



Les langues en action à Air Canada 2024–2027



AIR CANADA
English
Français
STAR ALLIANCE

NABET
AIRPORT LEAD
AGENT PRINCIPAL
English / Français

EL KHATIB, NABET

AIR CANADA

MEMBRE DU RÉSEAU STAR ALLIANCE

Table des matières

Message de la championne des langues officielles d’Air Canada	3
Notre philosophie des langues	4
Gouvernance, leadership et orientation stratégique	5
Politique sur les langues officielles d’Air Canada.....	5
Conseil d’administration d’Air Canada.....	5
Comité de direction d’Air Canada.....	5
Comité directeur des langues officielles d’Air Canada.....	5
Direction des Langues officielles d’Air Canada.....	6
Faits marquants et réalisations	7
Gouvernance.....	7
Épinglette « J’apprends le français ».....	7
Enseignement des langues.....	8
Engagement dans les collectivités.....	9
Gestion de l’Enseignement des langues.....	10
Langues officielles et communications.....	10
Programme d’encouragement à la candidature.....	10
Poursuite de l’apprentissage des langues avec la science.....	10
Enregistrement des annonces passagers.....	11
Prix Dialogue et Reconnaissance envers le personnel.....	11
Traduction.....	12
La traduction en chiffres.....	12
Tests linguistiques.....	12
Notre cadre stratégique	13
Toujours plus haut.....	13
Assurer notre avenir.....	14
Atteindre de nouveaux horizons.....	15
Rehausser l’expérience de notre clientèle.....	16
S’entraider.....	17
Les ambassadeurs des langues officielles d’Air Canada à l’œuvre	18

Message de la championne des langues officielles
d'Air Canada

Créer des liens significatifs au quotidien

Créer des liens significatifs au quotidien : telle est notre promesse à nos clients, à nos employés et aux membres de notre communauté. Les langues officielles étant au cœur de nos valeurs fondamentales, nous sommes fiers d'être à la hauteur de cette promesse en leur offrant des services dans la langue de leur choix, là où les circonstances l'exigent dans l'ensemble de notre réseau. Nous sommes d'ailleurs l'une des rares entreprises du secteur privé au Canada à relever ce défi. Que ce soit dans les deux langues officielles du Canada, à savoir le français et l'anglais, ou dans les 23 langues d'itinéraire, nous mettons un point d'honneur à perpétuer cet engagement, qui dure depuis plus de 50 ans.

En vol comme au sol, l'échelle et l'étendue géographique de nos services sont considérables, et nous consolidons notre réussite grâce à notre leadership et à notre expertise langagière uniques. Malgré les complexités de notre industrie, nous travaillons avec diligence pour concevoir et mettre en place des programmes et des initiatives durables permettant d'offrir des services dans les deux langues officielles, tant au Canada qu'à l'étranger. En outre, nous en défendons et promouvons l'utilisation sur le lieu de travail.

Notre entreprise est soumise à des obligations linguistiques. Nos employés contribuent chaque jour à soutenir nos efforts pour répondre à ces obligations, notamment en saisissant des occasions de formation linguistique. Air Canada a développé une mine de ressources et d'outils efficaces pour soutenir l'apprentissage des langues auprès des employés, et elle continue à l'enrichir.

À Air Canada, des lieux de travail diversifiés et respectueux font partie intégrante de notre culture d'entreprise, alors que les habiletés linguistiques diverses et variées de nos employés augmentent quant à elles notre capacité à tenir notre promesse linguistique.

Notre Plan d'action linguistique 2020–2023 soulignait notre engagement à l'égard des langues officielles. Pendant et après la pandémie, nous ne nous sommes jamais détourné de nos engagements envers nos employés et notre clientèle. Nous sommes particulièrement fiers de ce que nous avons accompli grâce à notre plan.

Ces efforts se poursuivent, comme en atteste notre plan établi pour la période 2024–2027. Nous sommes résolus à mettre désormais l'accent sur la gouvernance, la communication et la sensibilisation. En effet, nos initiatives et notre engagement à l'égard des langues officielles se reflètent dans ces éléments, tout comme dans le leadership, l'orientation stratégique, et les quatre piliers de notre stratégie d'entreprise. Nous sommes fiers d'avoir servi en moyenne plus de 125 000 passagers sur environ 1 025 vols par jour en 2023, au Canada et ailleurs dans le monde. Ces chiffres mettent en évidence notre détermination à continuer



à promouvoir les deux langues officielles et à les utiliser, parce que nous nous soucions des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.

En tant que citoyens du monde, nous collaborons avec nos parties prenantes pour répondre à leurs besoins comme à leurs attentes, tout en respectant les droits individuels et nos obligations. Par exemple, en 2023, nous nous sommes volontairement inscrits auprès de l'Office québécois de la langue française en vertu de la *Charte de la langue française*, à la suite de discussions avec l'Office. Nous avons pour ambition de contribuer à la protection, à la promotion et au rayonnement de la langue française au Québec, mais également ailleurs, tout en nous conformant à la *Loi sur les langues officielles* du Canada.

Par ailleurs, nous avons créé notre propre direction des Langues officielles, avec le soutien du Comité de gestion des langues officielles d'Air Canada, afin de superviser l'implantation de notre plan d'action et de nos initiatives. Nos agents de soutien aux langues officielles sont à pied d'œuvre pour aider nos employés des aéroports et des bases du Service en vol, et nous avons mis sur pied un Comité de francisation affecté aux activités tenues au Québec.

À titre de championne des langues officielles, je suis heureuse de tout ce que nous avons accompli à ce jour, mais aussi impatiente de voir se réaliser l'avenir des langues à Air Canada et de rendre compte des progrès de nos initiatives.

Arielle Meloul-Wechsler

Vice-présidente générale et chef des Ressources humaines et des Affaires publiques

Notre philosophie des langues

Offrir un service au Canada dans les deux langues officielles depuis plus de 50 ans

Seul transporteur au Canada assujéti à des obligations en matière de langues officielles en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), nous sommes fiers d'offrir des services dans les deux langues officielles, le français et l'anglais. Depuis plus de 50 ans, Air Canada fait preuve d'un engagement soutenu pour respecter ses obligations et entend continuer en ce sens. En vertu de la LLO, les voyageurs doivent pouvoir communiquer avec l'entreprise en français ou en anglais et obtenir des services si la demande pour ces services dans cette langue le justifie. Cette loi permet en outre aux employés d'Air Canada de travailler dans l'une ou l'autre des langues officielles dans les régions bilingues, comme le prévoit sa réglementation. Que les régions dans lesquelles nous exerçons nos activités soient bilingues ou non, nous nous efforçons de fournir de l'aide et des services sous différentes formes pour que nos clients soient servis dans la langue officielle de leur choix.

Nous croyons qu'il est essentiel de protéger, de promouvoir et de faire rayonner la langue française : nous y mettons un point d'honneur, tout en nous conformant à la LLO. Par exemple, nous avons décidé en 2023 de nous inscrire volontairement auprès de l'Office québécois de la langue française (l'« OQLF » ou l'« Office ») en vertu de la *Charte de la langue française*.

Au fil des ans et malgré les défis incroyables auxquels nous avons été confrontés pendant la pandémie mondiale, nous avons élaboré et mis en place des initiatives qui soutiennent notre clientèle et notre personnel, et nourrissent notre leadership et notre expertise en matière de langues officielles partout au Canada et ailleurs dans le monde. Notre culture en témoigne : qu'ils soient en contact avec le public ou non, nos employés agissent volontiers en tant qu'ambassadeurs bilingues de la marque pour notre entreprise. Les politiques, les pratiques et les offres de formation d'Air Canada en matière de langues officielles sont autant d'éléments fondamentaux de l'identité et de la culture canadiennes.

Notre réussite met en lumière nos objectifs de constamment :

- offrir nos services dans les deux langues officielles;
- promouvoir le bilinguisme en interne et en externe;
- prendre acte de la langue officielle de choix de nos clients et de nos employés;
- demander de l'aide ou en fournir à nos collègues non bilingues;
- communiquer à la fois en français et en anglais;
- soutenir les employés dans le maintien de leurs compétences linguistiques;
- recommander les ressources et outils disponibles et contribuer à leur utilisation pour améliorer le service;
- saluer et encourager les efforts de nos collègues.



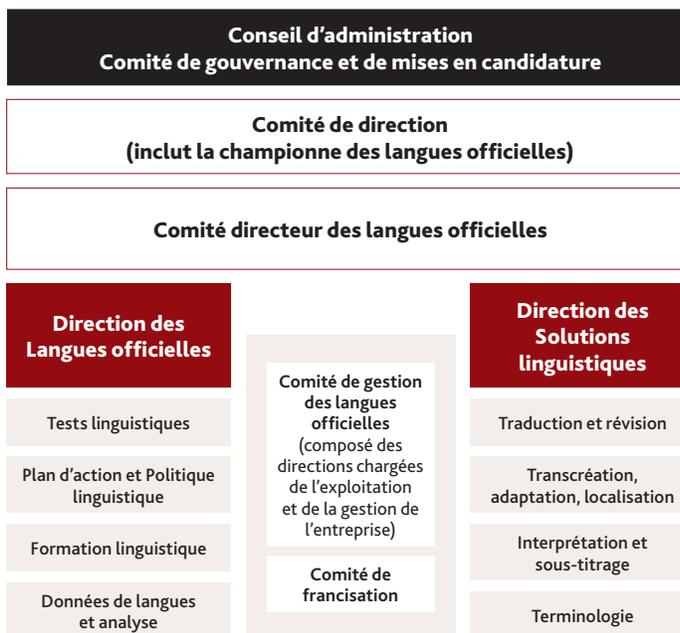
L'éventail de ressources et d'outils mis à la disposition de notre clientèle et de notre personnel témoigne de notre engagement à faire progresser notre plan d'action et l'utilisation des langues officielles vers la maturité. Les membres de la direction des Langues officielles et du Comité de gestion des langues officielles, ainsi que les agents de soutien du réseau des Langues officielles, travaillent de concert pour assurer la pérennité de nos initiatives au sein de notre entreprise et dans l'ensemble de nos activités.



Gouvernance, leadership et orientation stratégique

Notre politique sur les langues officielles

Mise en œuvre sous la responsabilité de la direction des Langues officielles, la politique sur les langues officielles d’Air Canada s’inscrit dans le cadre de notre promesse de service et de notre engagement envers notre clientèle et notre personnel. Elle sert de guide pour aider tous nos employés à respecter nos obligations linguistiques et clarifie les rôles et les responsabilités des gestionnaires et des membres du personnel d’Air Canada en matière de langues officielles. Tous les employés et les partenaires commerciaux d’Air Canada qui agissent en notre nom doivent se conformer aux procédures décrites dans la politique. Par exemple, aux termes de la politique, toutes les communications au public et tous les événements organisés par Air Canada doivent se faire dans les deux langues officielles.



Conseil d'administration d'Air Canada

Le Conseil d'administration d'Air Canada est composé de 13 membres. Le Conseil d'administration compte quatre comités permanents, chacun composé d'administrateurs indépendants.

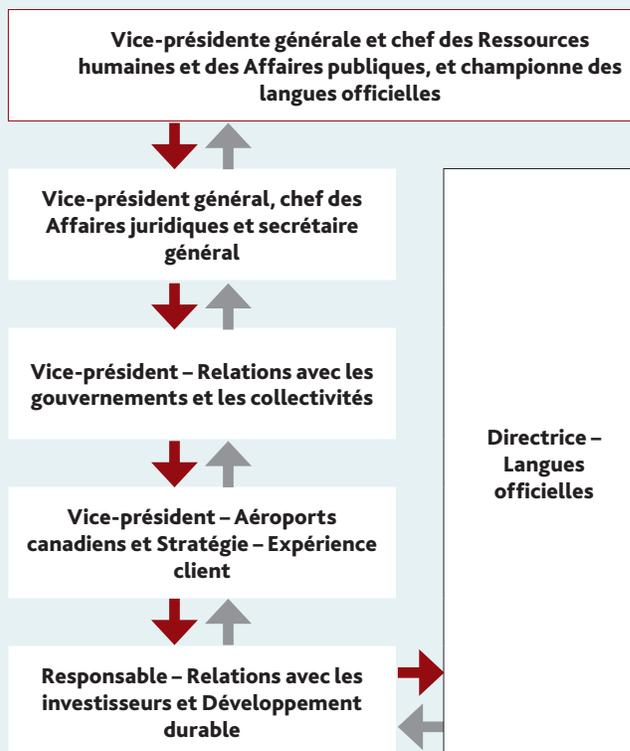
Les avancées sur notre plan *Les langues en action à Air Canada 2024–2027* et les initiatives connexes font l'objet de rapports périodiques soumis au Comité de gouvernance et de mises en candidature du Conseil.

Comité de direction d'Air Canada

Le Comité de direction compte sept membres, dont notre championne des langues officielles. Les progrès réalisés dans le cadre de notre plan en ce qui a trait à la direction des Langues officielles sont présentés régulièrement à notre championne qui, à son tour, les présente au Comité de direction.

Comité directeur des langues officielles d'Air Canada

Créé en 2024, le comité directeur est chargé de superviser la stratégie et les priorités en matière de langues officielles.



Bonjour
Hello

Hello
Bonjour

Direction des Langues officielles d’Air Canada

La direction est responsable de mettre en œuvre notre plan *Les langues en action* à Air Canada 2024–2027 et nos initiatives liées aux langues officielles. Elle fait régulièrement rapport de ses progrès à la haute direction.

Comité de gestion des langues officielles

- Ce comité est composé de membres des directions de l’Exploitation et des services centraux, et en particulier de cadres supérieurs occupant des fonctions clés. Il appuie la direction des Langues officielles en facilitant la mise en œuvre et la reddition de comptes des initiatives en matière de langues officielles dans l’ensemble de l’entreprise.

Comité de francisation

- Air Canada a mis sur pied de son plein gré un Comité de francisation consacré aux activités tenues au Québec, et qui assure l’intégration et l’utilisation courante du français sur les lieux de travail dans cette province. Il doit également contribuer à l’examen et à la production des rapports et des plans établis entre Air Canada et l’OQLF.



Solutions linguistiques

L’équipe des Solutions linguistiques participe pleinement aux aspirations de la Société et vise l’excellence en matière de traduction. L’équipe dispose notamment de traducteurs spécialisés dans les domaines juridique, technologique et les rapports divers, ainsi que pour les demandes urgentes; des traducteurs en interne sont aussi à pied d’œuvre pour les documents plus courts ou particulièrement sensibles, tandis qu’un partenaire en externe travaille main dans la main avec l’équipe des Solutions linguistiques pour traduire les documents plus volumineux.

Outre la traduction, l’équipe offre de multiples services, tels que la révision, l’édition, la lecture d’épreuves, la localisation, la transcréation, la terminologie, le sous-titrage et la narration. Composée de quatre membres en 2020, l’équipe des Solutions linguistiques compte maintenant 13 membres, à savoir des traducteurs, des réviseurs et des gestionnaires de projets. La force de ces ressources réside dans leur connaissance du secteur du transport aérien et dans leur habileté à améliorer la qualité des communications dans les deux langues officielles et à sensibiliser le personnel en interne à l’importance des communications bilingues.

Enseignement des langues

L’équipe de l’Enseignement des langues soutient les employés en mettant à leur disposition les ressources et les outils nécessaires pour améliorer constamment leurs connaissances du français, de l’anglais et des langues d’itinéraire.

Elle propose des cours en interne par l’intermédiaire du catalogue de cours en ligne de l’organisation, des cours virtuels dirigés par des formateurs, ainsi que des cours en ligne et un encadrement personnalisé, lesquels sont tous accessibles à l’ensemble des employés d’Air Canada, au pays et à l’étranger. Les employés peuvent également suivre des cours de langues en dehors de l’entreprise, puis se faire rembourser.

Tests de qualification linguistique

Offerts dans plus de 20 langues, les tests linguistiques permettent à Air Canada de s’assurer que nos clients reçoivent des services selon les normes de qualité appropriées. En outre, ces tests permettent de cerner les forces et les faiblesses du point de vue linguistique, et orientent les employés vers les formations et les outils d’apprentissage appropriés, le cas échéant.

Faits marquants et réalisations

Les faits et chiffres suivants fournissent un panorama de nos réalisations pendant la période allant de 2020 à 2023

Bon nombre d'initiatives sont désormais intégrées à nos activités quotidiennes et notre objectif consiste à en assurer la pérennité.

Gouvernance

- ✓ Établissement de la direction des Langues officielles, avec des ressources centralisées en ce qui a trait à la formation, aux tests et au volet technique
- ✓ Poursuite de l'évolution du Comité de gestion des langues officielles et mise sur pied du Comité de francisation
- ✓ Création d'un plan stratégique pluriannuel pour les langues officielles
- ✓ Poursuite de notre campagne de sensibilisation en ce qui a trait aux obligations des fournisseurs, en collaboration avec nos équipes des Achats stratégiques



Épinglette « J'apprends le français »

Une nouvelle campagne pour encourager le port de l'épinglette « J'apprends le français » a été lancée en 2023 pour les membres de nos équipes de première ligne qui renforcent leurs compétences en français. Cette épinglette indique aux clients et aux collègues que ces employés ont entrepris une formation pour améliorer leur français, ce qui montre qu'ils reconnaissent l'importance de servir nos clients dans la langue de leur choix. En outre, le port de l'épinglette peut encourager les clients et collègues à féliciter l'employé pour sa volonté d'apprendre.

Enseignement des langues

En 2020 :

- ✓ Transition vers la formation virtuelle, notamment pour tout le matériel didactique, et formation de tous les enseignants aux outils technologiques et d'enseignement en ligne
- ✓ Mise en place d'un nouveau cours d'une durée de huit heures pour le maintien des acquis des employés de première ligne

« Merci de m'enseigner le français avec tant de passion et d'humour! En plus d'être amusant, c'est résolument un plaisir d'assister à vos cours! Et vous rendez l'expérience de l'apprentissage d'une nouvelle langue beaucoup plus facile! »

Malgorzata H.
Analyste – Information aéronautique

En 2021 :

- ✓ Offre de cours virtuels de niveaux intermédiaire et avancé à l'intention des employés de première ligne
- ✓ Offre de cours virtuels d'une durée de huit heures pour le maintien des acquis

En 2022 :

- ✓ Lancement de nouveaux cours de langues virtuels à l'intention des gestionnaires
- ✓ Lancement d'un nouveau catalogue en ligne pour l'ensemble des cours
- ✓ Offre de cours intensifs à un petit groupe d'employés de première ligne ayant obtenu un taux de réussite de 100 %

En 2023 :

- ✓ 25 078 heures de cours, une hausse de plus de 50 pour cent par rapport à 2022
- ✓ Collaboration avec des chercheurs de l'Université Brock, dont le travail est consacré à la prononciation, afin d'améliorer les outils linguistiques utilisés pour nos formations
- ✓ Lancement du Programme pilote de jumelage linguistique, qui met en relation un employé qui souhaite améliorer ses compétences linguistiques en français ou en anglais avec un autre employé en vue de pratiquer la langue en question

« Qu'est-ce que j'ai aimé le plus de cette expérience? C'est une excellente occasion de pratiquer et de travailler ses compétences linguistiques tout en apprenant à mieux connaître ses collègues de travail et l'entreprise. »

Andres B.
Spécialiste – Expérience client – Aéroports



Autoapprentissage en ligne

- Honorer les langues officielles du Canada
- Français au Service en vol
- Français à l'aéroport

Cours virtuels avec instructeur

- Ateliers de perfectionnement
- Français débutant
- Français intermédiaire
- Maintien des acquis en français
- Français intensif
- Maintien des acquis en anglais
- Encadrement individuel
- Cours de français accélérés



Cours pour les gestionnaires

- Grammaire anglaise et expression orale
- Expression orale en français
- Prise de parole en public
- Club de conversation
- Réseautage
- Rédaction d'affaires
- Encadrement individuel pour les hauts dirigeants

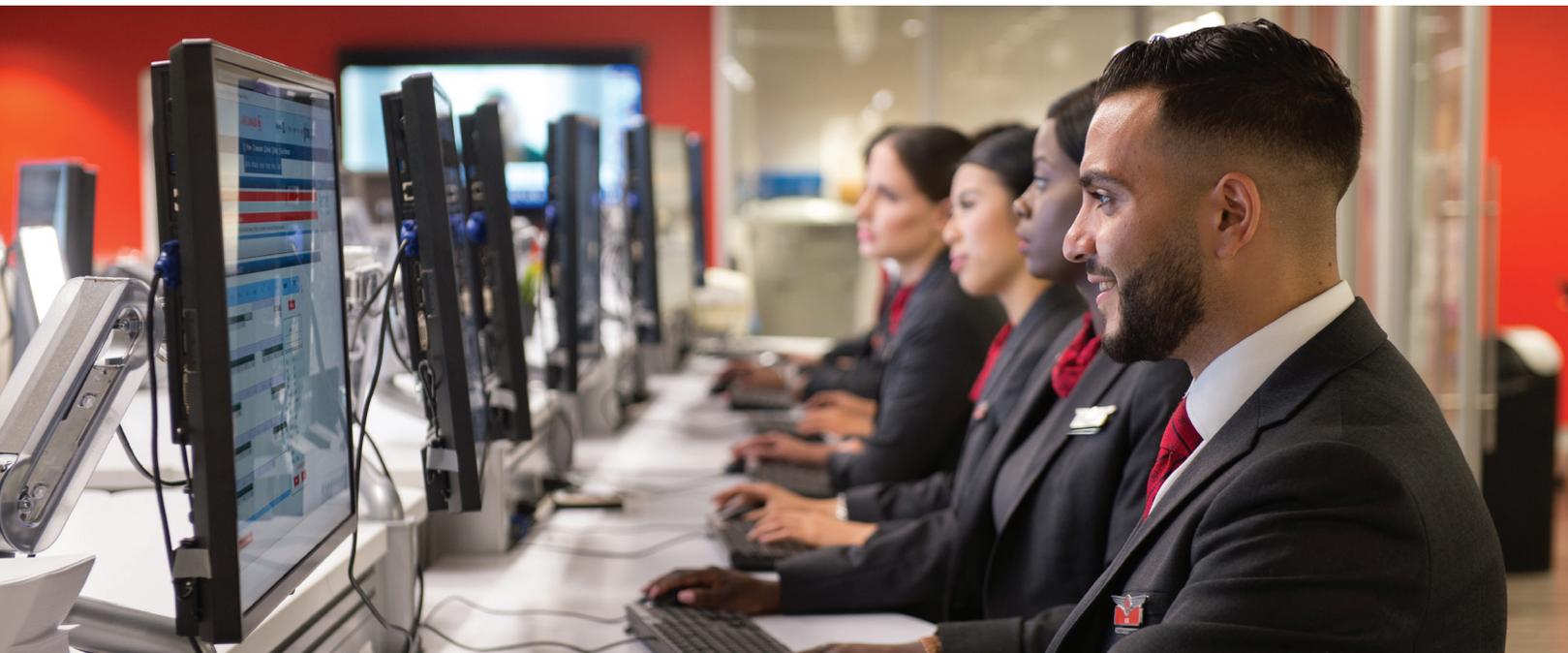
« Merci Eva pour les sessions de prise de parole en public. J'ai fait une présentation devant un large public et je me suis sentie plus en confiance grâce à nos pratiques, alors MERCI! »

Laura B.
Chef de service principale – Analyse financière

Engagement dans les collectivités

- ✓ Commanditaire de la 25^e édition des Rendez-vous de la Francophonie, l'un des événements culturels majeurs du Canada soulignant la Journée internationale de la Francophonie (le 20 mars)
- ✓ Soutien à la SuperFrancoFête dans la ville de Québec, pour fêter en musique et en culture la richesse de la langue française
- ✓ Partenaire du festival Coup de cœur francophone (CCF), pour fêter la musique et la culture francophones au Canada
- ✓ Soutien au Festival d'été francophone de Vancouver, en Colombie-Britannique
- ✓ Participation à l'assemblée annuelle de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, avec pour thème « *La Loi sur les langues officielles et le plan d'action linguistique* »
- ✓ Participation au Congrès annuel de l'ACFA





Gestion de l'Enseignement des langues

- ✓ Création d'un guichet unique en ligne pour toutes les formations linguistiques, comprenant notamment des guides détaillés pour aider les employés à s'y retrouver dans les catalogues de cours en ligne et à suivre leurs progrès
- ✓ Optimisation et documentation de toutes les procédures de l'Enseignement des langues en ligne

Langues officielles et communications

- ✓ Organisation de séances de sensibilisation aux obligations linguistiques d'Air Canada et aux ressources et outils disponibles en interne à l'intention de plus de 1 200 nouveaux employés
- ✓ Promotion des obligations linguistiques d'Air Canada en interne et explications sur ce qu'elles impliquent pour chaque service lors de nombreuses réunions de service internes
- ✓ Conception et développement d'outils pour mesurer efficacement notre réussite, et dont le déploiement se poursuivra progressivement pendant la période allant de 2024 à 2027

Programme d'encouragement à la candidature

En mars 2022, Air Canada a mis en place son programme Recommandez un ami. Les employés qui ont recommandé pour un poste une personne bilingue (dans les deux langues officielles), qui a été embauchée et a réussi sa période d'essai, ont reçu une prime supplémentaire de 25 %.

- ✓ Ce programme nous a aidés à embaucher plus de 200 employés bilingues, dont plus de 75 % sont des employés de première ligne.

Poursuite de l'apprentissage des langues avec la science

Air Canada conçoit, élabore et met en place continuellement des initiatives innovantes à l'échelle de l'entreprise, et la documentation de recherche indique que la théorie scientifique contribue aux avancées en matière d'apprentissage des langues. Ainsi, en 2021, nous avons conclu un partenariat en deux phases avec une grande université canadienne en vue de tirer parti de la science pour prendre des décisions fondées sur des données pour nos programmes linguistiques.

La première phase était consacrée au programme d'apprentissage de l'anglais et visait à améliorer encore davantage nos supports linguistiques reposant sur des données probantes. Menée en 2022, cette étude visait à améliorer l'utilisation par des apprenants de l'anglais de 24 verbes à particule. Quatorze employés de différentes directions ont suivi six leçons asynchrones de 30 minutes sur une plateforme en ligne développée par un chercheur d'une grande université. La plupart des participants ont déclaré avoir vécu une expérience très positive en termes d'autonomie, parce qu'ils pouvaient sélectionner leur matériel d'apprentissage.

La deuxième phase, qui a commencé en 2023, est consacrée au programme d'apprentissage du français et a pour objectif de cerner les points forts et les axes d'amélioration des apprenants en matière de prononciation. En outre, elle vise à mettre au jour la façon dont les différences individuelles peuvent influencer sur l'acquisition d'une bonne prononciation en français : ces différences incluent notamment les connaissances découlant de la langue maternelle des apprenants, leurs habiletés langagières dans une langue seconde, mais aussi leur stress et leur motivation quant à la prononciation.



Enregistrement des annonces passagers

- ✓ Air Canada a mis en ligne toutes les annonces passagers utilisées par nos collègues du Service en vol dans 15 langues, afin d'aider le personnel à améliorer leur **prononciation**.



Prix Dialogue et Reconnaissance envers le personnel

Les Prix d'excellence sont la plus haute forme de distinction à Air Canada. Ils soulignent le travail d'employés qui se démarquent et qui sont perçus par leurs collègues comme des modèles de comportement.

- ✓ Le prix Dialogue a été ajouté aux prix d'Excellence en 2022.

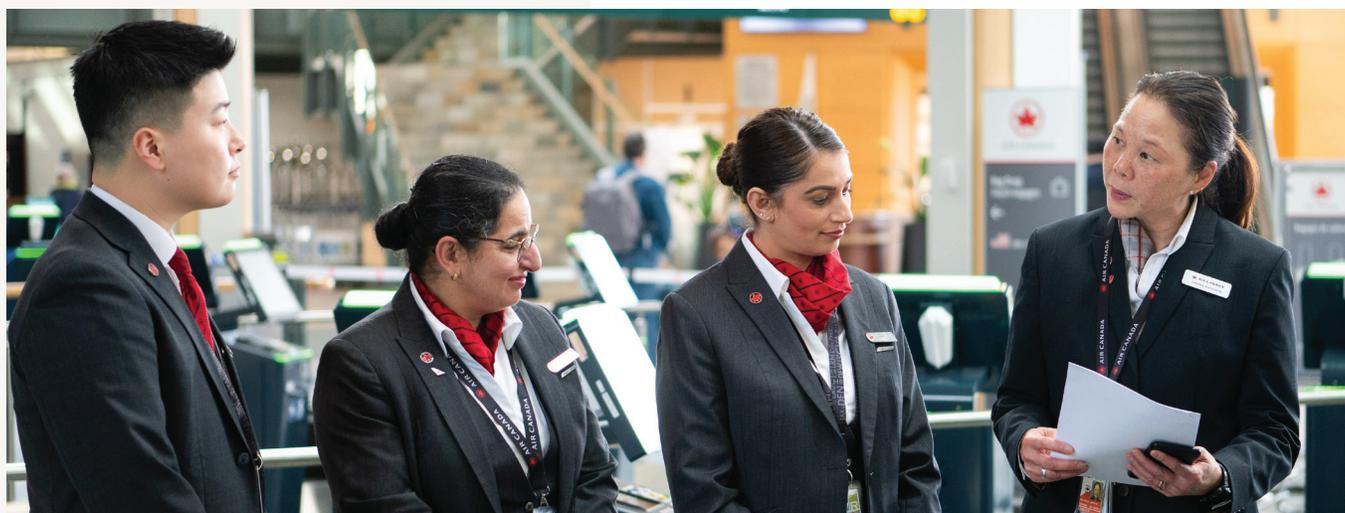
Les lauréats de ce prix promeuvent le bilinguisme dans leurs activités quotidiennes et respectent constamment nos engagements en matière de langues officielles, tout en favorisant un milieu de travail collaboratif et inclusif. Ils permettent d'améliorer le bilan de l'ensemble de l'entreprise en favorisant l'emploi des deux langues officielles du Canada dans leurs interactions, tant avec leurs collègues qu'avec les clients.

- ✓ Nous avons également ajouté une catégorie à notre plateforme de reconnaissance envers le personnel, Brille, pour mettre en lumière les employés qui honorent nos deux langues officielles, ce qui permet une reconnaissance efficace de cette valeur.

« Calvin est toujours prêt à se dépasser dans les deux langues officielles! »

« Alexander, tu es un vrai ambassadeur de la marque Air Canada; tu fais la promotion du bilinguisme et des services en français et en anglais auprès des clients et des collègues. »

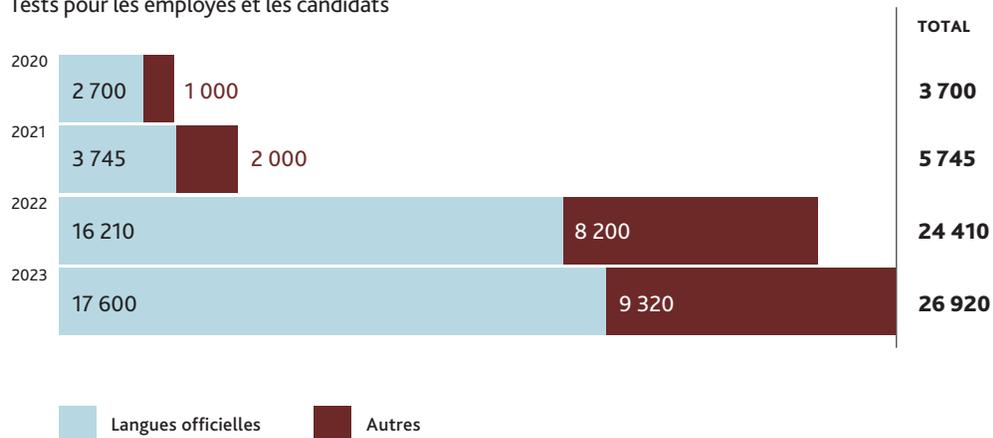
« Merci bien, Carmen de me saluer en français tous les jours. Tu me permets de pratiquer mon français et d'être moins gênée. »



Tests de qualification linguistique

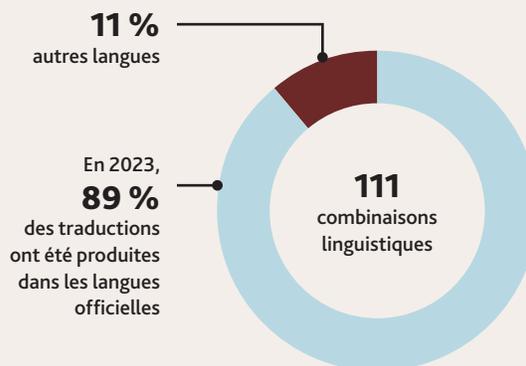
Au sortir de la pandémie, Air Canada a dû embaucher des milliers de nouveaux candidats. À la lumière de notre engagement indéfectible à l'égard des langues officielles, tous nos nouveaux collègues servant nos clients ont passé des tests linguistiques.

Tests pour les employés et les candidats



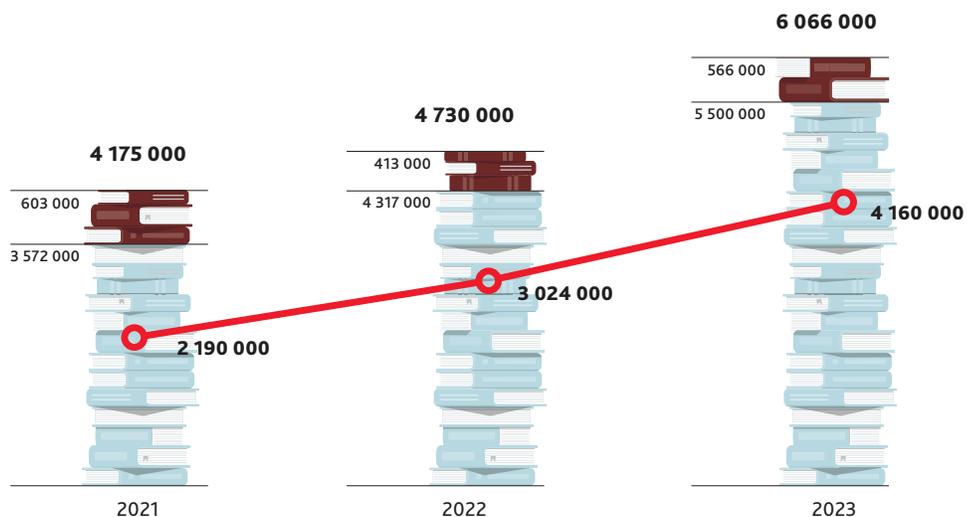
Traduction

Air Canada organise tous les trimestres des séances de discussion interprétées dans les deux langues officielles. Nous avons ainsi mis sur pied 18 événements en 2022, puis 23 en 2023, représentant près de 3 000 minutes de contenu. L'équipe des Solutions linguistiques continue d'évoluer pour répondre aux besoins croissants de l'entreprise et de ses multiples publics. Si initialement, elle traduisait les transcriptions produites, aujourd'hui, elle fournit des services d'interprétation pour tous ces événements.



La traduction en chiffres

Nous sommes fiers de nos efforts et de nos réalisations des trois dernières années, qui ont démontré tant notre résilience que nos engagements à l'égard des langues officielles pendant une période difficile qui a touché le monde entier.



Total du nombre de mots traduits dans les deux langues officielles



Total du nombre de mots traduits dans d'autres langues



Nombre de mots traités par l'équipe interne

Notre cadre stratégique

Toujours plus haut

Notre vision repose sur notre capacité à tirer avantage de la solide assise que nous avons établie au fil des années afin d’effectuer une reconstruction qui nous mènera à réaliser cette ambition de devenir un champion mondial, tout en tirant parti d’occasions inédites et en poursuivant notre engagement inébranlable à l’égard de la sécurité, de l’excellence du service et de l’expérience client.

Nous remodelons notre entreprise pour demain. « Toujours plus haut », le cadre d’impératifs commerciaux d’Air Canada qui soutient sa stratégie d’entreprise, vise à rehausser toutes les facettes de ses activités. En s’efforçant d’appliquer les principes « Toujours plus haut », Air Canada travaille aux fins suivantes :



Assurer son avenir en demeurant vigilante à l’égard des coûts, en saisissant les occasions et en effectuant des investissements stratégiques judicieux



Atteindre de nouveaux horizons en s’appuyant sur ses forces concurrentielles pour développer ses activités, en élargissant sa portée internationale et en explorant de nouvelles possibilités



Rehausser l’expérience de sa clientèle et soutenir la création d’expériences clients inoubliables et de liens authentiques avec sa clientèle en optimisant son programme de fidélité, ses technologies et ses produits innovants



Nous entraider en favorisant la collaboration au travail dans le respect des diverses cultures, tout en jouant un rôle social important

Rendement	Mobilisation et communication	Équipe et technologie	Langue de travail
<ul style="list-style-type: none"> ■ Définir les objectifs clés 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Interne et externe 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Évolution de l’équipe des langues officielles ■ Maturité des programmes offerts ■ Revoir les outils TI pour l’équipe des langues 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Focaliser sur les langues officielles au travail

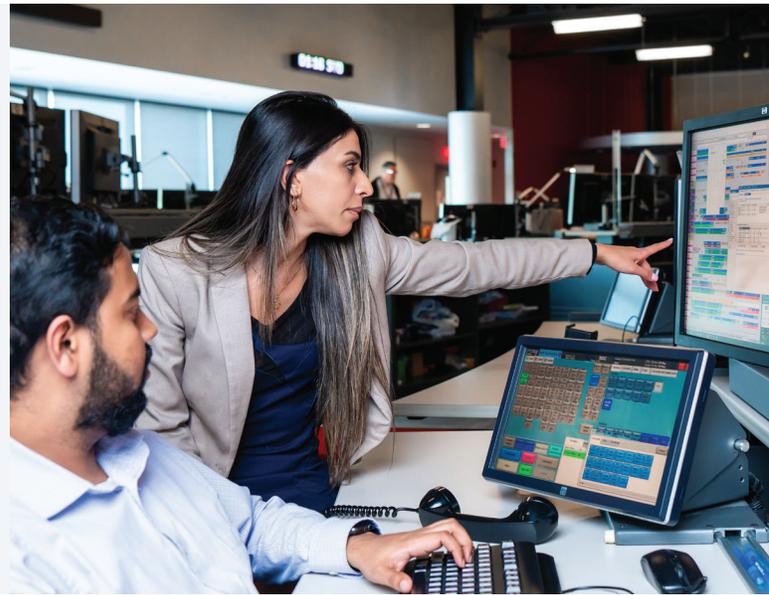
Nous intégrons ce cadre à notre plan *Les langues en action à Air Canada 2024-2027*





Assurer notre avenir

Nous avons pour objectif de viser **Toujours plus haut**, en demeurant vigilants à l'égard des coûts, en saisissant les occasions et en effectuant des investissements stratégiques et technologiques judicieux, tant pour le perfectionnement de nos employés que pour l'évolution de nos fondements, afin de continuer à progresser et à renforcer notre rôle commun, celui de respecter les obligations linguistiques d'Air Canada.



PROCHAINES INITIATIVES ET LIVRABLES CLÉS



i) Formation

Depuis la pandémie, Air Canada a embauché des milliers de nouvelles recrues. **Nos employés représentent notre avenir et nous nous engageons à investir dans le perfectionnement de leurs compétences**, notamment en leur offrant plus d'occasions d'améliorer leurs compétences linguistiques et en les aidant à gagner en confiance dans l'utilisation d'une autre langue au travail.

En plus du maintien des acquis linguistiques, nous offrirons **plus de cours intensifs** pour leur permettre de se qualifier dans l'autre langue officielle.

ii) Honorer les langues officielles au sein de la gestion

Nous nous efforçons d'atteindre l'objectif que tous nos employés de première ligne suivent la formation *Honorer les langues officielles du Canada*.

Nous mettrons à la disposition des gestionnaires de tous les groupes un module de sensibilisation ciblé sur les obligations linguistiques d'Air Canada, les outils et les ressources disponibles, ainsi que l'aide nécessaire pour honorer les langues officielles dans tout ce que nous faisons.

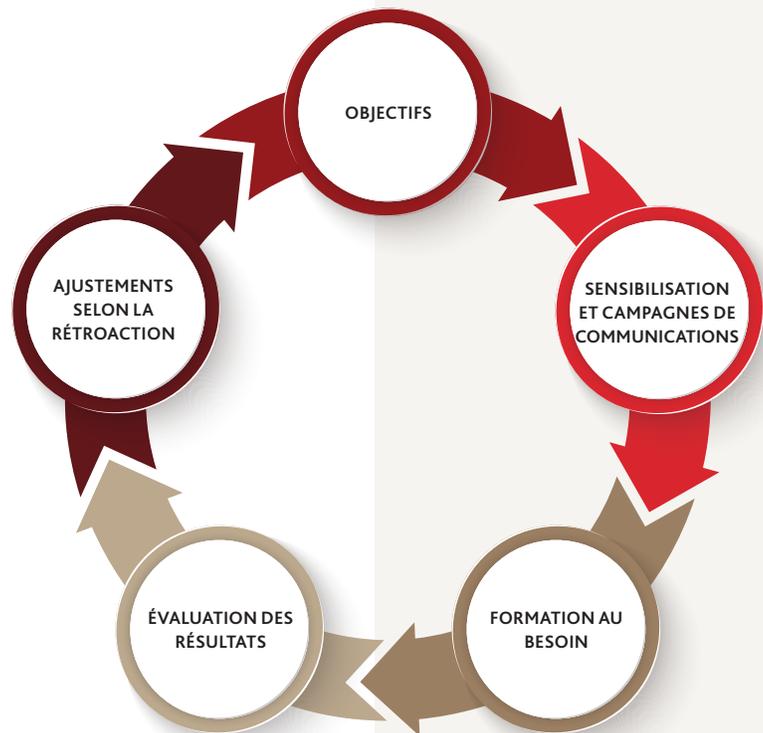
Nous prévoyons élaborer et mettre en œuvre une **politique de formation pour l'ensemble du personnel en matière de langues officielles**.

iii) Mise à jour de la plateforme des profils linguistiques

La plateforme des profils linguistiques d'Air Canada est en cours d'amélioration en vue de **rehausser l'expérience des utilisateurs**, qui pourront accéder facilement à l'information essentielle de même qu'à des ressources linguistiques supplémentaires.

OBJECTIFS

Nous poursuivons et soutenons nos efforts pour nous assurer que les langues officielles, une valeur inhérente à Air Canada, demeurent une priorité pour nous et pour notre culture d'entreprise. Pour ce faire, nous établirons des objectifs en ce qui a trait aux langues officielles pour l'ensemble de l'entreprise afin de faciliter la prise de décisions fondées sur des données. Les résultats seront validés ou ajustés, le cas échéant.





Atteindre de nouveaux horizons

Notre objectif consiste à viser **Toujours plus haut**, en nous appuyant sur nos forces concurrentielles pour développer nos activités, en rétablissant et en élargissant notre portée internationale, en explorant sans cesse de nouvelles possibilités et en reliant le Canada au monde entier. Chaque petit pas est une grande avancée dans notre volonté, d'une part, de développer la langue et la culture françaises et d'autre part, de mettre en lumière leur rôle important dans notre stratégie commerciale.



Notre désir de créer des liens entre les francophones du Canada et de l'étranger, et notre approche pour y parvenir incarnent le fondement même de notre identité. La promotion et le rayonnement de la langue et de la culture françaises font partie de notre stratégie commerciale. Notre réseau mondial relie la francophonie canadienne à des destinations francophones mondiales, comme Alger, Bruxelles, Casablanca, Fort-de-France, Genève, Lyon, Nice, Paris, Pointe-à-Pitre et Toulouse.

PROCHAINES INITIATIVES ET LIVRABLES CLÉS



i) Partenariats communautaires

Nous avons pour priorités de **bâtir des partenariats durables** avec des communautés linguistiques partout au pays et d'envoyer un sondage à nos partenaires pour mieux mesurer notre influence sur ces communautés.

En outre, c'est avec enthousiasme que nous nouons des partenariats avec la communauté d'affaires francophone et organisons des événements culturels. Nous cultivons également des relations étroites avec notre personnel. Notre approche stratégique est révisée tous les ans.

ii) Langues et industrie

En plus de notre inscription volontaire auprès de l'OQLF, nous avons créé un **comité stratégique**, dont fait partie l'équipe des Langues officielles, afin de superviser la mise en œuvre de notre approche au Québec. Toutes les nouvelles propositions font l'objet de discussions au sein du comité, avec pour objectif de communiquer efficacement de l'information à des fins de conformité aux différents projets et initiatives.

iii) Outils de pointe

La technologie joue un rôle fondamental dans tout ce que nous faisons. Ainsi, nous étudions les outils technologiques actuels pour faire progresser les langues officielles auprès de toutes nos parties prenantes, notamment en **modernisant nos propres outils** : nous intégrons par exemple des composantes audio à nos dictionnaires personnalisés.





Rehausser l'expérience de notre clientèle

Notre objectif consiste à viser **Toujours plus haut**, en soutenant la création d'expériences clients inoubliables et de liens authentiques avec notre clientèle, en ce qui a trait à avec toutes les questions linguistiques, et en alignant efficacement nos initiatives sur l'engagement phare d'Air Canada : rehausser l'expérience de notre clientèle.



PROCHAINES INITIATIVES ET LIVRABLES CLÉS



i) Recrutement

Nous alignons notre processus de recrutement sur les besoins en ressources bilingues de chacune de nos directions. Nous prévoyons non seulement mettre à profit nos **partenariats avec des communautés francophones** pour aider notre équipe de recrutement, mais également participer à de nombreux salons de l'emploi bilingues mis sur pied par différentes organisations partout au pays. De même, nous prenons part à des journées carrières dans des écoles francophones en dehors du Québec pour encourager les jeunes à maintenir leurs compétences linguistiques tout au long de leurs études.

ii) Technologie

Nous réalisons des analyses comparatives des nouveaux outils de tests et de production de rapports pour la Formation et l'Exploitation en vue d'élargir notre portée et de mieux servir notre clientèle, en tout temps et de manière harmonisée.

Un **nouveau site Web interne** sera opérationnel en 2024 : il offrira une expérience plus interactive et un accès rapide à de l'information, ainsi qu'à d'autres ressources et outils pertinents.

iii) Tests

Nous mettrons au point un nouvel outil d'évaluation du rendement pour les testeurs et définirons des mesures et des objectifs clairs. **L'outil d'évaluation du rendement** nous soutiendra dans nos efforts pour assurer la cohérence des tests linguistiques de manière durable.

iv) Formation

La technologie nous permet de diversifier notre offre d'apprentissage à l'intention de nos employés de première ligne.

Nous élaborerons et lancerons un plan de communications sur mesure pour nos différents groupes, lequel plan sera assorti **d'options de formation afin de cibler différents résultats**.

v) Nourrir le progrès, mesurer le succès

Nous avons effectué une révision complète de la façon dont Air Canada mesure les retombées de ses initiatives. Cette révision **guidera l'élaboration et le lancement de nouveaux projets**. Les constatations seront transmises au Comité directeur des langues officielles.



S'entraider

Notre objectif est de viser **Toujours plus haut, en favorisant la collaboration au travail dans le respect des diverses cultures, tout en jouant un rôle social important. En travaillant main dans la main avec toutes nos parties prenantes, nous créons une culture de mobilisation et nous offrons à la fois des ressources et outils adaptés, ainsi que l'aide nécessaire pour répondre aux besoins de nos groupes, dans toute leur diversité.**



PROCHAINES INITIATIVES ET LIVRABLES CLÉS



i) Mobilisation du personnel et promotion des langues officielles sur le lieu de travail

Groupe-ressources d'employés (GRE) sur les langues officielles

Les groupes-ressources d'employés (GRE) sont des groupes composés de membres du personnel mus par des caractéristiques et des préoccupations communes, qui se réunissent volontairement sur le lieu de travail afin de créer un environnement plus inclusif mettant en valeur la diversité du personnel d'Air Canada.

La **création d'un GRE pour les langues officielles** permettra aux employés de s'approprier la gestion de leur apprentissage des langues et des sujets qu'ils souhaitent aborder. Ce groupe pourrait se réunir en ligne et en personne, et organiser différentes activités en français et en anglais.

Dictée

Nous avons pour objectif de **promouvoir le français sur le lieu de travail** en participant à des événements qui rassembleront nos employés francophones, comme la



Dictée P.G.L. de la Fondation Paul Gérin-Lajoie, organisée chaque année avec une composante entreprise, et qui finance des projets d'apprentissage du français partout dans le monde.

Clubs de conversation

Nous avons l'intention de **créer pour les employés des occasions de réseauter, de s'exercer à communiquer** en public et de participer à des clubs de conversation dans les deux langues officielles pour lancer une expérience d'apprentissage divertissante.

Créer des liens par la communication

Pour Air Canada, la diversité est une précieuse alliée dans tous les aspects de la vie au travail, notamment les langues. La sensibilisation et les discussions ouvertes sont essentielles pour créer un environnement inclusif et pour aider les employés à se comprendre. L'équipe des Langues officielles communiquera avec le personnel par différents canaux, notamment des bulletins de même que des réunions et présentations, en ligne ou en personne, afin de **vaincre les insécurités linguistiques, de promouvoir les deux langues officielles sur le lieu de travail** et d'intégrer davantage le bilinguisme dans nos réunions.

En outre, par la voie de notre réseau social interne, Viva Engage, nous avons pour objectif de sensibiliser plus d'employés et de promouvoir des événements qui mettent en lumière nos efforts pour favoriser le bilinguisme et soutenir les employés dans l'utilisation de la langue de leur choix.

De même, nous favorisons l'interaction entre les employés par l'intermédiaire de Brille, notre plateforme de reconnaissance

envers le personnel, où l'on peut souligner les efforts de nos pairs qui honorent les langues officielles et promeuvent le bilinguisme et le service en français et en anglais, et ce, aussi bien auprès de notre clientèle que de nos collègues.

ii) Mise à jour de notre politique

Air Canada lancera sa politique sur les langues officielles récemment mise à jour. Cette politique **clarifie les rôles et les responsabilités des gestionnaires et des employés d'Air Canada en matière de langues officielles**. La direction des Langues officielles est responsable de la politique, qui sera mise à jour tous les trois ans. Elle sera citée en référence dans de nombreux textes présentant des procédures. Elle sera publiée sur le nouveau site Web interne de l'équipe, ce qui permettra de suivre le trafic et de mieux cibler nos communications.

Fidèle à notre esprit axé sur l'amélioration continue, l'équipe des Langues officielles s'inspirera des principes de la politique sur les langues officielles pour **développer des outils qui permettront aux employés de mieux comprendre comment intégrer les langues officielles à leurs projets, activités et événements**. Citons pour exemple la collaboration entre l'équipe des Langues officielles et celle de Diversité, Équité et Inclusion pour rendre les communications internes et externes plus inclusives en français et en anglais, ainsi que dans les langues d'itinéraire.



Les ambassadeurs des langues officielles d'Air Canada à l'œuvre

Nous sommes fiers de l'incidence positive que nous exerçons, ensemble, dans nos collectivités, et nous nous engageons à poursuivre notre travail en ce sens.

