux de personnes bilingues à l'extérieur du Québec est en déclin, ce qui représente, non seulement pour Air Canada mais pour toutes les organisations à la recherche de personnel bilingue -- dont le gouvernement fédéral --, un problème sur lequel une société aérienne du secteur privé comme la nôtre a très peu d'emprise. Quoi qu'il en soit, grâce à nos rigoureux efforts de collaboration avec la communauté francophone hors Québec notre représentation bilingue globale dans les neuf principaux aéroports canadiens où travaillent des employés d'Air Canada est passée de 27 % en 2010 à 36 % en 2015.

Ces succès reposent sur plusieurs initiatives qu'Air Canada a entreprises pour s'assurer que ses employés soient pleinement conscients de ses objectifs en matière de langues officielles et de service clientèle et déterminés à les réaliser. En voici les principales :

- Nous investissons des millions de dollars chaque année dans la formation, offrant à nos nouveaux employés des séances de sensibilisation et promouvant nos programmes de formation linguistiques pour les familiariser 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 met 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 l'uniformité de 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, Les Rendez-vous de la Francophonie, le Gala de la Francophonie albertaine et le Festival d'été francophone de Vancouver). Nous avons déjà constaté des résultats, notamment une amélioration dans certaines régions, par exemple 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.
- Une ligne téléphonique de soutien en français est accessible à tous nos agents dans le monde.
- Nos partenaires commerciaux d'Air Canada Express, comme Jazz Aviation et Sky Regional, embauchent surtout des employés bilingues et offrent de la formation linguistique à ceux qui ne sont pas pleinement bilingues.
- Un nouveau plan d'action sur les langues officielles a été publié au premier trimestre de 2016 et est accessible au www.aircanada.com/fr/about/language/.

Au cours des 10 dernières années, le nombre de plaintes reçues par le Commissariat aux langues officielles a chuté, preuve que nos efforts donnent les résultats escomptés. Alors que le nombre de passagers continue de croître, le nombre de plaintes diminue malgré la complexité des activités et l'envergure des services requis pour faire face à la hausse de 10 millions de clients des cinq dernières années :

- 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
- 2015 : 52 plaintes pour plus de 41 millions de passagers

Puisque chaque client a environ six interactions avec des employés d'Air Canada, la donnée qui précède correspond à 52 plaintes pour plus de 246 millions d'interactions client-employé (moins de trois millièmes de un pour cent).

SOURCE Air Canada

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

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE



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