

**L'USAGE DES LANGUES ET LA PLACE DU FRANÇAIS
DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN AU QUÉBEC
UNE ÉTUDE EXPLORATOIRE**

Par Julie Bérubé et Sophie Comeau
avec la collaboration d'Alain Carpentier
Octobre 2014

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Remerciements

Les auteures tiennent à remercier Conrad Ouellon (président), Robert Vézina (président de 2011 à 2014), Josée Giroux (directrice de la recherche), Alain Carpentier (agent de recherche de 2013 à 2014) et Charles-Étienne Olivier (agent de recherche de 2010 à 2013) du Conseil supérieur de la langue française pour leurs commentaires et leur collaboration.

Dépôt légal — 2014
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-550-71532-0 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-71533-7 (version PDF)

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
CHAPITRE 1	
VOLET DOCUMENTAIRE : ÉTAT DE LA QUESTION.....	3
1.1. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE DE L'USAGE DES LANGUES	
DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN	3
1.1.1. Cadre international	3
1.1.2. Cadre provincial.....	4
1.1.3. Cadre fédéral.....	5
1.1.3.1. Loi sur les langues officielles.....	5
1.1.3.2. Autres textes légaux ou réglementaires	9
1.1.4. Application et suivi du cadre légal et réglementaire de l'usage des langues	14
1.2. BRANCHES DU DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN CIBLÉES POUR L'ÉTUDE	16
1.2.1. Contrôle de la circulation aérienne civile	17
1.2.2. Transport aérien commercial	20
1.2.2.1. Air Canada et Jazz.....	20
1.2.2.2. Autres transporteurs canadiens en service au Québec	21
1.3. ÉTUDES ET PUBLICATIONS D'INTÉRÊT CONCERNANT L'USAGE DES LANGUES	
DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN	22
1.3.1. Rapports annuels du Commissariat aux langues officielles.....	22
1.3.1.1. Nav Canada	23
1.3.1.2. Air Canada.....	23
1.3.2. Études indépendantes	26
1.3.2.1. Étude de Ward	27
1.3.2.2. Étude de Duxbury, Waltho et Smith	27
1.4. CONCLUSION DU VOLET DOCUMENTAIRE	29
CHAPITRE 2	
VOLET QUANTITATIF : PORTRAIT STATISTIQUE DE L'INDUSTRIE	
DU SECTEUR AÉRIEN ET DES PROFESSIONS CIBLÉES	30
2.1. DÉFINITIONS DES TRAVAILLEURS DU SECTEUR AÉRIEN ET DES PROFESSIONS CIBLÉES	31
2.2. LIEU DE TRAVAIL POUR LE SECTEUR AÉRIEN	33
2.3. CARACTÉRISTIQUES LINGUISTIQUES DES TRAVAILLEURS DU SECTEUR AÉRIEN.....	34
2.4. LANGUE DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR AÉRIEN.....	36
2.5. LIEU DE TRAVAIL POUR LES PROFESSIONS CIBLÉES	41
2.6. CARACTÉRISTIQUES LINGUISTIQUES DES TRAVAILLEURS	
DES PROFESSIONS CIBLÉES AU QUÉBEC	42
2.7. LANGUE DU TRAVAIL DES PROFESSIONS CIBLÉES AU QUÉBEC	44
2.8. CONCLUSION DU VOLET QUANTITATIF	48

CHAPITRE 3

VOLET QUALITATIF : PERCEPTIONS DE TRAVAILLEURS

DE TROIS CORPS DE MÉTIERS	50
3.1. CONNAISSANCE DU CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE ET DES POLITIQUES LINGUISTIQUES.....	52
3.1.1. Perceptions générales de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien	52
3.1.2. Connaissance du cadre légal et réglementaire de l'usage des langues.....	54
3.1.2.1. Connaissance des obligations linguistiques de Nav Canada	55
3.1.2.2. Connaissance des obligations linguistiques d'Air Canada.....	56
3.1.3. Politique linguistique de l'employeur.....	57
3.2. LANGUE OU LANGUES EXIGÉES À L'EMBAUCHE	59
3.2.1. Exigences linguistiques pour les contrôleurs aériens.....	59
3.2.2. Exigences linguistiques pour les pilotes	61
3.2.3. Exigences linguistiques pour les agents de bord	63
3.3. FORMATIONS ET EXAMENS	65
3.3.1. Langue des formations initiale et continue.....	65
3.3.1.1. Formation des contrôleurs aériens.....	66
3.3.1.2. Formation des pilotes	67
3.3.1.3. Formation des agents de bord	69
3.3.2. Formations en langues.....	72
3.3.2.1. Formation linguistique des contrôleurs aériens et des pilotes	73
3.3.2.2. Formation linguistique des agents de bord	73
3.4. COMMUNICATIONS	74
3.4.1. Communications avec l'employeur et avec le syndicat.....	74
3.4.1.1. Communications orales avec l'employeur et avec le syndicat.....	75
3.4.1.2. Communications écrites avec l'employeur et avec le syndicat	77
3.4.2. Communications entre collègues.....	79
3.4.2.1. Communications entre pilotes.....	79
3.4.2.2. Communications entre contrôleurs aériens	81
3.4.2.3. Communications entre agents de bord	82
3.4.2.4. Communications entre pilotes et agents de bord	83
3.4.3. Communications radio.....	84
3.4.3.1. Communications radio dans les espaces aériens contrôlés	85
3.4.3.2. Communications radio dans les espaces aériens non contrôlés	86
3.4.3.3. Communications radio à l'extérieur du Québec.....	87
3.4.3.4. Perceptions du bilinguisme dans les communications radio.....	88
3.5. TERMINOLOGIE PROPRE AU DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN ET DOCUMENTS OU OUTILS DE TRAVAIL	90
3.5.1. Disponibilité de documents ou outils de travail en français et utilisation de la terminologie	90
3.5.2. Perceptions de l'usage de la terminologie propre au domaine du transport aérien	94

3.6.	PLACE DU FRANÇAIS.....	96
3.6.1.	Importance accordée au français.....	97
3.6.1.1.	Importance accordée au français par l'employé	97
3.6.1.2.	Importance accordée au français lors de contacts avec les passagers	99
3.6.2.	Remise en question de l'utilisation du français.....	100
3.6.2.1.	Remise en question du bilinguisme dans les communications radio.....	101
3.6.2.2.	Remise en question de l'utilisation du français dans les autres communications au travail	102
3.6.2.3.	Facteurs socioéconomiques contribuant à une remise en question de l'utilisation du français	103
3.6.3.	Actions concrètes pour valoriser le français	105
3.6.3.1.	Action militante.....	105
3.6.3.2.	Valorisation du français par son utilisation.....	106
3.6.4.	Liberté d'utiliser la langue de son choix	108
3.6.4.1.	Choix de la langue chez les pilotes	108
3.6.4.2.	Choix de la langue chez les agents de bord	111
3.6.4.3.	Choix de la langue chez les contrôleurs aériens	112
3.7.	CONCLUSION DU VOLET QUALITATIF.....	113
	CONCLUSION	114
	BIBLIOGRAPHIE	120
	ANNEXE I	
	CONTEXTE DE L'IMPLANTATION DU BILINGUISME DANS LE CONTRÔLE DE LA CIRCULATION AÉRIENNE AU QUÉBEC.....	134
	ANNEXE II	
	SYNTHÈSE DU RAPPORT DE VÉRIFICATION DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES	139
	ANNEXE III	
	SYNTHÈSE DE RAPPORTS DE COMITÉS PARLEMENTAIRES FÉDÉRAUX DES LANGUES OFFICIELLES.....	142
	ANNEXE IV	
	SYNTHÈSE DES PLANS D'ACTION LINGUISTIQUES D'AIR CANADA.....	147
	ANNEXE V	
	PRÉCISIONS CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DONNÉES	150
	ANNEXE VI	
	PORTRAIT STATISTIQUE DE L'INDUSTRIE DU SECTEUR AÉRIEN ET DES PROFESSIONS CIBLÉES À PARTIR DES DONNÉES DU RECENSEMENT DE 2006	153
	ANNEXE VII	
	GUIDE DE DISCUSSION	158
	ANNEXE VIII	
	MÉTHODOLOGIE : ENTRETIENS DE GROUPE	160

LISTE DES TABLEAUX ET FIGURES

Tableau 1	Échelle de compétence linguistique : niveaux expert, fonctionnel et inférieur au niveau fonctionnel	11
Figure 1	Région d'information de vol de Montréal	19
Tableau 2	Observations menées dans les aéroports du Québec en 2012	26
Figure 2	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon le fait de travailler ou non dans le secteur aérien.....	32
Tableau 3	Répartition des travailleurs du secteur aérien selon le lieu de travail au Canada	33
Tableau 4	Répartition des travailleurs du secteur aérien selon le lieu de travail au Québec	33
Tableau 5	Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la langue maternelle	34
Tableau 6	Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la langue le plus souvent utilisée à la maison	35
Tableau 7	Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la connaissance du français et de l'anglais.....	36
Figure 3	Répartition des travailleurs du secteur aérien qui utilisent le plus souvent le français au travail (uniquement ou avec l'anglais)	37
Tableau 8	Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la langue le plus souvent utilisée au travail.....	38
Figure 4	Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs du secteur aérien selon le lieu de travail	39
Figure 5	Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs du secteur aérien selon la langue le plus souvent utilisée à la maison.....	40
Figure 6	Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la langue habituelle du travail	41
Tableau 9	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon le lieu de travail au Canada	41
Tableau 10	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon le lieu de travail au Québec	42
Tableau 11	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue maternelle	43
Tableau 12	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue le plus souvent utilisée à la maison	43
Tableau 13	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la connaissance du français et de l'anglais.....	44
Figure 7	Répartition des travailleurs des professions ciblées qui utilisent le plus souvent le français au travail (uniquement ou avec l'anglais)	45
Tableau 14	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue le plus souvent utilisée au travail.....	45

Figure 8	Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs des professions ciblées selon le lieu de travail	46
Figure 9	Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs des professions ciblées selon la langue le plus souvent utilisée à la maison	47
Figure 10	Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue habituelle du travail	48
Tableau 15	Répartition des participants aux entretiens de groupe selon la langue le plus souvent utilisée à la maison, le nombre d'années d'expérience et l'envergure du transporteur par corps de métier	50

LISTE DES ABRÉVIATIONS ET DES SIGLES

ACSTA	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
AGA	Association des gens de l'air (2012-)
AGAQ	Association des gens de l'air du Québec (1975-2012)
APFC	Association des pilotes fédéraux du Canada
AQCNA	Association québécoise des contrôleurs de la navigation aérienne
ASFC	Agence des services frontaliers du Canada
BILCOM	bilinguisme dans les communications air/sol (<i>bilingualism in air/ground communications</i>)
CALPA	Association canadienne des pilotes de ligne (<i>Canadian Air Line Pilot Association</i>)
CATCA	Association canadienne des contrôleurs de la circulation aérienne (<i>Canadian Air Traffic Control Association</i>)
CIC	Citoyenneté et Immigration Canada
CLO	Commissariat aux langues officielles
CMPLO	Comité mixte permanent des langues officielles
CNP	Classification nationale des professions
CPLOCC	Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes
CSLF	Conseil supérieur de la langue française
CSPLO	Comité sénatorial permanent des langues officielles
ENM	Enquête nationale auprès des ménages
FIR	région d'information de vol (<i>flight information region</i>)
IFR	règles de vol aux instruments (<i>instrument flight rules</i>)
LLO	Loi sur les langues officielles
LPPCAC	Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada
OACI	Organisation de l'aviation civile internationale
OCA	Ordonnance sur les normes et méthodes des communications aéronautiques
RAC	Règlement de l'aviation canadien
RMR	région métropolitaine de recensement
SARP	normes et pratiques recommandées (<i>standard and recommended practices</i>)
SCIAN	Système de classification des industries de l'Amérique du Nord
SCT	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
SOP	procédures d'utilisation normalisées (<i>standard operating procedures</i>)

INTRODUCTION GÉNÉRALE

À la suggestion du ministère des Transports du Québec, le Conseil supérieur de la langue française (CSLF) a accepté de produire une étude explorant la question de l'usage des langues et de la place du français dans le domaine du transport aérien. Cette étude, intitulée *L'usage des langues et la place du français dans le domaine du transport aérien au Québec : une étude exploratoire*, a ainsi pour objectif principal de produire un portrait linguistique du domaine en question. Elle vise plus particulièrement à observer la part réservée à l'usage du français et de l'anglais comme langues du travail, en relation avec le cadre légal et réglementaire en place et le point de vue de travailleurs du domaine. L'étude comporte ainsi trois volets, soit un volet documentaire, un volet quantitatif et un volet qualitatif.

Le premier volet fait d'abord état du cadre légal et réglementaire de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien, puis présente les divers organismes ou regroupements qui ont un rôle à jouer dans l'application ou le suivi de ce cadre. Ce volet décrit par la suite les branches du domaine du transport aérien ciblées par les analyses des volets subséquents. Il résume enfin les récentes études et publications d'intérêt concernant l'usage des langues dans ce domaine.

Le deuxième volet consiste en un portrait statistique des travailleurs du domaine du transport aérien au Québec, réalisé à partir des données de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 de Statistique Canada. Ce portrait est dressé selon deux angles, c'est-à-dire celui du secteur aérien et celui des professions ciblées. Un échantillon de deux populations a été constitué, ciblant trois professions (pilote, contrôle aérien, service aux passagers) et deux sous-secteurs de l'industrie du secteur aérien (transport aérien, activités de soutien au transport aérien). Cet échantillon a été analysé en fonction du lieu de travail, de la langue du travail, de la langue maternelle, de la langue parlée à la maison et de la connaissance du français ou de l'anglais. Il est important de signaler que l'ENM, une enquête à participation volontaire, a remplacé en 2011 le questionnaire long du recensement, à participation obligatoire, utilisé jusqu'en 2006. D'importantes réserves subsistent quant à la qualité des statistiques recueillies par l'ENM comparativement à celles provenant des questionnaires longs du recensement, surtout en ce qui a trait aux petites unités géographiques ou aux sous-populations particulières.

Le troisième volet s'intéresse aux perceptions de l'usage des langues au travail et de la place réservée au français dans le domaine du transport aérien au Québec. Pour ce faire, huit entretiens de groupe et trois entretiens individuels ont été organisés, auxquels ont participé une soixantaine de travailleurs appartenant à trois corps de métiers (pilotes, agents de bord, contrôleurs aériens). Les analyses de nature qualitative de ce volet sont présentées en fonction de six grands thèmes liés à l'usage des langues au travail, qui sont : la connaissance du cadre légal et réglementaire et des politiques linguistiques; la langue ou les langues exigées à l'embauche; les formations et les examens; les communications; la terminologie

propre au domaine du transport aérien et les documents ou outils de travail; la place du français. Cela dit, il faut préciser que les résultats de ces analyses qualitatives ne peuvent être généralisés à l'ensemble des travailleurs du domaine du transport aérien au Québec, ni même à l'ensemble des travailleurs des trois corps de métiers ciblés.

Enfin, la conclusion générale de cette étude fournit une synthèse de chacun des trois volets de l'étude de même que quelques pistes de réflexion dans la lignée des constats qui peuvent être dégagés des analyses.

CHAPITRE 1

VOLET DOCUMENTAIRE : ÉTAT DE LA QUESTION

Ce premier volet propose un survol de la documentation disponible concernant le domaine du transport aérien et comporte trois sections. La première est consacrée au cadre légal et réglementaire régissant l'usage du français et de l'anglais dans le domaine du transport aérien – dont l'élément principal est la Loi sur les langues officielles (LLO) – de même qu'aux organismes ou regroupements concernés par l'application ou le suivi de ce cadre légal et réglementaire. La deuxième section présente les branches du domaine du transport aérien plus particulièrement ciblées dans le cadre de cette étude. Enfin, la troisième section passe en revue quelques études et publications d'intérêt traitant de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien. Il est important de préciser d'emblée que si les sociétés Air Canada et Nav Canada font parfois l'objet d'un développement particulier dans ce volet, c'est qu'à titre d'anciennes organisations publiques, ce sont les deux seules entreprises du domaine du transport aérien tenues de se conformer à la LLO.

1.1. CADRE LÉGAL ET RÉGLEMENTAIRE DE L'USAGE DES LANGUES DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN

Cette première section s'intéresse à l'encadrement de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien et propose une synthèse des lois et règlements qui régissent l'emploi du français et de l'anglais dans ce domaine. Il sera d'abord question de l'aspect international et provincial de ce cadre légal et réglementaire, puis de son aspect essentiellement fédéral.

1.1.1. Cadre international

L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), dont le siège est à Montréal, a été créée en 1944 et réunit « 191 États contractants dans tous les domaines de l'aviation civile ». Elle est chargée d'« établir[r] les normes et les règles nécessaires à la sécurité, à la sûreté, à l'efficacité et à la régularité de l'aviation ainsi qu'à la protection de l'environnement en aviation »¹. L'OACI s'occupe notamment de questions liées à la compétence linguistique. Quoique le pouvoir de légiférer sur ce point relève de chacun des pays, les recommandations de l'OACI sont généralement prises en compte par ses États contractants. Ainsi, préoccupée par « le manque de compétences linguistiques des pilotes et des contrôleurs aériens [qui a] contribué à plusieurs accidents et incidents » (Cundy, 2006 : 9), l'OACI a adopté en mars 2003 un amendement visant à mieux encadrer la qualification linguistique². Il s'agit de

1. <<http://www.icao.int/Pages/FR/oaci-en-bref.aspx>> (10 janvier 2013)

2. En outre, au moyen de sa résolution A38-8 (c.-à-d. Connaissance de la langue anglaise utilisée pour les communications radiotéléphoniques), l'Assemblée de l'OACI a récemment chargé le Conseil de l'OACI de continuer d'appuyer ses États membres dans la mise en œuvre des spécifications relatives aux compétences linguistiques. <http://www.icao.int/publications/Documents/10022_fr.pdf> (23 juillet 2014)

l'amendement 164 aux Normes et pratiques recommandées (SARP), qui figurent à l'annexe I de la Convention relative à l'aviation civile internationale, dite convention de Chicago³.

En tant que signataire de la convention de Chicago, « le Canada a accepté de mettre en œuvre et de tenir à jour des normes conformément aux Annexes de l'OACI », une tâche qui revient à Transports Canada. Ainsi, ce ministère considère que « [m]ême s'il n'y a eu au Canada aucun accident relié aux compétences linguistiques, TC [Transports Canada] reconnaît qu'il s'agit d'un problème réel ayant une incidence sur la sécurité » (*ibid.* : 10). Il sera question au point 1.1.3.2 des normes adoptées par Transports Canada à la suite de l'adoption de l'amendement 164 à l'annexe I de la convention de Chicago.

1.1.2. Cadre provincial

Le domaine de la langue ainsi que celui des transports sont de compétence à la fois fédérale et provinciale. Au Québec, parmi les droits linguistiques fondamentaux énoncés au chapitre II de la Charte de la langue française, l'article 4 prévoit que « [l]es travailleurs ont le droit d'exercer leurs activités en français » et l'article 5, que « [l]es consommateurs de biens ou de services ont le droit d'être informés et servis en français » (Québec, 2014⁴). Les entreprises du domaine du transport aérien, cependant, relèvent pour la plupart de la compétence fédérale, comme l'indique le Code canadien du travail :

2. Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« entreprises fédérales » Les installations, ouvrages, entreprises ou secteurs d'activité qui relèvent de la compétence législative du Parlement, notamment :

[...]

e) les aéroports, aéronefs ou lignes de transport aérien. (Canada, 2013a : 1)

La même information se trouve sur le site ministériel canadien du Programme du travail : « Si vous êtes employé de l'une de ces entreprises ou industries, vous travaillez sans doute dans un secteur sous réglementation fédérale : [...] les services de transport aérien, y compris les aéroports, les aérodromes et les transporteurs aériens »⁵. Information que vient également corroborer l'ouvrage *Droit constitutionnel* : « Implicitement, les entreprises d'aviation sont incluses dans cette compétence [c.-à-d. fédérale]. » On y précise pourtant que « [l]a situation normale aurait été de confier aux provinces les entreprises d'aviation purement locales et les autres au fédéral », mais que « les entreprises [...] d'aviation sont peu ou pas divisibles en fonction de leur caractère local ou non ». On ajoute enfin qu'« [o]n peut pratiquement dire que la compétence fédérale dans ces secteurs porte sur la téléphonie, la radio-télévision et l'aviation mêmes, dans leur globalité » (Brun, Tremblay et Brouillet, 2008 : 543).

3. Convention relative à l'aviation internationale, 7 décembre 1944, 15 UNTS 295, ICAO Doc 7300. Elle est communément appelée convention de Chicago.

4. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

5. <<http://www.travail.gc.ca/fra/reglementation.shtml>> (18 septembre 2013)

Par conséquent, dans le domaine ciblé par notre étude, les exigences de la Charte de la langue française ne s'appliquent pas pour ce qui est de la langue du travail (soit les articles 41 à 50) ni pour ce qui est de la francisation des entreprises (soit les articles 135 à 154). Les articles relatifs à la langue du commerce et des affaires (p. ex. dans le cas de services, de contrats d'adhésion, de factures ou encore de publicité commerciale; soit les articles 51 à 71), par contre, sont applicables aux entreprises aériennes commerciales lorsqu'elles sont en territoire québécois⁶, mais seulement lorsque les activités en question ne concernent pas la langue du travail et la francisation des entreprises. Ce sont donc les dispositions linguistiques fédérales qui s'appliquent, et sur lesquelles portera principalement la prochaine section.

1.1.3. Cadre fédéral

L'usage du français et de l'anglais, au Canada, est encadré par une série de textes légaux et réglementaires, dont le principal est sans contredit la Loi sur les langues officielles (LLO). Plusieurs autres textes sont également pertinents en ce qui a trait à l'usage du français dans le domaine du transport aérien, puisqu'ils ont pour but de définir les obligations linguistiques de certains organismes en particulier. La présente section vise à présenter les points saillants de ces textes.

1.1.3.1. Loi sur les langues officielles

Sur le plan fédéral, la dualité linguistique se traduit principalement par la **Loi sur les langues officielles** (LLO) et par la Charte canadienne des droits et libertés. Adoptée en 1969, la LLO avait « pour but de favoriser le bilinguisme au sein des institutions fédérales afin de permettre aux citoyennes et citoyens du pays de communiquer avec leur gouvernement dans la langue officielle de leur choix, peu importe leur province de résidence » (Cardinal et Denault, 2008 : 184). Cette loi a également donné lieu à la création du Commissariat aux langues officielles. La Charte canadienne des droits et libertés, adoptée en 1982, reconnaît quant à elle l'égalité des langues officielles au Canada. La LLO a subi une réforme importante en 1988, qui visait principalement l'épanouissement des minorités linguistiques, en permettant « d'élargir l'action gouvernementale dans le domaine des langues officielles pour y inclure une intervention davantage ciblée auprès des communautés minoritaires de langue officielle » (Cardinal, 2006 : 106).

Quatre parties de la LLO sont pertinentes dans le cadre de la présente étude, soit les parties IV, V et VI, ainsi que – dans une moindre mesure – la partie VII. Comme l'indique le Commissariat aux langues officielles (CLO), l'article 3 prévoit que la LLO « s'applique aux institutions fédérales, c'est-à-dire notamment les bureaux, les sociétés d'État et les ministères fédéraux », de même qu'à « certains organismes, comme Air Canada et VIA Rail, [qui] ont gardé des obligations linguistiques après leur privatisation ». Il demeure cependant que « [l]a *Loi sur les langues officielles* ne

6. À l'exception du transporteur Air Canada, soumis à la Loi sur les langues officielles par la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada (cf. point 1.1.3.2).

s'applique pas aux paliers de gouvernements provinciaux et municipaux, ni aux entreprises privées » (CLO, 2010d : 3). Ainsi, dans le domaine du transport aérien, seules les institutions fédérales suivantes sont assujetties à la LLO :

- l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA), une société d'État responsable du contrôle des individus et bagages circulant dans les zones réglementées d'un aéroport;
- l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), qui relève du ministre de la Sécurité publique et qui est chargée du contrôle de la circulation frontalière des personnes et marchandises;
- Citoyenneté et Immigration Canada (CIC), dont les bureaux situés dans les aéroports sont chargés entre autres d'émettre des visas, de recevoir des demandes d'asile et d'accueillir les immigrants (en collaboration avec l'ASFC).

Il a été mentionné plus haut que deux anciennes organisations publiques du domaine du transport aérien, devenues sociétés privées respectivement en 1988 et 1996, sont également soumises à la LLO de par leur loi constitutive : le transporteur Air Canada et le service de contrôle de la circulation aérienne Nav Canada. Bien entendu, Transports Canada, à titre de ministère, est lui aussi assujetti à la LLO. On peut également mentionner les aéroports canadiens, dont la dévolution a été entamée au début des années 1990. Cette dévolution, encadrée par la Loi relative aux cessions d'aéroports – sanctionnée en 1992 –, a fait en sorte que les aéroports locaux et régionaux ont été vendus, alors que les grands aéroports ont été cédés par bail (Canada, 2005b : 2 [art. 4]). Ainsi, « [l]es aéroports canadiens qui accueillent un million de passagers par année sont soumis à certaines règles qui [...] donnent [aux passagers] le droit de [se] faire servir en français ou en anglais »⁷.

Voici les dispositions de la LLO qui s'appliquent aux organisations du domaine du transport aérien énumérées ci-dessus. La partie IV concerne les communications avec le public et la prestation des services et comporte un passage qui s'adresse expressément aux institutions fédérales (ainsi qu'à leurs tiers conventionnés) offrant des services aux voyageurs :

23. (1) Il est entendu qu'il incombe aux institutions fédérales offrant des services aux voyageurs de veiller à ce que ceux-ci puissent, dans l'une ou l'autre des langues officielles, communiquer avec leurs bureaux et en recevoir les services, là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, dans les bureaux visés au paragraphe (1), les services réglementaires offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés par elles à cette fin le soient, dans les deux langues officielles, selon les modalités réglementaires. (Canada, 2012a : 11)

7. La liste de ces 18 aéroports est fournie dans la section du site du Commissariat aux langues officielles consacrée aux droits linguistiques dans les aéroports canadiens. <<http://www.ocol-clo.gc.ca/aeroports/index.html>> (16 janvier 2014)

La partie V de la LLO décrète l'anglais et le français comme langues du travail dans les institutions fédérales et en délimite les sphères d'application :

35. (1) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que :

a) dans la région de la capitale nationale et dans les régions ou secteurs du Canada ou lieux à l'étranger désignés, leur milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre;

b) ailleurs au Canada, la situation des deux langues officielles en milieu de travail soit comparable entre les régions ou secteurs où l'une ou l'autre prédomine.

[...]

36. (1) Il incombe aux institutions fédérales, dans la région de la capitale nationale et dans les régions, secteurs ou lieux désignés au titre de l'alinéa 35(1)a) :

a) de fournir à leur personnel, dans les deux langues officielles, tant les services qui lui sont destinés, notamment à titre individuel ou à titre de services auxiliaires centraux, que la documentation et le matériel d'usage courant et généralisé produits par elles-mêmes ou pour leur compte;

b) de veiller à ce que les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé et acquis ou produits par elles à compter du 1^{er} janvier 1991 puissent être utilisés dans l'une ou l'autre des langues officielles;

c) de veiller à ce que, là où il est indiqué de le faire pour que le milieu de travail soit propice à l'usage effectif des deux langues officielles, les supérieurs soient aptes à communiquer avec leurs subordonnés dans celles-ci et à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans ces deux langues. (*Ibid.* : 15-16)

Au Québec, « [q]u'ils occupent un poste bilingue ou non, les employés des institutions fédérales ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues », régions qui sont identifiées par le Commissariat aux langues officielles comme étant la région métropolitaine de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons-de-l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec⁸ (CLO, 2010d : 6). Ces régions comprennent trois villes où sont situés des aéroports : Dorval, Gaspé et Sherbrooke⁹.

La partie VI de la LLO porte sur la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise au monde du travail :

39. (1) Le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que :

a) les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, sans distinction d'origine ethnique ni égard à la première langue apprise, aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales;

b) les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle, compte tenu de la nature de chacune d'elles et notamment de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

(2) Les institutions fédérales veillent, au titre de cet engagement, à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens, tant d'expression française que d'expression anglaise, compte tenu des objets et des dispositions des parties IV et V relatives à l'emploi. (*Ibid.* : 18-19)

8. La liste détaillée des régions bilingues du Québec est disponible sur le site du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. <http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/offlang/chap5_101-fra.asp#bilingue> (28 janvier 2013)

9. Extrait de la circulaire n° 1977-46 du Conseil du Trésor et de la Commission de la fonction publique, annexe B, 30 septembre 1977. <http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/offlang/chap5_101-fra.asp> (16 janvier 2014)

Une autre partie de la LLO peut s'avérer pertinente lorsqu'il est question du domaine du transport aérien. Le projet de loi S-3 (cf. Canada, 2005e), adopté en 2005, a permis de renforcer l'article 41 de la partie VII de la LLO, « en imposant de nouvelles obligations à l'ensemble des institutions fédérales » – ce qui inclut Air Canada et Nav Canada –, qui doivent désormais « promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne » et « démontrer que leurs politiques, leurs programmes, leurs directives et leurs priorités » contribuent à cette nouvelle obligation (CLO, 2006a : 5). Outre un engagement envers l'épanouissement des minorités francophones et anglophones (qui ne peut s'appliquer aux francophones du Québec), la partie VII de la LLO a été bonifiée entre autres par l'ajout d'un paragraphe à l'article 41 :

41. (1) Le gouvernement fédéral s'engage [...] à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. Il demeure entendu que cette mise en œuvre se fait dans le respect des champs de compétence et des pouvoirs des provinces. (Canada, 2012a : 19)

L'article 43 comporte des précisions concernant la mise en œuvre de cette partie de la LLO, qui incombe à Patrimoine canadien :

43. (1) Le ministre du Patrimoine canadien prend les mesures qu'il estime indiquées pour favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et, notamment, toute mesure :

[...]

b) pour encourager et appuyer l'apprentissage du français et de l'anglais;

c) pour encourager le public à mieux accepter et apprécier le français et l'anglais;

[...]

e) pour encourager et aider [l]es gouvernements [provinciaux] à donner à tous la possibilité d'apprendre le français et l'anglais;

f) pour encourager les entreprises, les organisations patronales et syndicales, les organismes bénévoles et autres à fournir leurs services en français et en anglais et à favoriser la reconnaissance et l'usage de ces deux langues, et pour collaborer avec eux à ces fins;

g) pour encourager et aider les organisations, associations et autres organismes à refléter et promouvoir, au Canada et à l'étranger, le caractère bilingue du Canada;

h) sous réserve de l'aval du gouverneur en conseil, pour conclure avec des gouvernements étrangers des accords ou arrangements reconnaissant et renforçant l'identité bilingue du Canada. (Canada, 2012a : 20)

On précise également que Patrimoine canadien doit faire rapport annuellement au Parlement en ce qui a trait aux institutions fédérales concernées par l'application de la partie VII de la LLO.

Même si cette partie de la loi est peu abordée dans la documentation sur le domaine du transport aérien – elle est en fait le plus souvent évoquée lorsqu'il est question des communautés de langue officielle en situation minoritaire –, il s'avérerait pertinent de

rappeler ici sa portée récemment étendue, particulièrement en ce qu'elle fait en sorte, désormais, que « [t]outes les institutions fédérales doivent maintenant s'interroger sur la façon dont elles [...] font la promotion de la dualité linguistique » (CLO, 2006a : 9).

1.1.3.2. Autres textes légaux ou réglementaires

Outre la LLO, on peut retenir cinq textes légaux ou réglementaires qui délimitent les obligations linguistiques dans le domaine du transport aérien telles qu'examinées dans la présente étude.

Le **Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services** (Canada, 2007a) vient préciser la portée des dispositions de la partie IV de la LLO. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, dans une description de ce règlement, indique clairement les obligations linguistiques concernant les règles particulières sur la demande importante et les services offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés (Canada, 2012d¹⁰). Le contrôle de la circulation aérienne, selon ce règlement et sa description, serait régi par l'Ordonnance sur les normes et méthodes des communications aéronautiques (Canada, 2007a : 12 [art. 6, paragr. 2b]; Canada, 2012d¹¹), alors que c'est plutôt le Règlement de l'aviation canadien qui prime aujourd'hui. (Il sera question de ces deux textes un peu plus loin dans la présente section.) On précise néanmoins que des services bilingues sont prévus « dans l'espace aérien de la province de Québec et dans celui de certaines régions adjacentes » (Canada, 2012d¹²). Air Canada est également ciblé dans cette description, alors qu'on spécifie que « [l]es règles portant sur les services fournis à bord d'avions d'Air Canada [...] sont établies en fonction de leurs trajets », ce qui « comprend le service offert dans les deux directions ». Ainsi,

[l]es services doivent être dans les deux langues officielles sur les trajets d'Air Canada en partance ou à destination d'aéroports desservant la région de la Capitale nationale, Montréal, Moncton, ou faisant escale dans l'un de ces aéroports, de même que les trajets en partance et à destination d'un aéroport situé dans l'une des trois provinces suivantes : Ontario, Québec et Nouveau-Brunswick. (*Ibid.*¹³)

Le **Règlement de l'aviation canadien** (RAC) (dont la Loi sur l'aéronautique est la loi habilitante) comporte les dispositions suivantes pour l'ensemble des exploitants aériens du pays en ce qui concerne la transmission des consignes de sécurité aux passagers :

705.43 (1) L'exploitant aérien doit s'assurer qu'un exposé sur les mesures de sécurité est donné aux passagers conformément aux *Normes de service aérien commercial* [c.-à-d. art. 725.43 de la norme 725¹⁴].

(2) L'exploitant aérien doit s'assurer que l'exposé visé au paragraphe (1) est donné en français et en anglais. (Canada, 2012b : 780)

10. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

11. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

12. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

13. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

14. Les Normes de service aérien commercial sont les critères d'application de base de la sous-partie 705 du RAC. Elles peuvent être consultées en format HTML sur le site de Transports Canada. Voir la norme 725, article 725.43 <http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/servreg/rac/partie7-normes-725-2173.htm#725_43> (28 novembre 2013)

Le RAC prévoit également que l'exploitant aérien doit « fourni[r] à chaque passager, à son siège, une carte des mesures de sécurité qui contient, sous forme pictographique, les renseignements exigés pour les cartes des mesures de sécurité par l'article 725.44 de la norme 725¹⁵ », en français et en anglais, de même qu'en braille français et en braille anglais, et qu'un total de huit exemplaires (soit « deux copies dans chaque présentation ») doivent « se trouve[r] à bord de tout aéronef » (*ibid.* : 781 [art. 705.44]).

En outre, le RAC prévoit que « [l]es langues des radiocommunications aéronautiques au Canada sont le français et l'anglais » (Canada, 2012b : 573 [art. 602.133]) et produit trois listes d'endroits qui doivent offrir des services à la fois en français et en anglais (*ibid.* : 574-575 [art. 602.134, paragr. 1-5]). La plupart des stations d'information de vol et unités de contrôle de la circulation qui y figurent sont situées au Québec¹⁶, c'est-à-dire dans la région d'information de vol de Montréal (dont il sera question au point 1.2.1). Le RAC précise également ceci :

402.03 [...] (4) Dans le cas où les services de contrôle de la circulation aérienne sont fournis à un emplacement opérationnel dans les deux langues officielles, le ministre ne peut annoter une licence de contrôleur de la circulation aérienne d'une qualification pour l'emplacement opérationnel en cause, à moins que le demandeur n'ait réussi à un examen démontrant qu'il maîtrise suffisamment les deux langues officielles pour les utiliser dans les radiocommunications bilatérales relatives à la sécurité et au contrôle. (*Ibid.* : 331)

Afin que soit mesurée la maîtrise des langues officielles et pour faire suite aux normes et pratiques recommandées de l'OACI (dont il a été question au point 1.1.1), une annexe concernant les nouvelles exigences relatives aux compétences linguistiques a été ajoutée au RAC. Les pilotes (norme 421, pour les membres d'équipage de conduite) de même que les contrôleurs aériens (norme 422, pour les contrôleurs de la circulation aérienne) doivent donc se conformer à ces exigences depuis avril 2008. Chez les pilotes, les compétences linguistiques exigées pour la délivrance et l'annotation d'un permis, d'une licence ou d'une qualification de membre d'équipage de conduite sont définies comme suit :

401.06 [...] (1.1) [...] b) dans le cas d'une licence, des documents qui établissent que le demandeur a démontré, au moyen d'une évaluation, son aptitude à parler et à comprendre le français ou l'anglais, ou les deux, au niveau fonctionnel ou expert, conformément à l'échelle de compétence linguistique figurant au tableau du paragraphe 421.06(4) des normes de délivrance des licences du personnel. (*Ibid.* : 292)

Pour ce qui est des contrôleurs aériens, les compétences linguistiques exigées pour la délivrance et l'annotation des licences et qualifications de contrôleur de la circulation aérienne sont les suivantes :

402.03 (1) [...] (1.1) [...] b) des documents qui établissent que le demandeur a démontré, au moyen d'une évaluation, son aptitude à parler et à comprendre l'anglais ou le français et l'anglais, au niveau fonctionnel ou expert, conformément à l'échelle de compétence linguistique figurant au tableau du paragraphe 422.03(4) des normes de délivrance des licences du personnel. (*Ibid.* : 330)

15. Cf. note 12. Voir la norme 725, article 725.43 <http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/servreg/rac/partie7-normes-725-2173.htm#725_44> (28 novembre 2013)

16. Une station d'information de vol est située à Charlo, au Nouveau-Brunswick, et une unité de contrôle terminal de même qu'une tour de contrôle de la circulation aérienne sont situées à Ottawa, en Ontario (Canada, 2012b : 574-575 [art. 602.134, tableaux 1-3]). À noter que ces deux endroits font partie de la FIR de Montréal (cf. point 1.2.1).

L'échelle évoquée dans les deux extraits précédents établit trois niveaux de compétence linguistique – identiques pour les pilotes et les contrôleurs aériens –, qui sont détaillés dans le tableau reproduit ci-dessous (cf. tableau 1).

Tableau 1
Échelle de compétence linguistique
Niveaux expert, fonctionnel et inférieur au niveau fonctionnel¹⁷

NIVEAU	PRONONCIATION	STRUCTURE	VOCABULAIRE	AISANCE	COMPRÉHENSION	INTERACTION
Niveau expert correspond à des compétences plus élevées que la norme minimale requise	La prononciation, l'accent tonique, le rythme et l'intonation sont influencés par la langue première ou par une variante régionale, mais ne nuisent jamais à la facilité de compréhension.	Les structures grammaticales et phrastiques de base ainsi que les structures complexes sont toujours bien maîtrisées.	Répertoire lexical suffisamment riche et précis pour s'exprimer efficacement sur un grand nombre de sujets familiers ou peu connus. Le vocabulaire est idiomatique, nuancé et adapté au registre.	Peut parler longuement de façon naturelle et sans effort. Varie le débit pour obtenir un effet stylistique, par exemple pour insister sur un point. Utilise correctement et spontanément les marqueurs et les connecteurs du discours.	Comprend toujours bien dans presque tous les contextes et saisit les subtilités linguistiques et culturelles.	Interagit avec aisance dans presque toutes les situations. Saisit les indices verbaux et non verbaux et y répond adéquatement.
Niveau fonctionnel correspond au niveau minimal de compétences en matière de communications radiotéléphoniques	La prononciation, l'accent tonique, le rythme et l'intonation sont influencés par la langue première ou par une variante régionale, mais ne nuisent que quelquefois à la facilité de compréhension.	Les structures grammaticales et phrastiques de base sont utilisées de façon créative et sont habituellement bien maîtrisées. Des erreurs peuvent se produire particulièrement dans des situations inhabituelles ou imprévues mais elles altèrent rarement le sens de l'information.	Répertoire lexical généralement assez riche et précis pour s'exprimer efficacement sur des sujets courants, concrets ou professionnels. Peut souvent utiliser des paraphrases dans des situations inhabituelles ou imprévues pour combler les lacunes lexicales.	Peut parler relativement longtemps avec un débit approprié. Peut parfois perdre la fluidité d'expression en passant des formules apprises à l'interaction spontanée, mais sans nuire à l'efficacité de la communication. Peut utiliser les marqueurs et les connecteurs de façon limitée. Les mots de remplissage ne distraient pas l'attention.	Comprend bien la plupart des énoncés portant sur des sujets courants, concrets ou professionnels lorsque l'accent ou le parler utilisés sont suffisamment intelligibles pour une communauté internationale d'utilisateurs. Devant une difficulté linguistique, une complication ou un événement imprévu, peut comprendre plus lentement ou avoir à demander des éclaircissements.	Les réponses sont habituellement immédiates, appropriées et informatives. Amorce et soutient une conversation même dans des situations imprévues. Réagit correctement lorsqu'il semble y avoir un malentendu en vérifiant, en confirmant ou en clarifiant l'information.
Niveau inférieur au niveau fonctionnel décrit un niveau où les compétences sont inférieures au niveau exigé	La prononciation, l'accent tonique, le rythme et l'intonation sont influencés par la langue première ou par une variante régionale et nuisent fréquemment à la facilité de compréhension.	Les structures grammaticales et phrastiques de base associées à des situations prévisibles ne sont pas toujours bien maîtrisées. Les erreurs altèrent fréquemment le sens de l'information.	Répertoire lexical souvent assez riche et précis pour s'exprimer efficacement sur des sujets courants, concrets ou professionnels mais le vocabulaire est limité et le choix de mots est souvent mal adapté à la situation. Souvent incapable d'utiliser des paraphrases pour combler les lacunes lexicales.	Peut parler relativement longtemps mais la formulation et les pauses sont souvent inappropriées. Les hésitations et la lenteur de traitement de langage peuvent entraver l'efficacité de la communication. Les mots de remplissage distraient parfois l'attention.	Comprend souvent bien les énoncés portant sur des sujets courants, concrets ou professionnels, lorsque l'accent ou le parler utilisés sont suffisamment intelligibles pour une communauté internationale d'utilisateurs. Peut avoir des problèmes de compréhension devant une difficulté linguistique, une complication ou un événement imprévu.	Peut amorcer et soutenir une conversation avec une relative aisance sur des sujets familiers ou dans des situations prévisibles. Réagit généralement de façon inappropriée dans des situations imprévues.

17. Les Normes de délivrance des licences et de formation du personnel relatives aux permis, licences et qualifications des membres d'équipage de conduite sont les critères d'application de base de la sous-partie 401 du RAC. Elles peuvent être consultées en format HTML sur le site de Transports Canada. Voir la norme 421, article 421.06(4). <http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/servreg/rac/partie4-normes-421-1086.htm#421_06_4> (21 septembre 2012) Voir aussi la norme 422, article 422.03(4). <<http://www.tc.gc.ca/fra/aviationcivile/servreg/rac/partie4-normes-422-1087.htm>> (21 septembre 2012)

La réussite de cette évaluation linguistique, autant pour la licence de membre d'équipage de conduite que pour la licence de contrôleur de la circulation aérienne, détermine la date d'expiration d'un carnet de documents d'aviation, qui est :

401.12 [...] (4)

[de même que **402.08** [...] (3)]

[...]

a) le premier jour du soixante et unième mois suivant la date à laquelle le carnet a été délivré, si la demande de licence contenait des documents établissant que le titulaire avait démontré, lors de son évaluation de compétence linguistique, le niveau d'aptitude expert;

b) le premier jour du soixante et unième mois suivant la date à laquelle son évaluation de compétence linguistique a été effectuée, si la demande de licence contenait des documents établissant que le titulaire avait démontré, lors de cette évaluation, un niveau d'aptitude fonctionnel. (*Ibid.* : 295-296 [et 333-334])

L'évaluation de la compétence linguistique comporte un élément de plus concernant les contrôleurs aériens, qui se lit comme suit :

402.09 Si les documents joints à la demande de licence de contrôleur de la circulation aérienne qui a été délivrée sous forme d'étiquette de carnet établissent que le titulaire a démontré, lors de son évaluation de compétence linguistique, un niveau d'aptitude fonctionnel, celui-ci doit, en vue du renouvellement de la licence, être évalué de nouveau dans les six mois précédant la date d'expiration du carnet de documents d'aviation dans lequel figure la licence. (*Ibid.* : 334)

En somme, comme le résume la circulaire d'information de Transports Canada intitulée *Exigences relatives aux compétences linguistiques pour l'aviation*, les licences canadiennes des pilotes doivent porter l'une des trois annotations suivantes : anglais, français ou anglais/français; alors que celles des contrôleurs aériens doivent porter l'une des deux suivantes : anglais ou anglais/français (Transports Canada, 2010 : 5). Ces annotations n'indiquent toutefois pas le niveau de compétence – expert ou fonctionnel – du titulaire.

Cela dit, il existe un document intitulé **Ordonnance sur les normes et méthodes des communications aéronautiques** (OCA), qui n'émane pas du ministère de la Justice, mais qui a plutôt été préparé par Industrie Canada en 1991; cette codification visait à compléter une version antérieure de la Loi sur l'aéronautique. Curieusement, plusieurs documents du Commissariat aux langues officielles et du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada – de même que certains textes réglementaires (dont le Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services) – se réfèrent à cette ordonnance plutôt qu'au Règlement de l'aviation canadien, et ce, malgré l'avertissement suivant, qui figure au début du document :

On rappelle aux lecteurs que la présente codification [c.-à-d. l'OCA] n'a aucune sanction parlementaire, que les modifications y ont été incorporées aux seules fins d'en faciliter la consultation. Lorsqu'il s'agit d'interpréter et d'appliquer la loi, c'est à la loi et aux modifications mêmes qu'il faut se reporter. (Industrie Canada, 1991 : ii)

Un élément de l'OCA vise l'usage des langues et consiste en l'interdiction suivante :

3. (1) Sauf dispositions contraires de l'article 4, 5 ou 6, il est interdit à toute personne qui exploite une station radio aéronautique au Canada d'échanger des services consultatifs ou des services de contrôle de la circulation aérienne dans une langue autre que l'anglais. (*Ibid.* : 1)

Les articles subséquents présentent diverses exceptions pour lesquelles l'usage du français est permis, et trois annexes fournissent des listes de villes – encore une fois majoritairement québécoises¹⁸ – où les services consultatifs et les messages IFR du contrôle de la circulation aérienne¹⁹ sont offerts dans cette langue. La documentation produite par Nav Canada permet de mieux comprendre les critères, entre autres géographiques, de l'usage des langues dans les communications radio au Canada; il en sera question au point 1.2.1.

La **Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada** (LPPCAC) (Canada, 2007b) a été sanctionnée en 1988 afin d'encadrer le passage d'Air Canada de société d'État à société privée. Le cas de cette société est particulier dans le domaine du transport aérien (cf. point 1.2.2.1), puisqu'il s'agit du seul transporteur aérien soumis à la LLO, et ce, en vertu précisément de la LPPCAC. Cependant, comme cette loi a été adoptée avant la fusion d'Air Canada avec la Canadian Airlines Corporation²⁰ et la création de la filiale Jazz, il subsiste un flou juridique autour de l'application de la LLO en ce qui concerne cette dernière. La LPPCAC précise ceci lorsqu'il est question des obligations linguistiques d'Air Canada :

10. (1) La Loi sur les langues officielles s'applique à la Société [Air Canada].

(2) Sous réserve du paragraphe (5)²¹, la Société [Air Canada] est tenue de veiller à ce que les services aériens, y compris les services connexes²², offerts par ses filiales à leurs clients le soient, et à ce que ces clients puissent communiquer avec celles-ci relativement à ces services, dans l'une ou l'autre des langues officielles dans le cas où, offrant elle-même les services, elle serait tenue, au titre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, à une telle obligation. (Canada, 2007b : 6)

Les inégalités dans la prestation de services en français par Air Canada ont fait l'objet de nombreuses plaintes depuis la création du Commissariat aux langues officielles (cf. point 1.3.1). De plus, la société Air Canada s'est portée acquéreur de plusieurs transporteurs régionaux depuis sa privatisation. Une modification à la LPPCAC entrée en vigueur en 2000 oblige le transporteur à faire respecter la partie IV de la LLO par les filiales dont il possède plus de 50 % (Canada, 2000 : 22-24 [paragr. 18]). Cette modification s'applique autant aux services aériens qu'aux services connexes.

La **Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile** (Canada, 2005a) a été sanctionnée en 1996 et visait à encadrer la création de la société privée sans capital-actions Nav Canada – qui n'est pas mandataire de la Couronne –, à laquelle Transports Canada a cédé la même année le contrôle de la circulation aérienne civile (cf. point 1.2.1). Nav Canada est ainsi assujettie à la LLO par cette loi, qui prévoit que « [l]a *Loi sur les langues officielles* s'applique à la société

18. Une tour de contrôle d'aéroport est située à Ottawa, en Ontario (Industrie Canada, 1991 : 6). À noter qu'Ottawa, selon le RAC (Canada, 2012b) fait partie de la FIR de Montréal (cf. point 1.2.1).

19. « Message qui contient des instructions du contrôle de la circulation aérienne, une autorisation du contrôle de la circulation aérienne, un compte rendu de position ou une procédure concernant la conduite d'un vol IFR [*instrument flight rules*] » (Canada, 2012b : 19-20 [art. 101.01, paragr. 1]).

20. La LPPCAC a cependant été modifiée en juillet 2000 afin d'encadrer partiellement cette fusion; cf. Canada, 2000 : 7-8 (art. 10, paragr. 5 et 7).

21. Le paragraphe en question porte sur certains délais accordés à la suite de la fusion avec la Canadian Airlines Corporation, qui ne sont plus en vigueur aujourd'hui.

22. Services aériens : « Service offert, par aéronef, au public pour le transport des passagers, des marchandises, ou des deux » (Canada, 2013b : 28 [art. 55, paragr. 1]). Services connexes : « comprend les services de billetterie et de réservation, les renseignements relatifs aux trajets et aux tarifs, le contrôle des passagers à l'embarquement et au débarquement, les annonces faites aux clients et les services au comptoir, la réclamation des bagages ou du fret et les services à la clientèle » (Canada, 2007b : 8-9 [art. 10, paragr. 10]).

[Nav Canada] comme si elle était une institution fédérale » (*ibid.* : 43 [art. 96]). Cette société peut donc faire l'objet de critiques ou de recommandations de la part du Commissariat aux langues officielles (*cf.* point 1.3.1).

Au terme de cette sous-section, on peut retenir que le cadre légal et réglementaire du domaine du transport aérien est essentiellement fédéral. En outre, les seules obligations de bilinguisme français-anglais qu'ont l'ensemble des transporteurs en territoire canadien figurent dans le RAC et concernent les consignes de sécurité à transmettre aux passagers. Pour ce qui est de la LLO, seuls le transporteur Air Canada et le service de contrôle de la circulation aérienne Nav Canada y sont soumis, puisqu'il s'agit d'anciennes organisations publiques.

1.1.4. Application et suivi du cadre légal et réglementaire de l'usage des langues

Divers organismes ou regroupements ont un rôle à jouer dans l'application ou le suivi du cadre légal et réglementaire qui vient d'être présenté. Voici, en bref, le rôle de chacun.

Le **ministère de la Justice** du Canada répertorie en ligne les lois et règlements codifiés du Canada et le contenu de son site est mis à jour de façon hebdomadaire. Les textes présentés au point 1.1.3 – sauf indication contraire – sont rédigés par ce ministère. Par exemple, il a été chargé de l'élaboration de la LLO en 1988, et la responsabilité globale de cette loi relève toujours du ministre. Son rôle consiste principalement « à conseiller le gouvernement sur les questions juridiques ayant trait au statut et à l'usage des langues officielles, et [à] formuler la position du gouvernement dans les litiges impliquant des droits linguistiques »²³.

Depuis la fin des années 1980, **Transports Canada** est moins actif dans le domaine du transport aérien, puisqu'il s'est déchargé d'une partie des responsabilités qui relevaient jusqu'alors de sa compétence. Il a procédé à la cession de plusieurs aéroports et à la privatisation d'Air Canada de même qu'au transfert du contrôle de la circulation aérienne civile à Nav Canada et au transfert du contrôle des passagers et des bagages à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Cependant, ce ministère demeure notamment responsable de l'administration de la Loi sur l'aéronautique et du Règlement de l'aviation canadien²⁴.

Le **Commissariat aux langues officielles** (CLO) veille à ce que les institutions fédérales – et certains organismes ayant gardé des obligations linguistiques après leur privatisation, comme Air Canada et Nav Canada – respectent la LLO. Il a la responsabilité de traiter les plaintes du public et des employés du gouvernement

23. <<http://www.pch.gc.ca/fra/1357322975995/1357323090237>> (17 janvier 2014)

24. <<http://www.conseilaerien.ca/fr/rules-and-regulations.html>> (17 janvier 2014)

fédéral ou de sociétés soumises à la LLO, par exemple en ce qui a trait à la langue de service (partie IV), à la langue du travail (partie V) ainsi qu'à l'embauche équitable de francophones et d'anglophones (partie VI). Le CLO produit notamment un rapport annuel (cf. point 1.3.1) de même que des rapports de vérification (cf. annexe II).

Le **Secrétariat du Conseil du Trésor** (SCT) du Canada est quant à lui chargé de l'application des parties IV, V et VI de la LLO et a la responsabilité d'élaborer des politiques et des directives ainsi que de recommander des règlements pour l'application des mêmes parties de la LLO dans les institutions fédérales et autres organismes soumis à des obligations linguistiques. Il a d'ailleurs produit des versions annotées et des descriptions de certains textes de loi portant sur les langues officielles, parmi lesquelles on compte la Description du Règlement en matière de service au public dans les deux langues officielles (Canada, 2012d), la Loi sur les langues officielles – version annotée à l'usage des employés chargés de la mise en œuvre de la Loi dans les institutions fédérales (Canada, 2001), le Cadre de politiques en matière de langues officielles (Canada, 2004) et la Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation de services (Canada, 2005c). Cela dit, le SCT a récemment émis une politique qui remplace entre autres ces deux derniers textes²⁵, intitulée Politique sur les langues officielles, qui est entrée en vigueur en novembre 2012 (Canada, 2012c). Outre ces responsabilités, le SCT convoque également les réunions des « champions des langues officielles », terme qui, dans les institutions fédérales et organismes assujettis à la LLO, désigne une personne chargée de la promotion et de l'épanouissement des langues officielles. Cette personne « siège au comité de direction de son institution, mais [elle] ne relève de personne et n'a aucune responsabilité spécifique liée à l'application des lois et politiques en matière de langues officielles. Son rôle vise des fonctions de leadership, d'écoute, de synthèse, d'influence et de communication »²⁶. Le SCT est chargé de réunir quelques fois par année ces représentants afin d'échanger sur divers enjeux ou pratiques touchant les langues officielles. Dans le domaine du transport aérien, des champions des langues officielles ont été nommés, entre autres, à Air Canada, à Nav Canada ainsi qu'à Transports Canada.

Pour ce qui est de **Patrimoine canadien**, ce ministère a notamment la responsabilité de coordonner la mise en œuvre de la partie VII de la LLO (cf. point 1.1.3.1), qui vise à mettre en valeur les deux langues officielles dans la société canadienne et à s'assurer de la promotion du français et de l'anglais par l'ensemble des institutions fédérales. Il doit également produire un rapport annuel faisant état de l'évolution de la situation à cet égard. Outre ces responsabilités, Patrimoine canadien assume la direction des Programmes d'appui aux langues officielles, de même que la coordination du Secrétariat des langues officielles.

25. La Politique sur les langues officielles remplace quatre documents : le Cadre de politiques en matière de langues officielles, la Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services, la Politique sur la langue de travail et la Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines (Canada, 2012c : 1).

26. <<http://osez-dare.aadnc-aandc.gc.ca/rr/rrc-fra.asp>> (17 janvier 2014)

Enfin, trois comités parlementaires fédéraux se sont penchés sur la question des langues officielles du Canada dans le domaine du transport aérien depuis l'acquisition par Air Canada de la Canadian Airlines Corporation. Le **Comité mixte permanent des langues officielles**, actif jusqu'en 2002, regroupait des membres de la Chambre des communes et du Sénat et était

chargé d'étudier, pour en faire rapport, les politiques et les programmes de langues officielles, y compris les rapports annuels du commissaire aux langues officielles, qui sont renvoyés d'office au Comité dès leur dépôt à la Chambre. Le mandat de ce comité découl[ait] d'une disposition législative exigeant qu'un comité d'une des deux chambres ou des deux soit chargé spécialement de suivre l'application de la *Loi sur les langues officielles* et la mise en œuvre des rapports présentés en vertu de cette loi.²⁷

Le **Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes** a été formé après la dissolution du comité mixte en 2002. Son mandat « comprend notamment l'étude des politiques et des programmes de langues officielles, y compris les rapports annuels du commissaire aux langues officielles qui sont réputés renvoyés en permanence au Comité dès qu'ils sont déposés sur le Bureau, et la présentation de rapports à ce sujet »²⁸. Par suite de sa dissociation en octobre 2002 du même comité mixte, le Sénat a également créé un comité, le **Comité sénatorial permanent des langues officielles**, qui a « pour mandat d'examiner toute question concernant les langues officielles en général. Il se penche sur des sujets qui touchent l'application de la *Loi sur les langues officielles* (LLO) ainsi que des règlements et instructions en découlant »²⁹. Ces trois comités ont produit depuis 2001 au moins cinq rapports sur l'usage des langues dans le domaine du transport aérien, portant tous sur le bilinguisme à Air Canada; cf. annexe III).

Enfin, l'**Office québécois de la langue française** peut recevoir et traiter les plaintes relatives à la langue du commerce et des affaires pour ce qui est des entreprises du transport aérien commercial qui sont en service sur le territoire québécois, à l'exception cependant de ce qui concerne la langue du travail et la francisation des entreprises (cf. point 1.1.2).

1.2. BRANCHES DU DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN CIBLÉES POUR L'ÉTUDE

Les volets quantitatif et qualitatif de la présente étude ciblent particulièrement – pour des raisons qui sont développées à l'annexe VIII – trois corps de métiers, soit les contrôleurs aériens, les pilotes et les agents de bord. Puisque ces professions concernent deux branches en particulier du domaine du transport aérien, il a été jugé pertinent de présenter sommairement ces branches, qui sont le contrôle de la circulation aérienne civile et le transport aérien commercial.

27. <<http://www.parl.gc.ca/marleaumontpetit/DocumentViewer.aspx?Lang=F&Sec=Ch20&Seq=4&Language=F>> (17 janvier 2014)

28. <<http://www.parl.gc.ca/CommitteeBusiness/AboutCommittees.aspx?Cmte=LANG&Language=F&Mode=1&Parl=40&Ses=3>> (17 janvier 2014)

29. <http://www.parl.gc.ca/SenCommitteeBusiness/CommitteeAbout.aspx?parl=41&ses=2&Language=F&comm_id=595> (17 janvier 2014)

1.2.1. Contrôle de la circulation aérienne civile³⁰

Transports Canada a cédé en 1996 le contrôle de la circulation aérienne civile à Nav Canada³¹, qui fournit à la grandeur du pays les services suivants : « le contrôle de la circulation aérienne, l'information de vol, les exposés météorologiques, l'information aéronautique, les services consultatifs d'aéroport et les aides électroniques à la navigation »³². Cette société est responsable de la formation professionnelle des contrôleurs aériens de l'ensemble du pays et est assujettie à la Loi sur les langues officielles (LLO) par la Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile (Canada, 2005a). Le Règlement de l'aviation canadien comporte également certaines dispositions concernant l'offre de services en français dans les communications radio (Canada, 2012b). Le système de navigation aérienne du Canada exploité par Nav Canada est le deuxième au monde de par sa taille; la société « gère quelque 12 millions de mouvements d'aéronefs³³ par année dans un espace aérien intérieur et océanique de 18 millions de kilomètres carrés »³⁴.

Puisque Nav Canada est chargée de la formation professionnelle liée aux services de la circulation aérienne et aux opérations techniques, elle dispose d'un site Web de renseignements sur les carrières liées à ces domaines, en plus de son site principal. Il n'est pas vraiment question de la langue du travail dans ce site axé sur la carrière, sauf dans les exigences de sélection, où il est précisé que tous les candidats doivent « maîtriser l'anglais ou être parfaitement bilingue (anglais et français) »³⁵, compétence qui sera vérifiée lors du processus de sélection pour les candidats bilingues, qui devront « participer à une évaluation linguistique au téléphone »³⁶. De plus, on trouve dans la foire aux questions les précisions suivantes par rapport au bilinguisme des candidats :

Si je suis bilingue, serai-je affecté(e) à un poste au Québec?

Puisque la majorité des postes bilingues sont au Québec, il y a de bonnes chances que vous soyez affecté(e) à cette province. Au bout du compte, le lieu de votre affectation sera déterminé selon les exigences opérationnelles de NAV CANADA.³⁷

Nav Canada produit également de la documentation, dont l'*AIP Canada (OACI)*, une « publication d'information aéronautique d'État du Canada destinée au milieu de l'aviation canadien et international »³⁸, le *Manuel des espaces aériens désignés*, qui « contient des renseignements [sur] la désignation de l'espace aérien du Canada »³⁹,

30. Pour mieux comprendre le contexte de l'implantation, à partir des années 1970, du bilinguisme anglais-français dans le contrôle de la circulation aérienne au Québec, voir l'annexe I.

31. La société Nav Canada a été « constituée aux termes de la partie II de la *Loi sur les corporations canadiennes* le 26 mai 1995 » (Canada, 2005a : 5 [art. 2, paragr. 1]).

32. <<http://www.navcanada.ca/FR/about-us/Pages/default.aspx>> (23 juillet 2014)

33. *Terminav* indique que le terme *mouvement d'aéronef* désigne un décollage ou un atterrissage à un aéroport. <http://www1.navcanada.ca/logiterm/addon/terminav/termino_view.php?id=d0da43cf73c361993f440bcb16af7ccc&m=8b6f8e6d#ti> (23 juillet 2014)

34. <<http://www.navcanada.ca/FR/about-us/Pages/default.aspx>> (23 juillet 2014)

35. <<http://takecharge.navcanada.ca/fr/content/training/requirements>> (17 janvier 2014)

36. <<http://takecharge.navcanada.ca/fr/content/training/process>> (17 janvier 2014)

37. <<http://takecharge.navcanada.ca/fr/content/careers/faq>> (17 janvier 2014)

38. <<http://www.navcanada.ca/FR/products-and-services/Pages/AIP-current.aspx>> (17 janvier 2014)

39. <<http://www.navcanada.ca/fr/products-and-services/pages/aeronautical-information-products-designated-airspace-handbook.aspx>> (17 janvier 2014)

ainsi que le *Manuel des procédures canadiennes pour les NOTAM*⁴⁰, qui fournit « des renseignements et des conseils basés sur les normes de l'OACI et [les normes] canadiennes »⁴¹. Ces trois documents (Nav Canada, 2012; 2013a; 2013b), tous offerts en français comme en anglais, font partie des documents de référence du personnel de Nav Canada.

En ce qui concerne les langues utilisées dans les communications radio, l'*AIP Canada (OACI)* renvoie le lecteur au Règlement de l'aviation canadien (RAC) (Canada, 2012b; cf. également point 1.1.3.2) et rappelle ceci :

Les dispositions du RAC relatives à l'utilisation du français et de l'anglais dans les radiocommunications aéronautiques [...] prévoient que les services de la circulation aérienne doivent être fournis en anglais et précisent les emplacements où ces services doivent être offerts en français également. (Nav Canada, 2013b : GEN 3-9)

On ajoute cependant la précision suivante, à l'intention des pilotes :

Une fois que la langue à utiliser a été établie, les pilotes doivent éviter de passer d'une langue à l'autre au cours de leurs communications sans avoir au préalable averti le contrôleur de leurs intentions, ceci afin d'assurer l'efficacité opérationnelle et la sécurité aérienne. De plus, les pilotes doivent s'efforcer d'apprendre parfaitement la phraséologie et la terminologie aéronautiques du service fourni dans la langue officielle de leur choix. (*Loc. cit.*)

En fait, outre les stations d'information de vol et les unités de contrôle de la circulation aérienne énumérées à l'article 602.134 (paragr. 1-5) du RAC (Canada, 2012b : 573-576), il faut consulter le *Manuel d'information aéronautique*, produit par Transports Canada, pour apprendre que la seule zone au Canada où les communications radio sont permises en français comme en anglais est la région d'information de vol (FIR) de Montréal. Ce manuel fournit l'explication suivante :

Une région d'information de vol (FIR) est un espace aérien de dimensions définies qui s'étend verticalement à partir de la surface de la terre et à l'intérieur duquel le service d'information de vol et les services d'alerte sont assurés. L'espace aérien intérieur canadien comprend les régions d'informations de vol de Vancouver, d'Edmonton, de Winnipeg, de Toronto, de Montréal, de Moncton et [la FIR] intérieure de Gander. La région océanique de Gander est une autre région d'information de vol attribuée au Canada par l'OACI aux fins de service d'information de vol et d'alerte sur les hautes mers. (Transports Canada, 2012b : 201)

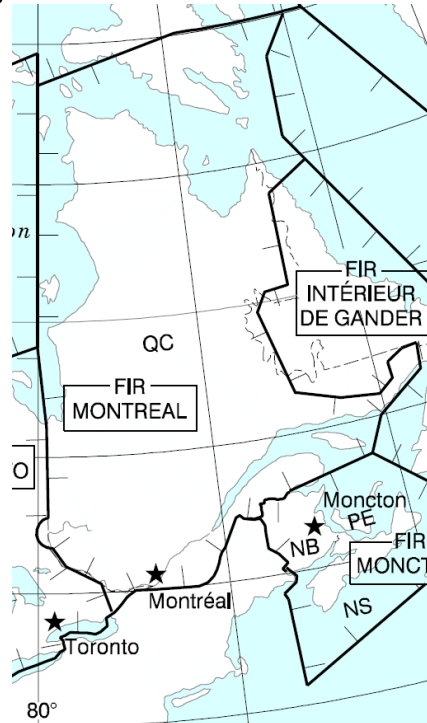
Comme la figure 1 permet de le constater, la FIR de Montréal couvre en principe l'ensemble du territoire du Québec, à l'exception entre autres des îles de la Madeleine (desservies par la FIR de Moncton, au Nouveau-Brunswick) de même qu'une bande de territoire de la Côte-Nord et une parcelle du nord-est québécois situées le long de la frontière du Labrador (desservies par la FIR de Gander, à Terre-Neuve). On remarque également que la FIR de Montréal dessert notamment la région d'Ottawa, en Ontario, ainsi qu'une parcelle du nord-ouest du Nouveau-Brunswick et de l'ouest du Labrador et une portion du Nunavut⁴².

40. Un NOTAM, de l'anglais *Notice To Air Men*, est un « [a]vis diffusé par télécommunication et donnant, sur l'établissement, l'état ou la modification d'une installation, d'un service, d'une procédure aéronautique ou d'un danger pour la navigation aérienne, des renseignements qu'il est essentiel de communiquer à temps au personnel chargé des opérations aériennes » (Transports Canada, 2012b : 40).

41. <<http://www.navcanada.ca/FR/products-and-services/Pages/NOTAMProcedure.aspx>> (17 janvier 2014)

42. Pour le détail des coordonnées géographiques de la FIR de Montréal, cf. Nav Canada, 2013a : 80-94.

Figure 1
Région d'information de vol de Montréal⁴³



Le *Manuel des procédures canadiennes pour les NOTAM*, quant à lui, précise d'emblée que « [d]ans la version française du manuel, les exemples sont présentés en anglais puis en français » et signale que « [q]uelques exemples n'ont pas été traduits puisque qu'il [sic] y a peu de chances qu'ils aient à être émis dans cette langue [c.-à-d. le français] » (Nav Canada, 2012 : xi). On rappelle aussi plus loin que « [l]es renseignements NOTAM figurant dans les fichiers ayant certains indicateurs spécifiques doivent être diffusés en anglais et en français » et qu'« [i]l revient à l'auteur d'un NOTAM de fournir les versions anglaise et française » (*ibid.* : 8).

Enfin, il importe de souligner que Nav Canada met gratuitement à la disposition des internautes une base de données terminologiques entièrement bilingue, *Terminav*, qui est présentée comme suit :

À NAV CANADA comme partout dans le milieu de l'aviation, une terminologie rigoureuse et non équivoque contribue à assurer une communication claire qui, à son tour, influe indirectement sur la sécurité. Par ailleurs, NAV CANADA est soumise aux dispositions de la Loi sur les langues officielles et est donc tenue de produire tous ses documents en anglais et en français. Voilà pourquoi NAV CANADA a mis sur pied Terminav®, une base de données terminologiques bilingue conçue spécialement pour répondre aux besoins linguistiques de la Société ainsi qu'à ceux des parties intéressées œuvrant, de près ou de loin, dans le domaine de la navigation aérienne civile et d'en permettre la consultation gratuite.

Terminav® renferme des milliers de termes spécialisés, dans les deux langues officielles, propres à NAV CANADA et reliés à l'industrie aéronautique dans son ensemble, créés et normalisés par la Société ou tirés de sources fiables. (Nav Canada, 2014⁴⁴)

43. Plan rapproché de la carte M5 Régions d'information de vol (Nav Canada, 2013a : 179).

44. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

Cette base a été utile dans le cadre de la présente recherche, en complément au *Grand dictionnaire terminologique* (Office québécois de la langue française, 2014) et aux divers outils proposés dans la section Aérospatiale du site www.languedutravail.org.

1.2.2. Transport aérien commercial

Un certain nombre de transporteurs aériens commerciaux canadiens ont une base d'opération en territoire québécois. Un des critères permettant de classer ces transporteurs est celui de leur envergure, c'est-à-dire l'étendue des destinations desservies. Deux catégories ont été retenues, en particulier pour les analyses du volet qualitatif : les grands et moyens transporteurs et les petits transporteurs.

Les petits transporteurs sont les transporteurs canadiens ayant une base d'opération au Québec et dont les activités se concentrent principalement en territoire québécois. Ces derniers offrent des vols réguliers surtout à l'intérieur du Québec ou offrent d'autres services – p. ex. nolisement, navette, travail aérien, taxi aérien, ambulance, cours de pilotage, etc. Les grands et moyens transporteurs sont les transporteurs canadiens ayant une base d'opération au Québec et dont les activités se déroulent à l'échelle nationale ou internationale. Ces transporteurs effectuent des vols réguliers en Amérique du Nord et ailleurs (c.-à-d. en Amérique du Sud, en Asie, en Europe, etc.).

Air Canada et Jazz, appartenant à la catégorie des grands et moyens transporteurs, font ici l'objet d'un développement particulier en raison, d'une part, des obligations linguistiques du premier, évoquées au point 1.1.3.2, et, d'autre part, des nombreuses modifications apportées à leurs structures et à la relation qui les unit depuis la privatisation d'Air Canada en 1988. Les autres principaux transporteurs commerciaux canadiens qui sont en service au Québec seront par la suite brièvement présentés.

1.2.2.1. Air Canada et Jazz

Air Canada se définit comme « le plus important transporteur aérien à prestations complètes du Canada et le plus grand fournisseur de services passagers réguliers sur les marchés canadien, transfrontalier (Canada–États-Unis) et international au départ et à destination du Canada », « assur[ant] des services passagers directs pour plus de 175 destinations, sur cinq continents »⁴⁵. Il a été question au point 1.1.3.2 de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada (LPPCAC) (Canada, 2007b), mais il importe de rappeler que le cas de cette société est particulier dans le domaine du transport aérien. En effet, depuis sa privatisation en 1988, Air Canada est et demeure le seul transporteur aérien du pays assujéti à la Loi sur les langues officielles (LLO) – en vertu de la LPPCAC –, ce qui explique en grande partie la quantité importante de documentation consacrée à ses pratiques linguistiques. Cela dit, si le Commissariat aux langues officielles et divers comités parlementaires

45. <<http://www.aircanada.com/fr/about/index.html>> (17 janvier 2014)

fédéraux des langues officielles – entre autres – lui ont consacré plusieurs publications au fil des ans, c'est, d'une part, parce qu'ils estiment que ces obligations linguistiques ne sont pas toujours respectées et, d'autre part, parce qu'il subsiste selon eux un flou juridique autour de l'application de la LLO en ce qui concerne les transporteurs assurant des vols en son nom (*cf.* annexes II et III).

Jazz n'est plus une filiale d'Air Canada depuis le milieu des années 2000, mais plutôt un des transporteurs contractuels qui assurent l'exploitation de vols au nom d'Air Canada, sous la marque Air Canada Express⁴⁶ (qui regroupe depuis 2011 Jazz et trois autres transporteurs⁴⁷). En fait, Jazz est désormais une filiale de Chorus, et c'est avec Chorus qu'Air Canada a conclu un contrat d'achat de capacité. Enfin, en juillet 2013, Air Canada a lancé Air Canada rouge, un transporteur spécialisé en voyages d'agrément.

Air Canada s'est doté de deux plans d'action linguistique depuis 2001 (*cf.* annexe IV), mais continue de figurer depuis les années 1990 parmi les organismes faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes auprès du Commissariat aux langues officielles (*cf.* point 1.3.1 et annexe II).

1.2.2.2. Autres transporteurs canadiens en service au Québec

Il existe d'autres transporteurs commerciaux canadiens qui ne sont pas assujettis à la LLO et qui emploient plusieurs travailleurs du domaine du transport aérien au Québec.

Les autres grands et moyens transporteurs canadiens ayant une base d'opération au Québec sont Air Transat, Sunwing, WestJet et Porter. Air Transat est un « transporteur aérien canadien spécialisé dans les voyages vacances », basé à Montréal, qui transporte annuellement « environ 3 millions de passagers vers près de 60 destinations dans 30 pays »⁴⁸. Sunwing se décrit comme « l'un des plus grand[s] voyageur[s] au Canada », qui offre des vols « vers 33 destinations de vacances aux États-Unis, au Mexique, dans les Caraïbes[,] en Amérique centrale » ainsi qu'en Europe⁴⁹. Quant à WestJet, il s'agit d'une « société aérienne à bas tarif » basée à Calgary, qui « assure des services réguliers vers 76 destinations au Canada, aux États-Unis, au Mexique et dans les Caraïbes »⁵⁰. Porter, dont le siège est à Toronto, est un transporteur « qui exploite des vols réguliers entre Toronto et 19 villes canadiennes et américaines » (Transports Canada, 2012a : 44).

46. <<http://www.flyjazz.ca/fr/accueil/aboutjazz/default.aspx>> et <<http://www.flyjazz.ca/fr/accueil/aircanadaexpress/default.aspx>> (17 janvier 2014)

47. C'est-à-dire Air Georgian, Exploits Valley Air Services et Sky Regional Airlines.

48. <<http://www.airtransat.ca/fr/A-propos-dAir-Transat/Profil?ID=2920&type=gamme&tmpl=GEN>> (24 juillet 2014)

49. <http://www.sunwing.ca/fr/fr_aboutUs.asp> (29 janvier 2013); la version anglaise de ce texte semble avoir été mise à jour plus récemment, puisqu'il y est plutôt question de 48 destinations. <<http://www.sunwing.ca/AboutUs.asp>> (24 juillet 2014)

50. <http://www.westjet.com/pdf/investorMedia/westjetBackground_FR.pdf> (30 avril 2012)

En ce qui a trait aux petits transporteurs, il en existe plusieurs en service sur le territoire québécois, qu'ils aient leur siège au Québec ou ailleurs au Canada. Parmi ces transporteurs, on peut nommer : Air Creebec, Air Inuit, Air Labrador, Air Liaison, Air Montmagny, Dorval Aviation, Exeaire, Espresso Flight Services, First Air, Grondair, Morningstar, Nolinor Aviation, Pascan Aviation, Propair, Provincial Airlines et Starlink Aviation⁵¹.

1.3. ÉTUDES ET PUBLICATIONS D'INTÉRÊT CONCERNANT L'USAGE DES LANGUES DANS LE DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN

Il existe un certain nombre d'études et de publications d'intérêt récentes sur l'utilisation du français et de l'anglais dans le domaine du transport aérien au Canada. Cette section présente une synthèse des observations publiées par le Commissariat aux langues officielles dans ses rapports annuels, ainsi que les faits saillants de deux études produites par des chercheurs indépendants. (À noter que quelques publications portant plus généralement sur la langue de service dans les aéroports ou sur les obligations linguistiques d'Air Canada sont présentées aux annexes II, III et IV.)

1.3.1. Rapports annuels du Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat aux langues officielles (CLO) s'est surtout prononcé sur l'utilisation du français et de l'anglais dans le domaine du transport aérien dans le cadre de ses rapports annuels. Il a également publié en 2011 une *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada*⁵², qui est présentée à l'annexe II. Enfin, le CLO a ajouté en août 2013 à son site Web une section consacrée aux droits linguistiques dans les aéroports canadiens⁵³.

Le site du CLO permet de consulter plusieurs documents en ligne, dont les rapports annuels qu'il a publiés de 2000 à 2013⁵⁴. La consultation de ces quatorze rapports (dont deux en deux volumes) révèle que l'application de la LLO dans le domaine du transport aérien fait l'objet d'une attention particulière de la part du CLO. En effet, pour la période recensée, chacun des rapports s'intéresse à au moins un aspect de la question linguistique dans le domaine du transport aérien, en ce qui a trait à la langue de service ou à la langue du travail.

51. Voir notamment les listes compilées par Transports Canada (2012c : A175) et par l'Association québécoise du transport aérien (<<http://www.aerien.ca/transporteur-aerien.html>> [5 février 2014]).

52. Le CLO a également annoncé en août 2012 la tenue d'une enquête concernant l'offre de services bilingues dans les grands aéroports du Canada, au sol comme dans les airs, dont les résultats ont été publiés dans le rapport 2012-2013 (CLO, 2013).

53. <<http://www.ocol-clo.gc.ca/aeroports/index.html>> (15 novembre 2013)

54. Disponibles pour téléchargement en format PDF, à l'exception des rapports annuels 1999-2000 (CLO, 2000a), 2000-2001 (CLO, 2001) et 2003-2004 (CLO, 2004) (consultés en format HTML, donc sans pagination).

La présente section vise à synthétiser les observations – de même que les recommandations subséquentes – du CLO au fil des ans, afin de dégager les situations problématiques décrites dans ses rapports annuels et de relever certaines récurrences, le cas échéant. Une consultation de l'ensemble des rapports annuels permet de constater que quatre organisations du domaine du transport aérien sont le plus souvent ciblées par le CLO, soit les administrations aéroportuaires, Nav Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) et Air Canada. Puisque les volets subséquents de cette étude ciblent le contrôle de la circulation aérienne civile et le transport aérien commercial, seules les observations concernant Nav Canada et Air Canada seront résumées ici.

1.3.1.1. Nav Canada

Le service de contrôle de la circulation aérienne Nav Canada peut faire l'objet de critiques ou de recommandations de la part du CLO, mais n'est pas assujéti aux politiques du Conseil du Trésor sur la formation linguistique. Le syndicat des contrôleurs aériens a déposé une plainte, traitée dans le rapport 2002-2003, selon laquelle Nav Canada n'offre aucune formation linguistique menant à l'obtention du poste de contrôleur aérien bilingue (compétence exigée, rappelons-le, dans la région d'information de vol de Montréal; cf. point 1.2.1). À la suite de cette plainte, le CLO a fait une recommandation, que Nav Canada a acceptée : « Les meilleures recrues qui n'auront pas réussi le test de compétence linguistique se verront allouer un délai pouvant aller jusqu'à 18 mois pour acquérir, à leurs frais, les compétences nécessaires en anglais ou en français » (CLO, 2003 : 100-101).

À l'occasion du 35^e anniversaire de la LLO, le rapport 2004-2005 présente une synthèse des revendications et des acquis par rapport aux langues officielles. On rappelle qu'il est désormais « établi que les contrôleurs aériens et les pilotes peuvent utiliser l'une ou l'autre des langues officielles sans poser aucun risque à la sécurité aérienne » (CLO, 2005a : 104) et « que le français trouve maintenant sa place dans la salle de classe pour les contrôleurs aériens et dans les tours de contrôle » (*ibid.* : 113).

1.3.1.2. Air Canada

Le transporteur aérien commercial Air Canada peut également être l'objet de critiques et de recommandations de la part du CLO. Ce dernier a soulevé divers problèmes dans ses rapports au fil des ans notamment dans celui de 2004-2005, où l'on signale qu'« année après année, depuis plus de 30 ans, les commissaires aux langues officielles successifs rapportent les manquements de la société [Air Canada] à ses obligations et son manque de collaboration à l'instruction des plaintes à son endroit » (CLO, 2005a : 114).

Plus récemment, dans son rapport 2007-2008, le CLO indique que « la présence d'un effectif bilingue [à Air Canada] se chiffre à seulement 41 p. 100 » (CLO, 2008a : 117) et signale qu'il « a ajouté Air Canada à la liste des institutions évaluées [dans les bulletins de rendement]⁵⁵ dans le but d'aider le commissaire à comprendre certains des problèmes de conformité récurrents qui suscitent un grand nombre de plaintes » (*ibid.* : 105).

Insatisfait de l'évolution de la situation, le CLO réitère dans le rapport 2008-2009 sa recommandation au ministre des Transports du Canada « de déposer sans tarder un nouveau projet de loi ayant pour objet la protection et le maintien des droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada, quelle que soit la nature des modifications apportées à la structure et à l'organisation de l'industrie du transport aérien » (CLO, 2009a : v, 44). Dans ce rapport annuel soulignant le 40^e anniversaire de la LLO, le CLO constate que « [l]e premier transporteur du Canada a depuis [1988] effectué plusieurs restructurations, qui ont eu pour effet d'effriter les droits linguistiques du public voyageur » et s'inquiète de ce que la structure organisationnelle d'Air Canada « continue d'évoluer sans clarification législative sur le plan linguistique ». Le CLO ajoute que « [l]e Parlement devrait intervenir à nouveau pour combler le vide juridique qui persiste quant aux obligations linguistiques des diverses entités d'Air Canada » (*ibid.* : 29-30).

Dans le volume II du rapport 2009-2010, le CLO revient assez longuement sur les manquements à la LLO constatés à Air Canada, tout en accordant une attention particulière à Jazz. On fait état de plaintes renouvelées par rapport à un service inadéquat dans les deux langues officielles. Le CLO rappelle qu'il ne peut intervenir en ce qui concerne le second transporteur, puisque Jazz n'est pas assujéti à la LLO; le CLO peut donc adresser des recommandations à Air Canada lorsqu'il constate des manquements à la LLO chez Jazz, « mais Air Canada demeure responsable de s'assurer que les mesures correctives sont prises par Jazz » (CLO, 2010b : 17). Ce rapport fait par ailleurs état d'un recours judiciaire contre Air Canada, pour non-respect de la partie IV (c.-à-d. la langue de service) de la LLO, cause que le CLO appuie et pour laquelle il a obtenu le statut d'intervenant. (Les trois rapports annuels suivants reviennent sur cette cause.)

Le CLO rapporte dans son rapport 2010-2011 que « cette année, plus de 400 plaintes ont été déposées contre Air Canada concernant des questions liées à la langue de travail » (CLO, 2011a : 42), alors qu'auparavant il a plutôt été question de la langue de service. Commentant par ailleurs le recours judiciaire pour lequel il a obtenu le statut d'intervenant, le CLO affirme que « [d]epuis longtemps, les commissaires aux langues officielles ont déploré le fait que les plaignants doivent se rendre en cour pour obtenir des résultats concrets et durables de la part d'institutions fédérales » (*ibid.* : 52).

55. Le dernier bulletin de rendement du CLO évaluant Air Canada remonte à 2007-2008. Pour ce qui est de Nav Canada, son dernier bulletin est de 2008-2009. <http://www.ocol-clo.gc.ca/html/performance_archives_rendement_f.php> (5 février 2014)

Dans son rapport 2011-2012, le CLO fait état d'une vérification de la langue de service à Air Canada (cf. annexe II). En somme, le CLO insiste sur la nécessité, pour Air Canada, de « transformer sa culture organisationnelle et [de] revoir en profondeur l'aménagement de ses services bilingues », afin d'« être en mesure de respecter l'égalité du français et de l'anglais », puisque le CLO « continue de recevoir des plaintes à propos d'Air Canada » (CLO, 2012 : 39, 40). Il constate que « les gestionnaires et le personnel de l'organisation connaissent souvent mal les obligations de la Société [Air Canada] en matière d'offre active et de prestation de services bilingues » et que les « programmes de formation linguistique et de maintien de l'acquis [...] ne suffisent pas à répondre adéquatement aux besoins des employés et, par conséquent, à ceux du public voyageur » (*ibid.* : 39).

Le rapport 2012-2013 revient à son tour sur les obligations linguistiques d'Air Canada et de ses tiers, ainsi que sur le nombre élevé de plaintes dont ce transporteur a été l'objet année après année. Ainsi, de 2006 à 2013, 858 plaintes⁵⁶ ont été reçues par rapport à Air Canada, qui occupe le deuxième rang des institutions fédérales visées par le plus grand nombre de plaintes. On ajoute qu'il a « figuré parmi les 10 premières chaque année » depuis 2006 (CLO, 2013 : 78). Selon le CLO, « bien que l'assujettissement d'Air Canada à la *Loi sur les langues officielles* ne pose aucune ambiguïté, le transporteur continue d'interpréter ses obligations linguistiques de façon limitative » (*ibid.* : 15). Ce constat amène le CLO à formuler la remarque suivante :

Pour des raisons qui s'apparentent aux difficultés qu'éprouve Air Canada à se conformer à toutes les exigences de la partie IV de la *Loi [sur les langues officielles]*, touchant les communications avec le public et la prestation des services, le Parlement doit impérativement préciser les obligations des tiers d'Air Canada, y compris Jazz, en ce qui concerne la langue de travail. Il est temps de combler le vide juridique qui persiste depuis des années et qui a entraîné l'érosion des droits des employés de ces organisations en ce qui a trait à la langue de travail. (*Ibid.* : 41)

Enfin, une section importante du rapport 2012-2013 est consacrée à une série d'observations (1 792, pour être exact) menées dans huit aéroports internationaux canadiens, dont deux sont situés au Québec. Lors de ces observations, le CLO a entre autres examiné la prestation de services offerts en vol et au sol par le transporteur Air Canada, en fonction des trois critères suivants :

- Offre active visuelle : Des éléments visuels doivent indiquer que les services sont disponibles en français et en anglais;
- Offre active en personne : Les employés doivent utiliser une formule d'accueil bilingue, comme « Bonjour! Hello! », afin d'indiquer que les services sont disponibles en français et en anglais;
- Disponibilité des services : Les services doivent être disponibles dans la langue officielle de la minorité linguistique [c.-à-d. anglophone, au Québec]. (*Ibid.* : 5)

56. De ce nombre, 369 plaintes visaient la langue de service et 482, la langue du travail (CLO, 2013 : 28, 42).

En examinant le tableau 2, on remarque que les observations menées pour le compte du CLO révèlent un bilinguisme (français-anglais) presque systématique dans les deux aéroports québécois visés, sauf pour ce qui est de l'offre active en personne, avec des notes respectives de 33 % à Québec et de 55 % à Montréal.

Tableau 2
Observations menées dans les aéroports du Québec en 2012
(CLO, 2013 : 6)

		Aéroport international Jean-Lesage de Québec		Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal	
		Note (%)	Note globale* (%)	Note (%)	Note globale* (%)
Air Canada	Offre active visuelle	100	87	97	90
	Offre active en personne	33		55	
	Service disponible	100		100	

* La note globale est la note pondérée combinée des trois critères. L'offre active visuelle et l'offre active en personne comptent chacune pour 20 p. 100 (40 p. 100 en tout), et la disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité linguistique compte pour 60 p. 100.

Le CLO rappelle finalement ses interventions depuis 2011 dans « l'affaire *Thibodeau c. Air Canada*, dans laquelle la Cour suprême du Canada a été appelée à se prononcer [...] sur l'existence d'un problème systémique au sein d'Air Canada » (*ibid.* : 80).

En résumé, le CLO a réussi à cumuler une somme de données et d'observations fort utiles sur l'usage des langues dans le domaine du transport aérien. La difficulté pour celui qui voudrait dresser un portrait de cet usage au Québec réside cependant dans l'extraction de chiffres propres à une province; les données du CLO portent en général sur l'ensemble du pays ou se concentrent sur les situations linguistiques minoritaires, dont les Québécois francophones sont exclus. De plus, la plupart des informations diffusées sont synthétisées ou extraites de documents qui ne sont pas disponibles pour consultation en ligne. C'est pourquoi le volet quantitatif de notre étude a pour objectif de dresser ce portrait statistique des travailleurs du domaine du transport aérien au Québec, à l'aide de données de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011.

1.3.2. Études indépendantes

Il existe deux études indépendantes récentes traitant de l'utilisation des langues officielles dans le domaine du transport aérien et préparées par des chercheurs ou groupes de chercheurs qui ne proviennent pas d'organismes gouvernementaux. Il s'agit des travaux de Ward (2002) et de Duxbury, Waltho et Smith (2008).

1.3.2.1. Étude de Ward

Observatrice indépendante, Debra Ward a publié en 2002 la version définitive d'un volumineux rapport intitulé *La restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien*. Ce document s'inscrit dans la foulée de nombreux bouleversements : les répercussions du 11 septembre 2001, les transformations du domaine du transport aérien, le resserrement des contrôles de sécurité et, au Canada en particulier, la restructuration d'Air Canada après l'acquisition de la Canadian Airlines Corporation.

D'emblée, Ward rappelle qu'Air Canada « est le seul transporteur assujéti à toutes les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* » (Ward, 2002 : 14). Ward se prononce en faveur d'une « surveillance » du gouvernement et formule la recommandation suivante à propos de l'application de la LLO :

Qu'Air Canada travaille à assurer l'exécution rapide et fructueuse de son « plan d'action linguistique », qui comporte des délais, des initiatives et des objectifs précis pour accroître la capacité bilingue afin d'améliorer les services bilingues, là où cela s'avère nécessaire. (*Ibid.* : 66)

Ward fournit également les précisions suivantes quant aux obligations linguistiques dans le domaine du transport aérien en général :

Un certain nombre de mesures gouvernementales sont en place pour veiller à ce que les passagers aériens puissent être servis dans les deux langues officielles. Les compagnies aériennes fournissent habituellement des services dans les deux langues officielles, en fonction de la demande. Tous les transporteurs sont tenus, en vertu de la *Loi sur l'aéronautique*⁵⁷, de veiller à ce que les breffages de sécurité soient donnés en français et en anglais (pour les appareils de 20 places et plus)⁵⁸, et des « pictogrammes » et une formulation bilingue doivent figurer sur les cartes des consignes de sécurité. (*Ibid.* : 64-65)

Même si la structure d'Air Canada a connu d'importantes modifications (cf. point 1.2.2.1) depuis la publication du rapport de Ward, ce document constitue un survol somme toute assez complet de l'évolution récente de l'industrie aérienne jusqu'en 2002.

1.3.2.2. Étude de Duxbury, Waltho et Smith

Trois chercheurs de l'Université Carleton – Linda Duxbury, Steve Waltho et Chris Smith – ont produit en 2008 une étude pour le compte de l'Association des pilotes fédéraux du Canada (APFC)⁵⁹, une association qui « représente environ 400 pilotes d'aéronefs employés par la fonction publique fédérale du Canada, à Transports Canada et au Bureau de la sécurité des transports (classification NA) » (Duxbury, Waltho et Smith, 2008 : 13). Ce document résume les résultats d'un sondage et d'entretiens, réalisés respectivement auprès de 276 et 54 membres de l'APFC.

57. La Loi sur l'aéronautique est – comme il a été mentionné au point 1.1.3.2 – la loi habilitante du Règlement de l'aviation canadien (Canada, 2012b).

58. Le texte actuel du Règlement de l'aviation canadien fait état d'obligations linguistiques concernant l'exposé sur la transmission de consignes de sécurité aux passagers, mais il ne fournit aucune précision sur un nombre minimal de sièges qui limiterait l'étendue de ces obligations à certains appareils (Canada, 2012b : 780).

59. Le site de l'APFC indique que cette association « représente à peu près 450 pilotes professionnels » qui « sont employés par Transports Canada, le Bureau de la sécurité des transports, et NAV CANADA ». On y précise également « que plus de 70 % de [ses] membres sont originaires de l'industrie de l'aviation civile ». <<http://www.cfpa-apfc.ca/frn/>> (11 février 2013)

Selon cette étude, les exigences liées au bilinguisme semblent être une préoccupation importante chez les pilotes membres de l'APFC, qui déplorent entre autres « le manque de formation en langue française » (*ibid.* : 114), un défaut de transparence quant aux exigences de bilinguisme (*ibid.* : 52) et l'exigence du bilinguisme pour obtenir une promotion (*ibid.* : 160). L'étude cite également quatre commentaires des sondés qui touchent directement la langue du travail⁶⁰ :

L'avancement professionnel est problématique, je n'ai pas le droit de recevoir de la formation linguistique française et la formation en gestion est donnée seulement à une ou deux personnes par année. Ceci diminue sévèrement mon opportunité d'avancement professionnel.

[...] Les opportunités d'avancement / de promotion dans la région Atlantique sont sévèrement restreintes à cause des exigences de bilinguisme.

L'exigence d'être bilingue fait qu'il est impossible de progresser dans le gouvernement. Cela semblerait plus sensé si c'était véritablement une nécessité, mais tous nos clients dans l'aviation parle [*sic*] anglais et même les francophones préfèrent converser en anglais dans les sujets touchant à l'aviation. Cette situation rend la plupart des anglophones réticents à rechercher de l'avancement – particulièrement ceux de plus de 50 ans qui composent le groupe principal des employés expérimentés de TC [Transports Canada].

[...] Est-ce que je serais intéressé à une promotion et à avoir la possibilité de diriger et guider l'organisation dans une direction plus positive? Oui. Est-ce que j'ai l'opportunité de le faire? Absolument pas, pour deux raisons : 1) [...]. 2) je ne suis pas bilingue. (*Ibid.* : 161)

La provenance des répondants n'est pas indiquée – sauf dans l'extrait où il est question des provinces de l'Atlantique; il est donc impossible de savoir si les avis exprimés correspondent à la réalité du Québec. On précise également en annexe que l'enquête a été menée en anglais, puisque « la D^{re} Duxbury et son équipe ne sont pas bilingues » (Holbrook, dans Duxbury, Waltho et Smith, 2008 : 197). La nature des commentaires sur la langue du travail permet de supposer que les répondants préoccupés par cette question connaissent l'anglais, mais pas le français. Il n'est toutefois pas précisé dans l'étude quelle proportion des répondants connaît le français – ou même si certains d'entre eux le connaissent. N'empêche que cette étude de 2008 laisse entendre que l'usage des langues au travail est une préoccupation actuelle chez les pilotes d'avion membres de l'APFC.

60. Il importe de signaler que l'étude a été rédigée en anglais, puis traduite en français (cf. Holbrook, dans Duxbury, Waltho et Smith, 2008 : 197). La langue utilisée n'est donc caractéristique ni des auteurs ni des répondants. Voici le texte original en anglais (p. 138) :

*Career advancement is problematic I am not allowed to receive French language training and management training is only for one or two people a year. This severely diminish [*sic*] my opportunity for career advancement.*

[...] Advancement/promotion opportunities in Atlantic region severely restricted due to bilingual requirements.

*The requirement to be bilingual makes it impossible to get ahead in the government. It would seem more reasonable if there was actually a need, but all our clients in aviation speak English and even the francophones prefer to converse in English concerning aviation matters. This situation makes most anglophones reluctant to pursue advancement – particularly those over age 50 who forms [*sic*] the core group of experienced TC [Transport Canada] employees.*

[...] Would I be interested in promotion and having the ability to direct and steer the organization into a more positive direction? Yes[.] Do I have the opportunity to? Absolutely not for two reasons: 1) [...]. 2) I am not bilingual.

http://www.cfpa-apfc.ca/eng/docs/Duxbury_CFPA_REPORT_31Oct2008.pdf (11 juillet 2011)

1.4. CONCLUSION DU VOLET DOCUMENTAIRE

Le présent volet visait à passer en revue la documentation traitant de l'usage des langues et de la place du français comme langue du travail dans le domaine du transport aérien au Québec. L'état de la question qui en résulte révèle toute la complexité du cadre légal et réglementaire régissant l'usage du français et de l'anglais dans ce domaine. Il permet également de constater que les divers organismes ou regroupements chargés de l'application ou du suivi de ce cadre se sont davantage penchés – pour ce qui est de la Loi sur les langues officielles (LLO) – sur la langue de service (partie IV) que sur la langue du travail (partie V et, par ricochet, partie VI).

Pour ce qui est de la langue du travail, les données disponibles, pour la plupart de source fédérale, rendent compte des minorités linguistiques du Canada, ce qui correspond à la minorité anglophone au Québec et à la minorité francophone pour le reste du pays. Il ne semble pas exister de données récentes faisant état de la possibilité de travailler en français dans les compagnies aériennes canadiennes desservant le Québec.

Il importe de souligner que la documentation recensée dans ce volet semble ancrée dans une dichotomie soit anglophone/francophone, soit majorité/minorité. Ainsi, les résultats diffusés ne peuvent pas toujours être utiles à qui s'intéresse spécifiquement à la question du français dans le transport aérien au Québec, puisque les données compilées concernent l'ensemble des francophones du Canada (dont environ un million vit à l'extérieur du Québec) ou les deux minorités linguistiques du Canada (ce qui signifie que les francophones du Québec sont exclus). Les volets quantitatif et qualitatif de cette étude trouvent donc ici toute leur pertinence, car ils permettront de présenter de nouvelles données sur la langue du travail – de même que sur les enjeux liés à celle-ci, p. ex. au moment de l'embauche –, et ce, expressément pour le Québec.

CHAPITRE 2

VOLET QUANTITATIF : PORTRAIT STATISTIQUE DE L'INDUSTRIE DU SECTEUR AÉRIEN ET DES PROFESSIONS CIBLÉES⁶¹

L'état de la question, présenté au chapitre précédent, a permis d'effectuer un survol de la documentation disponible au sujet de l'usage des langues et de la place du français dans le domaine du transport aérien au Québec. Deux constats se dégagent de cette recherche documentaire : on a pu observer une certaine lacune concernant les données disponibles, d'une part, au sujet de la langue du travail et, d'autre part, au sujet de l'usage du français en territoire québécois dans le domaine ciblé. En effet, comme mentionné au point 1.4 du chapitre 1, la documentation récente, dans le domaine du transport aérien, s'est surtout intéressée à la langue de service. De plus, les données récoltées par le Commissariat aux langues officielles ciblent la langue officielle en situation minoritaire selon chaque province, c'est-à-dire l'anglais au Québec et le français ailleurs au Canada.

Ainsi, afin de mieux cerner l'usage des langues dans le domaine du transport aérien au Québec, il s'est avéré pertinent de dresser un portrait général de la situation; le présent chapitre propose un portrait statistique des usages linguistiques chez les travailleurs du domaine du transport aérien au Québec. Plus précisément, ce portrait statistique sera dressé selon deux angles : d'abord, pour l'ensemble des travailleurs du secteur aérien et, ensuite, pour les professions visées lors des entretiens de groupe (dont les résultats sont présentés au chapitre suivant), soit les professions liées au pilotage, au contrôle aérien et au service aux passagers.

Les données analysées proviennent de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 menée par Statistique Canada. Cette enquête a remplacé, pour une première fois en 2011, le questionnaire complet du recensement (aussi connu comme le questionnaire long du recensement ou encore comme la formule 2B du recensement). La principale différence entre l'ENM et le questionnaire complet du recensement réside dans leurs modalités de participation. En effet, le questionnaire complet du recensement était transmis à un ménage canadien sur cinq et ceux-ci avaient l'obligation d'y répondre, ce qui garantissait une qualité à peu près uniforme des estimations, même à des échelles géographiques fines. Quant à la participation à l'ENM, elle est facultative. Afin de contrer autant que possible les conséquences des abstentions, Statistique Canada a transmis le questionnaire de l'ENM à près d'un ménage sur trois (30 % des ménages). Le taux de participation (c.-à-d. le taux de réponse non pondéré) a été de 68,6 % à l'échelle canadienne, mais varie considérablement d'une unité géographique à l'autre. Par exemple, au Québec, le taux de participation à l'ENM 2011 varie de 48 % à 90 % pour les municipalités comptant plus de 1 000 ménages⁶². Mais, comme les analyses produites dans ce chapitre reposent sur des unités géographiques relativement grandes, les estimations obtenues de l'ENM sont considérées comme acceptables, bien que non directement

61. Les analyses et la rédaction de ce chapitre ont été confiées à Alain Carpentier, agent de recherche au Conseil supérieur de la langue française de 2013 à 2014.

62. Informations tirées du site de Statistique Canada. <http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/about-apropos/nhs-enm_r013.cfm?Lang=F> (24 septembre 2013)

comparables aux estimations obtenues par les questionnaires complets des recensements précédents, notamment celui de 2006⁶³. Cela dit, d'importantes réserves subsistent quant à la qualité des statistiques recueillies par l'ENM comparativement à celles provenant du questionnaire long du recensement, surtout en ce qui a trait aux petites unités géographiques ou aux sous-populations particulières. Chacun des tableaux présentés dans ce chapitre est par ailleurs repris avec les données du questionnaire long du recensement de 2006, à l'annexe VI. Bien que le lecteur soit libre de faire ses propres interprétations, il demeure que les résultats de 2006 et de 2011 doivent être comparés avec prudence en raison de leurs différences méthodologiques.

2.1. DÉFINITIONS DES TRAVAILLEURS DU SECTEUR AÉRIEN ET DES PROFESSIONS CIBLÉES

Les données de l'ENM 2011 concernant les travailleurs du domaine du transport aérien proviennent de deux classifications : le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) de 2007 (Statistique Canada, 2007c) et la Classification nationale des professions (CNP) de 2011 (Statistique Canada, 2012a). Les travailleurs ciblés pour ce portrait statistique sont les individus qui ont déclaré habiter au Canada et travailler au Québec.

Le SCIAN permet d'obtenir des données sur les travailleurs selon l'industrie. Deux industries ont été retenues pour former le **secteur aérien** :

481 – Transport aérien

4881 – Activités de soutien au transport aérien

À noter que le transport aérien (481) se résume essentiellement au transport de passagers ou de marchandises, mais qu'il exclut les services de transport aérien de tourisme et d'agrément de même que les services aériens de messagerie. Quant aux activités de soutien au transport aérien (4881), elles englobent entre autres les activités liées à l'exploitation d'aéroports, aux services de contrôle de la circulation aérienne ainsi qu'à l'entretien, à la réparation et à la maintenance des aéronefs (Statistique Canada, 2007c : 387, 403).

La CNP permet pour sa part d'obtenir des données sur les travailleurs selon la profession. Trois regroupements de professions du CNP ont servi à la constitution des **professions ciblées** de la présente analyse :

2271 – Pilotes, navigateurs/navigatrices et instructeurs/instructrices de pilotage du transport aérien

2272 – Contrôleurs aériens/contrôleuses aériennes et personnel assimilé

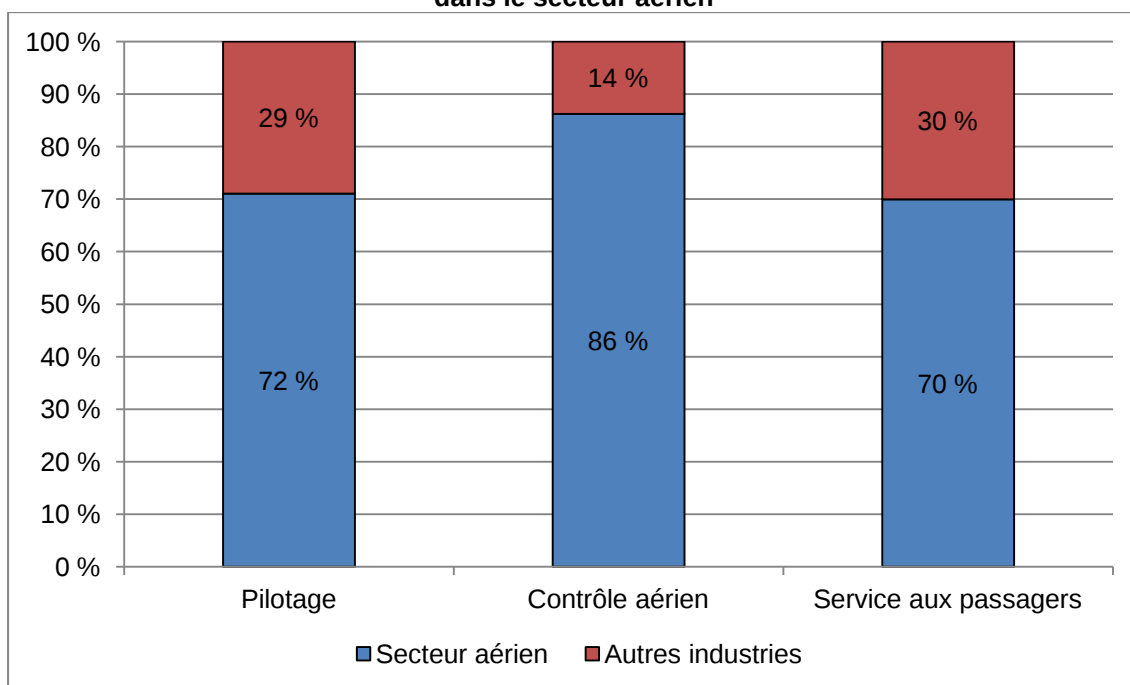
6522 – Commissaires et agents/agentes de bord

63. Pour plus d'informations sur l'ENM et la qualité des données, on consultera le site de Statistique Canada. <<http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/index-fra.cfm>> (26 novembre 2013)

Pour la suite de ce rapport, les appellations de ces trois professions ciblées seront abrégées comme suit : pilotage, contrôle aérien et service aux passagers. À noter que la profession pilotage (2271) inclut les pilotes, les mécaniciens de bord et les instructeurs de vol, mais exclut ceux qui exercent leur profession dans les forces armées, de même que ceux qui pratiquent le pilotage seulement à titre de loisir ou de façon non professionnelle. Quant à la profession contrôle aérien (2272), elle englobe l'ensemble des travailleurs dont la profession est liée au contrôle aérien, autant dans l'aviation civile (c.-à-d. Nav Canada) que militaire (c.-à-d. les forces armées). Enfin, la particularité de la profession service aux passagers (6522), par rapport aux deux autres, est qu'elle n'est pas exclusive au domaine du transport aérien. En effet, même si elle exclut le service aux passagers dans le domaine ferroviaire, elle inclut cependant à la fois les domaines aérien et maritime (Statistique Canada, 2012a : 223-225, 386-387).

On pourrait supposer que les travailleurs exerçant les professions ciblées sont en fait un sous-ensemble de l'ensemble des travailleurs du secteur aérien. Cela n'est vrai qu'en partie. En effet, comme le démontre la figure 2, une majorité des travailleurs des trois professions ciblées travaillent dans le secteur aérien tel qu'il est défini ici. Cependant, on constate aussi que près de 30 % des travailleurs des professions pilotage ou service aux passagers et près de 15 % des travailleurs de la profession contrôle aérien travaillent dans des secteurs industriels autres que le secteur aérien, tel qu'il est défini plus haut. Par exemple, les employés d'une entreprise de transport aérien ne sont pas tous pilotes ou agents de bord, et certains pilotes travaillent pour une compagnie dont l'activité principale est le tourisme; ils ne seront donc pas dénombrés dans le secteur aérien.

Figure 2
Répartition des travailleurs des professions ciblées selon le fait de travailler ou non dans le secteur aérien



Source : ENM 2011, compilation spéciale

2.2. LIEU DE TRAVAIL POUR LE SECTEUR AÉRIEN

Selon l'ENM 2011, 80 000 personnes travailleraient dans le secteur aérien au Canada. De celles-ci, 21 % (17 000 personnes) auraient le Québec comme lieu de travail, comparativement à 24 % pour l'ensemble des industries du Canada (cf. tableau 3).

Tableau 3
Répartition des travailleurs du secteur aérien selon le lieu de travail au Canada

Population		Québec		Canada
		%	N	N
Secteur aérien	Transport aérien	21 %	10 635	49 625
	Activités de soutien au transport aérien	21 %	6 375	30 750
	Total	21 %	17 010	80 375
Ensemble des industries	Total	24 %	3 496 285	14 660 330

Source : ENM 2011, compilation spéciale

Parmi les employés du secteur aérien qui travaillent au Québec, 78 % se trouvent sur l'île de Montréal et 10 %, dans sa couronne. Cette répartition, dans le secteur aérien, diffère d'un sous-secteur à l'autre : les activités de soutien au transport aérien sont moins concentrées dans l'île de Montréal et sa couronne (82 %) que le transport aérien (91 %). À titre comparatif, 33 % de la main-d'œuvre de l'ensemble des industries situées au Québec a pour lieu de travail l'île de Montréal et 19 %, sa couronne (cf. tableau 4).

Tableau 4
Répartition des travailleurs du secteur aérien selon le lieu de travail au Québec

Population		Lieu de travail				N
		Île de Montréal	Couronne de Montréal	RMR de Québec	Autres régions	
Secteur aérien	Transport aérien	86 %	5 %	3 %	7 %	10 635
	Activités de soutien au transport aérien	65 %	17 %	8 %	10 %	6 375
	Total	78 %	10 %	5 %	8 %	17 010
Ensemble des industries du Québec	Total	33 %	19 %	11 %	37 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

2.3. CARACTÉRISTIQUES LINGUISTIQUES⁶⁴ DES TRAVAILLEURS DU SECTEUR AÉRIEN

Au Québec, les exigences linguistiques propres au secteur aérien, ainsi que la répartition géographique des personnes qui sont employées dans ce secteur, ont des répercussions sur la composition linguistique des travailleurs. D'abord, du point de vue de la **langue maternelle** des travailleurs, on constate que la proportion de personnes de langue maternelle française est inférieure à ce que l'on observe pour l'ensemble des travailleurs du Québec (cf. tableau 5). Globalement, 58 % des travailleurs du secteur aérien sont de langue maternelle française, comparativement à 80 % pour l'ensemble des travailleurs. Les personnes de langue maternelle anglaise et celles de langue maternelle autre que le français ou l'anglais représentent, quant à elles, respectivement 19 % et 23 % des travailleurs du secteur aérien au Québec, et 8 % et 12 % de l'ensemble des travailleurs au Québec.

Tableau 5
Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la langue maternelle

Population		Langue maternelle			N
		Français	Anglais	Autre	
Secteur aérien	Transport aérien	56 %	21 %	24 %	10 635
	Activités de soutien au transport aérien	63 %	15 %	22 %	6 375
	Total	58 %	19 %	23 %	17 010
Ensemble des industries du Québec	Total	80 %	8 %	12 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

La langue maternelle rend compte des origines linguistiques d'une personne, mais pas nécessairement de l'environnement linguistique dans lequel elle vit quotidiennement, notamment à la maison. Selon la **langue le plus souvent utilisée à la maison**, le portrait linguistique des travailleurs du secteur aérien diffère légèrement (cf. tableau 6) de celui selon la langue maternelle : 60 % des travailleurs du secteur aérien ont déclaré utiliser le plus souvent le français à la maison, 31 % l'anglais et 9 % une langue autre que le français ou l'anglais. Comparativement à l'ensemble des travailleurs du Québec, le secteur aérien comporte une surreprésentation de l'ordre de 20 points de pourcentage de personnes utilisant l'anglais le plus souvent à la maison. À l'inverse, ce secteur comporte une sous-représentation du même ordre (soit 23 points de pourcentage) pour ce qui est des personnes utilisant le plus souvent le français à la maison.

En examinant les deux sous-secteurs du secteur aérien, on constate que c'est dans le transport aérien que la présence des locuteurs utilisant le plus souvent le français à la maison tend à être la plus faible (56 %) et, inversement, que celle des locuteurs utilisant le plus souvent l'anglais à la maison tend à être la plus forte (35 %).

64. On se référera à l'annexe V pour connaître la manière dont ont été regroupées et réparties les différentes déclarations de langue maternelle et de langue d'usage à la maison.

Tableau 6
Répartition des travailleurs du secteur aérien
selon la langue le plus souvent utilisée à la maison

Population		Langue le plus souvent utilisée à la maison			N
		Français	Anglais	Autre	
Secteur aérien	Transport aérien	56 %	35 %	9 %	10 635
	Activités de soutien au transport aérien	66 %	24 %	10 %	6 375
	Total	60 %	31 %	9 %	17 010
Ensemble des industries du Québec	Total	83 %	11 %	7 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

Lorsqu'on compare la répartition des travailleurs du secteur aérien selon leur **langue maternelle** et selon la **langue le plus souvent utilisée à la maison**, on constate que les personnes de langue maternelle autre que le français ou l'anglais qui ont fait un transfert linguistique⁶⁵ l'ont plus souvent fait vers l'anglais que ce qui est observé pour l'ensemble des travailleurs. En effet, des 23 % de travailleurs du secteur aérien dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais, 14 %⁶⁶ ont déclaré que leur langue maternelle n'était pas celle qu'ils utilisaient le plus souvent à la maison. De ces 14 % qui ont fait un transfert linguistique, 2 % l'ont fait vers le français et 12 % vers l'anglais. Les pourcentages correspondants pour l'ensemble des travailleurs sont les suivants : des 6 % de personnes de langue maternelle autre que le français ou l'anglais qui ont fait un transfert linguistique, 3 % l'ont fait vers le français et 3 % vers l'anglais. Les travailleurs du secteur aérien dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais sont donc plus anglicisés que ce qui est observé pour l'ensemble des travailleurs de langue maternelle autre que le français ou l'anglais. Ces résultats permettent de soulever deux hypothèses. La première est que les exigences linguistiques propres au secteur aérien (notamment l'exigence de la connaissance de l'anglais) pourraient avoir comme conséquence d'attirer davantage de personnes de langue maternelle autre que le français ou l'anglais ayant préalablement opté pour l'anglais à la maison. La seconde hypothèse est que l'importance de l'anglais comme langue du travail dans le secteur aérien pourrait influencer sur l'adoption de l'anglais comme langue d'usage à la maison. Même s'il est probable que ces deux phénomènes se produisent actuellement, les données présentées dans ce rapport ne permettent pas de le vérifier.

En ce qui a trait à la **connaissance du français et de l'anglais**, on peut établir d'emblée deux distinctions entre les travailleurs de l'ensemble de la province et ceux du secteur aérien (cf. tableau 7) : une plus grande proportion de travailleurs du secteur aérien ont déclaré connaître suffisamment le français et l'anglais pour soutenir une conversation dans ces langues et, inversement, une plus faible

65. Un transfert linguistique est le fait d'utiliser à la maison une langue différente de la langue maternelle.

66. C'est-à-dire 23 % de langue maternelle autre que le français ou l'anglais moins 9 % utilisant le plus souvent une autre langue à la maison.

proportion de travailleurs ont affirmé ne connaître que le français. En effet, une forte majorité de travailleurs du secteur aérien ont affirmé connaître à la fois le français et l'anglais, soit 83 %. Ce pourcentage dépasse de 30 points de pourcentage celui observé pour l'ensemble des travailleurs du Québec, puisque 53 % de ces derniers ont affirmé connaître les deux langues. On constate par ailleurs qu'il y a davantage de travailleurs ne connaissant que l'anglais dans le secteur aérien (7 %) que dans l'ensemble des industries du Québec (3 %).

Tableau 7
Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la connaissance du français et de l'anglais

		Connaissance du français et de l'anglais				N
Population		Français seulement	Anglais seulement	Français et anglais	Ni français ni anglais	
Secteur aérien	Transport aérien	6 %	8 %	86 %	0 %	10 635
	Activités de soutien au transport aérien	15 %	6 %	79 %	0 %	6 375
	Total	10 %	7 %	83 %	0 %	17 010
Ensemble des industries du Québec	Total	43 %	3 %	53 %	0 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

2.4. LANGUE DU TRAVAIL DANS LE SECTEUR AÉRIEN

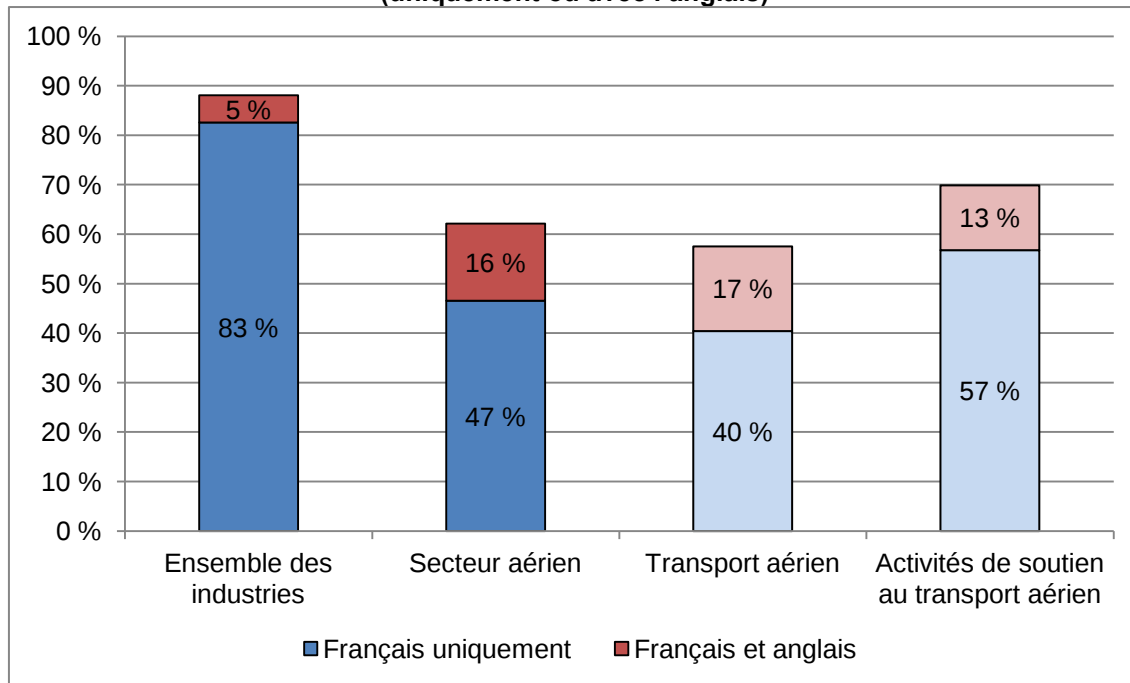
La langue du travail est analysée selon deux perspectives : la langue le plus souvent utilisée au travail et la langue habituelle du travail. Les données portant sur la langue le plus souvent utilisée au travail proviennent d'une question de l'ENM à cet effet⁶⁷. Quant aux données relatives à la langue habituelle du travail, elles combinent les questions concernant les langues le plus souvent et régulièrement utilisées au travail⁶⁸. La langue habituelle permet notamment de connaître les situations où le français et l'anglais sont utilisés de manière exclusive.

Globalement, il est moins fréquent que le français soit la **langue le plus souvent utilisée au travail** dans le secteur aérien que dans l'ensemble des industries au Québec (cf. figure 3). Par ailleurs, l'usage à parts égales du français et de l'anglais est plus fréquent dans le secteur aérien que dans l'ensemble des industries au Québec.

67. Cf. *Dictionnaire de l'Enquête nationale auprès des ménages* (Statistique Canada, 2013b : 76).

68. Voir l'annexe V pour connaître la manière dont ont été réparties les différentes déclarations.

Figure 3
Répartition des travailleurs du secteur aérien qui utilisent le plus souvent le français au travail
(uniquement ou avec l'anglais)



Source : ENM 2011, compilation spéciale

Plus précisément, on constate qu'un peu moins de la moitié des travailleurs du secteur aérien affirme travailler le plus souvent en français (47 %) et plus du tiers (37 %), le plus souvent en anglais (*cf.* tableau 8). En observant de plus près ce secteur, on remarque que l'usage des langues au travail diffère d'un sous-secteur à l'autre. En effet, les activités de soutien au transport aérien comptent la proportion la plus élevée (57 %) d'individus ayant affirmé travailler le plus souvent en français, alors que le transport aérien détient la plus faible (40 %). Dans le sous-secteur du transport aérien, la proportion de travailleurs utilisant le plus souvent l'anglais au travail (42 %) surpasse – quoique de peu – celle de travailleurs utilisant le plus souvent le français (40 %). Enfin, la proportion de travailleurs considérant utiliser autant le français que l'anglais est plus élevée dans le secteur aérien (16 %) que dans l'ensemble des industries de la province (5 %).

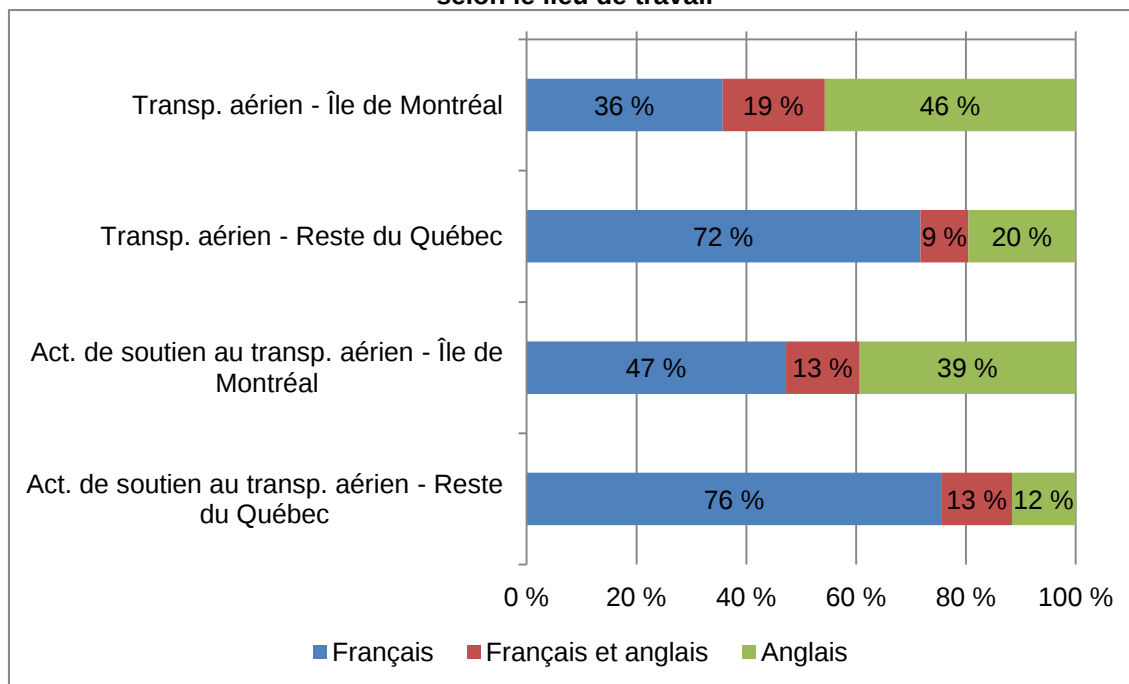
Tableau 8
Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la langue le plus souvent utilisée au travail

Population		Langue le plus souvent utilisée au travail				N
		Français	Anglais	Autre	Français et anglais	
Secteur aérien	Transport aérien	40 %	42 %	1 %	17 %	10 635
	Activités de soutien au transport aérien	57 %	30 %	0 %	13 %	6 375
	Total	47 %	37 %	1 %	16 %	17 010
Ensemble des industries du Québec						
	Total	83 %	11 %	1 %	5 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

En fonction du lieu de travail (soit sur l'île de Montréal, soit dans le reste du Québec), on constate des différences marquées pour ce qui est de l'usage des langues au travail (cf. figure 4). Les travailleurs du secteur aérien utilisent moins souvent le français s'ils travaillent sur l'île de Montréal que s'ils travaillent dans le reste du Québec, et ce, pour les deux sous-secteurs. En effet, 54 % des travailleurs du sous-secteur du transport aérien sur l'île de Montréal utilisent le plus souvent le français ou le français à égalité avec l'anglais, alors que le pourcentage correspondant pour les travailleurs du reste du Québec est de 80 %. La tendance est similaire dans le sous-secteur des activités de soutien au transport aérien, où 60 % des travailleurs de l'île utilisent le plus souvent le français au travail par rapport à 88 % dans le reste du Québec.

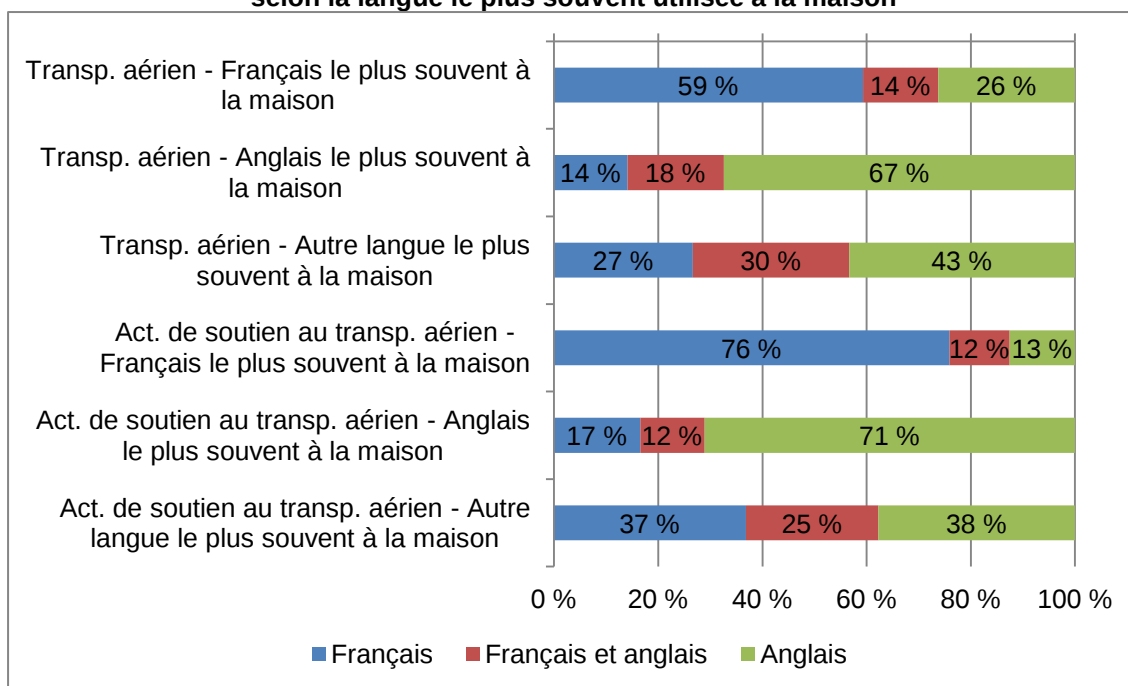
Figure 4
Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs du secteur aérien
selon le lieu de travail



Source : ENM 2011, compilation spéciale

La langue le plus souvent utilisée à la maison semble également être liée à celle qui est le plus souvent utilisée au travail (cf. figure 5). En effet, les francophones (langue le plus souvent utilisée à la maison) utilisent le plus souvent le français au travail, seul ou avec l'anglais, au moins dans les trois quarts des cas (soit 74 % pour le sous-secteur du transport aérien et 88 % pour celui des activités de soutien au transport aérien). Parallèlement, les anglophones (langue le plus souvent utilisée à la maison) utilisent le plus souvent l'anglais, seul ou avec le français, dans plus de 80 % des cas (soit 86 % pour le sous-secteur du transport aérien et 83 % pour celui des activités de soutien au transport aérien). On constate par ailleurs que c'est chez les travailleurs qui utilisent le plus souvent une autre langue que le français ou l'anglais à la maison que l'on trouve la plus grande part d'usage du français autant que de l'anglais dans le cadre du travail : 30 % dans le sous-secteur du transport aérien et 25 % dans celui des activités de soutien au transport aérien. Enfin, on observe que les travailleurs du sous-secteur du transport aérien qui utilisent le plus souvent une autre langue que le français ou l'anglais à la maison utilisent plus fréquemment l'anglais au travail (43 %) que le français (27 %). On n'observe toutefois pas cette tendance dans le sous-secteur des activités de soutien au transport aérien, où l'importance du français comme langue le plus souvent utilisée au travail (37 %) égale celle de l'anglais (38 %).

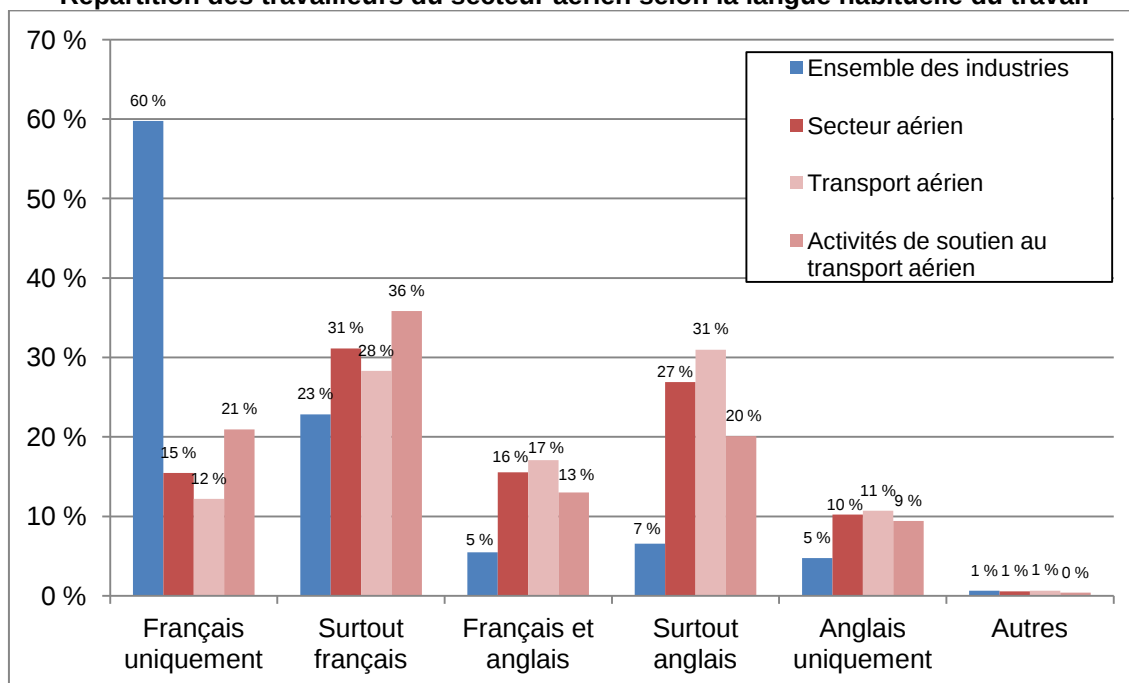
Figure 5
Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs du secteur aérien
selon la langue le plus souvent utilisée à la maison



Source : ENM 2011, compilation spéciale

Les données concernant la langue habituelle du travail – qui combinent les langues le plus souvent et régulièrement utilisées au travail – font ressortir l'importance de l'anglais dans le secteur aérien, comparativement à ce qu'on observe dans l'ensemble des industries québécoises (cf. figure 6). Alors que 60 % de l'ensemble des travailleurs du Québec déclarent travailler uniquement en français, 15 % des travailleurs du secteur aérien affirment être dans cette situation. C'est donc dire que 85 % des travailleurs du secteur aérien utilisent l'anglais au travail, que ce soit uniquement (10 %), surtout (27 %), à égalité avec le français (16 %) ou de manière moins prépondérante que le français (31 %). Par ailleurs, l'usage habituel d'une langue autre que le français ou l'anglais est marginal, autant pour l'ensemble des secteurs industriels du Québec que pour le secteur aérien et ses sous-secteurs.

Figure 6
Répartition des travailleurs du secteur aérien selon la langue habituelle du travail



Source : ENM 2011, compilation spéciale

2.5. LIEU DE TRAVAIL POUR LES PROFESSIONS CIBLÉES

Il convient de rappeler que les trois professions ciblées dans le cadre de cette étude sur le domaine du transport aérien sont le pilotage, le contrôle aérien et le service aux passagers (*cf.* point 2.1). Pour l'ensemble du Canada, on estime que plus de 20 000 personnes exercent l'une ou l'autre de ces trois professions. Plus de 4 000 de ces personnes travaillent au Québec, soit 21 % (*cf.* tableau 9).

C'est chez les professions liées au contrôle aérien que l'on constate la plus faible part de travailleurs œuvrant au Québec, soit 14 %. Les professions liées au pilotage suivent de près avec une part de 17 % des employés canadiens travaillant au Québec. Enfin, 33 % des professions canadiennes liées au service aux passagers sont exercées au Québec, soit une proportion supérieure à celle de l'ensemble des employés canadiens qui travaillent au Québec, qui est de 24 %.

Tableau 9
Répartition des travailleurs des professions ciblées selon le lieu de travail au Canada

Population		Québec		Canada
		%	N	N
Professions ciblées	Pilotage	17 %	1 545	9 265
	Contrôle aérien	14 %	695	4 830
	Service aux passagers	33 %	2 025	6 190
	Total	21 %	4 265	20 285
Ensemble des professions	Total	24 %	3 496 285	14 660 330

Source : ENM 2011, compilation spéciale

Au Québec, la majorité des personnes qui exercent l'une des professions ciblées travaillent sur l'île de Montréal (cf. tableau 10). Pour l'ensemble des professions ciblées, 69 % des travailleurs ont l'île de Montréal comme lieu de travail, comparativement à 33 % pour l'ensemble des travailleurs du Québec. Les professions liées au service aux passagers sont celles qui sont le plus fortement concentrées sur l'île de Montréal, avec 81 %. Les professions liées au pilotage et au contrôle aérien sont davantage réparties. En effet, entre 17 % et 19 % des personnes exerçant une profession liée au pilotage ou au contrôle aérien sont situées dans les autres régions du Québec (c.-à-d. hors des RMR de Montréal et de Québec), comparativement à 7 % pour le service aux passagers. Ces derniers pourcentages sont toutefois moindres comparativement à l'ensemble des travailleurs du Québec, dont 37 % exercent leur profession à l'extérieur de ces RMR.

Tableau 10
Répartition des travailleurs des professions ciblées selon le lieu de travail au Québec

Population		Lieu de travail				N
		Île de Montréal	Couronne de Montréal	RMR de Québec	Autres régions	
Professions ciblées	Pilotage	58 %	17 %	8 %	17 %	1 545
	Contrôle aérien	62 %	7 %	12 %	19 %	695
	Service aux passagers	81 %	5 %	7 %	7 %	2 025
	Total	69 %	9 %	9 %	13 %	4 265
Ensemble des professions du Québec	Total	33 %	19 %	11 %	37 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

2.6. CARACTÉRISTIQUES LINGUISTIQUES DES TRAVAILLEURS DES PROFESSIONS CIBLÉES AU QUÉBEC

Si l'on tient seulement compte de la **langue maternelle**, le profil linguistique des travailleurs des professions ciblées est semblable à celui de l'ensemble des travailleurs du Québec : il y a un peu moins de francophones (75 % comparativement à 80 % pour l'ensemble des travailleurs), un peu plus d'anglophones (14 % comparativement à 8 %) et presque autant de personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais (10 % comparativement à 12 %) (cf. tableau 11). Par ailleurs, 80 % des travailleurs québécois qui exercent une profession liée au pilotage ont pour langue maternelle le français; il en est de même pour l'ensemble des travailleurs du Québec.

Tableau 11
Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue maternelle

Population		Langue maternelle			N
		Français	Anglais	Autre	
Professions ciblées	Pilotage	80 %	14 %	5 %	1 545
	Contrôle aérien	71 %	19 %	11 %	695
	Service aux passagers	73 %	12 %	14 %	2 025
	Total	75 %	14 %	10 %	4 265
Ensemble des professions du Québec	Total	80 %	8 %	12 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

Pour ce qui est de la **langue le plus souvent utilisée à la maison**, les tendances sont similaires à celles observées pour la langue maternelle. D'une part, parmi les travailleurs qui exercent l'une des professions ciblées, 77 % ont déclaré utiliser le français le plus souvent à la maison, alors que c'est le cas de 83 % de l'ensemble des travailleurs au Québec (cf. tableau 12). D'autre part, le pourcentage de travailleurs ayant déclaré utiliser le plus souvent l'anglais à la maison est plus important dans les professions ciblées (18 %) que dans l'ensemble des professions du Québec (11 %).

Tableau 12
Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue le plus souvent utilisée à la maison

Population		Langue le plus souvent utilisée à la maison			N
		Français	Anglais	Autre	
Professions ciblées	Pilotage	79 %	18 %	4 %	1 545
	Contrôle aérien	69 %	24 %	5 %	695
	Service aux passagers	78 %	16 %	5 %	2 025
	Total	77 %	18 %	5 %	4 265
Ensemble des professions du Québec	Total	83 %	11 %	7 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

Les transferts linguistiques⁶⁹ vers l'anglais ne sont pas aussi importants pour les professions ciblées que ceux observés pour le secteur aérien (cf. point 2.3). D'abord, on note que le pourcentage de personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais est plus faible dans les professions ciblées (10 % selon le tableau 11) que dans le secteur aérien (23 % selon le tableau 5). De plus, des 10 % de personnes de langue maternelle autre que le français ou l'anglais qui occupent une des professions ciblées, 5 % ont effectué un transfert linguistique, et ces transferts se sont faits autant vers le français que vers l'anglais.

69. Cf. note 65.

La connaissance du français et de l'anglais est pratiquement la norme chez les travailleurs des professions ciblées. En effet, 88 % des travailleurs exerçant une des professions ciblées connaissent le français et l'anglais, alors que c'est le cas de 53 % de l'ensemble des travailleurs sur le territoire québécois (cf. tableau 13). Pour les travailleurs qui ont un emploi lié au contrôle aérien, la proportion de ceux qui connaissent le français et l'anglais s'élève à 93 %.

Tableau 13
Répartition des travailleurs des professions ciblées
selon la connaissance du français et de l'anglais

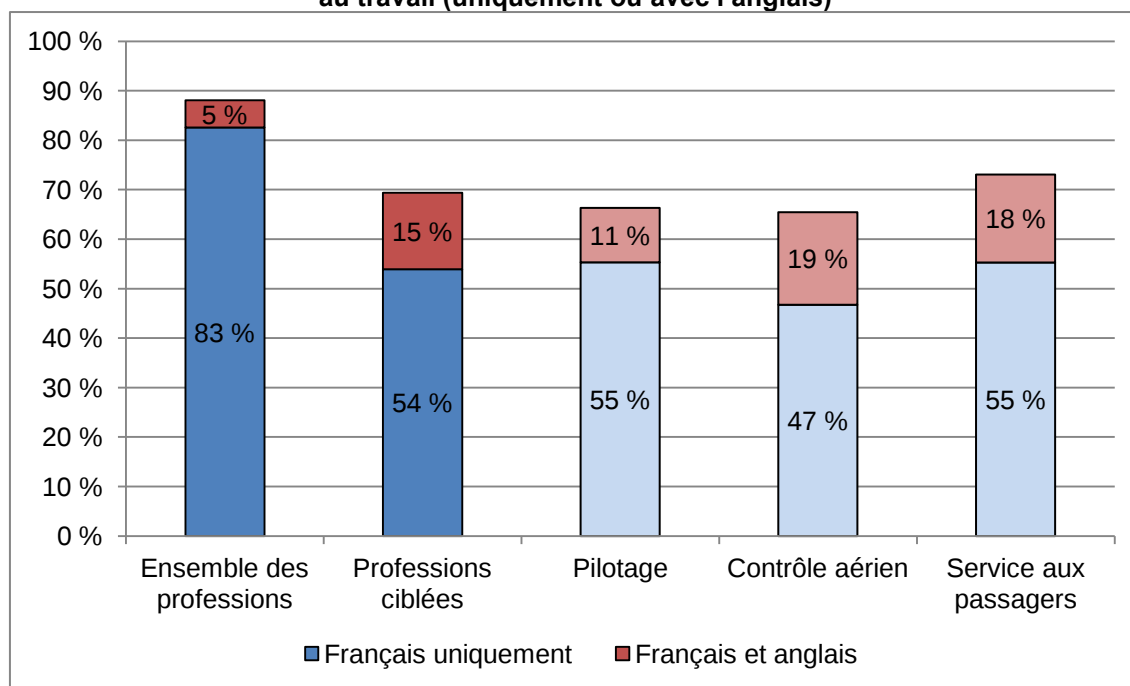
Population		Connaissance du français et de l'anglais				N
		Français seulement	Anglais seulement	Français et anglais	Ni français ni anglais	
Professions ciblées	Pilotage	8 %	7 %	85 %	0 %	1 545
	Contrôle aérien	0 %	7 %	93 %	0 %	695
	Service aux passagers	10 %	2 %	88 %	0 %	2 025
	Total	8 %	5 %	88 %	0 %	4 265
Ensemble des professions du Québec	Total	43 %	3 %	53 %	0 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

2.7. LANGUE DU TRAVAIL DES PROFESSIONS CIBLÉES AU QUÉBEC

Globalement, au Québec, le français est moins fréquemment utilisé par les travailleurs qui exercent l'une des professions ciblées dans cette étude que par l'ensemble des travailleurs (cf. figure 7). Une proportion moindre de travailleurs des professions ciblées ont affirmé utiliser **le plus souvent** le français (seul ou avec l'anglais) comparativement aux travailleurs de l'ensemble des professions, avec un écart de près de 20 points de pourcentage. La proportion de travailleurs qui affirment utiliser le plus souvent le français autant que l'anglais est également plus grande dans les professions ciblées : elle atteint 19 % et 18 % dans les professions liées au contrôle aérien et au service aux passagers comparativement à 5 % dans l'ensemble des professions.

Figure 7
Répartition des travailleurs des professions ciblées qui utilisent le plus souvent le français
au travail (uniquement ou avec l'anglais)



Source : ENM 2011, compilation spéciale

Même si on a vu à la section précédente que la connaissance du français et de l'anglais, au Québec, semble être la norme pour les travailleurs qui exercent une des professions ciblées, au travail, la tendance générale est d'utiliser le plus souvent soit le français, soit l'anglais. En effet, parmi les travailleurs pratiquant l'une des professions ciblées, 54 % déclarent utiliser le plus souvent le français, 31 % l'anglais, et 15 % autant le français que l'anglais. Il est intéressant de noter que l'usage à parts égales des deux langues est tout de même trois fois plus important chez ces travailleurs que chez l'ensemble des travailleurs du Québec (*cf.* tableau 14).

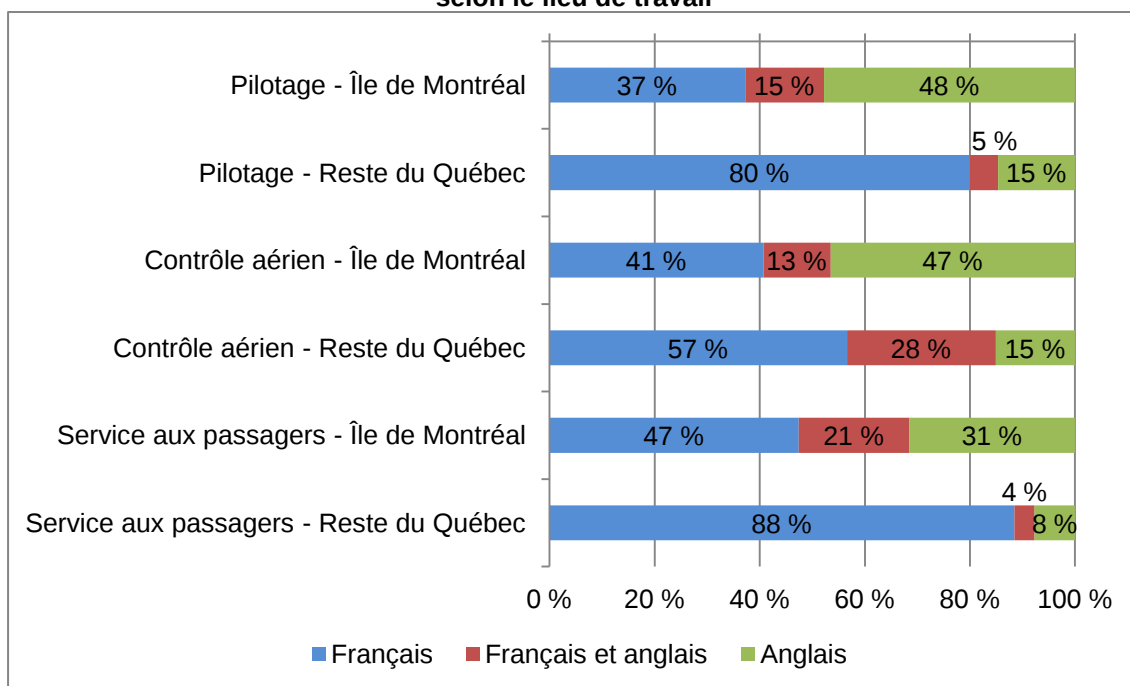
Tableau 14
Répartition des travailleurs des professions ciblées
selon la langue le plus souvent utilisée au travail

Population		Langue le plus souvent utilisée au travail				N
		Français	Anglais	Autre	Français et anglais	
Professions ciblées	Pilotage	55 %	34 %	0 %	11 %	1 545
	Contrôle aérien	47 %	35 %	0 %	19 %	695
	Service aux passagers	55 %	27 %	0 %	18 %	2 025
	Total	54 %	31 %	0 %	15 %	4 265
Ensemble des professions du Québec	Total	83 %	11 %	1 %	5 %	3 496 285

Source : ENM 2011, compilation spéciale

Si l'on regarde la **langue le plus souvent utilisée** selon le **lieu de travail** et les trois **professions ciblées**, on obtient un portrait plus nuancé. Les personnes des trois professions ciblées qui travaillent au Québec mais hors de l'île de Montréal utilisent toujours plus le français (soit seul, soit avec l'anglais) que leurs collègues qui travaillent sur l'île (cf. figure 8). De plus, dans le cas des professions liées au pilotage et au service aux passagers, il est plus fréquent pour les travailleurs de l'île de Montréal d'utiliser autant le français que l'anglais. Dans le cas des professions liées au contrôle aérien, la proportion de personnes qui déclarent utiliser le plus souvent à la fois le français et l'anglais au travail est plus importante chez ceux qui travaillent hors de l'île. Toutefois, pour ces derniers, l'usage du français est plus généralisé puisque plus de 80 % ont déclaré utiliser le plus souvent cette langue (soit seule, soit avec l'anglais) comparativement aux travailleurs de l'île (54 %). Par ailleurs, près de 50 % des travailleurs de l'île de Montréal qui exercent une profession liée au pilotage ou au contrôle aérien utilisent le plus souvent l'anglais au travail (respectivement 48 % et 47 %).

Figure 8
Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs des professions ciblées selon le lieu de travail

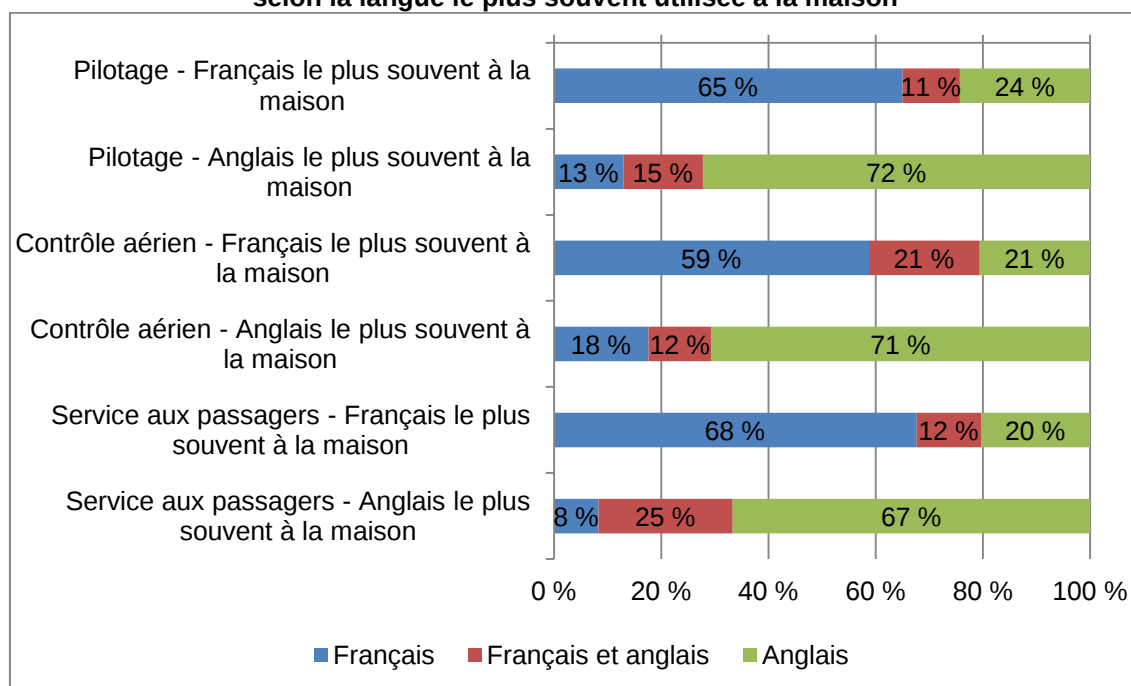


Source : ENM 2011, compilation spéciale

Selon que la langue le plus souvent utilisée à la maison est le français ou l'anglais, on constate des situations à peu près opposées dans chacune des professions ciblées. Lorsque le français est la langue le plus souvent utilisée à la maison, on observe qu'au travail, c'est également le français (seul ou avec l'anglais) qui est le plus souvent utilisé, et ce, dans plus de 75 % des cas. Lorsque la langue le plus souvent utilisée à la maison est l'anglais, on constate aussi que l'anglais (seul ou avec le français) est la langue le plus souvent utilisée au travail, dans plus de 80 % des cas (cf. figure 9). Plus précisément, pour ce qui est de la langue le plus souvent utilisée

au travail (seule ou avec l'anglais), la proportion de francophones (langue le plus souvent utilisée à la maison) qui vivent cette situation linguistique est similaire d'une profession ciblée à l'autre (près de 80 %). Cependant, la proportion de francophones (langue le plus souvent utilisée à la maison) faisant le plus souvent usage à parts égales du français et de l'anglais est plus importante pour les travailleurs dont la profession est liée au contrôle aérien (21 %) que pour ceux dont la profession est liée au pilotage ou au service aux passagers (respectivement 11 % et 12 %). Pour les anglophones (langue le plus souvent utilisée à la maison), c'est plutôt ceux qui exercent une profession liée au service aux passagers qui déclarent travailler le plus souvent en français et en anglais à égalité (25 %), comparativement à ceux qui exercent une profession liée au pilotage (15 %) ou au contrôle aérien (12 %).

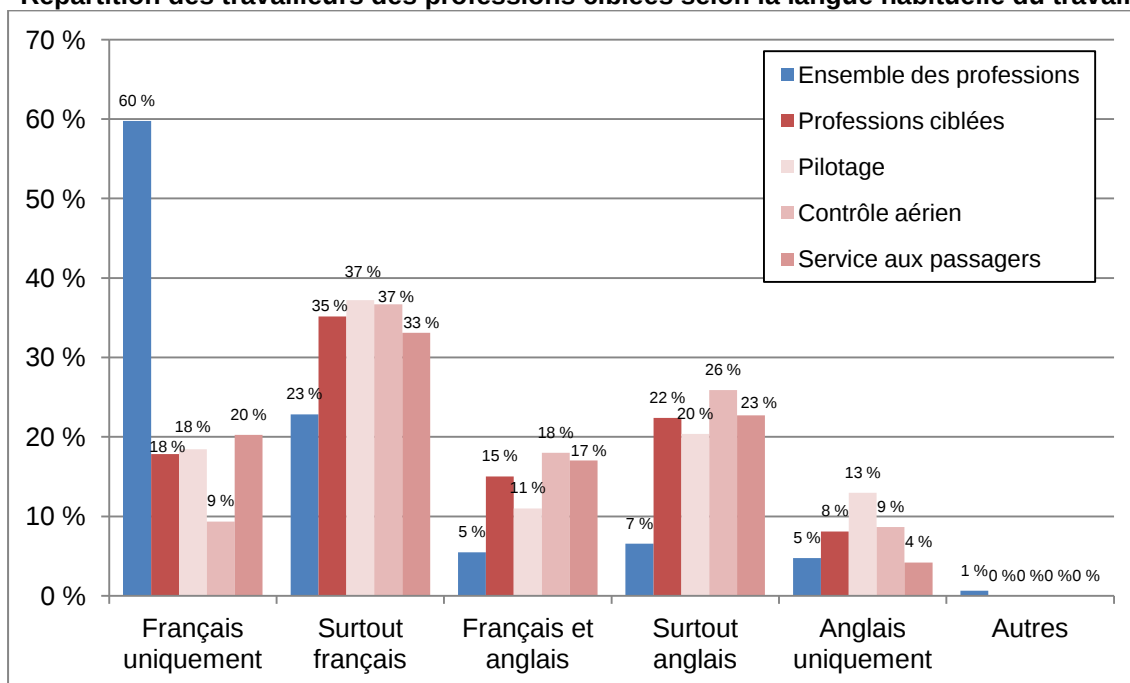
Figure 9
Langue le plus souvent utilisée au travail par les travailleurs des professions ciblées selon la langue le plus souvent utilisée à la maison



Source : ENM 2011, compilation spéciale

Comme il a été mentionné précédemment, la langue habituelle du travail combine la ou les langues qui sont le plus souvent et régulièrement utilisées au travail. Pour les travailleurs exerçant les professions ciblées, on observe pour la langue habituelle du travail des tendances similaires à celles observées pour les industries du secteur aérien. La proportion de travailleurs ayant déclaré utiliser uniquement le français dans les professions ciblées est inférieure à celle observée pour l'ensemble des professions (18 % contre 60 %). En corollaire, l'usage de l'anglais au travail est plus fréquent : 8 % utilisent uniquement l'anglais; 21 %, surtout l'anglais; 15 %, autant l'anglais que le français; et 35 %, l'anglais de manière moins prépondérante que le français (cf. figure 10).

Figure 10
Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue habituelle du travail



Source : ENM 2011, compilation spéciale

2.8. CONCLUSION DU VOLET QUANTITATIF

Dressé en utilisant des données de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011, le portrait statistique donne un bon aperçu de l'usage des langues chez les travailleurs du domaine du transport aérien au Québec ainsi que, par ricochet, de la place réservée au français dans ce domaine. À partir des résultats obtenus, on a pu établir des comparaisons intéressantes entre l'ensemble des travailleurs de la province et ceux du domaine à l'étude, en observant certains liens entre la profession, l'industrie, le lieu de travail, la langue du travail, la langue maternelle, la langue parlée à la maison ainsi que la connaissance du français et de l'anglais.

Les employés du secteur aérien au Québec, définis selon l'industrie, travaillent principalement sur l'île de Montréal. Que ce soit selon la langue maternelle ou selon la langue la plus souvent utilisée à la maison, on constate dans ce secteur une surreprésentation d'anglophones et, dans une moindre mesure, de personnes dont la langue maternelle n'est ni le français ni l'anglais par rapport à ce que l'on observe dans l'ensemble des industries. Les travailleurs du secteur aérien ont aussi la particularité, par rapport à l'ensemble des travailleurs au Québec, d'être proportionnellement beaucoup plus nombreux à connaître à la fois le français et l'anglais.

Quant à la langue du travail, on observe généralement que la part d'usage du français est moindre dans le secteur aérien et que les situations de bilinguisme français-anglais y semblent plus fréquentes. L'usage du français comme unique langue du travail est important dans l'ensemble des industries du Québec (60 %), mais est marginal dans le secteur aérien (15 %). Du côté des professions ciblées, soit le pilotage, le contrôle aérien et le service aux passagers, on constate des tendances similaires à celles observées pour le secteur aérien. On note cependant que pour les professions ciblées, la part de francophones (selon la langue maternelle ou la langue le plus souvent utilisée à la maison) est supérieure à celle du secteur aérien, quoique inférieure à celle qu'on observe pour l'ensemble des professions. Les anglophones sont, quant à eux, surreprésentés dans les professions ciblées, lorsqu'on compare leur poids à celui qu'ils ont dans l'ensemble des professions. En outre, les travailleurs des professions ciblées connaissent presque tous le français et l'anglais (88 %), ce qui est le cas de la moitié de l'ensemble des travailleurs au Québec (53 %).

Pour ce qui est de la langue du travail dans les professions ciblées, les situations où les travailleurs utilisent uniquement le français sont rares et celles où ils utilisent à la fois le français et l'anglais, plus courantes. Ce constat est cependant moins vrai hors de l'île de Montréal, où il est nettement plus fréquent d'utiliser le plus souvent le français que sur l'Île, qui compte le principal aéroport international du Québec.

CHAPITRE 3

VOLET QUALITATIF : PERCEPTIONS DE TRAVAILLEURS DE TROIS CORPS DE MÉTIERS

Les deux volets précédents ont été consacrés respectivement à l'état de la question (volet documentaire) et aux données statistiques (volet quantitatif). Ils ont permis, d'une part, de faire un tour d'horizon de la documentation disponible quant à l'usage des langues dans le domaine du transport aérien au Québec et, d'autre part, de fournir un portrait statistique de ce même domaine.

Le présent volet consiste en une analyse de nature qualitative, qui porte sur huit entretiens de groupe ainsi que sur trois entretiens individuels menés en 2012 auprès d'une soixantaine de personnes appartenant à trois corps de métiers du domaine du transport aérien, soit des pilotes (y compris des copilotes), des contrôleurs aériens et des agents de bord (y compris des chefs de cabine⁷⁰). (Pour le détail de la méthodologie retenue pour la tenue, la transcription et l'analyse des entretiens, voir l'annexe VIII.) Le tableau 15 illustre la répartition des participants aux entretiens de groupe selon certaines caractéristiques.

Tableau 15
Répartition des participants aux entretiens de groupe
selon la langue le plus souvent utilisée à la maison, le nombre d'années d'expérience
et l'envergure du transporteur par corps de métier

	Langue le plus souvent utilisée à la maison				Nombre d'années d'expérience			Envergure du transporteur (pilotes et agents)		
	anglais	français	anglais et français	autre	moins de 10	10 à 20	plus de 20	petit transporteur	grand ou moyen transporteur	s. o.
Agents de bord	5	16	2	1	10	9	5	0	24	0
Pilotes	2	29	1	0	8	10	14	8	20	4
Contrôleurs aériens	1	5	0	0	1	2	3	0	0	6
Total	8	50	3	1	19	21	22	8	44	10

70. Le chef de cabine est le chef d'équipe des agents de bord, responsable de la liaison entre les pilotes et les agents de bord ainsi que du breffage.

Puisque le nombre de transporteurs canadiens en service au Québec est relativement peu élevé, il a été décidé de broser un portrait d'ensemble des perceptions des travailleurs ciblés plutôt que de rattacher ces perceptions à certaines entreprises. De plus, pour uniformiser le traitement des données et pour garantir l'anonymat des participants, aucun employeur n'est nommé, mais l'envergure des transporteurs⁷¹ est précisée afin de mieux mettre en contexte certaines analyses. Il convient de rappeler que les petits transporteurs sont les transporteurs canadiens ayant une base d'opération au Québec et dont les activités se concentrent principalement en territoire québécois. Quant aux grands et moyens transporteurs, il s'agit de transporteurs canadiens ayant une base d'opération au Québec et dont les activités se déroulent à l'échelle nationale ou internationale. Ainsi, seul le corps de métier auquel appartiennent les participants cités est mentionné, et lorsqu'un extrait présente un échange entre deux participants ou plus, une lettre a été ajoutée à ce corps de métier afin de les distinguer.

Cela dit, dans le cadre d'une analyse qualitative basée sur des perceptions, il est difficile d'évaluer le sens exact qu'ont pu attribuer les participants à certains termes. Par exemple, dans le cas de *francophone* ou d'*anglophone*, il est impossible de déterminer avec certitude si ces termes sont employés pour désigner un locuteur en fonction de sa langue maternelle ou encore en fonction de la langue qu'il emploie habituellement (c.-à-d. sans qu'il s'agisse nécessairement de sa langue maternelle). Dans la suite du texte, ces deux termes ont été utilisés avec la seconde acception. Ils peuvent toutefois avoir l'une ou l'autre acception à l'intérieur des extraits cités.

Les analyses sont présentées en fonction de six grands thèmes liés à l'usage des langues au travail, correspondant à ceux abordés par l'animatrice ou soulevés par les participants lors des entretiens, qui sont : (1) connaissance du cadre légal et réglementaire et des politiques linguistiques, (2) langue ou langues exigées à l'embauche, (3) formations et examens, (4) communications, (5) terminologie propre au domaine du transport aérien et documents ou outils de travail et, enfin, (6) place du français. La prochaine section présente ce qui peut être dégagé des propos recueillis lors des entretiens de groupe, à commencer par la connaissance du cadre légal et réglementaire et des politiques linguistiques dans le domaine du transport aérien. Il est important de préciser que les résultats des analyses qualitatives présentées dans ce chapitre ne peuvent être généralisés à l'ensemble des travailleurs du domaine du transport aérien au Québec, ni même à l'ensemble des travailleurs des trois corps de métiers ciblés.

71. Le détail des critères retenus pour déterminer l'envergure des transporteurs est présenté dans le volet documentaire (cf. point 1.2.2, chapitre 1).

3.1. CONNAISSANCE DU CADRE LÉgal ET RÉGLEMENTAIRE ET DES POLITIQUES LINGUISTIQUES

L'usage des langues dans le domaine du transport aérien est réglementé par un cadre légal et réglementaire qui a fait l'objet d'un développement au point 1.1 du chapitre 1. Les entretiens de groupe permettent pour leur part de mieux connaître l'influence de cet aspect de l'usage des langues sur les travailleurs du domaine. De plus, outre les textes de nature légale ou réglementaire – auxquels seules certaines compagnies sont assujetties –, chaque compagnie peut instaurer, si elle le souhaite, sa propre politique linguistique, qu'elle soit explicite ou implicite. Ce volet de l'étude, comme l'explique la section précédente, s'intéresse aux perceptions de travailleurs de trois corps de métiers en particulier : des contrôleurs aériens, qui ont pour employeur Nav Canada, et des pilotes et agents de bord, qui ont pour employeur divers transporteurs aériens commerciaux. Deux employeurs sont davantage encadrés sur le plan linguistique; il s'agit de Nav Canada et d'Air Canada. Ces deux compagnies font donc l'objet d'un traitement particulier, au point 3.1.2.

Lors des entretiens de groupe, une question ciblait le cadre légal et réglementaire de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien en général, c'est-à-dire sur les plans national et international : « Il existe une réglementation, nationale et internationale, concernant l'aviation civile. A-t-elle un impact sur l'usage que vous faites de l'anglais et du français dans le cadre de votre travail? » Une autre question portait sur les politiques linguistiques propres aux entreprises du domaine du transport aérien : « Savez-vous s'il existe une politique linguistique (directives explicites ou implicites concernant l'usage des langues) dans votre entreprise? Êtes-vous en mesure de la résumer? »

La section qui suit s'intéresse d'abord aux perceptions générales qui peuvent être dégagées des propos des participants en ce qui a trait à l'usage des langues dans le domaine du transport aérien, pour ensuite examiner leur connaissance du cadre légal et réglementaire à Air Canada et à Nav Canada, et enfin celle de la politique linguistique en vigueur dans les entreprises qui emploient les participants.

3.1.1. Perceptions générales de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien

Lorsqu'il est question de l'usage des langues, la plupart des participants s'entendent pour affirmer que, dans le domaine du transport aérien, l'anglais est la *lingua franca* et que son usage est largement prédominant dans plusieurs pays, dont le Canada. Quelques-uns se sont montrés très catégoriques sur ce statut prédominant de l'anglais, affirmant qu'il s'agit de « la langue officielle »⁷² de l'aviation. Cette primauté de l'anglais s'étendrait à plusieurs pays, quoique l'usage d'autres langues demeure possible. Ainsi, comme l'a indiqué un contrôleur aérien : « *De facto*, c'est l'anglais, mais des pays peuvent décider d'ajouter des langues. » Cette prédominance serait

72. Dans ce volet de l'étude, les guillemets à l'intérieur du texte indiquent toute reprise textuelle de propos tenus par les participants lors des entretiens de groupe.

attribuable en grande partie à l'autorité dévolue à l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)⁷³, qui recommande que l'anglais soit disponible partout dans les communications radio, bien que d'autres langues puissent être utilisées dans les États qui le permettent (*cf.* points 1.1.1 et 1.2.1, chapitre 1). Parmi les pilotes, certains attribuent une valeur surtout « symbolique » aux recommandations émanant de l'OACI – il en sera question plus loin –, tout en convenant du caractère influent de cette organisation auprès des pays qui en sont membres. Ce sont surtout les pilotes et les contrôleurs aériens qui se sont exprimés sur la prédominance de l'anglais, et le cas des communications radio est celui qui a été évoqué le plus fréquemment pour illustrer cette perception de l'usage des langues. Ainsi, un des participants a tenu à signaler que plusieurs pays d'Europe exigent l'utilisation exclusive de l'anglais dans les communications radio, mais que la France insiste pour maintenir l'utilisation du français. Un intervenant a souligné que le bilinguisme pour ce type de communications aurait cours dans plusieurs pays⁷⁴, et un contrôleur a donné l'exemple du Chili, où l'anglais serait la langue principalement utilisée et l'espagnol le serait occasionnellement.

Dans la foulée de la discussion lancée par la question portant sur le cadre légal et réglementaire de l'usage des langues, des participants ont parlé de l'effet qu'a eu l'amendement 164 aux Normes et pratiques recommandées internationales (SARP) de l'OACI, adopté en 2003, qui a contribué à faire en sorte que Transports Canada précise les compétences linguistiques nécessaires pour les pilotes et les contrôleurs aériens (*cf.* point 1.1.3.2, chapitre 1). Lors des entretiens, il a surtout été question de la nouvelle évaluation des compétences linguistiques des pilotes – instaurée en 2008 –, une évaluation qui permet de mesurer le niveau d'anglais ou de français, qui sont les deux seules langues autorisées dans les communications radio au Canada.

Par ailleurs, selon quelques participants, la présence de pilotes ou d'apprentis pilotes étrangers dont les compétences linguistiques – en français comme en anglais – sont insuffisantes pour piloter au Canada expliquerait en partie les mesures adoptées par Transports Canada à la suite des recommandations de l'OACI. Un contrôleur a illustré cette situation à l'aide de deux exemples, qui témoignent du type de problèmes éprouvés dans les communications radio, tout en renforçant l'idée que le recours à l'anglais est devenu en quelque sorte inévitable, du moins sur les ondes :

73. Il est pertinent de rappeler que l'OACI réunit « 191 États contractants dans tous les domaines de l'aviation civile ». <<http://www.icao.int/Pages/FR/oaci-en-bref.aspx>> (10 janvier 2013)

74. On dénombrait en 1977 « 83 pays du monde où les services de contrôle de la circulation aérienne sont fournis dans deux langues ou plus », selon le rapport de la Commission d'enquête sur le bilinguisme dans les services de contrôle de la circulation aérienne au Québec (Borins, 1983 : 202). L'OACI ne semble pas disposer de données plus récentes.

[contrôleur] Ça, évidemment, ça découle, encore une fois, des pilotes étrangers qui arrivent dans des pays pour voler. Il faut qu'ils aient au moins une base de langue qui soit, à tout le moins, compréhensible et comprise. Il arrive une situation d'urgence, par exemple, le pilote qui a de la difficulté, moi, j'ai vu quelques équipages de [nom d'un transporteur] récemment. [...] Bien nous, on a évidemment eu des événements avec [nom d'un transporteur étranger], un, qui aurait pu être très dramatique, parce qu'ils ont été obligés d'emmener des traducteurs à bord, un moment donné. Puis, il y avait des instruments qui étaient mal calibrés ou ils étaient mal entretenus, et puis, il y a une fois, ils ont carrément failli aboutir à [nom d'une ville du Québec], ils étaient carrément à côté de la track sur l'ILS [*Instrument Landing System*], ça c'est technique, mais tout ça pour dire que la compétence linguistique au sein de l'OACI là, bien ça découle de ça. Pour la sécurité, il faut qu'il y ait, au moins, une base commune de langue puis celle-là est anglophone, c'est anglais.

Il sera question au point suivant de la connaissance qu'ont les participants du cadre légal et réglementaire, mais on peut déjà noter que pilotes et contrôleurs semblent considérer que l'usage du français est limité au territoire québécois, du moins dans les communications radio. En effet, plusieurs considèrent comme une évidence qu'« il faut parler anglais si [on] veut[t] sortir du Québec », puisqu'il s'agit de « la langue commune de l'aviation ».

Quant aux agents de bord, si certains ont reconnu que la prédominance de l'anglais était une perception généralement répandue, la plupart ont évoqué le cadre légal et réglementaire fédéral pour commenter l'usage des langues dans le domaine du transport aérien. C'est pourquoi leurs perceptions sont traitées au point suivant.

En somme, le consensus qui se dégage des entretiens de groupe est que l'anglais est omniprésent dans le domaine ciblé, un statut qui s'explique en partie par l'influence qu'exerce l'OACI, qui recommande l'usage international de l'anglais pour les communications. Cette prédominance accordée à l'anglais n'exclut toutefois pas l'usage d'autres langues, puisque le pouvoir de légiférer sur l'usage d'autres langues dans les communications radio revient aux États. Parmi les inquiétudes soulevées, on note surtout les compétences linguistiques de certains pilotes ou apprentis pilotes étrangers, jugées insuffisantes. Le fait que ces derniers ne soient pas aptes à s'exprimer adéquatement en anglais ni en français nuirait à l'efficacité des communications radio et pourrait parfois compromettre la sécurité du contrôle aérien.

3.1.2. Connaissance du cadre légal et réglementaire de l'usage des langues

Les entretiens de groupe ont permis de mieux cerner la connaissance que peuvent avoir des contrôleurs aériens, des pilotes et des agents de bord du cadre légal et réglementaire de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien. Ce cadre touche principalement deux employeurs, Nav Canada et Air Canada, qui sont soumis à la Loi sur les langues officielles.

Dans ce volet de l'étude, il a été décidé de ne pas désigner les employeurs des participants par leur nom. Une exception s'impose toutefois lorsqu'il est question du cadre légal et réglementaire, puisqu'il est pratiquement impossible d'ignorer de quelle compagnie il est question en abordant les obligations linguistiques découlant de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada (concernant Air Canada) ou de la Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne (concernant Nav Canada). C'est pourquoi, dans cette seule section, ces deux employeurs seront

expressément nommés. Par contre, il est important de préciser que plusieurs des participants étaient au fait des obligations linguistiques auxquelles sont liées Air Canada ou Nav Canada, et ce, qu'ils soient employés ou non par ces compagnies. Les analyses présentées ici font ainsi état des propos émis par l'ensemble des participants sur le sujet, tous employeurs confondus. Cela dit, toute autre politique linguistique implicite ou explicite ayant cours dans les entreprises, c'est-à-dire toute directive concernant l'usage des langues mais exempte d'un caractère légal ou réglementaire, sera traitée au point 3.1.3.

Il convient de mentionner que la Loi sur les langues officielles a été le plus souvent évoquée par l'intermédiaire des deux lois mentionnées ci-dessus – qui s'appliquent directement au domaine du transport aérien – et fait l'objet d'un développement en particulier. (Pour le détail du cadre légal et réglementaire de l'usage des langues dans le domaine du transport aérien, cf. point 1.1, chapitre 1.)

3.1.2.1. Connaissance des obligations linguistiques de Nav Canada

Les services de contrôle de la circulation aérienne, rappelons-le, étaient assurés jusqu'en 1996 par Transports Canada, lequel se trouve, comme l'ensemble des institutions fédérales, assujetti à la Loi sur les langues officielles (LLO). Ces services ont par la suite été transférés à une société privée sans capital-actions, Nav Canada, qui est quant à elle soumise depuis sa création à la LLO. De plus, seuls les employés affectés au contrôle de la circulation aérienne dans la région d'information de vol de Montréal, qui couvre essentiellement le territoire du Québec et la région d'Ottawa, sont tenus de maîtriser à la fois le français et l'anglais; ailleurs au Canada, seul l'anglais est exigé. Les lois qui encadrent l'usage des langues à Nav Canada sont la Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne et le Règlement de l'aviation canadien. D'emblée, il importe de signaler que ces lois semblaient moins bien connues des participants (c.-à-d. pilotes, agents de bord et contrôleurs aériens confondus) que la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, dont il sera question au point suivant.

Lorsque les participants ont été interrogés au sujet des obligations linguistiques de Nav Canada, les contrôleurs ont tout de même semblé au fait de l'existence de celles-ci, affirmant que « Nav Canada, lorsqu'il a été créé, était assujetti aux langues officielles canadiennes » et qu'« il l'est encore ». Selon un des contrôleurs, les obligations linguistiques de Nav Canada sont les mêmes que celles de la fonction publique fédérale :

[contrôleur] [La politique linguistique de Nav Canada] est calquée essentiellement sur la politique du bilinguisme [français-anglais], parce que quand ça a été transporté du fédéral à Nav Canada, la société privée, ils ont endossé exactement la même politique. Alors, il n'y a pas de changement, alors, si vous parlez des fonctionnaires fédéraux, ce sera la même chose au niveau de la politique de bilinguisme.

Sur ce point, il est pertinent de signaler qu'un des groupes auxquels ont participé des contrôleurs s'est illustré par une confusion relative concernant les obligations linguistiques de Nav Canada et, surtout, le champ de compétence dont elles relèvent (c.-à-d. fédéral ou provincial). Tous semblaient pour le moins s'entendre sur le fait que ces obligations existent.

3.1.2.2. Connaissance des obligations linguistiques d’Air Canada

Le transporteur Air Canada, depuis sa privatisation en 1988, est tenu de respecter la Loi sur les langues officielles (LLO), à laquelle il est soumis par la Loi sur la participation publique au capital d’Air Canada. Il s’agit du seul transporteur du pays assujéti à la LLO.

Le titre de cette loi n’est pas souvent évoqué exactement par les participants; en effet, il est souvent énoncé en anglais (p. ex. « *Air Canada Act* ») ou traduit librement (p. ex. « acte de l’aviation », « Acte de participation d’Air Canada », « loi (sur) Air Canada »). Les participants semblent cependant savoir que cette loi soumet Air Canada à la LLO, et certains précisent « au même titre que Postes Canada, au même titre que Radio-Canada ». D’autres ont par ailleurs indiqué qu’à leur avis, le transporteur Jazz⁷⁵ était également assujéti à ces obligations linguistiques, de par le lien qui l’unit à Air Canada.

Plusieurs des participants ont affirmé que, selon eux, Air Canada est la seule compagnie aérienne soumise à la LLO; l’un d’entre eux suppose même que si d’autres transporteurs offrent des services en français comme en anglais, « ils vont l’offrir par courtoisie, mais ce n’est pas une obligation », puisque « cette loi-là ne s’applique pas aux autres compagnies ». Généralement, ce sont les agents de bord qui se sont révélés les plus loquaces en ce qui a trait aux obligations linguistiques de ce transporteur, affirmant par exemple que « c’est une loi fédérale que Air Canada doit avoir du français même s’il s’en va de Vancouver à Shanghai, ou Calgary ». Les participants ont semblé au fait d’un certain nombre d’applications de la partie IV de la LLO, qui concerne la langue de service. De fait, la plupart des interventions ont porté sur l’importance d’offrir aux passagers un service dans la langue de leur choix, qu’il s’agisse des annonces faites aux passagers, des consignes de sécurité ou des divers services offerts en vol. Cette tâche revenant principalement aux agents de bord, ce sont eux qui se sont davantage exprimés à ce sujet. Ainsi, plusieurs ont insisté sur « l’obligation d’avoir au moins un agent de bord bilingue, anglais et français, à bord de l’avion », et l’un d’entre eux a ajouté que « sur tous les vols, qui existent dans le monde, d’Air Canada, il doit y avoir quelqu’un qui parle français ». Quelqu’un a toutefois tenu à préciser que « ça ne veut pas dire que le service va être en français », mais qu’« il va y avoir une personne parmi l’équipage qui va pouvoir parler français ». D’autres ont ajouté qu’« en arrivant au Québec, il faut que les annonces soient faites en français en premier », de même qu’« au départ ». Une personne a également mentionné que les chefs de cabine étaient « obligés et tenus de faire les annonces en français et en anglais ». Un agent a aussi évoqué un élément de l’offre active de services faisant partie du plan d’action linguistique d’Air Canada (cf. annexe IV) :

[agent] Tous les employés, même s’ils sont unilingues [anglophones], s’ils se font demander par un passager pour de l’aide à comprendre leur connexion et s’ils ne comprennent pas ce que le passager dit, ils devraient être en mesure de dire (*imite un accent anglophone*) « un moment s’il vous plaît » et d’aller chercher l’employé bilingue qui peut revenir plus tard.

75. Depuis 2011, la marque Air Canada Express regroupe Jazz et trois autres transporteurs; cf. point 1.2.2.1, chapitre 1.

Cela dit, à la suite de l'échange sur la Loi sur les langues officielles (LLO) et, surtout, sur la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada (LPPCAC), des participants ont évoqué l'argument économique, estimant qu'Air Canada cherchait comme toute autre compagnie à réduire ses dépenses, ce qui inclut les coûts associés au bilinguisme. Il se trouve également certaines personnes pour signaler que la LLO, plutôt que de se limiter à Air Canada, devrait s'étendre à l'ensemble des transporteurs volant en territoire canadien ou, à tout le moins, québécois. Ainsi, certains croient que « l'obligation légale de servir les clients en français, c'est une bonne chose pour l'emploi au Québec chez Air Canada » et que « c'est dommage que les autres compagnies aériennes ne so[ie]nt pas tenues de faire la même chose », à tout le moins pour « les vols originaires [du Québec] et [ceux] atterrissant au Québec ». Qu'ils soient d'accord ou non avec les obligations linguistiques auxquelles est soumis Air Canada, quelques participants semblent trouver inéquitable le fait que tous les autres transporteurs du pays n'aient pas à respecter les mêmes exigences.

Somme toute, les participants aux entretiens de groupe sont conscients du statut particulier d'Air Canada et, dans une moindre mesure, de celui de Nav Canada. La discussion autour des obligations linguistiques auxquelles sont soumis ces deux employeurs a suscité des réactions diverses. Par exemple, plusieurs considèrent que sans ces obligations, la place réservée au français à Air Canada serait considérablement réduite. En ce qui concerne Nav Canada, outre les contrôleurs aériens, les participants semblaient moins au fait du cadre légal et réglementaire concernant la langue du travail dans cette société, ou encore du champ de compétence dont ce cadre relève.

3.1.3. Politique linguistique de l'employeur

La prochaine section traite des pratiques qui découlent selon les participants de la politique linguistique en vigueur dans leur entreprise – politique qui peut s'avérer explicite ou implicite –, à la différence qu'ici, toute directive exempte d'un caractère légal ou réglementaire a été considérée. Il est à noter que les deux employeurs dont il a été question au point précédent disposent aussi de politiques linguistiques, bien qu'ils soient soumis à la Loi sur les langues officielles.

Si le détail de ces politiques linguistiques n'est pas connu de la plupart, il reste qu'on affirme en connaître les grandes lignes là où elles existent. Plusieurs ont dit percevoir la politique linguistique en vigueur dans leur entreprise comme une série de consignes implicites (c.-à-d. non écrites). Ainsi, la plupart des participants dont l'employeur est un grand ou un moyen transporteur ont affirmé qu'une politique linguistique existait bel et bien dans leur entreprise. Pour ce qui est des employés affectés à de petits transporteurs, ils évoquent entre autres la taille modeste de leur entreprise pour expliquer l'absence d'une politique linguistique. La langue utilisée semble donc y varier librement selon l'interlocuteur et selon la situation de communication.

Cela dit, des participants ont mentionné à plusieurs reprises que l'usage du français est surtout circonscrit au territoire québécois, par exemple à Montréal où plusieurs sont basés. En fait, lorsqu'il est question de Montréal en particulier, les participants sont quasi unanimes pour affirmer que le bilinguisme y est offert aux clients comme aux employés. Comme l'a indiqué un participant, « peut-être pour Toronto ça peut être différent, mais pour Montréal, tout se fait en français et en anglais ». Dans les trois groupes constitués d'agents de bord, les participants de trois transporteurs différents ont mentionné que, lors des annonces aux passagers, l'ordre dans lequel ils utilisent les deux langues officielles serait dicté par le lieu de départ ou d'arrivée de l'avion. Ainsi, lors d'un décollage ou d'un atterrissage en territoire québécois, on accorderait la priorité au français. Les participants ont indiqué que les pilotes s'adressent eux aussi aux passagers, mais qu'ils n'ont pas l'obligation de le faire en français, et ce, dans aucune compagnie, puisqu'on n'exige d'eux que la connaissance de l'anglais, du moins chez les grands et moyens transporteurs. Toujours aux dires des participants, les pilotes connaissant le français et l'anglais font généralement leurs annonces dans ces deux langues, et la plupart d'entre eux suivent le même ordre que celui des annonces faites par les agents de bord. Ainsi, un des pilotes a affirmé qu'il est *possible* pour les pilotes de son entreprise de s'adresser aux passagers en français lorsque la ville de départ est située au Québec, mais qu'il ne s'agit pas d'une obligation. Cela dit, chez certains transporteurs, les annonces aux passagers faites par le pilote doivent être traduites par le chef de cabine (c.-à-d. le chef d'équipe des agents de bord) si elles ne sont pas faites dans les deux langues. Aux dires de pilotes employés par des transporteurs distincts, il semble que les politiques linguistiques diffèrent sur ce point. Chez l'un, une annonce faite en anglais par le pilote devra obligatoirement être traduite par le chef de cabine, alors que chez l'autre, ce ne sera pas le cas. D'autre part, chez les grands ou moyens transporteurs, lorsqu'un vol a pour point de départ ou d'arrivée un pays ayant une langue officielle autre que le français ou l'anglais, cette langue s'ajoute aux deux langues officielles du Canada, qui doivent être utilisées par les agents de bord.

Les participants ont en outre abordé la question de la ou des langues utilisées en cas d'urgence. En ce qui a trait aux communications se limitant aux membres de l'équipage, certains ont évoqué une procédure selon laquelle la langue à utiliser en cas d'urgence doit être déterminée lors du breffage prévol, et ce, à chaque vol. On admet cependant que ce point n'est pas nécessairement respecté de façon systématique. À ce propos, une agente laisse entendre que l'anglais serait probablement privilégié d'emblée, à moins que les pilotes soient francophones. Selon une autre, chez son transporteur, seul l'anglais sera utilisé pour « les procédures à suivre » : « Il y a une urgence? C'est en anglais. [...] Peu importe qu'on ait fait notre formation en anglais ou en français, ça va se passer en anglais. »

Concernant les consignes à transmettre aux passagers en situation d'urgence, on peut cette fois remarquer certaines divergences d'un transporteur à l'autre. Comme l'a indiqué une participante : « Si jamais il y avait une urgence, tu ne fais pas juste ouvrir ta porte puis *off the top of your head* tu dis "bon, c'est par là, vas-y là". Il y a des choses spécifiques qu'il faut que tu dises. » Pour l'un des transporteurs, par exemple, l'agent de bord doit systématiquement donner ces consignes en alternant le

français et l'anglais, alors que pour un autre, il semble que la langue dans laquelle l'agent de bord a reçu sa formation détermine celle qu'il utilisera pour transmettre les commandements d'urgence aux passagers. Comme il en sera question au point 3.3.1, ce ne sont pas toutes les compagnies qui offrent à leurs employés de suivre leurs formations dans la langue de leur choix. Cela dit, parmi les participants aux entretiens de groupe, des francophones ont admis qu'ils ne connaissaient pas les consignes à réciter en cas d'urgence dans leur propre langue.

En résumé, aux dires des participants, il semble exister, à divers degrés, une politique linguistique explicite ou implicite chez la majorité des grands et moyens transporteurs du pays. Dans le cas des petits transporteurs, la taille modeste des entreprises ferait généralement en sorte que si cette politique existe, elle sera de nature implicite.

Au terme de cette section consacrée aux politiques linguistiques ainsi qu'au cadre légal et réglementaire en vigueur chez les employeurs du domaine du transport aérien, il est pertinent de retenir que si seulement deux employeurs – Nav Canada et Air Canada – sont soumis à des obligations linguistiques, la plupart des entreprises qui emploient les travailleurs ayant participé aux entretiens de groupe ont dans une certaine mesure une politique linguistique encadrant l'usage des langues. La section suivante permet de voir quelle en est la portée, selon les participants, en ce qui a trait aux critères d'embauche pour les trois corps de métiers visés par ce volet de l'étude.

3.2. LANGUE OU LANGUES EXIGÉES À L'EMBAUCHE

Lors des entretiens de groupe, les participants ont été amenés à s'exprimer sur les pratiques d'embauche qui ont cours dans leur entreprise, à l'aide de la question suivante : « Au moment de votre embauche, quelle(s) langue(s) exigeait-on que vous connaissiez? » Les participants ont également été questionnés sur les chances d'embauche ou d'avancement d'une personne qui connaît le français ou l'anglais (et non les deux). L'analyse a révélé certaines distinctions par rapport à ces exigences selon les trois corps de métiers retenus; cette section s'articulera donc autour de chacune de ces professions. Les propos recueillis ont également permis de voir quelle est la perception des participants concernant les exigences linguistiques de l'employeur au moment de leur embauche.

3.2.1. Exigences linguistiques pour les contrôleurs aériens

Les contrôleurs aériens qui ont participé aux entretiens de groupe ont tous affirmé que le bilinguisme français-anglais est exigé uniquement pour les candidats appelés à travailler au Québec, alors qu'ailleurs au Canada, seul l'anglais est exigé. Un constat qui correspond à ce qui est énoncé dans le Règlement de l'aviation canadien (cf. point 1.1.3.2, chapitre 1). Cela dit, le bilinguisme pourrait ne pas être perçu comme un atout par tous. En effet, quelques contrôleurs ont signalé que, puisque l'exigence de connaître les deux langues officielles se limitait au Québec, il pouvait être difficile d'être affecté ailleurs au Canada dans les premières années suivant l'embauche : « si tu veux, tu peux appliquer ailleurs, mais ils ont besoin de monde

bilingue au Québec, donc ils les assignent au Québec ». Aucun des participants n'a indiqué avoir été affecté au Québec contre son gré, et certains ont même tenu à signaler qu'ils y voient un avantage, puisqu'ils bénéficient d'une prime de bilinguisme qui « est la même que [celle des] fonctionnaires de la fonction publique ». À cette prime s'ajoute une seconde, négociée par leur syndicat, « pour ce qu'ils appellent en anglais le *proficiency language check*, la compétence linguistique ».

Un participant a de plus tenu à souligner qu'au Québec, ceux dont la maîtrise de l'anglais est jugée suffisante quoique imparfaite seraient avantagés par rapport à ceux dont la maîtrise du français laisse à désirer; une situation qui apparaît particulière à ce corps de métier, du moins par rapport aux deux autres ayant pris part à l'étude. Une opinion que semble partager un autre contrôleur, qui considère, somme toute, qu'au Québec, en ce qui a trait au contrôle de la circulation aérienne, « c'est probablement vrai [...] qu'il y a un peu plus de place pour un mauvais anglais qu'un mauvais français ».

Selon les contrôleurs qui ont participé aux entretiens, les exigences linguistiques auraient été modifiées depuis une dizaine d'années, ce qui correspondrait grosso modo à la période suivant la privatisation de Nav Canada en 1996. Ainsi, le degré de bilinguisme exigé et la prise en charge de cours de langue par Nav Canada – qui est responsable de la formation professionnelle des contrôleurs au pays (cf. point 1.2.1, chapitre 1) – auraient varié au cours des dernières années. Selon la plupart des contrôleurs interviewés, le bilinguisme serait désormais exigé à la sélection et toute mise à niveau jugée nécessaire en anglais serait à la charge du candidat. Par exemple, l'un d'entre eux affirme que « c'est un prérequis à la sélection » et qu'« avant même de se présenter [au] cours, il faut que les candidats soient bilingues ». Quelqu'un a toutefois précisé que cette exigence linguistique est relativement récente. Ainsi, un contrôleur a rappelé qu'auparavant, « les candidats qui n'étaient pas bilingues suffisamment, ils [c.-à-d. Nav Canada] leur fournissaient un cours de langue pour atteindre les niveaux »; mais « maintenant ça ne se fait plus ». Ce qu'ont confirmé trois autres contrôleurs lors d'une autre séance :

[contrôleur-a] Dans le temps [...], si ton langage, l'un ou l'autre n'était pas assez bon, là la compagnie te formait pour combler la lacune. Maintenant si ton langage n'est pas assez bon, va faire des cours et réapplique, on va te réévaluer et on verra à ce moment-là.

[...] **Ça fait combien de temps qu'ils ne donnent plus la formation?**

[contrôleur-b] Une dizaine d'années.

[contrôleur-c] Une dizaine, oui.

[contrôleur-a] Quand moi j'ai commencé ma formation [dans les années 2000], déjà la compagnie ne s'impliquait plus dans la formation en langues.

[...]

[contrôleur-b] Maintenant, c'est « paye tes cours et tu reviendras quand tu seras bilingue ».

En résumé, selon les participants, le bilinguisme français-anglais est la seule exigence linguistique que les contrôleurs aériens employés en territoire québécois seraient tenus de respecter. Cette exigence est restreinte au Québec – c.-à-d. à la FIR de Montréal –, mais inclut Ottawa, qui fait partie de cette FIR (cf. point 1.2.1, chapitre 1). De plus, alors que certains cours de langue étaient auparavant défrayés par l'employeur, Nav Canada n'assumerait plus ces coûts pour ses employés et

exigerait le bilinguisme à l'embauche, voire à la sélection⁷⁶. Au Québec, donc, l'employabilité de quelqu'un qui ne connaît pas les deux langues est nulle, conformément aux exigences linguistiques en vigueur. Connaître l'anglais (mais pas le français) permet de faire carrière partout ailleurs au Canada, alors que connaître le français (mais pas l'anglais) n'offre aucun débouché.

3.2.2. Exigences linguistiques pour les pilotes

De façon générale, les pilotes ont affirmé que l'anglais était une condition essentielle à leur embauche, et ce, peu importe la taille du transporteur qui les emploie. La perception qui se dégage ici correspond à un sentiment relativement généralisé, dont il a été question plus haut, voulant que l'anglais soit la *lingua franca* du domaine du transport aérien (cf. point 3.1.1). Outre l'anglais, un certain nombre d'entre eux ont soutenu qu'on avait exigé à l'embauche qu'ils connaissent également le français, mais ce serait le propre de seulement quelques transporteurs. Par ailleurs, plusieurs des pilotes ont tenu à signaler que la connaissance du français était considérée comme un atout dans leur compagnie, comme en témoigne ce participant :

[pilote] On vérifie toujours que la personne parle anglais, moi je fais les entrevues là, alors oui il faut que la personne parle anglais, on n'a pas le choix à l'extérieur du Québec on ne communique qu'en anglais, c'est une question de sécurité que la personne sache bien s'exprimer en anglais... [...] Par contre, chez nous, on priorise une personne francophone versus une personne unilingue anglophone. On va aimer mieux une personne qui est bilingue.

Sur ce point, on peut déjà constater que, le plus souvent, lorsque les participants utilisent le mot *francophone* pour désigner un collègue ou un candidat, il va de soi pour eux que cette personne est bilingue. Il peut ainsi arriver qu'un francophone soit favorisé puisque, comme le laissent entendre certains pilotes, ceux qui connaissent à la fois le français et l'anglais, justement, sont plus souvent des francophones que des anglophones. Quelques participants ont par contre souligné que le bilinguisme français-anglais, s'il était préféré, ne prédominait pas en ce qui a trait aux autres compétences professionnelles. Un pilote connaissant à la fois le français et l'anglais aurait donc préséance sur un pilote connaissant l'anglais (mais pas le français), quoique seulement à compétences égales. Un pilote a ajouté qu'il n'est pas toujours réaliste d'exiger la connaissance du français et de l'anglais à l'embauche, par exemple lorsqu'on doit choisir entre deux candidats dont l'un est bilingue mais peu expérimenté comme pilote, alors que l'autre « a l'expérience que tu veux, mais est unilingue anglophone ». À tout le moins, selon un autre pilote, on pourra privilégier un candidat qui connaît l'anglais et « qui a quand même quelques bases du français ou qui est plutôt francophile ».

76. En fait, comme il en a été question au point 1.2.1 du chapitre 1, Nav Canada, qui est responsable de la formation professionnelle liée aux services de la circulation aérienne, précise dans ses exigences de sélection que « [t]ous les candidats doivent [...] maîtriser l'anglais ou être parfaitement bilingue (anglais et français) ». <<http://takecharge.navcanada.ca/fr/content/training/requirements>> (24 janvier 2014)

La situation ne semble pas la même partout et, selon des participants, seul l'anglais serait considéré comme essentiel par bien des employeurs, et ce, peu importe les exigences linguistiques en vigueur. Même si la connaissance du français demeure une compétence qu'apprécient des employeurs, celle-ci doit absolument être jumelée à une connaissance jugée adéquate de l'anglais. Un pilote, laconique, a affirmé que « ne pas parler anglais est un critère de non-embauche ». Une opinion que partagent d'autres participants, qui ont répondu sans hésiter que quelqu'un qui connaît le français doit également connaître l'anglais, alors que quelqu'un qui connaît l'anglais peut se limiter à cette langue. Certains vont plus loin et affirment sans hésiter que la connaissance du français n'est pas du tout valorisée par leur employeur. Selon un pilote, parler français serait perçu davantage comme une qualité superflue que comme une compétence nécessaire; une perception que partagent quelques autres pilotes.

Le son de cloche n'est pas le même pour ce qui est des petits transporteurs québécois, où la candidature d'un pilote qui ne connaît pas le français a de fortes chances d'être rejetée si ce pilote doit travailler principalement au Québec. Comme l'explique ce participant, « tous les gens avec qui tu parles en dehors de l'avion et du contrôleur [...], souvent, dans le nord, en Abitibi, au Saguenay, [ce sont] des gens qui sont unilingues francophones », donc un pilote qui ne comprend pas le français « va avoir beaucoup de difficulté ».

Lorsque la question de l'employabilité d'un pilote qui ne connaît pas l'anglais a été abordée, cette fois, tous ont affirmé que celle-ci était très limitée. En effet, outre certains petits transporteurs dont les activités se limitent au territoire québécois (p. ex. les compagnies dites de brousse), les participants s'entendent pour dire que très peu d'employeurs considéreront la candidature d'un pilote qui ne connaît pas l'anglais. Il est pertinent de rappeler que la zone permettant de voler en français au Canada est restreinte au Québec et à la région d'Ottawa. De plus, il existe certains secteurs du Québec, particulièrement dans les régions du Nord-du-Québec et de la Côte-Nord, où les communications radio peuvent difficilement se faire uniquement en français; il en sera question au point 3.4.3. Dans un groupe réunissant pilotes et contrôleurs, quelques participants se sont montrés plutôt catégoriques en ce qui a trait aux débouchés d'un pilote, affirmant qu'il peut « choisir entre avoir une carrière prolifique ou parler français ». En fait, ce qui risque de pénaliser quelqu'un qui souhaite faire carrière comme pilote chez un moyen ou un grand transporteur, de l'avis de certains participants, ce serait une maîtrise de l'anglais jugée insuffisante lors de son entretien d'embauche. Ainsi, puisque ces transporteurs sont appelés à effectuer plusieurs trajets à l'extérieur du Québec – donc dans des zones où les communications radio se font en anglais –, le pilote qui postule doit avoir une connaissance adéquate de l'anglais. Un participant s'est interrogé quant à la transparence de son employeur lorsque vient le moment d'indiquer à un postulant la raison véritable du rejet de sa candidature, c'est-à-dire une connaissance de l'anglais jugée insuffisante.

En définitive, il se dégage des propos des pilotes que seul l'anglais est exigé à l'embauche chez les grands ou moyens transporteurs, ainsi que chez certains petits transporteurs. Quelques petits transporteurs exigeraient aussi la connaissance du français à l'embauche, par exemple ceux qui transportent des passagers (et non exclusivement du fret) et qui n'emploient pas d'agents de bord; les pilotes doivent par conséquent être en mesure de communiquer avec les passagers lorsque leurs itinéraires sont au Québec. Le français serait généralement perçu comme un atout mais, dans les faits, peu d'employeurs l'exigeraient au moment de l'embauche. Ainsi, selon les participants, il est tout à fait possible pour un pilote connaissant l'anglais de se voir embaucher même s'il ne connaît pas le français, mais il est presque inévitable d'apprendre l'anglais si l'on veut faire carrière comme pilote. De plus, il ressort des entretiens de groupe que le bilinguisme français-anglais n'avantagera un candidat que s'il rivalise à compétences égales avec quelqu'un qui connaît l'anglais mais pas le français.

3.2.3. Exigences linguistiques pour les agents de bord

Le discours des agents de bord est relativement similaire à celui des deux autres corps de métiers en ce qui a trait à la connaissance de l'anglais : elle est essentielle pour être engagé. Puisque le métier d'agent de bord comporte de nombreux contacts avec le client, les compétences linguistiques des candidats doivent être prises en compte au moment de l'embauche. Les transporteurs accorderaient en principe leur préférence d'abord aux candidats connaissant le français et l'anglais, voire une troisième langue. C'est du moins ce que la plupart des participants ont affirmé d'emblée lorsque la question a été abordée. Au fil des discussions, par contre, plusieurs ont apporté des nuances, pour finalement signaler nombre d'exceptions qui n'avantagent pas nécessairement les candidats connaissant le français.

Ainsi, selon les itinéraires visés par l'embauche, la deuxième langue demandée par une offre d'emploi ne sera pas nécessairement le français, même si des rudiments de français peuvent être requis après quelque temps. En ce qui concerne l'embauche d'agents qui seront basés en territoire québécois, la connaissance du français serait généralement demandée, bien que ce soit la nécessité de maîtriser l'anglais qui prime. Lors des entretiens, les participants ont exposé comme suit leur compréhension du processus d'embauche officiel pour les agents de bord : si, à la suite d'une offre d'emploi, les postulants ne sont pas aptes à travailler à la fois en français et en anglais, les employeurs pourront considérer les autres candidats bilingues, c'est-à-dire ceux connaissant soit le français soit l'anglais, en plus d'une autre langue. Enfin, advenant une réelle pénurie de candidats, certains transporteurs accepteraient d'embaucher quelqu'un qui ne connaîtrait que l'anglais, mais seulement avec un statut temporaire.

En théorie, donc, les chances d'embauche de quelqu'un connaissant le français et une autre langue que l'anglais seraient similaires à celles de quelqu'un connaissant l'anglais et une autre langue que le français. Il semble toutefois qu'en pratique, ce ne soit pas le cas. Dans les faits, les participants ont affirmé sans hésiter que seule la candidature de quelqu'un connaissant l'anglais et une autre langue que le français sera considérée.

Cela dit, il se trouve que parmi les participants aux entretiens de groupe, quelques-uns ont déclaré avoir participé au processus d'embauche des agents de bord chez divers transporteurs. Ils ont accepté de commenter ce processus, de même que les décalages observés entre les exigences linguistiques qui figurent dans les offres d'emploi et autres documents publics, d'une part, et les consignes données aux personnes chargées de la sélection des candidats, d'autre part. Un des premiers écueils évoqués est la difficulté de dénicher des postulants qui détiennent les compétences requises tout en démontrant une aptitude à communiquer autant en français qu'en anglais.

[agent] Parce que nous [c.-à-d. les agents de bord d'un transporteur], on est presque tous bilingues, mais depuis quelques années, on a frappé le fond au niveau du recrutement là, fait que d'avoir des gens bilingues c'est de plus en plus difficile, en anglais-français. Fait que là des fois on va accepter anglais parce que la personne elle parle anglais-grec, anglais-italien... même deux, trois langues des fois.

Un autre participant a corroboré l'existence de cette pratique chez un transporteur différent. En effet, cet agent affirme que la compagnie aérienne pour laquelle il a mené des entretiens d'embauche affiche la possibilité d'embaucher une personne qui connaît une des deux langues officielles du Canada ainsi qu'une autre langue jugée pertinente. Un scénario qui, en réalité, n'aurait selon lui aucune chance de se concrétiser pour un candidat qui connaît une autre langue que l'anglais en plus du français : « en réalité, une personne qui parle français et espagnol, on va trouver une façon (*fait un mouvement en S avec la main*) pour rejeter sa candidature, la tasser... ». Enfin, il semblerait que l'embauche d'agents de bord ne connaissant pas le français persiste, mais que certains transporteurs les incitent à apprendre cette langue.

En analysant les propos des agents de bord, on note la distinction que font plusieurs participants quant aux attentes relatives à la connaissance du français et de l'anglais. Selon les participants, pour être embauché comme agent de bord, un candidat doit connaître *obligatoirement* l'anglais, de même qu'une autre langue, qu'il s'agisse ou non du français. À l'instar des pilotes, les agents ont pour la plupart affirmé que, dans le domaine du transport aérien, les candidats n'étaient pas nécessairement pénalisés pour leur méconnaissance du français. Certains ont signalé que leur employeur accordait une préférence au bilinguisme français-anglais (voire anglais plus une autre langue dans le cas des agents de bord), mais que, pour diverses raisons, il était souvent impossible de l'exiger à l'embauche.

Dans l'ensemble, les exigences linguistiques à l'embauche telles que décrites par les participants peuvent être résumées comme suit. Chez les contrôleurs aériens, le candidat qui souhaite travailler au Québec doit connaître à la fois le français et l'anglais; celui qui connaît le français mais pas l'anglais ne pourra pas exercer ce métier dans la province, voire s'inscrire à la formation. Du côté des pilotes, la connaissance de l'anglais est généralement exigée, alors que la méconnaissance du français ne pénaliserait pas un candidat, sauf chez certains petits transporteurs québécois. Certains grands et moyens transporteurs accorderaient leur préférence à un candidat bilingue (français-anglais), mais les participants semblaient d'accord pour affirmer que ce ne sont pas les compétences linguistiques qui priment à l'embauche.

Enfin, les agents de bord ont indiqué que les transporteurs sont à la recherche de candidats bilingues, c'est-à-dire qui connaissent d'abord l'anglais, puis le français ou une autre langue jugée pertinente en fonction des itinéraires effectués.

3.3. FORMATIONS ET EXAMENS

Les tâches que sont appelés à exécuter les employés des trois corps de métiers ciblés dans ce volet de l'étude nécessitent deux types de formation suivant leur embauche : celle donnée par l'employeur avant leur entrée en fonction, soit la formation initiale, et celle qui vise le maintien ou l'acquisition de connaissances tout au long de leur carrière, soit la formation continue. La plupart de ces formations ne sont pas de nature linguistique, c'est-à-dire qu'elles concernent l'acquisition ou le maintien de connaissances liées au métier de contrôleur aérien, de pilote ou d'agent de bord (et non l'apprentissage ou le perfectionnement d'une langue). Il est cependant intéressant de chercher à savoir si, aux dires des participants aux entretiens de groupe, ces formations sont offertes en français aux travailleurs du domaine du transport aérien au Québec. D'autre part, il existe chez certains employeurs une offre de cours de langue. Ce sujet a également été abordé avec les participants, l'objectif étant de savoir – surtout – quelle est selon eux l'offre de cours de français aux non-francophones et, inversement, l'offre de cours d'anglais aux non-anglophones. Cette section traitera d'abord, par corps de métier, de la langue des formations initiale et continue, pour ensuite examiner l'offre de cours de langue, le cas échéant.

3.3.1. Langue des formations initiale et continue

D'entrée de jeu, il faut signaler que les trois corps de métiers ciblés par les entretiens de groupe exigent une formation continue, sous forme de divers cours théoriques et pratiques ainsi que d'examens. Ces cours sont donnés lors de formations dites au sol (ou *ground school*) et, de plus en plus, au moyen de ressources en ligne. Les pilotes et les agents de bord suivent également une formation initiale à la suite de leur embauche. Dans cette section, il sera question des formations initiale et continue selon le corps de métier. Les extraits analysés ici sont pour la plupart des réponses aux questions suivantes, posées à l'ensemble des participants au cours des entretiens de groupe : « Votre employeur offre-t-il d'autres types⁷⁷ de formation ou d'examen? (maintien des connaissances, évaluations obligatoires, formation continue, examens à des fins d'avancement, etc.) Où se déroulent ces formations ou examens? (au Québec, ailleurs au Canada, à l'extérieur du pays) Dans quelle(s) langue(s) sont-ils offerts? »

77. Cette question est formulée ainsi puisqu'elle suit, dans le guide de discussion, celle qui concerne les cours de langue.

3.3.1.1. Formation des contrôleurs aériens

Nav Canada étant responsable, pour l'ensemble du pays, de la formation professionnelle des contrôleurs aériens dont elle sera l'employeur (cf. point 1.2.1, chapitre 1), elle n'offre pas de formation initiale aux contrôleurs suivant leur embauche. Les participants ont toutefois discuté de la langue de leur formation continue, qui inclut le recyclage permettant aux contrôleurs de s'adapter à l'évolution technique de leur activité professionnelle.

En général, il semblerait que les contrôleurs aériens du Québec puissent obtenir leurs formations et examens en français s'ils le souhaitent. Par contre, dans un échange entre contrôleurs, on a laissé entendre que, dans le cas de certaines formations facultatives, le nombre d'inscriptions à une formation en français devait être suffisant pour que celle-ci soit disponible dans cette langue. Les contrôleurs ont tenu à signaler cette situation concernant l'offre de cours en français, devant laquelle ils demeurent ambivalents. Comme le résume ce participant, « on ne va pas payer un instructeur pour t'enseigner un cours à toi tout seul quand on peut en payer un qui va enseigner à 30 personnes dans une salle de classe », ce qui peut parfois se traduire, selon lui, par « trois cours en anglais par année et [...] un cours en français par chaque trois ans ». En d'autres mots, dans cette situation, deux choix s'offrent aux contrôleurs : attendre qu'il y ait un nombre suffisant de contrôleurs intéressés à suivre le cours en français pour former un groupe – une attente qui peut, selon le cours, représenter des mois, voire des années – ou se résoudre à le suivre en anglais. Quoiqu'ils admettent comprendre le raisonnement de leur employeur, qui se montre réticent à l'idée de déboursier pour un formateur capable de s'exprimer en français pour satisfaire un très petit groupe d'employés, ils déplorent néanmoins les délais pour accéder aux cours en français.

Un participant a d'autre part signalé le cas d'un cours qui n'aurait été offert qu'en anglais, une décision qui s'explique selon lui par le fait que son employeur sait pertinemment que tous les contrôleurs aériens connaissent l'anglais⁷⁸. Dans un des groupes, on a évoqué la situation inverse, en citant le cas de contrôleurs basés au Québec qui souhaitent faire leurs examens écrits en anglais sans avoir à se déplacer à Toronto; un collègue aurait pour ce faire traduit les examens de sa section du français vers l'anglais. En dernier lieu, il a été question du nombre croissant de formations et d'examens désormais en ligne. Des participants ont signalé qu'en ligne, ils devaient sélectionner le français ou l'anglais, ce qui ne leur permet pas de consulter les deux versions en cas de doute. Cette pratique déplaît, car la traduction française fournie en ligne serait souvent inadéquate et pousserait certaines personnes à lui préférer la version anglaise : « la traduction est tellement pas bonne en français, que les francophones du Québec, et même la nouvelle génération, [...] ils le font en anglais », entre autres « parce que les questions sont plus faciles à comprendre ». Sur ce point, les mauvaises traductions françaises préoccupent également les pilotes et les agents de bord.

78. Il est pertinent de rappeler que les contrôleurs aériens assignés à la région d'information de vol de Montréal (qui couvre essentiellement le Québec et la région d'Ottawa) ont l'obligation de connaître le français et l'anglais; cf. point 1.2.1, chapitre 1.

3.3.1.2. Formation des pilotes

Formation initiale

Lorsqu'il est question de la formation initiale des pilotes, il semblerait que les grands et moyens transporteurs, puisqu'ils recrutent partout au pays, aient surtout tendance à l'offrir en anglais. Un pilote a expliqué que chez le transporteur où il a commencé sa carrière, la formation initiale, d'une durée d'un an, est en anglais parce qu'elle se donne dans une base à l'extérieur du Québec. Il a cependant précisé que les pilotes peuvent généralement demander à ce que les formations et examens subséquents soient en français ou en anglais, au choix, à tout le moins s'ils sont basés à Montréal. Cela dit, un pilote employé par un autre transporteur a pour sa part indiqué qu'il avait pu suivre sa formation initiale en français, puisque tous connaissaient cette langue dans son groupe. En somme, il ressort toutefois des entretiens de groupe que la formation initiale des pilotes serait donnée le plus souvent en anglais.

Formation continue

Pour ce qui est de la formation continue des pilotes – dont la fréquence est mensuelle, aux dires des participants –, le choix de la langue de formation semble varier d'un transporteur à l'autre. Chez un des transporteurs, il serait possible d'obtenir la formation en français; il s'agirait toutefois d'une offre récente. Plusieurs participants ont affirmé que la formation continue en français serait disponible, mais seulement si l'ensemble du groupe connaît cette langue; il ne serait pas suffisant que la majorité des pilotes inscrits à une formation désire la recevoir en français. De l'avis de plusieurs, il faut parfois se montrer insistant pour qu'une formation prévue en français se déroule dans cette langue. Par exemple, un pilote a rapporté que « même si vous avez 29 francophones et un anglophone, [...] souvent l'instructeur va dire : "[...] Ça va être plus facile si on le fait en anglais" ». Cette pratique a été mentionnée dans tous les groupes et ne serait pas particulière à un seul des employeurs. Certains participants ont également signalé que le matériel didactique était fréquemment en anglais et que la compagnie pouvait exercer une certaine pression pour que les choses se passent en anglais. Un autre pilote a cependant tenu à souligner qu'à son avis, si la compagnie « pousse » pour donner une formation uniquement en anglais, il revient aux pilotes de « refuser, [de] se battre un peu pour faire respecter qu'ils veulent l'avoir en français ». Par ailleurs, deux pilotes ont indiqué que leur employeur comptait peu de formateurs connaissant le français. Un phénomène qu'ils s'expliquent en partie par une exigence de la compagnie voulant que les formateurs soient basés à l'extérieur du Québec, ce qui dissuaderait plusieurs francophones de devenir formateurs.

Un élément important de la formation continue des pilotes consiste en un renouvellement de leurs compétences à l'aide d'un simulateur de vol, une évaluation qui a lieu une ou deux fois par année. Une partie des pilotes ont indiqué qu'il leur semblait peu probable que cette étape de leur formation se déroule en français, puisque les deux pilotes et l'évaluateur doivent comprendre cette langue pour que ce soit possible. L'un d'entre eux a illustré la situation comme suit : « En fait, à moins de gagner à la loterie là, peut-être si on était trois [personnes connaissant le français],

mais les autorisations vont être en anglais et c'est des scripts déjà faits et c'est tout en anglais les scénarios. » Un autre participant considère quant à lui qu'il ne serait pas pertinent d'offrir aux pilotes de les évaluer en français, puisque ce qu'on souhaite valider avec le simulateur de vol se déroule habituellement en anglais. Ce pilote, qui affirme que « toutes les procédures sont en anglais », estime qu'un exercice en français sur le simulateur « dénaturerait la session d'entraînement ». La situation serait différente pour les pilotes d'un des transporteurs, qui ont affirmé qu'il leur était généralement possible, s'ils le demandaient, de choisir d'être évalué en français, même si l'évaluation se tient à l'extérieur du Québec. Un pilote employé par la même compagnie a toutefois signalé que des instructeurs connaissant le français ne sont pas toujours disponibles. Sur ce point, plusieurs pilotes ont évoqué leurs revendications ou celles de leurs collègues, qui ont dû exercer une certaine pression auprès de leur employeur afin que ces séances se déroulent en français. Un participant a donné l'exemple de deux pilotes qui, ayant refusé d'être évalués en anglais, auraient été suspendus avant que leur syndicat obtienne ce droit pour eux.

Par ailleurs, les participants ont également parlé de ce qu'ils appellent leurs « cours au sol » – ou *ground school*. De façon générale, on témoigne qu'au moins une partie de ces cours, voire la totalité, se déroulent en anglais. Le support visuel utilisé serait le plus souvent en anglais et le formateur, s'il est apte à le faire, traduira librement son contenu au fil de son exposé. Le cas échéant, donc, le français serait plus fréquemment utilisé à l'oral et l'anglais, à l'écrit. D'autre part, on a mentionné qu'il arrive que les gens responsables de la formation choisissent d'offrir à leurs employés certains cours en anglais, parce que ces derniers seraient trop dispendieux à produire; en d'autres mots, « c'est plus simple de l'acheter plutôt que de le fabriquer ». Selon un autre participant, il arrive également que certains cours produits ailleurs surpassent tout simplement certains des cours ayant obtenu l'approbation de Transports Canada. Celui-ci a sur ce point évoqué l'exemple d'un cours de la NASA, disponible en ligne, qui, malgré qu'il soit conçu en fonction du cadre légal et réglementaire américain et, bien entendu, uniquement en anglais, serait à son avis plus complet que celui répondant aux exigences canadiennes.

En ce qui a trait aux formations en ligne – de plus en plus fréquentes – et aux examens écrits, la plupart des participants ont affirmé que ceux-ci étaient disponibles, au choix, en français comme en anglais. Plusieurs ont cependant avoué qu'ils étaient parfois décontenancés devant la version française (tout comme les contrôleurs aériens et, il en sera question plus loin, les agents de bord), soit par leur méconnaissance des termes techniques en français, soit par une traduction selon eux fréquemment déficiente ou « douteuse ». Comme l'ont fait remarquer certains, le fait d'avoir reçu une formation partiellement ou entièrement en anglais ne leur permet pas de se familiariser avec les termes français en lien avec leur travail.

3.3.1.3. Formation des agents de bord

Formation initiale

Tout comme les pilotes, les agents de bord ont une formation initiale après leur embauche, suivie d'une formation continue. Aux dires des agents ayant participé aux entretiens de groupe, certains transporteurs offriraient d'emblée de suivre cette formation initiale en français ou en anglais. On a pourtant fait remarquer que « ça dépend des années d'embauche, [...] de la quantité qu'on embauche ». Parmi les participants, on a affirmé qu'un employeur donnait la formation initiale uniquement en anglais jusqu'à tout récemment, principalement parce qu'on regroupait les agents des bases de Toronto et de Montréal et que les premiers n'étaient pas suffisamment compétents en français pour suivre un cours dans cette langue. D'autres ont signalé que chez un autre transporteur, on n'avait pas le choix de la langue d'enseignement pour la formation initiale avant, mais qu'elle était désormais disponible en français. Dans les faits, cependant, l'offre de cours ne serait pas nécessairement équivalente dans les deux langues, comme l'a affirmé cette participante dont l'employeur offrirait la formation initiale en français ou en anglais, au choix : « Si les gens décident qu'ils veulent faire la formation en français puis [qu']il n'y a pas de disponibilité pour les cours en français, ils ont le choix de soit le prendre en anglais ou de se faire mettre sur une liste d'attente pour faire la formation en français, sachant que peut-être il n'y en aura jamais. »

Formation continue

Lorsque la question de la formation continue a été abordée, plusieurs agents de bord employés par un même transporteur ont tenu à signaler une situation récente et, aux yeux de certains, problématique : le retrait des formations se déroulant uniquement en français ou uniquement en anglais, au profit de formations dites bilingues. Parmi ceux qui ne font que confirmer l'existence récente de ces groupes bilingues, sans nécessairement critiquer cette façon de faire, quelques-uns ont signalé que le matériel didactique de même que les examens étaient généralement disponibles dans les deux langues, mais que l'essentiel de l'enseignement était donné en anglais, malgré l'épithète *bilingue*. Il serait toutefois possible de s'adresser en français au formateur pour poser des questions au cours de la formation – si celui-ci comprend cette langue, bien entendu. Comme l'a précisé un participant, « tu peux communiquer avec la personne en français, mais le matériel n'est pas forcément expliqué tout en français ». En fait, une seule participante a affirmé que la langue de la formation n'était pas un sujet de conflit chez ce transporteur, qu'il y avait toujours la possibilité de s'exprimer librement dans une langue comme dans l'autre, peu importe si la formation est en anglais, en français ou bilingue. Selon elle, la plupart des formateurs recrutés par son employeur connaissent le français et l'anglais, ce qui ferait en sorte qu'« à Montréal, c'est *free-for-all*, tu parles comme tu veux » et qu'« on ne se fait jamais taper sur les doigts si on parle anglais ou français ». Du reste, la majorité des agents questionnés sur ce point se sont dits contrariés par cette pratique. Quelques-uns ont d'ailleurs utilisé les guillemets, par la gestuelle, au moment de prononcer le

mot *bilingue*. Une agente a résumé la situation comme suit : « Maintenant, c'est bilingue, mais dès qu'il y a une personne anglophone, bien là c'est plus vraiment bilingue. » Un des agents ayant utilisé des guillemets au moment de prononcer le mot *bilingue* a tenu à préciser sa pensée :

[agent] Avant il y avait une formation en anglais et [une formation] en français, là maintenant la formation est bilingue. En réalité, c'est une formation en anglais. (*rires*) Avant, ce qui se faisait, c'est que les formations à Montréal, on avait le choix de les faire en français ou en anglais, mais là, pour réduire les coûts, ils ont décidé de faire une formation bilingue. Donc les examens et... tout est offert dans les deux langues, la documentation, mais pour ce qui est du cursus, ça se fait bilingue. Ça veut dire que s'il y a une personne qui est anglophone dans la classe, ce qui m'est arrivé la plupart du temps, tout se fait littéralement en anglais et on nous dit, bon, « vous êtes le bienvenu de poser des questions en français », mais on se sent mal parce que tu sais on ne veut pas faire perdre du temps à la classe...

Et l'instructeur, est-ce qu'il parle français et anglais?

[agent] Les instructeurs sont bilingues.

L'extrait ci-dessus soulève deux problématiques liées aux groupes bilingues. D'abord, le fait qu'une personne qui ne connaît pas le français soit inscrite à une formation bilingue entraînerait un enseignement donné majoritairement en anglais. Ensuite, malgré la possibilité de s'adresser en français au formateur dans le cadre du cours, on peut hésiter à le faire, par souci d'inclure ceux qui ne seraient pas en mesure de comprendre cet échange en français ou d'y participer, ou encore par souci de ne pas nuire au bon déroulement de la séance.

Cela dit, une participante a tenu à signaler qu'une plainte avait été déposée précisément au sujet de ces formations dites bilingues, puisque plusieurs agents étaient en désaccord avec cette nouvelle pratique où l'anglais prend beaucoup de place. La décision de cet employeur a été résumée comme suit : « Ils disent que nous, on est bilingues, donc qu'on comprend ce qui est dit en anglais. » Selon des participants, le fait de pouvoir poser des questions en français lors de formations où l'enseignement se fait complètement en anglais ne permet pas vraiment de considérer que ces formations sont bilingues, ou du moins qu'elles mettent le français et l'anglais sur un pied d'égalité.

Dans un autre ordre d'idées, l'accès à une formation continue en français ou en anglais ne semble pas poser problème chez un autre transporteur. Parmi les participants employés par ce transporteur, la majorité des agents ont déclaré qu'ils avaient le choix de la langue dans laquelle ils reçoivent leurs formations. La seule critique formulée concernant la formation continue chez ce même transporteur touche la qualité de la langue utilisée dans les diaporamas électroniques. Les textes figurant dans ces derniers seraient le plus souvent traduits de l'anglais, et ces traductions ne seraient pas des plus efficaces : « c'est des fautes par-dessus fautes, sur grand écran, tiens ».

Langue des examens et termes techniques

Lorsque interrogés à propos des examens à passer au terme de cours faisant partie de la formation continue, certains agents ont indiqué avoir parfois hésité à choisir la version française, puisqu'il leur arrive d'éprouver de la difficulté à comprendre les termes techniques dans cette langue. Cette méconnaissance des termes peut s'expliquer en partie par un accès limité ou inexistant à une formation en français.

Plusieurs agents ont précisé que la formation initiale ou continue n'était pas disponible en français au moment où ils ont été embauchés. Ainsi, comme ils ont « tout appris en anglais », « faire un examen en français, ce serait très difficile ».

Comme l'ont signalé certains contrôleurs et pilotes, des agents ont à leur tour admis buter sur la version française – généralement traduite de l'anglais. Par ailleurs, le fait que les évaluations se fassent de plus en plus en ligne plutôt que sur papier générerait une nouvelle problématique : celle d'avoir à choisir une langue ou l'autre. En effet, les copies papier des examens contiennent généralement à la fois les versions française et anglaise des questions, ce qui permet à ceux qui hésitent de consulter les deux versions, comme l'explique ce participant :

[agent] En tant qu'agents de bord, nous avons une formation à refaire une fois par année avec des examens à passer. Dans l'examen qu'on a en papier, les trois premières pages sont en anglais et les trois dernières pages sont en français. Moi je tourne les pages pour l'avoir en français, mais des fois je comprends juste pas la question en français, parce que c'est tellement mal traduit et mêlant, que là tu lis ça, tu dis « oh mon dieu » et là tu tournes les pages en anglais puis « ah, c'est ça qu'ils veulent dire! » Ça c'est un exemple flagrant.

La version en ligne ne permet plus ce va-et-vient entre le français et l'anglais, ce qui pourrait en pousser certains à préférer la version anglaise, en raison de leur méconnaissance des termes techniques français – puisque plusieurs agents ont reçu leur formation initiale en anglais – ou d'une traduction qui laisse à désirer.

Langue des formations et consignes d'urgence

Au fil des discussions portant sur la langue des formations, le constat suivant s'est dégagé lorsque les agents ont comparé les pratiques d'un transporteur à l'autre : le fait de recevoir la formation initiale ou la formation continue en anglais pourrait avoir une incidence sur la capacité à réagir en français lors d'une situation d'urgence. De fait, comme l'a indiqué une participante, les agents ont des consignes précises – communément appelées « ordres d'urgence », « ordres criés » ou « *oral shouted commands* » – à transmettre en cas d'urgence. Cela dit, de leur propre aveu, certains agents de bord, y compris des francophones, avancent qu'ils ne pourraient réagir qu'en anglais advenant une urgence, n'ayant pas appris par cœur la version française de ces consignes à transmettre oralement. Comme l'a signalé une agente, « la requalification, ça se passe juste en anglais », donc ce « qu'on a à dire, je le sais en anglais, je n'en ai aucune idée c'est quoi en français ». Selon une autre agente, lorsque le formateur leur demande de réciter les consignes d'urgence destinées aux passagers, il vérifie leur capacité à le faire en français ou en anglais, au choix, mais pas dans les deux langues. Ce que semble confirmer ce participant, qui considère être un des rares à connaître et à pouvoir réciter ce qu'il appelle les « ordres d'urgence standardisés en français », et ce, bien que plusieurs de ses collègues connaissent cette langue :

[agent] Donc la plupart des employés de [nom d'un transporteur] basés à Montréal ont été formés en anglais. [...] La plupart des employés de [nom du même transporteur], à Montréal, ont leur livre en anglais. [...] Je pense que si on communiqu[ait] dans une situation d'urgence en français, ils ne comprendraient même pas, même s'ils sont francophones. Et puis lorsqu'on arrive en formation, par exemple, quand ils tentent de crier des ordres d'urgence, je suis toujours l'original qui les fait en français parce que la plupart des employés à Montréal sont plus âgés, donc ils ont eu la formation en anglais et ils trouvent ça dont bien *cute* que je fasse ça en français. (*rires*) Et puis c'est ça, ils les connaissent pas en français.

Ce sont donc plusieurs agents de bord qui considèrent non seulement qu'il leur serait impossible de communiquer les consignes d'urgence en français aux passagers, mais que leurs collègues ne seraient pas davantage en mesure de le faire.

Chez un des transporteurs, toutefois, les consignes à transmettre aux passagers en cas d'urgence seraient entièrement bilingues français-anglais; il s'agirait d'une politique de la compagnie. Comme l'a indiqué une agente, « c'est les commandements standard » : « on dit une ligne en français une ligne en anglais, une ligne en français, une ligne en anglais... ».

Au terme de cette analyse des échanges concernant la langue des formations initiale et continue, on constate qu'aux dires des participants, l'offre varie sensiblement en fonction de l'employeur. Dans l'ensemble, les participants des trois corps de métiers ont mentionné certaines pratiques qui les irritent particulièrement. D'une part, ils n'apprécient pas être pénalisés en raison de la composition de certains groupes, où la présence de quelques collègues qui ne comprennent pas le français suffit pour qu'une formation se déroule entièrement en anglais, et ce, même si la plupart de ceux qui se sont inscrits au cours préféreraient qu'il se déroule en français. Chez une partie des employeurs, l'offre de formations en français ne semble pas équivalente à celle en anglais, et ce, même au Québec. Qu'il s'agisse du nombre insuffisant de formateurs capables de s'exprimer en français ou encore des délais d'attente afin d'atteindre un nombre assez élevé d'inscriptions pour former un groupe de langue française, plusieurs participants ont exemplifié diverses lacunes à cet égard. D'autre part, beaucoup ont signalé que la version française du matériel didactique (p. ex. diaporamas électroniques ou examens) était généralement traduite de l'anglais – plutôt que rédigée en français –, que cette traduction laissait souvent à désirer et pouvait nuire à leur compréhension. Cela dit, la prochaine section s'intéresse à ce que les contrôleurs, les pilotes et les agents interrogés avaient à dire concernant l'offre de formation linguistique chez leur employeur respectif.

3.3.2. Formations en langues

Lors des entretiens de groupe, les participants ont été invités à se prononcer sur la formation linguistique fournie dans le cadre de leur travail, plus particulièrement en ce qui a trait aux cours d'anglais et de français. Les extraits analysés ici sont tirés des réponses aux questions suivantes : « Votre employeur offre-t-il des cours d'apprentissage ou de perfectionnement des langues? Si oui, lesquels? Ces cours se déroulent-ils pendant les heures de travail? » Dans l'ensemble, ce sont surtout les agents de bord, de par la nature même de leur métier (qui entraîne davantage d'interactions avec les passagers), qui bénéficient de diverses formations en langues. Les participants de chaque corps de métier avaient tout de même des idées à partager sur la question.

3.3.2.1. Formation linguistique des contrôleurs aériens et des pilotes

Les contrôleurs aériens de trois groupes différents ont affirmé que Nav Canada ne se chargeait plus de la formation linguistique de ses employés, et ce, depuis une dizaine d'années⁷⁹. Ainsi, comme il en a été question au point 3.2.1, on exige des contrôleurs embauchés pour travailler au Québec, c'est-à-dire dans la région d'information de vol de Montréal, qu'ils connaissent à la fois le français et l'anglais.

Pour ce qui est des pilotes, ce sont surtout ceux employés par de grands ou moyens transporteurs qui se sont prononcés sur leur accès ou non à des cours de langue offerts par leur entreprise. On a affirmé qu'il leur était possible de suivre ce type de cours, et que ces derniers seront défrayés par l'employeur. Le pilote devra cependant les suivre en dehors de ses heures de travail, puisque ces heures ne seront pas compensées afin de lui permettre de s'y consacrer. Un participant a toutefois fait remarquer que les cours de langue se donnent parfois à l'externe et que l'horaire de travail d'un pilote peut rendre difficile son assiduité à un cours à heure fixe. Une seule situation concernant un petit transporteur a été évoquée : celle d'un pilote dont les connaissances en français et en anglais ont été jugées inadéquates. Le pilote en question aurait ainsi eu droit à des leçons particulières de français, défrayées par son employeur.

3.3.2.2. Formation linguistique des agents de bord

Comme il a été mentionné au début de la présente section, il va de soi que par la nature de leur travail, les agents de bord sont davantage appelés à communiquer avec les passagers, ce qui implique que la connaissance des langues est une compétence importante dans l'exercice de leurs fonctions.

D'abord, certains transporteurs offriraient surtout des cours de français et d'anglais (langues secondes) aux agents, puisqu'ils desservent principalement des destinations en Amérique du Nord. Plusieurs participants ont par contre tenu à signaler qu'en fait, on offrait uniquement des cours de français et non d'anglais. Une affirmation qui concorde avec ce qui a été dit plus haut (cf. point 3.2.3), concernant l'exigence pour un agent de bord de connaître l'anglais afin d'être embauché. Cela dit, chez certains transporteurs, l'offre de cours de langue (p. ex. français ou espagnol) pour les agents de bord semble plus vaste, probablement en raison de la pluralité des destinations desservies. Comme pour les pilotes, l'employeur défraierait les cours de langue; plusieurs agents ont cependant précisé que ce remboursement était partiel (env. 75 ou 80 %), de même que conditionnel à la réussite du cours. Ici aussi, les cours de langue semblent pour la plupart être suivis en dehors des heures de travail, sans que le temps que les agents y consacrent soit compensé.

79. Un des participants aux entretiens de groupe a fait un parallèle avec la formation des régulateurs de vol, à laquelle il contribue. Il a affirmé que les cours d'anglais avaient été retirés de ce programme d'études en 2005, bien que la connaissance de cette langue soit le plus souvent exigée pour exercer ce métier. Ce même participant a avoué se questionner sur le fait qu'il est possible de décerner un diplôme de régulateur tout en sachant qu'une personne qui n'a pas appris l'anglais aura peu ou pas de débouchés, même au Québec. (N. B. Le régulateur de vol, aussi appelé répartiteur ou *flight dispatcher*, « travaille pour des compagnies aériennes dans la préparation et le suivi des vols ». <<http://www.cftc.qc.ca/index.php?id=11>> [19 décembre 2012])

Dans un autre ordre d'idées, quelques participants employés par un même transporteur ont mentionné que les agents de bord connaissant déjà le français à l'embauche n'avaient pas accès aux cours de perfectionnement du français offerts par leur compagnie. Sur ce point, une agente a fait remarquer que l'accès à ces cours de perfectionnement leur permettrait, s'ils le désirent, de se familiariser avec les termes propres au domaine du transport aérien, dans leur langue.

Outre les cours de perfectionnement linguistique, un agent a signalé que dans le cadre de la formation initiale, on enseigne à ceux qui la suivent en français une base de vocabulaire anglais, et vice versa pour ceux qui la suivent en anglais. Par ailleurs, plusieurs participants ont indiqué l'existence de mesures incitatives en faveur de l'acquisition du français; on a toutefois mentionné que les agents de bord qui pourraient en bénéficier ne se prévalent pas tous de la possibilité de suivre des cours de français.

3.4. COMMUNICATIONS

Les communications des travailleurs du domaine du transport aérien peuvent être de nature différente. La ou les langues utilisées dépendent de plusieurs facteurs, qui seront exposés dans cette section. Il sera d'abord question des communications avec l'employeur et avec le syndicat, puis des communications entre collègues. Les communications radio, quant à elles, sont l'objet d'un développement particulier, puisqu'elles sont plus réglementées.

3.4.1. Communications avec l'employeur et avec le syndicat

Lors des entretiens de groupe, les participants ont été amenés à discuter de l'usage des langues dans leurs communications, orales ou écrites, avec leur employeur⁸⁰ ou avec leur syndicat. Les analyses de cette section portent sur l'usage du français et de l'anglais qu'ont déclaré faire des contrôleurs aériens, des pilotes et des agents de bord dans les contextes de communication suivants :

- communications orales : conversations, réunions ou autres rencontres organisées par l'employeur ou, s'il y a lieu, par le syndicat, et conversations avec les différents services de l'entreprise (ressources humaines, service de paie, affectation des équipages, etc.);
- communications écrites : notes, avis, consignes, courriels, etc., émanant de l'employeur ou, s'il y a lieu, du syndicat, et rapports écrits par l'employé à l'intention de l'employeur.

Il est important de noter que chacun des participants n'a pas nécessairement fait l'expérience de tous ces contextes, qui varient surtout en fonction de la taille de l'entreprise. Par exemple, la plupart des petits transporteurs n'emploient pas d'agents de bord et n'ont pas nécessairement d'équipes affectées exclusivement aux services

80. Ce qui inclut, par exemple, le personnel de direction ou de supervision de même que le personnel affecté aux différents services aux employés.

aux employés. Chez les grands et moyens transporteurs, certaines communications s'adressent à la fois aux agents de bord et aux pilotes, d'autres à un seul de ces corps de métiers. Là encore, les pilotes et agents de bord employés par un même transporteur utilisent les mêmes services aux employés (p. ex. le service des ressources humaines), mais sont membres de syndicats différents. C'est pourquoi, dans cette section, les témoignages des participants sont parfois combinés, parfois analysés en fonction du corps de métier.

3.4.1.1. Communications orales avec l'employeur et avec le syndicat

Selon les participants, chez au moins un des grands ou moyens transporteurs, les communications avec l'employeur et avec le syndicat se déroulent normalement en français. Un pilote employé par ce transporteur a affirmé que le français était « la langue principale des conventions collectives ou des discussions avec l'exécutif ». Par contre, cette pratique ne serait pas généralisée chez l'ensemble des grands et moyens transporteurs. Les participants ont observé qu'en général, les superviseurs responsables de la base de Montréal connaissent à la fois le français et l'anglais, mais que ceux des bases situées à l'extérieur du Québec ainsi que les grands dirigeants de ces entreprises connaissent l'anglais mais pas le français. Cela étant dit, les réunions avec les patrons sont plutôt rares, selon un pilote, qui estime pour sa part que son patron s'adresse à eux environ une fois par année. Divers agents de bord d'un même transporteur ont également affirmé qu'il n'y avait presque jamais de réunions organisées par leur employeur. Par contre, ceux-ci se serviraient d'un média social pour communiquer entre eux, et l'information diffusée de cette façon, pour les agents de Montréal, serait en français ou dans les deux langues.

Les grands et moyens transporteurs étant de grandes entreprises, ils comptent généralement des équipes de travail dont le mandat est de donner certains services aux employés (service de la paie, ressources humaines, service d'affectation des équipages, etc.). Comme l'ont signalé plusieurs participants, dans les entreprises où ils existent, ces services sont parfois situés à l'extérieur du Québec et parmi les employés qui y travaillent, peu seraient en mesure de parler français ou parlent « en cassant le français ». Il semble que, même dans le cas de services situés au Québec, il soit parfois difficile de communiquer en français. Ce genre de situation a été mentionné à la fois par des pilotes et des agents de bord, qui ont fait état de problèmes, par exemple, quant à la possibilité d'échanger en français avec le service d'affectation des équipages (ou *crew scheduling*). Ainsi, des participants ont raconté que, même si le système téléphonique propose d'appuyer sur une touche pour obtenir un service en français, la personne qui répond, souvent, n'a pas une connaissance suffisante du français pour soutenir une conversation dans cette langue. D'autres agents de bord ont fait état de ce genre de situations, décrites comme irritantes, particulièrement en raison de la fréquence des conversations avec le service d'affectation des équipages, conversations qui peuvent parfois se corser selon la nature des demandes. Le fait qu'elles se déroulent dans une langue seconde peut constituer un désavantage pour les agents de bord, selon un participant :

[agent] À l'affectation des équipages, c'est des gens qui ne sont pas nécessairement bilingues et c'est des gens avec qui on a des contacts quotidiens; ils ont comme un poids, comme un rôle hiérarchique par rapport à nous. Et même si, lorsqu'on appelle, on choisit la langue anglaise ou française, lorsqu'on nous répond, on nous répond la plupart du temps en anglais : « *crew sched'* ». Même des fois c'est des francophones qui répondent et ils nous parlent qu'en anglais. Puis des fois c'est difficile parce qu'il y a des interprétations de la convention collective, il y a des frictions. Et puis c'est difficile parce qu'on n'est pas tout à fait à l'aise de se défendre, en anglais.

En effet, des agents de différents transporteurs ont expliqué que le service d'affectation des équipages les contacte souvent en pleine nuit pour leur assigner leurs prochains vols. Ils doivent être alertes pour comprendre ce qu'on leur dit et s'assurer que ce qu'on leur propose respecte leur convention collective. Dans ce contexte, ils ont été plusieurs à indiquer qu'ils aimeraient que le choix d'avoir cette conversation en français ou en anglais leur revienne. Ainsi, la situation serait variable selon les transporteurs et selon l'emplacement des services.

Par ailleurs, des participants ont mentionné le cas de transporteurs qui ont confié à des compagnies étrangères (p. ex. aux États-Unis ou en Inde) la prestation de certains de leurs services aux employés. Ces dernières ne seraient pas en mesure de communiquer en français avec les employés qui les appellent, et ce, même lorsque le système téléphonique propose de choisir le français ou l'anglais. Un pilote a signalé qu'il réussissait parfois à obtenir un service en français lorsqu'il entrait en communication par téléphone avec le service des ressources humaines du transporteur qui l'emploie, mais qu'on s'y exprimait dans « un français qui est très très brisé ».

Bref, chez les grands et moyens transporteurs, les réunions de personnel semblent rares. Les employés peuvent communiquer en français avec leurs supérieurs immédiats, souvent basés à Montréal. Ce n'est généralement pas le cas avec les cadres supérieurs : ils sont rarement basés au Québec et ce sont souvent des non-francophones. Pour ce qui est des équipes destinées aux services aux employés (service de la paie, ressources humaines, service d'affectation des équipages, etc.), lorsqu'elles se trouvent à l'extérieur du Québec ou du Canada, elles semblent généralement compter un nombre insuffisant de personnes assez compétentes en français pour répondre en tout temps dans cette langue aux employés qui les appellent.

Aux dires des participants, les pilotes ont davantage de contacts avec leurs supérieurs dans les petites compagnies que dans les grandes, et les réunions semblent plus fréquentes. Parmi les participants qui sont pilotes pour de petits transporteurs, certains ont affirmé que ces réunions se tenaient toujours en français, alors que d'autres ont indiqué que le choix de la langue pouvait varier selon la composition de l'équipe. Lorsque interrogés à ce sujet, les contrôleurs aériens ont affirmé que la langue utilisée pour les communications orales, à Nav Canada, varie selon l'interlocuteur. Ils ont affirmé, à l'instar des pilotes, qu'ils s'adressaient en français à leurs supérieurs de Montréal, mais pas nécessairement à ceux qui sont à l'extérieur du Québec.

En ce qui concerne les réunions, les contrôleurs ont affirmé que celles qui ont lieu à Montréal se déroulent en français, mais quelques-uns ont signalé qu'entre eux, à l'oral, ils alternaient fréquemment le français et l'anglais : « on change de langue tout le temps »; « à mi-phrase on va changer de langue ». Une pratique qui peut s'expliquer par le fait que les contrôleurs affectés au Québec connaissent tous le français et l'anglais, puisqu'il s'agit d'une exigence à l'embauche. Dans le cas de rencontres à l'échelle du pays, par contre, les échanges se dérouleraient essentiellement en anglais, mais un participant a tenu à signaler qu'il est possible de s'exprimer en français et de poser des questions dans cette langue, et qu'« il y a un respect, là-dessus, qui est notable ». En somme, les contrôleurs aériens qui ont participé aux entretiens de groupe ont paru satisfaits de la place qu'occupe le français dans les communications orales avec leur employeur, dont l'utilisation semble généralisée, du moins en territoire québécois.

3.4.1.2. Communications écrites avec l'employeur et avec le syndicat

D'emblée, il importe de rappeler que la plupart des entreprises qui emploient les participants aux entretiens de groupe ne sont pas assujetties à la Loi sur les langues officielles, et que la Charte de la langue française ne s'applique pas pour ce qui est de la langue du travail ni pour ce qui est de la francisation des entreprises, puisque le domaine du transport aérien relève essentiellement de la compétence fédérale (cf. point 3.1.2, chapitre 3, et point 1.1.2, chapitre 1). Ces éléments pourraient expliquer les variations observées en ce qui a trait aux pratiques linguistiques dans les communications écrites.

Cette variation, par exemple, semble assez marquée chez les petits transporteurs. Selon les témoignages des participants, si une compagnie a son siège social à l'extérieur du Québec, les communications écrites se feront majoritairement en anglais, et ce, même si certains des employés sont basés au Québec. Dans le cas d'entreprises dont le siège est au Québec, par contre, les employeurs utiliseraient principalement le français à l'écrit avec leurs employés, ou les deux langues mais en accordant la prédominance au français.

Parmi les participants employés par de grands ou moyens transporteurs, la plupart ont affirmé que les communications écrites destinées à l'ensemble du personnel sont généralement produites en deux versions, une anglaise et une française. Certains pilotes ont tenu à souligner que chez leur employeur, une attention particulière est portée à cet égard et que, selon eux, les communications écrites sont toujours en français comme en anglais. Une agente de bord employée par ce même transporteur a tout de même déploré le fait que les communications qui s'adressent aux agents basés à Montréal le sont souvent uniquement en français. Les données recueillies ne permettent pas de déterminer si cette situation est isolée ou non. Cela dit, d'autres participants ont affirmé que chez d'autres transporteurs, c'est plutôt l'inverse qui tendrait à se produire. Un pilote a sur ce point affirmé que toutes les communications écrites diffusées par son employeur l'étaient « exclusivement en anglais », et ce, « même pour les employés à Montréal ».

Des pilotes ont signalé que chez deux autres transporteurs, ces communications sont en français et en anglais lorsqu'elles s'adressent à l'ensemble du personnel – surtout sur le Web –, mais que celles qui s'adressent en particulier aux pilotes (p. ex. les notes de service) sont rédigées uniquement en anglais. Ces derniers ont par ailleurs affirmé que les communications provenant de leur syndicat, quant à elles, étaient généralement produites dans les deux langues, mais pas en même temps : « on va toujours les recevoir en anglais et le [texte] français va arriver deux jours après, comme s'il faut le temps pour le traduire ». Une pratique qui peut nuire à la diffusion d'une information importante, comme l'a fait remarquer un pilote. Ce dernier considère que lorsque son syndicat met trois ou quatre jours à fournir une version française, « des fois, bien là il est trop tard parce que c'est un mémo qui est important, [parce] qu'il faudrait savoir tout de suite ». Cette pratique a également été signalée par des agents de bord employés par les deux mêmes transporteurs, qui ont indiqué que lorsque leur employeur communiquait avec eux (p. ex. par une note de service), il n'était pas rare que la version française ait un certain retard. En ce qui concerne les communications à plus petite échelle, par exemple un échange de courriels entre un agent de bord et son superviseur, il serait plus difficile de communiquer en français, même à Montréal. Des agents ont témoigné qu'il leur arrivait de recevoir une réponse en anglais à un courriel rédigé en français. D'autres ont fait état d'une situation similaire dans leur syndicat. Ils ont indiqué que les représentants de la section locale du syndicat, à Montréal, étaient bilingues (français-anglais), mais pas ceux du bureau syndical, situé à l'extérieur du Québec. Pour ce qui est des envois, les agents de ce même transporteur ont indiqué qu'il y a deux listes de diffusion, une anglaise et une française, et qu'ils peuvent s'inscrire à l'une ou à l'autre. Certains ont toutefois fait remarquer que la qualité de la version française ou que la fidélité de la traduction pouvait laisser à désirer, et que ce problème n'était pas récent : « Ça a toujours été, toujours, des problèmes de traduction, ça a toujours été. »

Bref, les communications écrites qui s'adressent à l'ensemble des employés seraient en français et en anglais chez la plupart des grands et moyens transporteurs. En revanche, il semble que les communications visant seulement les pilotes soient plus susceptibles d'être diffusées uniquement en anglais que celles visant les agents de bord, qui sont habituellement bilingues (français-anglais) – sauf chez un transporteur qui adresserait souvent des courriels uniquement en français à ses agents de bord du Québec. Des agents employés par d'autres transporteurs ont par ailleurs affirmé qu'il était difficile de communiquer par écrit en français avec leurs superviseurs ou avec le personnel du siège social situé à l'extérieur du Québec. Quant aux syndicats des agents de bord et des pilotes, la plupart d'entre eux auraient l'habitude de diffuser leurs communications écrites en deux versions distinctes, une version anglaise et une version française. Par contre, selon plusieurs participants, la version française peut être diffusée avec un certain retard, et la qualité de la traduction laisserait à désirer dans de nombreux cas.

Pour ce qui est des contrôleurs aériens, ceux qui ont participé aux entretiens de groupe ont affirmé que les communications écrites émanant de leur employeur étaient à « 100 % disponibles dans les deux langues », une pratique qui peut s'expliquer par la désignation bilingue (français-anglais) de la zone de contrôle aérien qui correspond au territoire québécois. Un contrôleur a par contre signalé qu'il valait mieux utiliser l'anglais lorsqu'on communique par écrit avec un supérieur de l'extérieur du Québec, par exemple à Ottawa, si l'on ne veut pas se voir imposer « le délai de la traduction et de la compréhension ». Ainsi, à l'instar des communications orales, les communications écrites transmises par Nav Canada à l'ensemble de ses employés seraient généralement en français et en anglais. Les seules difficultés mentionnées concernent les communications qui se font avec des gens de l'extérieur du Québec.

Si les communications avec l'employeur sont essentielles pour les employés, elles sont généralement moins fréquentes et plus brèves que les échanges que ceux-ci entretiennent avec leurs collègues. Comme le montre la prochaine section, plusieurs participants aux entretiens de groupe ont soulevé que la langue de préférence des autres membres de leur équipage a généralement une grande influence sur la langue du travail des pilotes et des agents de bord.

3.4.2. Communications entre collègues

Lors des entretiens de groupe, les participants ont été amenés à se prononcer sur leur usage des langues entre collègues. Dans cette section, il sera d'abord question des communications entre collègues d'un même corps de métier (c.-à-d. entre pilotes, entre contrôleurs aériens, entre agents de bord), puis de celles entre pilotes et agents de bord. En ce qui concerne les communications entre pilotes et contrôleurs aériens, elles seront l'objet d'une section à part entière, puisqu'elles se déroulent dans le contexte particulier des communications radio, plus encadrées sur le plan légal et réglementaire (cf. point 3.4.3).

3.4.2.1. Communications entre pilotes

Les pilotes travaillent habituellement en équipe de deux : un commandant et un copilote, le premier étant le supérieur hiérarchique du second. La langue qu'ils utilisent dans la cabine de pilotage (ou *cockpit*) dépend de la maîtrise d'une langue commune – qui peut être le français ou l'anglais –, mais aussi de l'activité qu'ils accomplissent. En effet, les pilotes communiquent entre eux pour effectuer des tâches de différentes natures : la préparation du vol, les communications radio, les formations, les tâches administratives, etc. Évidemment, ils ont également des conversations informelles, qui ne concernent pas directement les opérations de pilotage. La langue utilisée semble varier en fonction du type d'activités à effectuer.

Il faut comprendre que la langue utilisée pour le pilotage est souvent tributaire de la langue dans laquelle est rédigé ce qu'on appelle le « manuel de l'avion », qui provient du constructeur et qui est propre à chaque modèle d'avion. En effet, lors de la préparation du vol et pendant celui-ci, les pilotes doivent suivre les procédures d'utilisation normalisées (ou SOP, de *standard operation procedures*), qui sont souvent préparées par leur entreprise, à partir du manuel de l'avion. Ce manuel et les listes de vérification (ou *check lists*) sont le plus souvent en anglais, quoique certains transporteurs les traduisent. Alors, souvent, l'anglais sera utilisé par les pilotes pour parler de ce qui a trait à l'avion. La conversation pourra se faire en français, mais sera parsemée de termes anglais, comme l'a expliqué un instructeur de vol, également pilote professionnel, rencontré lors d'un entretien individuel :

[pilote] Tous les appareils que nous utilisons au Québec présentement [c.-à-d. dans la compagnie pour laquelle ce pilote travaille] sont des appareils étrangers, c'est-à-dire américains, européens. De convention, tout est écrit en anglais, les manuels et aussi les listes de vérification. Donc il faut traduire certains termes. On a essayé par le passé de traduire des listes complètement, sauf qu'un étudiant ne pouvait pas en faire le sens. Donc on utilise de convention le français pour la parole, pour l'exécution des manœuvres, mais on utilise l'anglais au niveau écrit pour identifier différentes composantes, différentes pièces et aussi différentes manœuvres lorsqu'on a besoin d'utiliser certaines caractéristiques propres à l'avion. [...] Je prends l'exemple, un pilote et un copilote, au décollage, vont avoir une conversation en français [...]; un va demander les vitesses, [...] l'autre va répondre « V un, nous l'avons atteint », c'est tout. Sans répondre, « nous l'avons atteint », il va répondre « V deux ». Ensuite, il va dire « taux de montée positif », sauf qu'il pourrait aussi utiliser « *positive rate of climb* » qui est standard sur la liste de vérification, en anglais, si elle est publiée en anglais pour la compagnie. Ensuite, une fois dans les airs, ils vont probablement utiliser le terme *gear up, flaps up*, qui veut dire « rentrer le train d'atterrissage, rentrer les roues », sauf qu'on ne dira pas au long « train d'atterrissage » et « roues ». On va utiliser quelque chose de plus compact, *gear up, flaps up*. Donc l'utilisation du français, comme je l'ai dit, au niveau du Québec, il va pouvoir être utilisé entre les contrôleurs aériens, entre les pilotes, sauf que lors de l'exécution d'une liste de vérification, de tâches, proprement dites, pour faire une approche, pour faire un segment de vol, pour faire un compte rendu de position, il peut y avoir l'insertion de termes anglais.

Des pilotes de plusieurs compagnies ont raconté vivre la même chose, notamment dans le cas des listes de vérification. Celles-ci seront préparées en anglais soit « parce que c'est des avions qui sont américains » ou encore par souci de « standardisation ». En effet, un pilote a expliqué que, selon lui, il valait mieux que ces listes demeurent en anglais, parce que « si tu commences à traduire quelque chose [de] technique, il pourrait se produire des erreurs ». Ce pilote a toutefois indiqué qu'« entre pilotes, dans le *cockpit*, ça se passe principalement en français », par exemple lors de breffages ou d'échanges, et que l'anglais est surtout utilisé pour les opérations.

Pour d'autres pilotes, par contre, l'anglais ne sera pas seulement utilisé pour les termes techniques, mais pour tout ce qui concerne le vol. L'idée d'un standard à respecter a également été évoquée sur ce point. Un participant a dépeint son usage de l'anglais comme suit : « quand on retombe dans l'atmosphère d'avion et qu'on commence à suivre des *check lists* et faire des *briefings*, [qu']on se parle de comment faire nos approches et tout, je te dirais que c'est 98 % en anglais ». Ce qui n'exclut pas qu'on utilise le français pour ce qui ne concerne pas les opérations de pilotage, puisque, comme l'a indiqué un pilote, « aussitôt que ça c'est fini, on parle français », « on passe notre journée en français ».

Cela dit, plusieurs participants ont tenu à signaler que si l'un des deux pilotes ne connaît pas le français, toutes les communications se dérouleront inévitablement en anglais dans la cabine de pilotage (ou *cockpit*). Selon certains, cela tombe sous le sens qu'« avec un anglophone, on va se parler en anglais dans le *cockpit* », puisque les pilotes sont « censés faire un travail d'équipe, de partenaires, alors tu ne peux pas parler en deux langues différentes ». Aux dires des participants, donc, il est possible pour un pilote d'utiliser exclusivement l'anglais dans la cabine de pilotage, et ce, même au Québec. Cette pratique aurait cours chez des transporteurs de toutes tailles. Par exemple, un participant employé par un petit transporteur, qui estime que 95 % des pilotes de sa compagnie connaissent le français, a confirmé cette pratique : « lorsque je vole avec mon commandant qui est anglophone, bien là à ce moment-là on parle anglais dans le *cockpit* de A à Z ». La probabilité d'être jumelé à un non-francophone serait néanmoins faible chez les petits transporteurs dont le siège social est au Québec, vu leur petit nombre parmi les pilotes.

Plusieurs participants ont toutefois remarqué que nombre de pilotes anglophones basés au Québec « sont capables de converser en français, mais ils choisissent que, dans le cadre du travail, ça se passe exclusivement en anglais ». Un participant a pour sa part tenu à signaler que, souvent, des pilotes anglophones essaient de parler français au travail, ce que les équipages francophones apprécient grandement.

Il reste que les transporteurs nationaux (grands ou moyens) recrutent partout au pays et ont des bases d'opération dans plusieurs provinces, ce qui peut expliquer la proportion élevée, dans leurs rangs, de pilotes qui ne connaissent pas le français. Selon certains participants, ce sont la disponibilité des postes et l'ancienneté qui feraient en sorte que plusieurs d'entre eux soient malgré tout basés à Montréal. Puisque la proportion de pilotes connaissant le français varie d'un transporteur à l'autre, les probabilités que deux pilotes connaissant cette langue soient jumelés vont fluctuer en conséquence. Par exemple, un pilote employé par un des grands ou moyens transporteurs a affirmé que selon son expérience personnelle, à Montréal, « 50 % des vols, c'est avec des anglophones ». En revanche, comme il a été signalé plus haut, chez la plupart des petits transporteurs québécois, il semble que la majorité des pilotes connaissent le français, ce qui leur permet de communiquer dans cette langue la plupart du temps.

3.4.2.2. Communications entre contrôleurs aériens

D'après les propos recueillis lors des entretiens de groupe, la langue ne semble pas être un enjeu ni être l'objet de conflits dans les échanges entre contrôleurs aériens, ceux-ci étant par ailleurs tous bilingues français-anglais (cf. point 3.2.1). Certaines différences ont toutefois été observées entre les contrôleurs de la région de Québec et ceux de la région de Montréal quant à leur usage du français. Les participants du centre de contrôle de Québec ont affirmé que les communications entre contrôleurs se font « essentiellement en français, à la tour de contrôle de Québec », alors qu'à Montréal, ce serait « plus anglophone parce que l'aéroport est beaucoup plus commercial ».

La proportion d'employés anglophones serait plus élevée au centre de contrôle de Montréal, mais étant tous bilingues, ils n'imposeraient pas l'anglais dans leurs communications avec des francophones. Comme l'a expliqué un participant, « il y a certains anglophones qui parlent, quand même, un très bon français » et ces derniers répondraient en français lorsqu'on s'adresse à eux dans cette langue, « mais lorsqu'ils sont entre eux, bien évidemment, ils parlent anglais ». D'autres ont décrit la situation linguistique de leur centre comme étant harmonieuse, les deux langues étant utilisées vraisemblablement à parts égales au travail. Ainsi, les employés passeraient de l'une à l'autre langue sans effort, « à chaque phrase ou presque », lorsqu'ils communiquent entre eux, qualifiant de « très relax » ce va-et-vient du français à l'anglais. La situation serait différente pour les agents de bord qui, comme il en sera question au point suivant, travaillent souvent dans des équipes dites mixtes, où l'usage de l'anglais semble l'emporter.

3.4.2.3. Communications entre agents de bord

Lors des entretiens, les agents de bord francophones ont affirmé communiquer en français entre eux quand ils le peuvent, c'est-à-dire, généralement, quand tous les membres de l'équipe sont francophones. En effet, pour que cela puisse se produire, il faut que tous les membres de l'équipe comprennent le français, ce qui n'est pas toujours le cas; les équipes se font et se défont au gré des itinéraires, et comptent souvent des agents de bord basés dans des villes différentes, qui ne connaissent pas tous le français. Dans de tels cas, qui semblent d'ailleurs être fréquents, la langue de communication devient l'anglais, puisqu'elle est comprise par tous. Un agent a bien expliqué cet aspect des fluctuations des équipes :

[agent] Je trouve que dans cet emploi, on se sert beaucoup de l'anglais, il y a des fois qu'on n'a pas le choix de se servir de l'anglais tout simplement parce qu'il faut que tout le monde comprenne ce qu'on fait. Un équipage n'est pas nécessairement un petit groupe de Montréal, ou de Toronto, ce n'est pas nécessairement un petit groupe de Montréal qui s'en va et qui fait le tour de l'Amérique du Nord ou qui fait le tour de l'Europe. Il y a des gens qui se rajoutent un peu partout à chaque escale. Il y a des fois que l'exigence linguistique n'est pas 100 % bilingue [français-anglais], alors si c'est le cas qu'il y a un agent de bord qui se présente, qui parle seulement qu'anglais, bien ça force la machine entière à retourner en anglais, tout le monde va s'adresser en anglais.

Un état de fait qu'a confirmé une autre participante, qui a rappelé que ses collègues pouvaient être bilingues, sans nécessairement connaître le français (*cf.* point 3.2.3). Cette agente a signalé que « dans la même journée on peut changer d'équipage quatre fois » et qu'« en quatre fois, nécessairement, il y a quelqu'un qui ne parlera pas français », mais que cette personne « peut parler, elle, anglais et coréen ». Certains participants ont dit déplorer cette situation, en ce qu'elle désavantage les agents de bord qui préféreraient assister, par exemple, à un breffage en français :

[agent] Quand on fait un *briefing*, ça a rapport à la sécurité de l'avion, notre service et ça, s'il y a une personne qui ne parle pas français, je suis obligé de le faire en anglais pour qu'elle comprenne. [...] Ça me fait de la peine pour la personne qui ne parle pas français, mais je suis obligé de le faire en anglais pareil. Parce que je pénalise les autres agents de bord qui aimeraient ça l'avoir en français. [...] Ça ne me froisse pas, mais je préférerais le faire en français. Je communique beaucoup en français avec les équipages, mais en général si je suis obligé de le faire en anglais, je trouve ça de valeur que je sois obligé de le faire, mais c'est ça.

Ce sentiment ne semble pas partagé par tous les participants; l'un d'entre eux dit n'y voir qu'une décision pragmatique, dépourvue d'émotivité. Ainsi, selon lui, « si on est dans un équipage de six personnes et ça s'adonne qu'il y a un agent de bord de Vancouver qui parle japonais principalement, anglais deuxième », il est tout simplement « pratique et logique » de faire le breffage en anglais, puisque « tout le monde va comprendre ».

Si les agents de bord confirment utiliser l'anglais en présence d'une personne non francophone, pour ne pas que cette dernière « se sente inconfortable », dès que cette personne s'éloigne, cependant, ils se remettraient tout naturellement à parler français si c'est ce qu'ils désirent. Par exemple, un participant a signalé que lors de vols sur des appareils de grande taille, les communications concernant l'ensemble des agents de bord (p. ex. le breffage) allaient se dérouler en anglais, alors que « dans les parties individuelles ou dans les conversations durant le vol, comme [...] sur les chariots, ça va se faire en français ».

3.4.2.4. Communications entre pilotes et agents de bord

Pour ce qui est des communications entre pilotes et agents de bord, les participants ont affirmé que les pilotes qui le souhaitent communiquent généralement en français avec les agents qui connaissent cette langue et en anglais avec les autres. Si l'un des membres de l'équipage n'est pas tout à fait à l'aise en français, on pourra tout de même utiliser cette langue, mais convenir de recourir à l'anglais en cas d'urgence, comme l'explique ce pilote :

[pilote] Il faut décider au départ de la langue de travail; on se consulte toujours avant le premier vol, avant le départ et l'agent de bord généralement va être bilingue [...]. Par contre, parfois on doit décider; si on voit que le français n'est pas trop fluent, la personne va demander : « Si on fait une urgence, est-ce qu'on peut parler en anglais s'il vous plaît? », parce que c'est plus fluent pour elle, c'est plus rapide pour comprendre les choses alors on a plusieurs décisions avant de commencer à travailler, comme ça.

Cependant, des participants ont indiqué que les pilotes et les agents de bord ne peuvent pas toujours communiquer en français entre eux, même si c'est ce qu'ils désirent. En effet, si l'un des pilotes ne comprend pas cette langue, qu'il soit commandant ou copilote (c.-à-d. peu importe son rang hiérarchique), toutes les communications dites opérationnelles se feront en anglais avec les agents, afin que tous puissent se comprendre. Un pilote employé par un grand ou moyen transporteur s'est dit convaincu que « quand il y a un membre de l'équipage de conduite qui ne parle pas le français, au Canada, toutes les communications avec le *cockpit* doivent être en anglais, à l'intérieur du *cockpit* et entre le *cockpit* et les agents de bord ». Une information qu'ont confirmée des agents de bord de divers transporteurs : « techniquement, on est supposé seulement de leur parler en anglais », puisque si l'un des deux pilotes « ne comprend pas le français, tu ne peux pas t'adresser juste à un en disant “la porte cille” ou “il fait trop chaud en arrière” ».

Certains pilotes non francophones exigeraient que seul l'anglais soit utilisé, et ce, en tout temps, même pour les conversations plus informelles ou personnelles entre l'autre pilote et les agents de bord. Plusieurs des pilotes et agents de bord parmi les participants, tous transporteurs confondus, ont signalé avoir vécu des incidents de cette nature ou en avoir été témoins. Cela dit, aucun des transporteurs ne semble avoir adopté une position explicite par rapport à ce genre de comportement, dont la fréquence est toutefois difficile à établir.

Il a été précisé au point 3.2 que, des trois corps de métiers retenus, seuls les contrôleurs aériens travaillant au Québec ont l'obligation de connaître à la fois le français et l'anglais. Ce bilinguisme donnerait lieu à une alternance particulière du français et de l'anglais. La situation serait tout autre pour les pilotes et agents de bord, alors que l'utilisation du français est le plus souvent conditionnelle à son universalité. Des participants ont signalé qu'il arrive qu'un collègue, dans la cabine de pilotage ou dans une équipe, ne puisse ou ne veuille pas s'exprimer en français, et que les interactions du groupe devront alors se dérouler en anglais. Cette situation serait plus ou moins fréquente selon l'entreprise, mais serait plus susceptible de se produire chez les grands et moyens transporteurs, où le recrutement se fait à l'échelle nationale.

Les communications entre pilotes et contrôleurs aériens sont l'objet d'une analyse distincte, présentée au point suivant, notamment parce qu'elles obéissent à des règles particulières et requièrent l'usage de codes qui les rendent assez différentes des autres types de communications.

3.4.3. Communications radio

Au Québec, le service de contrôle de la circulation aérienne, assuré par Nav Canada, est bilingue : les communications entre un pilote et un contrôleur aérien peuvent avoir lieu en français ou en anglais, au choix du pilote (cf. point 1.2.1, chapitre 1). Par convention, c'est toujours le pilote qui doit établir le premier contact avec le contrôleur, et l'échange se poursuivra dans la langue utilisée pour ce premier contact. Une pratique qu'ont confirmée plusieurs contrôleurs parmi les participants : « le pilote fait la première communication, et nous on continue avec la langue choisie ». L'un d'eux a indiqué que s'il leur arrive de se tromper et de ne pas poursuivre la communication dans la langue choisie par le pilote, ce dernier peut reprendre le contrôleur.

Il y a toutefois quelques zones de l'espace aérien québécois où le français ne peut pas être utilisé pour les communications radio avec un centre de contrôle, et des espaces non contrôlés où les communications radio, avec d'autres pilotes ou avec des employés d'aéroport, se font en français ou en anglais selon les circonstances ou les destinataires.

3.4.3.1. Communications radio dans les espaces aériens contrôlés

L'espace aérien du Québec se divise en espaces contrôlés – par Nav Canada –, et en espaces non contrôlés. Une grande partie de l'espace contrôlé du territoire québécois fait partie de la région d'information de vol (FIR)⁸¹ de Montréal, qui comprend aussi la région d'Ottawa. De par la Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile, le service est disponible en anglais et en français dans l'ensemble de la FIR de Montréal (cf. points 1.1.3.2 et 1.2.1, chapitre 1). C'est d'ailleurs la seule des sept régions d'information de vol canadiennes qui est tenue d'offrir un service bilingue et, comme l'a indiqué un des participants, « c'est ce qui permet aux Québécois de pouvoir parler en français ». Il a été question précédemment de la connaissance qu'ont les participants de ces obligations linguistiques (cf. point 3.1.2.1). La présente section s'intéresse aux propos des pilotes et des contrôleurs concernant leur usage des langues dans les communications radio à l'intérieur de la FIR de Montréal. Parmi les participants, plusieurs pilotes ont dit se prévaloir du service de contrôle aérien en français, et ce, tous transporteurs confondus. Dans l'ensemble, ils se sont dits très satisfaits du service de contrôle aérien bilingue offert au Québec, comme l'a indiqué ce pilote :

[pilote] Dans le service bilingue au Québec, en tout cas, pour les pilotes francophones, on a vraiment le choix, ce n'est jamais venu dans la conversation, mais nous n'avons jamais eu aucun obstacle pour pouvoir parler en français avec les contrôleurs du Québec ou si on a envie de parler en anglais, ça se fait tout naturellement et ça se fait d'ailleurs avec grande courtoisie. Si on arrive de Boston et puis qu'on les contacte, je ne sais pas l'information qu'ils ont sur papier, parfois ils peuvent s'adresser à nous en anglais, nous on leur répond en français, et puis naturellement ils vont s'excuser en disant : « Ah vous, vous êtes en français, excusez-nous. » Puis ils vont continuer, tout naturellement, en français. Pour les pilotes, il n'y a aucune pression en arrivant sur Montréal ou partout au Québec pour devoir parler [une langue] avec les contrôleurs, ça c'est impeccable, au niveau des contrôleurs aériens, c'est impeccable.

Cela dit, il y a des endroits au Québec – loin des grands centres – où l'espace aérien, à certaines coordonnées ou altitudes, est contrôlé par des centres d'information de vol situés à l'extérieur du Québec (entre autres celui de Toronto, en Ontario, celui de Gander, à Terre-Neuve, ou celui de Moncton, au Nouveau-Brunswick). Or ces centres d'information de vol n'offrent pas de services en français.

Comme il a été expliqué précédemment, le découpage de l'espace aérien ne correspond pas tout à fait aux frontières géographiques de la province (cf. point 1.2.1, chapitre 1). Par exemple, les participants ont mentionné que « si on sort par le Grand Nord, on sort de la zone d'information [de vol] de Montréal » et que parmi « les stations plus isolées au Nord, [...] il y en a qui ont été transférées à la région d'information de vol de Winnipeg », alors que d'autres ont signalé : « dès que tu dépasses La Grande, Chibougamau, c'est tout en anglais ». Un pilote a expliqué que lors d'un vol « les Îles-de-la-Madeleine–Gaspé, on passe dans des zones où on va devoir parler à Moncton même si on est au-dessus de l'eau qui est un petit peu du côté québécois », tandis qu'« on peut être juste légèrement au sud-ouest d'Ottawa, en territoire ontarien, et on peut être encore, je pense, avec le centre de contrôle de Montréal, on peut encore parler en français ». L'altitude peut également faire en sorte qu'on devra communiquer avec un centre où le service en français n'est pas

81. Il s'agit du sigle standard, de l'anglais *flight information region*.

disponible, comme l'a indiqué un pilote : « souvent on est transféré au centre de Toronto pour la descente ou [à celui de] Gander [ou de] Moncton et c'est unilingue anglophone, et même si on est au Québec et on atterrit au Québec ».

En somme, le contrôle de la circulation aérienne serait offert en français presque partout sur le territoire québécois, mis à part dans quelques espaces qui ne sont pas contrôlés par le centre d'information de vol de Montréal mais par d'autres centres – comme celui de Gander ou de Moncton.

3.4.3.2. Communications radio dans les espaces aériens non contrôlés

Au Québec, il y a également des espaces aériens non contrôlés – déterminés par les coordonnées ou l'altitude où l'on se trouve –, à l'intérieur desquels les pilotes utilisent des fréquences radio pour communiquer entre eux, mais sans l'intermédiaire d'un contrôleur aérien. Quelques participants ont utilisé une analogie avec la circulation routière pour expliquer le déroulement de ces communications radio, indiquant qu'ils ont des procédures à respecter, bien qu'il n'y ait pas de tour de contrôle. Ainsi, lorsque vient le moment de l'atterrissage dans l'un de ces espaces non contrôlés, on se comporte en quelque sorte « comme une voiture qui arrive à un stop », on échange par radio entre pilotes, question de savoir « dans quel ordre on pense arriver », puis on décide d'une séquence. Non sans humour, un pilote a poursuivi l'analogie, laissant tomber qu'« il y a pas de tour de contrôle dans la rue et pourtant les voitures se rentrent pas dedans si souvent que ça ».

En outre, les participants ont indiqué que lorsqu'ils entendent sur une fréquence radio un pilote qui s'exprime en anglais et qui vole dans le même secteur qu'eux, les autres pilotes utiliseront l'anglais pour s'assurer d'être compris et pour que tous se sentent en sécurité. Comme l'a signalé un des pilotes, cela va de soi que si « on s'annonce en français et [qu']on entend un pilote en anglais qui manifestement n'est pas un pilote local », et que « ce qu'on avait à dire, on a l'impression que c'est important qu'il le sache », les pilotes qui se sont exprimés en français à la radio auront le réflexe de « répéter [leur] communication en anglais pour s'assurer qu'il a compris ». Ce même pilote a toutefois tenu à préciser que cette traduction se limitait à ce qui était jugé comme essentiel. Un autre participant a mentionné que les pilotes font ce qu'il appelle de l'« infotrafic général » – ce qui consiste à communiquer aux autres pilotes leur position et leur trajet, c'est-à-dire « on est là, on s'en va là, c'est ça nos intentions » –, et que cet infotrafic se fait dans les deux langues, si nécessaire. Il décrit cette réalité ainsi :

[pilote] Quand on est dans une région où est-ce qu'on sait que, potentiellement, on se fera pas bien comprendre en français, on va le faire en français et en anglais par la suite, pour que les anglophones aussi puissent nous comprendre, pour pas compromettre la sécurité. Puis, des fois, on se fait répondre en anglais, donc on passe en anglais et on suit en anglais. Si on se fait répondre en français, avec ce trafic-là, on y va en français.

Dans les petits aéroports où il n'y a pas de tour de contrôle, les participants ont indiqué que les pilotes doivent parfois communiquer avec des employés d'aéroport dont les compétences linguistiques varient; il faut alors s'adapter à la langue de l'interlocuteur. Comme l'a expliqué un participant travaillant fréquemment en région éloignée, « dès qu'on sort des régions un peu denses où c'est des UNICOM⁸² » ou encore lorsque c'est « la personne qui dirige la piste qui va te donner les informations d'aéroport », la langue de l'échange sera tributaire de celle qu'utilise cette personne. Un autre pilote a signalé que dans de petites agglomérations « du Nunavik ou de la Baie-James ou peut-être justement de l'extrême est de la Côte-Nord, des fois, la personne qui te répond, c'est un Inuit, c'est un Cri » et que cet interlocuteur « va te répondre en anglais » parce qu'il n'« a aucune notion de français ». En somme, comme le souligne ce pilote : « T'es au Québec, mais dans le Grand Nord tu vas parler en anglais. »

Ainsi, dans les espaces non contrôlés, les pilotes doivent faire connaître leur position et leurs intentions aux pilotes des autres avions qui survolent le même territoire. Ces informations devant être comprises par tous, l'anglais serait par conséquent utilisé par les pilotes. Il en va de même pour les communications avec de petits aérodromes situés dans certaines régions éloignées du Québec; des participants ont dit s'adapter à la langue de préférence des employés qui y travaillent.

3.4.3.3. Communications radio à l'extérieur du Québec

Les participants, lors des entretiens de groupe, ont fait mention de quelques contrôleurs aériens de Toronto ou de Vancouver capables de s'exprimer en français. Il demeure qu'ailleurs au Canada, outre Ottawa, le cadre légal et réglementaire en vigueur exige que le contrôle de la circulation aérienne se fasse uniquement en anglais. Quelques pilotes ont témoigné de brefs échanges en français, généralement avec d'« anciens contrôleurs de Montréal », mais l'un d'eux a ajouté du même souffle que « légalement, ils ne sont pas supposés de faire ça ».

À l'extérieur du Canada, l'usage de l'anglais serait prédominant pour ce qui est des communications radio; des participants ont toutefois ajouté que dans certains pays d'Europe, dont la France et la Suisse, on utiliserait également le français, entre autres langues, pour le contrôle de la circulation aérienne. L'anglais serait donc la langue que les pilotes utilisent le plus fréquemment quand ils volent à l'extérieur du Québec comme du Canada. Certains pays européens non anglophones auraient d'ailleurs adopté l'anglais comme langue unique du contrôle aérien sur leur territoire, décision qui, comme il en sera question au point suivant, a été l'objet de désaccords parmi les participants, puisque quelques-uns la trouvent justifiée alors que d'autres, non.

82. Selon *Terminav*, les UNICOM ou *communications universelles* sont une « installation de communications air-sol privée offrant un service consultatif privé aux aéroports ou aérodromes non contrôlés qui ne disposent pas d'une installation de communications air-sol ATS » (Nav Canada, 2014).

3.4.3.4. Perceptions du bilinguisme dans les communications radio

À ses débuts, dans les années 1970-1980, l'implantation du bilinguisme français-anglais dans le contrôle de la circulation aérienne au Québec a été l'objet de fortes contestations de la part, entre autres, des pilotes non francophones (cf. annexe I). Aux dires des participants, les attitudes auraient changé depuis et le bilinguisme serait maintenant accepté par la majorité des acteurs du milieu de l'aviation (cf. point 3.6.2.1). Parmi les participants, un contrôleur aérien a signalé qu'il y a une vingtaine d'années, on percevait une certaine méfiance de la part des pilotes non francophones en ce qui a trait aux communications radio qui se faisaient en français. Ce dernier a affirmé qu'« on sentait le malaise au point où, souvent, ils nous redemandaient de confirmer ce qu'on venait de dire en français, ils nous demandaient de le dire en anglais », mais a précisé que, selon lui, « plus jamais ça ne se fait maintenant ». Il attribue ce changement d'attitude entre autres à l'évolution des technologies d'aide à la navigation disponibles à bord des avions, par exemple « avec la venue des TCAS⁸³ ». D'autres participants ont cependant mentionné que certains pilotes non francophones demandent encore de nos jours au contrôleur de leur traduire les communications adressées en français à d'autres avions.

Quelques participants ont tout de même soulevé des doutes quant à la sécurité des communications bilingues, par rapport à celles qui se font strictement en anglais. Par exemple, un pilote a affirmé que, selon lui, l'usage à la fois du français et de l'anglais dans les communications radio au Québec peut s'avérer dangereux pour les pilotes qui ne connaissent pas le français. Il explique que le pilote « a une image dans la tête pour savoir où tous les autres avions sont dans l'air », qu'il obtient en écoutant l'ensemble des communications radio. Selon son raisonnement, si un pilote « ne compren[d] rien du tout au français, alors il n'a aucune image d'où tous les autres avions sont ». Ce même participant dit craindre que ce pilote ne soit pas en mesure de détecter une éventuelle erreur de la part du contrôleur.

D'autres participants, pilotes ou contrôleurs, ont pour leur part semblé à l'aise à l'idée que l'utilisation d'une autre langue que l'anglais soit permise dans les communications radio. Un pilote a souligné que le bilinguisme avait cours dans plusieurs autres pays, et que lui-même entendait parfois des langues qu'il ne parle pas sur les ondes. Ce participant a comparé la situation du Québec avec celle de l'Italie, où les échanges peuvent se faire en anglais ou en italien. Il a affirmé que ses échanges avec les contrôleurs de ce pays se font en anglais, alors que d'autres pilotes vont « parler en italien avec le contrôleur parce que le contrôleur est Italien ». Il considère sur ce point qu'il revient au contrôleur de décider quelle information est pertinente pour lui et que « s'il y a une information qui me regarde, il va la traduire [...], il va me le dire en anglais ». Partant de cet exemple, il a conclu sa réflexion en indiquant que, selon lui, « c'est un peu le même principe au Québec ». Cet avis est partagé par plusieurs participants, dont un contrôleur qui a tenu à souligner, de façon

83. C'est-à-dire *traffic alert and collision avoidance system* ou système d'avertissement de trafic et d'évitement d'abordage.

assez laconique, qu'il revient à la tour de contrôle – et non aux pilotes – de connaître et de faire connaître la position de l'ensemble des avions à ceux qui se partagent les airs : « Les pilotes, *no offense*, ils ne savent pas où sont les autres avions, c'est à nous de leur dire. C'est pour ça qu'on est là. »

Bref, si quelques participants aimeraient que l'anglais soit imposé comme seule langue des communications aériennes partout dans le monde, les autres, pour la plupart, s'accordent pour dire que l'unilinguisme dans les communications aériennes est plus sécuritaire que le bilinguisme, à condition que l'État dans lequel on se trouve soit unilingue, ce qui n'est pas le cas du Québec et de plusieurs autres États dans le monde. Un pilote est intervenu pour rappeler qu'ici, à son avis, « ce débat-là a eu lieu en [19]76 dans le temps du français dans l'air », faisant référence à la période à laquelle a été instauré le bilinguisme dans les communications radio au Québec (cf. annexe I). Il a fait remarquer que si l'on impose l'unilinguisme anglais dans les communications radio, « on vient d'enlever peut-être 25, 30, 35 % de tous les petits avions dans tous les pays où on va, [dont les pilotes] parlent la langue locale ». Un argument qu'a repris un autre pilote, qui considère également que l'unilinguisme ferait en sorte que « toute l'aviation privée, dans tous les pays, serait brimée », que ce soit « en Russie [...], ou en Espagne ou au Brésil », puisque cela obligerait les pilotes de « tous ces avions privés là “amateurs” à apprendre la langue anglaise ». Du reste, les participants semblent convaincus que les contrôleurs québécois sont en mesure de garantir la sécurité des pilotes.

Par ailleurs, il a été mentionné plus haut que des pilotes ayant pris part aux entretiens ont affirmé utiliser l'anglais dans leurs communications radio, et ce, même s'ils sont basés au Québec (cf. point 3.4.3). Deux participants ont tout de même mentionné que, s'ils communiquent uniquement en anglais avec les contrôleurs aériens, ils utilisent malgré tout le français lors de conversations plus informelles avec certains collègues. Un autre a expliqué que, même s'il parle bien le français, il préfère utiliser l'anglais dans ses communications radio, entre autres parce qu'il ne connaît pas la terminologie française de l'aviation. Par ailleurs, il a affirmé n'éprouver aucune difficulté à utiliser l'anglais sur l'ensemble du territoire québécois. Ainsi, si le fait d'entendre du français sur les ondes radio peut être une source d'inconfort pour certains pilotes non francophones, ces derniers n'auraient apparemment aucune difficulté à obtenir un service en anglais lorsqu'ils volent au-dessus du Québec, ce qui est conforme aux obligations linguistiques en vigueur.

En somme, il ressort des entretiens de groupe que les communications radio peuvent se faire en français presque partout sur le territoire du Québec, à l'exception de certaines zones – restreintes, semble-t-il – contrôlées par des centres d'information de vol situés dans d'autres provinces canadiennes. Par ailleurs, les participants se sont montrés en général très satisfaits sur le plan linguistique du service de contrôle de la circulation aérienne offert au Québec. Pour ce qui est de l'usage de l'anglais, il ne semble être l'objet d'aucune contrainte dans l'espace aérien québécois. Comme l'ont fait remarquer plusieurs participants, l'anglais jouit du statut de langue internationale de l'aviation. Cette prédominance se reflète dans la terminologie propre au domaine du transport aérien, qui semble tributaire d'une forte tradition anglaise.

3.5. TERMINOLOGIE PROPRE AU DOMAINE DU TRANSPORT AÉRIEN ET DOCUMENTS OU OUTILS DE TRAVAIL⁸⁴

Il ressort généralement des entretiens de groupe que le recours au vocabulaire anglais est nécessaire aux échanges professionnels dans le domaine du transport aérien, et ce, pour les trois corps de métiers ciblés pour l'étude. Qu'en est-il des documents et outils de travail qui sont mis à la disposition des pilotes, des contrôleurs aériens et des agents de bord? Le sont-ils en français comme en anglais? Quels sont leurs choix linguistiques lorsqu'ils doivent communiquer en utilisant la terminologie propre à leur profession?

3.5.1. Disponibilité de documents ou outils de travail en français et utilisation de la terminologie

Dans un premier temps, il semblerait que, comparativement aux pilotes ou aux agents de bord, les contrôleurs aient plus aisément accès à l'ensemble de la documentation liée à leur travail dans la langue de leur choix. Cette situation s'explique par le fait que les contrôleurs travaillant au Québec sont tenus d'offrir un service bilingue (cf. point 1.2.1, chapitre 1) et doivent par conséquent avoir accès aux termes techniques de leur domaine en français comme en anglais. Ainsi, le manuel d'opération utilisé au Québec, c'est-à-dire dans la région d'information de vol (FIR) de Montréal, serait entièrement bilingue et deux fois plus volumineux que celui utilisé à l'extérieur du Québec. En effet, comme l'a expliqué un participant, les contrôleurs basés au Québec sont « les seuls dans le Canada, dans la région d'information de vol du centre de contrôle de Montréal, qui [ont] les deux versions, anglophone et francophone ». Il faut préciser que, même lorsqu'ils communiquent en français avec un pilote, les contrôleurs peuvent glisser des termes techniques anglais dans la conversation. En effet, l'accès à la documentation française ne se traduit pas nécessairement par une utilisation accrue de la terminologie française puisque, comme l'a indiqué un contrôleur, « il existe un terme en français pour à peu près tout, mais il n'y a aucune politique pour nous obliger à les utiliser ». Ainsi, même si le manuel d'opérations, par exemple, est disponible dans les deux langues et que ces deux versions ont valeur officielle, deux contrôleurs ont indiqué se référer à la version anglaise en cas de doute. En effet, la version française ayant été traduite à partir de la version anglaise, certains participants ont affirmé qu'ils doutaient parfois de certaines interprétations découlant de cette traduction. L'un d'eux a utilisé l'exemple du vocabulaire juridique, affirmant que tout comme « des articles de lois », « c'est très technique comme langage et ce n'est pas facile à traduire ». Ces deux contrôleurs ont indiqué que la pratique courante est que, advenant « un doute sur l'interprétation, on se réfère toujours au manuel anglais », principalement « parce qu'il a été écrit en premier ».

84. Pour cette section, la plupart des extraits utilisés proviennent des interventions des participants en réponse aux deux questions suivantes : « Dans le cadre de vos fonctions, vous utilisez de nombreux termes propres au domaine aérien. Votre entreprise a-t-elle mis des mesures en place pour s'assurer que les employés connaissent et utilisent les termes appropriés en français? » et « Parlez-moi de l'utilisation du français, de l'anglais et, si c'est le cas, d'autres langues dans le cadre de votre travail au Québec. Contexte et proportion d'utilisation pour chaque langue? (documents de travail : manuels, formulaires, logiciels, normes directives, etc.) ».

Cela dit, il est pertinent de rappeler que les contrôleurs du Québec doivent pouvoir communiquer en français comme en anglais, quoiqu'il revient au pilote de choisir la langue dans laquelle ils échangeront. Il en a été question au point 3.4.3.1, une fois un échange entamé entre un pilote et un contrôleur, ces derniers doivent s'en tenir à une seule de ces deux langues, déterminée par le pilote, comme l'illustre ce contrôleur : « Je ne peux pas dire "*holding clearance*" puis "*avisez-moi lorsque vous êtes prêt*", je ne peux pas commencer à parler anglais et français. » De plus, comme l'ont indiqué quelques contrôleurs, dans les communications radio, « c'est très important la phraséologie » et il y a « des mots précis à dire ». Pour ce qui est des sigles ou acronymes et de certains termes techniques, il semble qu'ils soient le plus souvent utilisés en anglais, d'un accord tacite. Ainsi, certains sigles français ne sont tout simplement pas entrés dans l'usage, alors que le terme existe dans les deux langues; ce sera alors le sigle anglais qui sera utilisé dans les deux langues. C'est le cas par exemple du sigle VOR, qui a été normalisé en français comme en anglais pour désigner un radiophare omnidirectionnel VHF (ou *very high frequency omnidirectional range*)⁸⁵. Une pratique dont témoigne un des participants, qui a expliqué qu'il existe « certains termes, comme GNSS⁸⁶, qui n'ont pas de traduction française ». La prochaine section aborde d'ailleurs certaines perceptions des participants par rapport à la terminologie et à la langue.

Aux dires des pilotes qui ont pris part aux entretiens, la plupart des documents écrits seraient produits dans les deux langues. Un pilote a indiqué qu'« en majorité, ce qui est produit par l'entreprise, c'est bilingue », sauf « quelques manuels qui ne sont pas tout à fait traduits ». Par exemple, pour ce qui est des « manuels techniques », ils ne seraient pas disponibles en français : « Les manuels des avions c'est en anglais, puis le SOP [c.-à-d. le manuel de procédures d'utilisation normalisées] est en anglais, puis le reste c'est tout bilingue; il y a les deux langues dans tout. » Plusieurs autres pilotes, tous transporteurs confondus, ont également mentionné que le manuel de l'avion de même que le manuel contenant les procédures d'utilisation normalisées étaient le plus souvent, voire obligatoirement, en anglais. La plupart utilisent par ailleurs le nom anglais de ce dernier, *standard operating procedures*, ou plus familièrement son sigle, SOP, pour le désigner. Ce document, qui doit être approuvé par Transports Canada, est obligatoire pour chaque appareil et la version anglaise serait celle qui est le plus souvent utilisée. Un pilote a indiqué que, selon lui, si « les manuels d'avions, forcément, sont en anglais » chez les petits transporteurs, c'est « parce que c'est leur langue d'origine », mais aussi parce que la compagnie « est beaucoup trop petit[e] pour se permettre de les traduire » et, en fin de compte, « n'en voit pas vraiment l'utilité ». En effet, ce pilote considère que « 80 % du temps, ce qui est là-dedans est là strictement pour répondre à des exigences réglementaires » et, « en pratique, ne sert pas dans le quotidien ». En d'autres mots, chez plusieurs petits transporteurs, le choix de la langue de rédaction des SOP serait dicté par

85. D'après *Terminav* (Nav Canada, 2014) et aussi d'après *Le grand dictionnaire terminologique* (Office québécois de la langue française, 2014).

86. C'est-à-dire *global navigation satellite system*. D'après *Terminav* (Nav Canada, 2014), le terme français serait *système mondial de navigation par satellite*. À noter cependant que *Le grand dictionnaire terminologique* (Office québécois de la langue française, 2014) donne plutôt le terme *géolocalisation et navigation par un système de satellites*, recommandé officiellement par la Commission générale de terminologie et de néologie de France, qui correspond quant à lui au sigle normalisé.

l'accessibilité à des documents similaires, disponibles surtout en anglais et déjà approuvés par Transports Canada. D'après un pilote qui a affirmé avoir travaillé chez divers petits transporteurs, ce serait une pratique courante ou « la voie de la facilité tout simplement ». Il a ajouté que bien souvent, on « faisai[t] du copier-coller quand le manuel pour les SOP », ou d'autres documents de ce type, « avait déjà été approuvé par le ministère des Transports, par Transports Canada ». Selon son expérience, lorsqu'on « étai[t] capable d'avoir la copie anglaise, [on] savai[t] que ça allait être approuvé instantanément »; « puis on fera le français après ».

Par ailleurs, quelques participants ont indiqué qu'ils incitaient leurs collègues à se procurer la version à jour des SOP en français lorsque celle-ci était disponible, afin de s'assurer que l'on continue à l'offrir. Des participants ont par contre tenu à signaler que cette version française était une traduction, et que sa publication était le plus souvent différée pour cette raison. Certains pilotes se sont également montrés ambivalents à l'idée d'adopter les termes français, qu'il s'agisse de ceux liés aux SOP ou encore de ceux utilisés dans les listes de vérification. Un participant a expliqué que « les termes d'aviation, les termes techniques, tout ça, c'est plus concis en anglais, c'est plus universel, alors plutôt que d'apprendre deux listes de mots, par exemple, comme les listes de vérification, alors on va apprendre la liste anglaise ». Il a ajouté que, selon lui, cette façon de faire « est plus fluide, à la fois avec un anglophone et un francophone ».

Lorsqu'ils ont été invités à se prononcer sur le sujet, les agents de bord ont indiqué qu'au moins un de leurs outils de travail était obligatoirement bilingue (français-anglais), soit le document contenant les annonces aux passagers. Selon ce qu'a affirmé un agent, « le livre d'annonces est obligatoire pour tous les agents de bord au Canada ». Un des transporteurs fournirait également un lexique bilingue du domaine du transport aérien, « un aérovocabulaire », inséré dans ce document. Lors d'un entretien individuel, une agente de bord a indiqué que trois manuels sont utilisés dans le cadre de son travail, dont le livre des annonces mentionné ci-dessus, qui serait disponible en plusieurs langues. Elle les décrit comme suit :

[agent] On a trois livres : on a le livre des annonces [...], c'est un petit livre où t'as toutes les annonces en français ou en anglais et tu peux en avoir un dans une autre langue si tu parles une autre langue [...], puis ces annonces-là sont approuvées par Transports Canada. [...] On a [aussi] notre manuel de Transports Canada et qui est tout le règlement pour le transport aérien et de nos avions qu'on tient, nous. [...] Puis ensuite officiellement il y a un autre manuel, c'est le manuel sur le service, mais celui-là on l'a plus en papier depuis quelques années, il est sur notre intranet. Donc ça c'est disponible en français et en anglais, puis notre intranet est en anglais ou en français aussi là, il y a comme une option que tu cliques, puis tout change en français ou en anglais.

La langue des autres outils ou documents de travail des agents est en principe la même que celle dans laquelle ceux-ci ont suivi leur formation initiale. Selon la même agente, la langue choisie pour la documentation devra être celle utilisée à l'écrit :

[agent] Nos documents de travail, nous, nos livres de Transports Canada, on a le choix : on peut les recevoir en français ou en anglais. Par contre quand tu les reçois en français ou en anglais, il faut que tu suives la langue que t'as choisie. Donc quand t'as des changements de feuille à faire, des documents de Transports Canada officiels, si ton livre est en français, faut que tu les remplisses en français, si ton livre est en anglais, il faut que tu les remplisses en anglais. Donc il y a beaucoup de gens qui gardent le livre en anglais, même s'ils sont francophones, puis qui suivent les cours en français, parce que déjà, de un, c'est aussi l'original, c'est pas la traduction. Des fois, en français, il y a des petites erreurs; les documents [anglais] ils sortent plus vite des fois, puis tu reçois pas ton encart en français aussi rapidement. Si t'as besoin d'un double puis que t'es à Toronto, bien là rapidement tu peux pas le trouver, ils en reçoivent moins en français.

Toutefois, comme il en a été question au point 3.3.1.3, la formation initiale ne semble pas systématiquement offerte dans les deux langues. Deux agentes qui ont eu accès à cette formation en français ont par ailleurs exprimé des regrets, en quelque sorte, d'avoir fait ce choix et par conséquent d'utiliser des documents de travail dans cette langue. Le fait d'avoir été formées en français a compliqué leurs échanges avec d'autres collègues qui, eux, ont été formés en anglais. La première a raconté qu'elle avait suivi « [s]a formation initiale en français » et qu'elle « ne connaissai[t] que les termes français », y compris « les termes de sécurité », mais qu'elle est tombée sur un « chef de cabine [qui] était unilingue anglophone donc il ne connaissait pas ces termes-là ». Elle a précisé que c'est elle qui avait dû s'adapter, puisque « l'anglais, c'est la langue de l'aviation ». Au terme de son intervention, cette agente en est venue à la conclusion qu'elle « aurai[t] peut-être dû, initialement, obtenir l'anglais également dans [s]a formation initiale ». L'autre agente a expliqué en ces termes pourquoi elle avait remis en question son choix : « des fois j'avais des pilotes anglophones et là je leur expliquais des choses qui étaient écrites en français puis là... c'était trop compliqué fait que j'ai changé mon manuel en anglais, mais c'est plus pour le côté pratique ». Cette agente a donc opté pour l'anglais devant les embûches générées par l'utilisation de termes techniques français avec certains membres de son équipage. Ainsi, ce serait parfois les interactions entre différents corps de métiers qui feraient en sorte que certains décident de passer définitivement à l'anglais en ce qui a trait aux termes techniques, afin de simplifier leurs échanges avec des collègues dans le cadre de leurs tâches. L'échange pourra se faire en français, mais il sera parsemé de termes techniques anglais. Par exemple, quelques pilotes ont expliqué qu'ils avaient recours à l'anglais dans leurs interactions avec les mécaniciens parce que les ouvrages de référence utilisés par ces derniers sont rédigés dans cette langue. L'un d'entre eux a précisé que même si « la maintenance à Montréal est en français », lorsqu'il s'adresse à eux par écrit, le contenu technique sera rédigé en anglais : « je vais dire “merci” et “bonjour” en français, mais c'est certain que le corps du texte, tout ce qui est technique, c'est en anglais ». Selon son raisonnement, « c'est en anglais dans le livre, c'est en anglais dans l'avion et ça va être en anglais dans leur livre à eux autres ». En outre, un participant a également fait remarquer que les pilotes doivent fréquemment communiquer avec des gens de l'extérieur du Québec, qui, eux, travaillent en anglais :

[pilote] Pour la maintenance ou des formulaires de poids et centrage de l'avion, documents de maintenance, quand il y a des problèmes sur l'avion, ce qu'ils appellent des *snags*, ou des défauts en français, on l'écrit en anglais parce que souvent l'avion, le livre suit l'avion et il y a différentes bases. Il y a Vancouver, Toronto, Montréal. Puis, il y a des mécaniciens, encore là, anglophones, à je ne sais pas quel pourcentage. C'est sûr qu'à Montréal, si ça se fait par téléphone, tu parles à quelqu'un qui est francophone, tu vas lui expliquer le problème en français. Mais par écrit, je pense que c'est assez généralisé dans l'aviation [d'utiliser l'anglais].

Lors d'un échange, deux agentes de bord ont pour leur part signalé que certains des formulaires qu'elles doivent remplir sont disponibles en français, mais que ceux-ci doivent être signés par le pilote et que ce dernier peut refuser de le faire s'il ne connaît pas le français. En effet, elles ont affirmé que même s'il existe une version française, « en général les formulaires qui sont relatifs à la sécurité, il faut que ce soit rempli en anglais », parce que « certains doivent être signés par les pilotes et si le pilote ne parle pas français, il refuse de signer parce qu'il ne comprend pas l'information qui est devant lui ».

3.5.2. Perceptions de l'usage de la terminologie propre au domaine du transport aérien

L'hésitation devant l'usage de termes français s'est manifestée dans les propos de plusieurs autres participants, et ce, tous corps de métiers confondus. En fait, même si les interactions liées au fonctionnement de l'aéronef ou au déroulement du vol – par exemple avec les mécaniciens ou les contrôleurs aériens – peuvent se dérouler en français, on remarque une préférence marquée pour les termes techniques anglais, d'abord par souci d'intercompréhension, mais aussi par reconnaissance de l'universalité, somme toute, de la terminologie aéronautique anglaise. Un pilote a précisé qu'« il y a beaucoup beaucoup d'anglicismes » dans le cadre de son travail, pour lesquels « on n'est pas capable ou on a beaucoup de difficulté à aller chercher les bons termes ». Il a ajouté que, pour sa part, même s'il affirme « parler à la maintenance en français », il considère « que 50 % des termes qu'on va utiliser, ça va être des mots anglais ». Ce que corrobore cet autre pilote, qui estime que même entre francophones, une partie du travail se fait en anglais :

[pilote] Même quand on est deux francophones, sans qu'on s'en rende compte, on travaille un tout petit peu en anglais dans le sens où toutes nos *check lists* sont en anglais et il y a des mots que je ne saurais même pas dire en français d'ailleurs, tellement on est habitués. Donc, toutes les discussions, tous les questionnements, tout se fait en français, mais en termes de *check lists*, en termes, de même parfois, d'altitude ou de vitesse, ça peut sortir en anglais. Donc, on travaille tout en français dans un groupe francophone, mais avec des outils qu'on a seulement en anglais quand même.

Un pilote qui est également formateur dans le domaine du transport aérien considère quant à lui que ses élèves seraient désavantagés s'il leur apprenait uniquement les termes français, « parce qu'ils vont arriver dans le milieu de travail et ils n'auront aucune idée de quoi ils parlent ou de ce que l'autre lui parle ». Un agent de bord a affirmé que, selon lui, s'il décidait d'« utiliser la terminologie propre au français », il ferait face à deux obstacles : d'abord, il lui faudra « beaucoup de recherche pour savoir c'est quoi ces mots-là »; ensuite, ses collègues ne comprendront pas cette terminologie ou, pour reprendre ses paroles, « tout le monde va me regarder comme "Hein, tu vas faire quoi? Avec qui? Où?" ».

Enfin, plusieurs participants ont évoqué des arguments de nature subjective pour justifier leur réticence à employer les termes français plutôt qu'anglais, arguments qui ne sont pas particuliers au domaine du transport aérien et qui relèvent davantage de la perception qu'entretiennent les gens par rapport à la langue. Ainsi, pour certains, les termes français seraient trop longs et peu appropriés à l'usage, voire limités aux ouvrages théoriques. Citant l'exemple du terme *volet hypersustentateur*, le plus

souvent abrégé en *volet* (ou *flap*), un pilote a raconté qu'il avait été l'objet de risée de la part de ses collègues lorsqu'il a tenté de l'utiliser au cours d'un exercice : « dans mon simulateur, on parlait toujours de volets, les volets. [...] Donc j'ai dit "volets hypersustentateurs à quinze", ils m'ont regardé comme si j'étais complètement fou ». Un autre pilote a ajouté que « ce n'est pas un terme qu'on utilise souvent... volets hypersustentateurs ». Ce qu'a confirmé un pilote d'un autre groupe, qui a indiqué que ses collègues et lui l'employaient, mais à la blague : « On va le dire une fois, on va bien rire, puis après ça, on va dire *flap*. »

Du côté des agents, un participant a évoqué un cas particulier, où la personne chargée de leur apprendre les termes français était originaire d'un autre État francophone, ce qui entraînait des incompréhensions en raison de disparités entre les termes utilisés. D'autres considèrent que lorsque leur compagnie tente d'introduire des termes français, leurs choix ne sont pas naturels et relèvent d'un registre avec lequel ils ne sont pas à l'aise. Une agente considère que son employeur est « bien *stické* à tout transformer les termes [qui sont] en anglais », alors qu'une autre estime que ses collègues et elle « se force[nt], mais il y a des choses qui ne sont pas transférables ». Sur ce point, les participants ont sans peine énuméré des termes français propres au domaine du transport aérien qui leur apparaissent ridicules et qu'ils utilisent uniquement de façon ludique, pour rire. C'est le cas du terme *volet hypersustentateur*, évoqué plus haut par des pilotes, mais aussi du terme *strapontin*, pour plusieurs agents. Comme l'a indiqué l'un d'entre eux, « comme *joke*, on va l'utiliser ».

En fait, les participants qui ont affirmé travailler en français ont signalé utiliser malgré tout plusieurs termes anglais. Certains ont par ailleurs caractérisé cette façon de s'exprimer de « joual », dénomination qui désignerait l'introduction d'un lexique anglais dans l'usage, sans que ces termes soient attestés ni même recensés. Deux agents de bord témoignent de cette façon de communiquer :

[agent-a] Il y a des expressions qu'on se sert, qui ne sont même pas des vraies expressions anglaises. *Type trial*, ça n'existe pas en anglais. [...] C'est une expression qu'on se sert continuellement, quand on met quelque chose à l'essai.
[agent-b] Un projet pilote.

D'autres agents ont également qualifié de « *frenglish* », de « franglais » ou de « chiac » leur alternance codique, c'est-à-dire leurs allers-retours du français à l'anglais. Une agente a affirmé que même dans « un équipage francophone, on a beaucoup de mots anglais », ajoutant que lorsqu'ils échangent, « c'est français, mais il y a du franglais pas mal aussi ». Un pilote a notamment expliqué que « les procédures d'opérations normalisées sont en anglais », mais qu'à son avis, « elles sont appliquées en franglais », pratique qu'il a illustrée à l'aide de l'exemple suivant : « à l'intérieur du poste de pilotage, [...] on va dire "*max power flaps dix*"; on a dit "*dix*", on n'a pas dit "*ten*", mais tout le monde se comprend ». Selon ce qu'a ajouté un autre pilote, « officiellement, la liste de vérification est en anglais, mais elle finit en franglais et c'est toléré ».

Somme toute, il se dégage des entretiens de groupe que des efforts sont faits pour produire dans les deux langues une partie de la documentation. Par souci d'intercompréhension ou par manque de traducteurs compétents, voire de fonds pour produire l'ensemble des documents ou outils de travail dans les deux langues, une partie des transporteurs n'arrivent pas à fournir une documentation écrite en français comme en anglais, respectant la terminologie du domaine du transport aérien. De plus, malgré la disponibilité de ces documents dans certains cas, l'usage des termes techniques français n'est pas répandu parce que les interactions professionnelles ne se font pas toujours avec des collègues qui connaissent la terminologie française ou, tout simplement, parce que les employés ne souhaitent pas utiliser les termes français, et ce, pour diverses raisons. En fait, il est manifeste que le caractère universel conféré à l'anglais dans le domaine du transport aérien influe sur l'usage de termes techniques dans cette langue. Plusieurs des sigles utilisés en aviation ont été normalisés à partir des termes anglais, quoique ces termes existent aussi en français et sont utilisés dans la documentation écrite. D'autre part, il est à noter que nombre de participants ont d'eux-mêmes affirmé utiliser des termes anglais qui ne sont pas nécessairement ceux normalisés dans les documents officiels. Le choix de termes techniques anglais semble au final guidé par la disponibilité et la large diffusion de ceux-ci, par un esprit de consensus et, enfin, par une perception parfois négative des termes techniques français disponibles.

Si les participants ont en général manifesté peu d'enthousiasme à l'égard de la terminologie française relative au domaine du transport aérien, il ne faut pas en déduire qu'ils ne valorisent pas le français ou qu'ils manifestent peu d'intérêt lorsque vient le moment d'utiliser cette langue dans leurs interactions professionnelles, un aspect dont traite la prochaine section. Cela dit, il ressort des propos analysés que la terminologie anglaise jouit d'un prestige certain, ce qui semble nuire à l'implantation de la terminologie française, laquelle n'est peut-être pas l'objet d'une promotion suffisante ou encore d'efforts d'implantation soutenus. Ainsi, bien que les participants aient affirmé connaître l'existence d'une terminologie française propre à leur domaine, celle-ci ne jouirait pas de la légitimité nécessaire à sa diffusion et à son maintien.

3.6. PLACE DU FRANÇAIS

Au fil des entretiens, les participants ont évoqué divers éléments pour expliquer leurs perceptions de la place du français dans le domaine du transport aérien. Ces éléments ont été regroupés en quatre sections, qui traitent respectivement – du point de vue du travail – de l'importance accordée au français, de la remise en question de son utilisation, des actions concrètes pour le valoriser et de la liberté d'utiliser la langue de son choix.

3.6.1. Importance accordée au français

Pour connaître la perception qu'ont les participants de l'importance accordée au français dans leur milieu de travail, on leur a posé les questions suivantes : « Que pensez-vous de l'importance accordée à l'utilisation du français dans le cadre de votre travail? » et « Valorisez-vous le français en tant que langue de travail dans le domaine aérien? ». Comme les participants y ont répondu en évoquant différents contextes de travail, cette section sera divisée selon ces contextes (c.-à-d. les communications avec l'employeur, avec les collègues ou avec les passagers). L'attention sera portée sur les perceptions des participants quant à la valeur et à l'importance accordée au français dans le cadre de leur travail plutôt que sur la description des pratiques qui y ont cours. La section ne sera pas divisée par corps de métier, car les membres de chacun des corps de métiers ne se sont pas exprimés sur les mêmes thèmes.

L'analyse des propos a fait ressortir que la plupart des participants rencontrés accordent de l'importance au français dans le cadre de leur travail, même s'ils consentent volontiers à utiliser au besoin l'anglais, qui demeure « la langue de l'aviation internationale ». En effet, pour la majorité d'entre eux, l'utilisation de l'anglais est justifiée pour un grand nombre de tâches relatives à leur travail (cf. points 3.4.2, 3.4.3 et 3.5.1). Cela ne veut pas dire que le français n'est pas important pour eux; au contraire, la plupart des participants ont dit tenir à ce qu'il soit utilisé quand c'est possible, particulièrement dans les communications avec leur employeur, avec leurs collègues et avec les passagers.

3.6.1.1. Importance accordée au français par l'employé

Les travailleurs qui ont été rencontrés n'ont pas tous la possibilité de communiquer en français avec leur employeur. Parmi les participants qui peuvent le faire, plusieurs ont dit apprécier grandement cette possibilité. À titre d'exemple, un pilote a déclaré que la possibilité de travailler dans un environnement francophone a influencé son choix lors de sa recherche d'emploi : « quand tu changes d'emploi, tu mets le pour et le contre puis la langue, c'était un des gros pour ». Il a affirmé qu'il ne souhaitait pas travailler « dans l'Ouest, juste en anglais, puis [ne] pas avoir de Québécois [comme collègues] ». Le transporteur qu'il avait ciblé était selon lui en mesure de lui offrir cet environnement : « c'est un gros plus, tu prends le téléphone, ton chef pilote va te parler en français, tu vas parler avec quelqu'un de la paye en français, tu vas avoir un service en français, ça c'est certain ».

Il semble que travailler en français soit une grande joie pour certains agents de bord, en particulier s'ils ont travaillé ailleurs avant d'obtenir un poste à Montréal⁸⁷. Comme l'a indiqué une participante qui a habité plusieurs années dans une ville à majorité anglophone des Maritimes : « [J'ai] fonctionné en anglais pendant tellement d'années, quand j'ai eu ma mutation à Montréal, j'étais vraiment contente de pouvoir

87. La grande majorité des agents de bord du Québec seraient basés à Montréal, du moins chez les grands et moyens transporteurs.

travailler dans ma langue maternelle. Ça a été un plaisir phénoménal. » Il faut dire que, chez les grands et moyens transporteurs, les embauches se font souvent à l'extérieur du Québec, et les agents de bord doivent attendre quelques années avant que leur ancienneté leur permette d'obtenir un poste à Montréal. Ainsi, « les nouveaux agents de bord ne travaillent pas à Montréal » et, aux dires d'une participante, « ça prend au moins deux, trois ans (*plusieurs acquiescent*) pour être muté, pour revenir à la base [de Montréal] ». Toujours selon cette agente, cette réalité a pour conséquence que « la place de l'utilisation du français pour le francophone, dans les trois premières années de sa carrière, est limitée, jusqu'à ce que la personne revienne à Montréal ».

Des pilotes ont également raconté qu'ils doivent composer avec la rareté des emplois dans leur domaine et que, dans ce contexte, la langue du travail devient un problème secondaire. Plusieurs pilotes doivent mettre de côté leur préférence pour le français s'ils veulent travailler, semble-t-il :

[pilote] Je pense qu'il y a aussi que le souci actuellement des pilotes, [...] le problème c'est surtout [de] trouver un boulot. Le problème il est pas : « Est-ce que je vais trouver un boulot en français ou pas? », [c'est] « Est-ce que je peux voler? » [...] Donc, si on veut travailler dans une compagnie qui ne parle que français, on vient de s'arrêter un paquet d'affaires.

Quand on leur a demandé ce qu'ils pensaient de l'importance qui est accordée au français dans le cadre de leur travail, de nombreux agents de bord, de différentes compagnies, ont répondu que leur employeur n'accorde pas toujours suffisamment d'importance à l'utilisation du français. Comme l'a résumé une participante, « si on est entouré de francophones, je pense que la place est là », mais « face à l'employeur, parfois, ça pourrait être amélioré ».

Parmi les participants, quelques contrôleurs aériens ont affirmé avoir milité pour l'implantation du bilinguisme dans les communications radio au cours des années 1970-1980 (cf. annexe I). Il va sans dire que ces derniers accordent une grande importance à l'utilisation du français. La plupart des contrôleurs rencontrés ont semblé somme toute satisfaits de l'importance qu'accorde leur employeur au français à l'heure actuelle, du moins en ce qui concerne les établissements situés au Québec. L'employeur ferait de « grands efforts pour être bilingue » et ferait montre d'un « respect » à l'égard du français (cf. point 3.4.1).

Le fait de pouvoir communiquer en français avec leur employeur semble être un facteur déterminant dans l'évaluation que font les employés de leur usage des langues au travail, et de la possibilité qu'ils ont de travailler en français. Aux dires des participants, les relations avec les collègues auraient également une grande influence, surtout pour les pilotes. Ainsi, la langue du travail dans la cabine de pilotage serait de façon générale déterminée par les compétences linguistiques des deux pilotes à bord, puisque ces derniers travaillent le plus souvent en équipe de deux, sauf à bord de très petits avions. Cette langue sera l'anglais si l'un des deux pilotes est non francophone (cf. point 3.4.2.1). En effet, si le français est important pour un pilote, il n'en va pas nécessairement de même pour son coéquipier. Comme l'a expliqué un participant, certains de ses collègues ne parlent pas français et ne démontrent aucun intérêt à l'apprendre. Selon un autre, le peu d'intérêt de certains pour le français s'explique par le fait que la connaissance de cette langue n'est pas

une nécessité pour travailler comme pilote. Un pilote a pour sa part remarqué qu'ils seraient plusieurs à passer rapidement à l'anglais et considère qu'il s'agit d'un comportement « beaucoup trop accommodant », traduisant une baisse de l'importance du français.

Parmi les participants, plusieurs agents de bord ont avancé que si une personne croit que le français est important, il n'en tient qu'à elle de faire en sorte que cette langue occupe une place importante à bord de l'avion. Ainsi, comme l'a fait remarquer un agent, « une fois que la porte de l'avion est fermée là, c'est l'équipage qui contrôle le vol » et « pour ce qui est de notre travail à nous, en fait c'est nous qui décidons [de] son importance ».

3.6.1.2. Importance accordée au français lors de contacts avec les passagers

D'abord, les pilotes qui ont participé aux entretiens font généralement une distinction entre leur usage des langues dans les tâches concernant le pilotage lui-même et dans leurs contacts avec les passagers. Plusieurs des pilotes ont dit accorder une grande importance au français surtout dans le deuxième cas. Quelques-uns ont affirmé que, peu importe où ils se trouvent dans le monde, ils font leurs annonces aux passagers en anglais comme en français, et ce, même s'ils ne sont pas tenus de le faire. Selon un participant, ce serait une façon de donner un bon service à la clientèle, mais aussi une question de marketing : « tout d'un coup qu'il y a un francophone, même s'il ne vient pas du Québec, s'il y a un francophone de la Colombie-Britannique ou un Français de France qui est à bord, il va être content ». Le même pilote considère que « plus tu parles de langues, mieux c'est » et que, pour « tout employé et toute compagnie, si on était capable de parler quatre ou cinq langues pour servir le monde correctement et faire des adresses aux passagers », ce serait l'idéal. Pour ce pilote, trois raisons expliquent son choix d'utiliser systématiquement le français et l'anglais dans ses contacts avec les passagers : son employeur « est un transporteur canadien, il y a deux langues officielles et je les parle ».

À l'opposé, pour quelques pilotes, l'utilisation du français ne revêt pas nécessairement la même importance. Par ailleurs, on relève parfois une certaine dichotomie dans ce type de propos, par exemple dans le cas d'un pilote qui affirme que pour lui « ce n'est pas important du tout, le français en aviation », alors qu'il soutient s'adresser volontiers à ses passagers en français et en anglais, en particulier lorsqu'il sait qu'il y a « des Québécois à bord ». Cela dit, d'autres pilotes ont signalé qu'ils trouvaient important d'utiliser les deux langues, pour des questions de sécurité. En effet, pour faciliter la communication avec les passagers en cas d'urgence, selon un pilote, « tout transporteur canadien devrait toujours avoir au moins une personne qui parle les deux langues officielles de notre pays » sur chaque vol, ce qui n'est pas le cas de toutes les compagnies.

Les agents de bord qui se sont exprimés sur le sujet étaient pour la plupart en accord avec l'idée que chaque vol assuré par un transporteur canadien devrait compter un membre d'équipage qui connaisse le français et l'anglais. Ainsi, selon plusieurs d'entre eux, « s'il y a une personne [c.-à-d. un passager] qui parle en français sur le vol », il est important d'offrir le service en français, parce que « cette personne-là a le droit d'être [servie] en français ». Certains sont par ailleurs d'avis « qu'on devrait avoir plus de français sur nos vols » et que, par conséquent, la proportion d'agents bilingues (français-anglais) devrait être augmentée sur plusieurs itinéraires. En fait, les opinions des agents de bord divergent quant à la pertinence de l'offre de service en français sur les vols des transporteurs canadiens. Quelques participants remettent en cause la nécessité de cette offre pour certaines destinations, alors que plusieurs autres voudraient plutôt la voir s'accroître.

En somme, on peut affirmer que l'utilisation du français dans le domaine du transport aérien revêt une grande importance pour la plupart des participants aux entretiens de groupe, et ce, toutes langues d'usage confondues. Parmi ces derniers, les locuteurs du français sont en général ceux qui ont exprimé un plus grand attachement à l'utilisation de cette langue. Par ailleurs, l'importance que les participants ont dit attacher à l'utilisation du français semble varier selon la nature des communications : elle serait moindre dans l'exercice des opérations de pilotage, par exemple, que dans les communications avec l'employeur. En outre, l'importance de l'utilisation du français semble faire encore davantage consensus en ce qui concerne les communications avec les passagers. En effet, plusieurs pilotes et agents de bord ont affirmé se faire un point d'honneur d'offrir un service de qualité en français et croient que chaque passager canadien devrait pouvoir être servi dans la langue officielle qu'il préfère. Parmi ces participants, plusieurs ont néanmoins formulé des craintes concernant, d'une part, une éventuelle érosion des services en français offerts aux passagers par certains transporteurs et, d'autre part, une régression du français en tant que langue du travail dans ces mêmes entreprises. Il sera question de ces inquiétudes, entre autres sujets, dans la section suivante.

3.6.2. Remise en question de l'utilisation du français

Lors des entretiens, les participants ont été invités à se prononcer sur une question qui concerne plusieurs aspects du domaine du transport aérien : « Avez-vous l'impression qu'au Québec, l'utilisation du français dans le domaine aérien est remise en question aujourd'hui? » Les échanges ont porté sur les communications radio, sur la langue du travail dans les entreprises et sur l'offre de services aux passagers. De plus, les participants ont nommé une série de facteurs sociaux et économiques qui exerceraient une certaine « pression » sur l'utilisation du français dans leur domaine.

3.6.2.1. Remise en question du bilinguisme dans les communications radio

Au Québec, selon les participants, l'utilisation du français dans les communications radio se porte généralement bien et ne serait pas remise en question, quoique des inquiétudes quant à la sécurité soient soulevées périodiquement par des individus (entre autres par des pilotes étrangers qui critiqueraient le bilinguisme des communications radio lorsqu'ils volent au Québec).

La majorité des contrôleurs aériens ayant participé aux entretiens ont reconnu que l'utilisation de deux langues dans les communications radio représente pour eux une difficulté supplémentaire, mais ont fait valoir qu'à leur avis, la sécurité n'est pas remise en cause par ce bilinguisme, comme l'ont démontré les simulations⁸⁸ effectuées dans la foulée de ce qu'on a appelé la « bataille du français dans l'air ». Selon l'un des contrôleurs, les craintes parfois exprimées par certains pilotes sur ce point ne seraient pas fondées. S'il concède que ce serait peut-être « plus simple de tout faire dans une seule langue », il considère toutefois que l'utilisation de deux langues ne présente pas de danger « dans la majorité des cas ». Ce contrôleur a par la suite illustré son propos par une anecdote :

[contrôleur] Un exemple assez probant, une petite affaire qui est arrivée une fois au terminal. Un pilote anglophone et probablement américain s'est exprimé sur la fréquence en disant : « Qu'est-ce que c'est que cette affaire-là de parler à des avions en français? C'est une langue l'aviation, c'est l'anglais. Moi je ne peux pas savoir où il est ce trafic-là parce que vous lui parlez en français. » Un contrôleur avec peu de tact, je dirais, lui a dit : « Monsieur, il y a trois autres avions qui parlent anglais sur ma fréquence, dites-moi où ils sont. » Évidemment, le pilote n'avait aucune idée. Donc, ça ne change rien dans quelle langue on parle.

Cet exemple reprend une idée développée plus tôt (cf. point 3.4.3.1), selon laquelle un pilote, lorsqu'il se trouve dans un espace aérien contrôlé, n'a pas besoin de comprendre l'ensemble des communications radio avec les pilotes d'autres appareils; cette tâche incombe exclusivement aux contrôleurs.

D'autres participants ont fait valoir qu'avant l'implantation du bilinguisme français-anglais, on imposait l'usage de l'anglais aux pilotes, ce qui pouvait s'avérer dangereux s'ils ne maîtrisaient pas suffisamment cette langue. Renouveler cette pratique ferait en sorte de bloquer l'accès à l'aviation aux non-anglophones en territoire québécois. Si tous ne partageaient pas le même avis sur la question du bilinguisme dans les communications radio, les participants qui se sont prononcés considéraient généralement que le « procès a été fait » lors de « la bataille du français dans l'air ». Ils ne perçoivent pas de remise en question de l'utilisation du français dans les communications radio de la part des principaux acteurs du domaine du transport aérien (p. ex. les entreprises et les syndicats). Par contre, selon un participant, si les pilotes n'utilisent pas suffisamment les services de contrôle de la circulation aérienne en français, ceux-ci risquent de disparaître :

88. Des études ont été menées dans le cadre du processus de bilinguisation des services de contrôle de la circulation aérienne au Québec, entre les années 1973 et 1980 (cf. annexe I).

[pilote] Moi je trouve ça super important le français puis je n'étais pas d'accord avec une chose ici quand on disait que c'est une bataille gagnée. Peut-être qu'elle a déjà été gagnée, mais faut pas la perdre, faut continuer. Moi là, à la minute que j'arrive, je traverse l'Atlantique, à la minute que je vais arriver dans le territoire français, je vais parler au contrôleur en français. De l'autre côté, je retraverse l'Atlantique, à la minute que je passe *Moncton Center* là, le centre de Moncton, je passe avec Montréal, bien je parle en français. C'est important de continuer ça puis de l'appliquer, parce que sinon justement ça va se perdre, ça va se diminuer parce que [c'est] la loi de la facilité, la loi de la paresse...

Il semble que les pilotes connaissant le français tiennent à la possibilité d'utiliser cette langue dans leurs communications avec les contrôleurs aériens du Québec et de la région d'Ottawa (c.-à-d. dans la FIR de Montréal), contrôleurs en qui ils affirment avoir une grande confiance. L'abolition pure et simple de l'utilisation du français dans les communications radio a tout de même été proposée par un participant, qui a affirmé qu'il « serai[t] prêt à annuler ça et à tout faire en anglais ». Selon lui, « ça n'a rien à voir avec le français; c'est une question de sécurité ».

En somme, même si l'intensification du trafic aérien international a pour effet d'augmenter la proportion des communications en anglais pour les contrôleurs, il ressort des entretiens que, pour les pilotes qui souhaitent utiliser le français sur les ondes en territoire québécois, « ça va raisonnablement bien ».

3.6.2.2. Remise en question de l'utilisation du français dans les autres communications au travail

Pour ce qui est de la langue du travail chez les transporteurs, certains participants perçoivent une « régression » du français, plus particulièrement dans l'offre de formations, d'examen et d'outils de travail de même que dans les communications avec certaines unités, comme le service d'affectation des équipages (cf. points 3.3.1, 3.4.1 et 3.5.1). Une partie des participants perçoivent par ailleurs que le français, dans les entreprises qui les emploient, n'est peut-être pas ouvertement remis en question, mais est tout de même en train de « perdre du terrain ». Cette perception différerait d'un transporteur à l'autre. En effet, la « culture d'entreprise », chez certains, aurait pour effet de promouvoir l'utilisation du français, alors que, chez d'autres, elle aurait l'effet contraire. De plus, quelques employeurs ont des obligations linguistiques auxquelles d'autres ne sont pas assujettis (cf. point 3.1.2 et point 1.1.3.2, chapitre 1).

Selon les participants, chez la plupart des petits transporteurs dont les activités se concentrent au Québec, l'usage du français « n'est pas menacé, [il] est même dominant ». Une situation qui peut être différente « si tu sors [du Québec], si tu t'en vas dans d'autres compagnies où il y a plus d'unilingues anglais », où là, « ça a l'air d'être plus menacé ». Bon nombre de participants travaillant chez de grands ou moyens transporteurs estiment pour leur part que l'utilisation du français y est « menacée », et il n'y aurait pas d'amélioration en vue. Certains ont dit sentir que leur employeur considère comme un fardeau d'avoir à communiquer dans les deux langues officielles avec les employés et qu'il serait probablement soulagé de pouvoir « se débarrasser » de cette obligation. Une agente a fait remarquer que ce genre de

situation n'est « pas facile » et que « garder le français », pour elle, demeure « un combat ». Un autre participant, s'il a affirmé qu'à son avis, le français « n'a pas perdu de terrain », considère tout de même que ceux qui tiennent à son utilisation « doi[ven]t rester sur leurs gardes ».

De plus, lors des entretiens, des agents de bord de même que des pilotes ont exprimé leur crainte de voir disparaître l'offre de services aux passagers chez deux transporteurs canadiens, ce que plusieurs trouveraient inacceptable. Un pilote, qui a donné l'exemple de transporteurs « qui poussent pour ne pas être obligés de faire leurs *briefings* passagers en français », a signalé que cette façon de faire l'« énerve », parce que « le Canada c'est français et anglais la langue officielle alors ça devrait être dans ces deux langues-là ». Cela dit, si certains voient une « menace » planer sur l'offre de services en français, elle ne serait pas perçue chez tous les transporteurs. La situation se serait même améliorée chez l'un des transporteurs, comme l'ont signalé quelques agents de bord. Sur ce point, une participante a mentionné que chez son employeur, le texte des annonces aux passagers avait été retravaillé « dernièrement pour qu'elles soient plus complètes, plus longues, plus développées », une attitude qui découle selon d'autres agents de la « culture de la compagnie », qu'ils disent « francophone ».

En somme, les participants ont généralement l'impression que chez les petits transporteurs québécois de même qu'en contrôle de la circulation aérienne, le français jouit d'une position favorable. Chez les grands et moyens transporteurs, l'importance accordée au français varierait d'une compagnie à l'autre et des participants ont indiqué craindre que certains employeurs, afin de réaliser des économies, réduisent l'offre de services en français à leurs employés ou à leurs passagers. De plus, on constate que l'entreprise pour laquelle les participants travaillent a une grande influence sur leur appréciation de la situation du français dans le domaine du transport aérien. Si une « culture d'entreprise » indifférente voire défavorable au français a été évoquée par quelques participants comme étant la cause d'une « dégradation » de la situation du français dans certaines entreprises, de grandes tendances sociales ou économiques ont également été considérées comme responsables de ce phénomène.

3.6.2.3. Facteurs socioéconomiques contribuant à une remise en question de l'utilisation du français

Les participants ont nommé un certain nombre de facteurs socioéconomiques qui, selon eux, pourraient contribuer à une remise en question de l'utilisation du français dans le domaine du transport aérien en général. D'abord, la « mondialisation des marchés » ferait en sorte que les pilotes sont de plus en plus mobiles, et mettrait « encore plus de pression sur le français qu'avant ». Certains transporteurs canadiens engageraient beaucoup de pilotes étrangers, qui ne connaissent pas du tout le français et qui utilisent l'anglais dans le cadre de leur travail. Cette situation aurait pour effet, selon ce qu'ont indiqué des participants, de diminuer la proportion de pilotes bilingues anglais-français dans les équipages, et donc de favoriser l'usage de l'anglais dans la cabine de pilotage. Un pilote a également fait remarquer que des compagnies aériennes « qui étaient actives au Québec », dont « plusieurs [...] étaient

francophones », ont été achetées ou ont disparu dans les dernières décennies. De plus, le principal « pôle » d'attraction de l'aviation s'est graduellement déplacé vers l'ouest (c.-à-d. à Toronto et à Calgary). D'autres ont évoqué le contexte économique difficile et la concurrence, qui peuvent faire en sorte que des transporteurs soient tentés de faire des économies en coupant dans l'offre de services en français pour les employés. Certains ont donné l'exemple des formations qui, lorsqu'elles sont offertes séparément en français et en anglais, sont plus coûteuses, puisqu'on doit prévoir « deux instructeurs, deux classes, deux environnements », sans compter « les manuels ». Par ailleurs, l'augmentation du taux de bilinguisme individuel, chez la population québécoise comme dans le domaine du transport aérien, a été mentionnée comme un incitatif au recours à l'anglais comme langue commune. Cette situation ne serait pas nécessairement particulière à ce domaine, comme l'a indiqué un participant :

[contrôleur] Les gens sont à l'aise à parler en anglais. On le sent, tu le vois dans la rue, c'est de plus en plus facile discuter avec n'importe qui dans les deux langues, comparé à, peut-être, il y a quinze, vingt ans. Bien, dans l'aviation, ça va suivre le même *pattern*, les gens vont suivre la facilité. Si la facilité c'est que tout le monde parle anglais, je pense qu'on va voir plus d'anglais avec le temps.

Aux dires des participants, la « nouvelle génération » serait plus disposée à accepter de travailler en anglais que la précédente, sans compter que, dans un contexte économique difficile, les pilotes sont moins portés à formuler des revendications – de nature linguistique ou autre –, de peur de limiter leurs possibilités d'emploi. Un pilote a énuméré quelques cas de figure qui pourraient influencer les jeunes pilotes à « accepter des choses »; selon lui, « il y a toujours une pression, que ce soit la pression des changements de base ou simplement quelqu'un qui ne veut pas faire de trouble, [qui] ne veut pas brasser, parce qu'il veut monter plus vite ». Ce à quoi ce participant a ajouté que « plus ça change, plus il y a des histoires de faillites ou d'amalgamations de compagnies, plus la pression est là ».

Il y aurait donc, selon les participants, une combinaison de facteurs de différentes natures qui concourraient à faire de l'anglais la langue d'usage commune des travailleurs du domaine du transport aérien et qui, par ricochet, compromettraient l'utilisation du français. Dans la conjoncture actuelle, la majorité des participants estiment que, même si la bataille du français dans l'air a été gagnée au Québec, ils doivent « rester vigilants » pour ne pas « perdre les acquis ». À l'heure actuelle, plusieurs facteurs rendraient l'utilisation du français plus difficile qu'elle ne l'était il y a quelques années, dont la mondialisation et la concurrence des marchés, le contexte économique difficile et la progression de l'anglais comme langue commune de l'aviation. Bref, la plupart des participants perçoivent qu'il y a toujours une bataille, mais elle ne semble pas tout à fait se jouer sur le même front que dans les années 1970. Dans ce contexte, certains d'entre eux prennent l'initiative de valoriser le français ou d'encourager son utilisation par des actions concrètes; ces actions sont l'objet de la prochaine section.

3.6.3. Actions concrètes pour valoriser le français

Un grand nombre de participants ont dit valoriser le français et transposer cette valorisation en gestes concrets dans le cadre de leur travail. Lors des entretiens de groupe, ce sujet était abordé directement par la question suivante : « Faites-vous des choses concrètes dans le cadre de votre travail pour promouvoir le français? » Des actions de différentes natures ont été mentionnées, allant de l'action militante à la simple utilisation du français au quotidien.

3.6.3.1. Action militante

Parmi les participants, quelques pilotes et contrôleurs aériens d'expérience ont parlé de leur appartenance à l'Association des gens de l'air du Québec (AGAQ) – devenue l'Association des gens de l'air⁸⁹ (AGA) en mai 2012 – ou de leur participation à l'instauration du bilinguisme français-anglais dans les communications radio au Québec, lors de ce qu'on a appelé la « bataille du français dans l'air » (cf. annexe I). Comme l'a rappelé un pilote qui a vécu cette transition de l'unilinguisme anglais vers le bilinguisme français-anglais, « c'est sûr qu'au début, on trouvait ça étrange de parler français sur des autorisations de vol aux instruments quand ça faisait des années qu'on faisait ça en anglais »; « ça sonne croche un peu, mais après t'es habitué, c'est tout à fait normal ». Il précise que, pour les gens qui ont milité pour le droit de parler français dans les communications radio, il était important « d'utiliser le français » en ondes et d'« essayer de trouver les termes » pour bien le faire. Trente ans plus tard, le droit d'utiliser le français dans les communications radio au Québec ne serait pas remis en question directement, mais différents facteurs pourraient contribuer à faire régresser son usage – comme il en a été question à la section précédente –, de sorte que de nombreux participants trouvent qu'il est toujours pertinent d'agir de façon à promouvoir le français et à préserver la place de cette langue dans le domaine du transport aérien.

Dans divers groupes, des participants ont évoqué une pratique qui serait relativement récente chez des transporteurs canadiens, qui consisterait à embaucher des pilotes étrangers dont les compétences linguistiques (par rapport aux exigences canadiennes) seraient parfois limitées ou carrément insuffisantes. Ces derniers ne seraient pas toujours en mesure de s'exprimer adéquatement en français – ou même en anglais dans certains cas –, une situation qui semble inquiéter plusieurs pilotes. Cette pratique d'embauche aurait cours principalement chez de grands et moyens transporteurs et serait en hausse depuis la fin des années 2000. Aux dires de quelques participants, ce serait surtout pour des raisons économiques que des transporteurs feraient appel à des « pilotes engagés un peu partout à rabais », et non en raison d'une pénurie de pilotes canadiens ou québécois. Cela dit, quelques pilotes ont signalé leur implication dans un regroupement qui exerce des pressions auprès du gouvernement afin que celui-ci légifère pour limiter l'embauche de ces pilotes

89. L'Association des gens de l'air est une organisation à but non lucratif ayant entre autres missions « la promotion et la défense des intérêts socioéconomiques des francophones œuvrant dans toutes les sphères du transport aérien ainsi que des usagers ». <<http://www.gensdelair.org/a-propos-de-aga.php>> (12 octobre 2012)

étrangers. Si ce regroupement obtient gain de cause, cela pourrait avoir un effet indirect sur l'utilisation du français, selon certains participants, puisqu'en privilégiant l'embauche de pilotes canadiens, on pourrait voir la proportion de pilotes bilingues (français-anglais) augmenter chez les transporteurs canadiens.

Cependant, si quelques participants ont dit militer pour la cause du français dans leur syndicat ou dans une association telle que l'AGAQ, la plupart manifestent plutôt leur valorisation du français par des attitudes ou des gestes au quotidien.

3.6.3.2. Valorisation du français par son utilisation

Il peut s'avérer pertinent ici de faire le pont entre la présente section et celle où il a été question des communications (cf. point 3.4), pour signaler que de nombreux participants, après avoir discuté de la possibilité d'utiliser le français au travail, ont par la suite affirmé que l'utilisation du français, à elle seule, constituait bien souvent pour eux une façon concrète d'en faire la promotion. Ainsi, parmi les participants, plusieurs ont affirmé qu'il est important – tout simplement – d'*utiliser* le français. Par exemple, même si, de son propre aveu, il qualifie son geste de « vraiment très simpliste », un contrôleur a indiqué se « fai[re] un devoir de choisir le français » dans ses communications avec son employeur, « juste pour qu'il continue à être offert ». D'autres participants ont affirmé agir dans le même esprit, bien que « la facilité, ce serait de tout faire en anglais », entre autres parce qu'« il y a des services qui ne marchent pas bien en français ». Un pilote a fait remarquer, à l'instar de quelques autres participants, qu'entre collègues, il est important de se sentir à l'aise d'utiliser le français lorsqu'ils sont une majorité à connaître cette langue, notamment lors de situations informelles. De l'avis d'un autre pilote, il faudrait aussi, à l'extérieur du travail, « inculquer aux prochaines générations que la langue de Molière c'est une langue riche, c'est une langue de prestige ». Parmi les participants qui ont dit s'efforcer de s'exprimer dans un français correct, l'un d'entre eux, par ailleurs formateur, a indiqué que l'important, pour lui, c'est de promouvoir l'usage d'un « bon français » à l'oral, en portant attention au « vrai français, c'est-à-dire la grammaire et la conjugaison ».

Du reste, différents pilotes ont signalé des gestes particuliers qui témoignent de leur volonté de promouvoir le français, notamment le fait de rédiger leurs rapports en français ou d'exiger une communication en français, entre autres avec le service d'affectation des équipages, lorsque ce service est censé être offert. Certains ont également mentionné l'importance d'utiliser le français avec les contrôleurs aériens dans les zones bilingues. C'est pourquoi plusieurs pilotes disent encourager leurs coéquipiers à apprendre le français et à l'utiliser sur les ondes radio, par exemple lorsqu'ils sont jumelés à quelqu'un « qui parl[e] un peu français, mais [qui a] peur de parler avec les gens du contrôle aérien en français ». Accompagner des collègues pilotes dans leur apprentissage du français est donc considéré comme une façon de valoriser le français et d'en accroître l'utilisation dans les communications radio.

Du côté des agents de bord, des participants ont dit s'adresser à leurs collègues en français chaque fois qu'ils le peuvent, notamment lors du breffage. Les occasions de le faire seraient toutefois limitées pour les agents, puisqu'aux dires des participants, communiquer en français requiert que l'équipage soit constitué uniquement de personnes connaissant le français; sinon, la compréhension du groupe primera, et l'anglais prendra généralement le dessus. Un agent a indiqué que, pour lui, il est important « de faire le breffage prévol, toute l'information, en français », et ce, « qu'on quitte de Montréal ou qu'on quitte de Vancouver », mais seulement « si c'est un équipage francophone ». Ce dernier a ajouté qu'« il y a assez de fois qu'on doit parler en anglais que, lorsqu'on a l'occasion de tout faire – légalement, si on veut –, en français, moi en tout cas je le fais ». Un autre agent a précisé que l'usage du français entre collègues, selon lui, « est un combat de tous les jours » et « qu'il faut s'imposer ». Sur ce point, il a affirmé qu'il est « plus facile de [s]'imposer » et de « parler avec du vocabulaire en français » lorsqu'on est chef de cabine. Communiquer en français avec l'équipage chaque fois qu'il est possible de le faire sans compromettre la compréhension des membres, donc, fait partie des actions quotidiennes que des agents de bord entreprennent pour promouvoir l'usage du français au travail.

Les participants ont également évoqué leurs interactions avec les passagers. Pour les agents de bord, par exemple, il semble que la promotion du français soit liée au bien-être et à la satisfaction des passagers. Pour cette raison, des agents de différents transporteurs ont affirmé s'efforcer de les accueillir dans les deux langues en tout temps. D'autres ont précisé qu'il était important pour eux de le faire en français d'abord, même à l'extérieur du Québec, comme l'a expliqué cette agente : « je vais dire “bonjour” en premier au lieu de dire “hi” [...], même si je suis à Toronto ».

Pour ce qui est des pilotes, ce sont généralement les commandants qui prononcent les annonces aux passagers. Certains participants ont dit « s'efforcer » de s'adresser aux passagers en français dans leurs annonces, surtout au Québec, et ce, même lorsqu'« il n'y a aucune directive de la compagnie de faire ça comme ça ». Un pilote a précisé sur ce point qu'il s'agissait d'« une politique personnelle ». Quelques pilotes ont pour leur part affirmé que leurs annonces sont bilingues français-anglais, mais qu'ils les font en français d'abord, peu importe le lieu de départ : « Moi je me fais un plaisir de les faire bilingues aussi, parce qu'on est dans un pays bilingue, [...] je commence toujours mes annonces en français. » D'autres participants ont pourtant signalé que cette façon de faire pouvait contrevenir à la politique linguistique de certains transporteurs.

Dans le cas de transporteurs dont la politique linguistique exige que les annonces du pilote soient traduites en français (cf. point 3.1.3), il reviendra généralement à un agent de bord connaissant à la fois le français et l'anglais de le faire. À ce propos, parmi les participants, quelques copilotes ont dit se porter volontaires pour traduire eux-mêmes les annonces du commandant lorsque celui-ci ne connaît pas le français. L'un d'entre eux a indiqué qu'il s'agit pour lui d'une forme de « promotion du français » et d'un plus « pour le service à la clientèle ».

En ce qui concerne l'usage de la terminologie, en général, les pilotes et les contrôleurs aériens semblent un peu réticents à utiliser les termes techniques en français, et ce, pour toutes sortes de raisons exposées au point 3.5. Ce sont particulièrement les agents de bord qui ont manifesté le désir d'apprendre et d'utiliser la terminologie française propre au domaine du transport aérien, entre autres au bénéfice de leurs collègues et des passagers francophones. Plusieurs d'entre eux ont cependant tenu à signaler que même s'ils connaissent la langue, utiliser les termes en français leur demande un effort. En effet, comme il en a été question au point 3.3.1.3, une bonne partie des agents ont affirmé avoir reçu leur formation initiale en anglais ou avoir été amenés à travailler à l'extérieur du Québec au début de leur carrière. Ceux qui considèrent que « c'est important de faire vivre le vocabulaire francophone dans l'aviation » doivent ainsi apprendre la terminologie française et s'habituer à l'utiliser. D'ailleurs, certains agents de bord ont dit choisir, lorsqu'ils le peuvent, les formations en français, ce qui leur permet d'apprendre ce vocabulaire.

Il importe de signaler que ce ne sont pas tous les participants qui sentent le besoin de faire la promotion du français dans l'aviation. Pour quelques-uns, « ce n'est pas important du tout, le français en aviation ». Pour d'autres, faire la promotion du français n'est pas nécessaire, soit parce qu'ils considèrent que « tout est bilingue » dans leur milieu de travail, soit parce que le transporteur pour lequel ils travaillent est « tellement petit » et que les employés y sont « tous francophones *de facto* ». La plupart considèrent cependant qu'il est nécessaire de promouvoir le français d'une façon ou d'une autre. Ainsi, les usages linguistiques dans le domaine du transport aérien ne seraient pas imperméables aux tendances sociales plus larges; comme l'a suggéré un participant, une valorisation du français dans les autres sphères de la société aurait des effets positifs sur l'utilisation du français en tant que langue du travail. Or, dans l'aviation, où l'anglais est la langue dominante, la simple utilisation du français au travail est souvent perçue comme un geste militant en faveur de cette langue, ou comme l'actualisation d'un droit linguistique que l'on craint de perdre. Qu'en est-il de la liberté d'utiliser la langue de son choix à l'heure actuelle? Cette question sera abordée dans la prochaine section.

3.6.4. Liberté d'utiliser la langue de son choix

Comment les participants perçoivent-ils leur droit ou leur liberté d'utiliser la langue de leur choix dans le cadre de leur travail? La question posée à ce sujet, « Vous sentez-vous libre d'utiliser la langue de votre choix dans le cadre de votre travail? », a suscité des réponses différentes selon le métier exercé. Cette section sera donc articulée autour des trois corps de métiers retenus pour l'étude.

3.6.4.1. Choix de la langue chez les pilotes

Plusieurs éléments peuvent limiter la liberté d'utiliser la langue de son choix pour un pilote. D'abord, il y a la nature même de son travail, qui l'amène à communiquer avec des acteurs du transport aérien ailleurs au Canada ou dans le monde, où la langue commune est presque toujours l'anglais. C'est une situation que les pilotes interrogés acceptent aisément, puisqu'ils aspirent pour la plupart à une carrière nationale ou

internationale. Une contrainte importante découle du fait que les pilotes travaillent normalement en équipe de deux. La langue qui sera utilisée dans la cabine de pilotage doit être connue à la fois du commandant et du copilote. Il faut donc que ces derniers connaissent tous les deux le français pour que cette langue puisse être utilisée dans la cabine de pilotage. Dans ces conditions, un pilote n'a pas toujours la liberté d'utiliser le français, et ce, même s'il est commandant (cf. point 3.4.2.1). Cet état de fait, quoiqu'il ne plaise pas à tous, semble assez bien accepté par les participants, qui y voient une question de respect ou de sécurité. Un pilote a pour sa part affirmé que « la sécurité c'est plus important que la langue ». Si d'autres conviennent que du point de vue de la sécurité, « c'est logique d'utiliser l'anglais dans notre contexte de travail », un pilote a indiqué qu'il « trouve dommage » que « dans une compagnie canadienne », il soit possible d'« obtenir un poste à Montréal, puis qu'il soit permis que tu sois unilingue anglais », signalant par le fait même que « c'est ça qui arrive beaucoup ». Un autre pilote abonde dans le même sens et juge que son employeur est responsable de cette situation, puisque ce dernier engage des candidats « qui sont supposés d'être bilingues », mais qui ne le sont pas. En fait, on peut dire que le français n'est pas vu comme une langue qu'on peut imposer. Par ailleurs, d'autres participants travaillant pour des compagnies comptant une majorité de pilotes bilingues français-anglais ont affirmé s'accommoder plutôt bien de l'unilinguisme d'un collègue, en partie parce que cette situation ne se produirait pas très souvent.

Dans les compagnies où il y a beaucoup de francophones, les pilotes auraient davantage l'impression d'être libres d'utiliser la langue de leur choix. En effet, les participants ont indiqué que chez plusieurs transporteurs, un grand nombre des pilotes basés à Montréal connaissent le français, ce qui permet à ceux qui le souhaitent de voler ensemble en utilisant cette langue. Même son de cloche chez les petits transporteurs québécois, où les pilotes ont affirmé qu'ils arrivent généralement « à fonctionner entièrement en français », « à part quelques petites affaires qui se passent en anglais ». L'usage de l'anglais se limiterait aux situations où il « est nécessaire ou pertinent de le faire dans la région géographique qu'on opère ». Somme toute, pour les pilotes, l'impression d'être libre de travailler dans la langue de son choix semble donc dépendre de la compagnie pour laquelle ils travaillent, puisque la composition de l'équipe de pilotes déterminera dans quelle proportion le français pourra être utilisé ou non dans la cabine de pilotage.

L'attitude de l'employeur par rapport à l'utilisation du français dans la cabine de pilotage est un autre élément qui conditionne la perception qu'auront les pilotes d'être libres ou non d'utiliser la langue de leur choix. Les propos de différents pilotes travaillant chez un même transporteur semblent révéler une certaine ambiguïté en ce qui concerne l'attitude de leur employeur à l'égard de l'utilisation du français. En effet, quoique ce dernier n'interdise pas explicitement d'utiliser le français, aux dires d'un participant, les avocats de la compagnie rappelleraient toutefois aux pilotes qu'ils risquent d'être blâmés en cas d'accident s'il est démontré que ce ne sont pas les termes standard qui ont été utilisés au moment où celui-ci s'est produit. Or, il semble que les termes et les procédures normalisées ne soient qu'en anglais, comme l'illustre l'extrait suivant, dans lequel cette perception est développée :

[pilote] Quand tu fais ton cours de commandant à [nom d'un transporteur], ils te font passer une demi-journée avec les avocats de la compagnie, où est-ce qu'ils vont te parler vraiment des termes et des lois. Ça, c'est la partie épeurante un peu, parce qu'ils te font peur tu sais. Puis, à cause du *cockpit voice recorder*, à cause du *flight data recorder* puis toutes ces affaires-là. Quand tu vas dire certains termes spécifiques, c'est très fortement suggéré, ou en tout cas, de dire le terme en anglais. [...]. Si, à un moment donné tu arrives et tu te plantes, eux, en prenant le *cockpit voice recorder*, il peut y avoir eu une erreur ou peu importe, ils vont te demander pourquoi tu n'as pas utilisé la phraséologie standard, normalisée que la compagnie a établie. *Standard operation procedures*. [...] Donc, on te dit : « Regarde, si tu n'as pas utilisé les termes, nous autres, on ne peut pas vraiment te défendre, puis *you're on your own* »... [...] La compagnie va lui dire : « Écoutez, vous avez dévié des procédures normalisées, vous n'auriez pas dû, vous n'êtes pas supposé faire ça, on vous paie pour que vous suiviez ce qui est marqué dans le livre. » [...] Puis dans le livre, il est en anglais.

On comprend, à la lecture de l'extrait ci-dessus, que chez certains transporteurs, des pilotes pourraient hésiter à utiliser le français pour piloter.

Comme il a été mentionné précédemment, la liberté d'utiliser la langue de son choix semble varier d'un transporteur à l'autre. Dans certaines compagnies, les pilotes peuvent choisir de faire leurs examens ou leurs formations en français, alors que ce choix n'existe pas ailleurs. Ainsi, lors des entretiens, plusieurs pilotes à l'emploi de grands ou moyens transporteurs ont affirmé ne pas avoir eu le choix de la langue lors de leur formation initiale : cette formation se donne habituellement sur des bases à l'extérieur du Québec, par exemple à Toronto ou à Vancouver (cf. point 3.3.1.2).

De plus, selon des participants, la liberté d'utiliser le français n'est pas la même dans les entreprises privées que dans les organisations publiques (p. ex. service aérien gouvernemental) ou les entreprises qui ont des obligations légales en matière de langue (cf. point 3.1.2). Selon un pilote, les employés qui n'ont pas de sécurité d'emploi oseraient moins revendiquer le droit de travailler en français :

[pilote] Puis il y a aussi le paragouvernemental puis l'industrie pure et dure qu'il y a une dichotomie un peu à faire là-dedans, je dirais quand même. [...] Quand t'as une belle *job* avec une bonne sécurité puis tu sais que tu peux claquer la porte et dire « moi je ne prends pas ce cours-là aujourd'hui parce que ce n'est pas dans la langue que je veux », puis savoir qu'ils vont se forcer à te mettre un cours dans cette langue-là ou tu peux t'abstenir de le faire. Moi je ne pense pas que je peux vraiment faire ça, ce serait plutôt difficile.

Aux dires de deux autres pilotes employés par un même transporteur, « la langue par défaut c'est l'anglais, mais il y a des occasions, [...] il y a un environnement des fois qui peut faire que, ah, là le français peut être utilisé ». On pourra donc utiliser le français « si jamais [on] es[t] deux francophones ensemble et si la situation le permet », mais, comme l'a précisé un participant, en règle générale, « on n'a pas le choix », on n'est « pas libre du tout ».

En résumé, à l'extérieur de la cabine de pilotage, les conditions ne sont pas toujours réunies pour permettre aux pilotes d'utiliser la langue de leur choix et, même quand ils sont entre francophones, certains pilotes ont parfois l'impression d'être dans une zone grise et que parler français ou utiliser la terminologie française est une « liberté qu'ils prennent » plutôt qu'un droit reconnu.

3.6.4.2. Choix de la langue chez les agents de bord

Lors des entretiens de groupe, plusieurs agents de bord ont affirmé qu'ils se sentaient libres d'utiliser la langue de leur choix, mais d'autres ont précisé que ce n'était pas toujours le cas. En fait, il semblerait que cette liberté soit reliée à la situation de communication, dont il a été question aux points 3.4.1 et 3.4.2. L'anglais serait donc imposé dans certaines circonstances, par exemple en présence de collègues ou d'un supérieur ne connaissant pas le français, ou encore pour ce qui est de certains documents et services fournis par l'employeur. Ainsi, les agents ont dit se sentir libres d'utiliser le français « jusqu'à un certain point », et certains ont signalé que des pilotes « exigent qu'on parle anglais dans le *cockpit* », pour tous les échanges – formels et informels.

Par ailleurs, des agents ont indiqué qu'ils aimeraient pouvoir utiliser le français lorsqu'ils ont à rédiger des rapports. Ils ne peuvent toutefois pas le faire, car les employés qui reçoivent ces rapports ne comprennent pas tous le français et les transporteurs ne semblent pas avoir mis sur pied un service de traduction pour ce type de communications internes. Cette contrainte peut se révéler un inconvénient, puisque l'information, qu'ils souhaiteraient pouvoir consigner dans la langue qu'ils maîtrisent le mieux, risque selon eux d'être déformée lorsqu'ils écrivent dans une langue seconde :

[agent] Qu'on soit anglophone ou francophone, en général, les personnes s'expriment le mieux dans leur langue maternelle. Donc, si j'ai à signaler un problème qui peut affecter la sécurité de tous et que je n'ai pas les mots en anglais, il me semble qu'il serait plus avantageux pour tout le monde que je puisse m'exprimer dans ma langue maternelle et dire « ça, c'est ce que j'ai vu, ce que j'ai entendu, ce que ça sent, ce que... », quelque chose, que je puisse l'écrire quelque part en français parce que dans une traduction, il y a une perte d'information. [...] Je pense qu'on devrait être capable de rapporter nos faits dans les deux langues et que si la personne qui reçoit l'information, elle, n'est pas qualifiée, peut-être qu'il y a une personne dans [son] équipe qui devrait l'être.

Les participants ont affirmé que chez l'un des transporteurs, même si, théoriquement, les agents de bord peuvent rédiger leurs rapports en français, ils sentent parfois une pression pour les rédiger en anglais. Comme l'a indiqué une agente : « on m'a déjà dit que "bien oui tu peux le faire en français... mais il va falloir qu'on le traduise" », ce qui équivaut selon elle à : « c'est mieux que je le fasse en anglais, ça vous facilite la vie ». D'autres ont mentionné avoir l'impression que leur employeur est importuné à l'idée de devoir communiquer en français et qu'on sent que pour lui, « ça serait tellement plus simple si tout était en anglais ». À l'inverse, une agente de bord a affirmé : « je peux toujours utiliser la langue que je veux », mais a ajouté qu'elle sent parfois que ses collègues préfèrent qu'elle fasse l'effort de parler français, puisqu'ils sont majoritairement francophones. Selon elle, « on est censé être bilingue [français-anglais] tout le monde, fait que si toi tu es à l'aise en français, bien je vais te répondre en anglais, c'est aussi simple que ça ».

Cela dit, on perçoit que plusieurs facteurs influencent les participants dans leur choix d'utiliser d'abord l'anglais dans certains contextes. La rapidité exigée dans l'exécution des tâches des agents de bord de même que le souci de se faire comprendre par l'ensemble de l'équipe en situation d'urgence sont deux facteurs qui favorisent l'utilisation de l'anglais :

[agent] Quand ça se met à mal aller dans un avion, des fois ce n'est pas long que ça va très mal. Donc, on aimerait ça des fois quand même, dans ces « belles » situations-là, parler français et tout ça, mais pour simplifier – et on sait que la langue principale que tout le monde comprend assurément, c'est l'anglais –, vite vite vite, c'est en anglais.

Pour les agents de bord, il en a été question au point 3.4.1, la liberté d'utiliser le français dépendrait aussi de l'endroit où ils se trouvent, puisqu'ils peuvent, par exemple, avoir à communiquer avec un supérieur de l'extérieur du Québec qui ne connaît pas le français ou, parfois, avec un supérieur de Montréal qui ne le comprend pas tout à fait. Une participante a d'ailleurs déploré le fait qu'un poste de superviseur à la base de Montréal puisse être attribué à quelqu'un qui n'est pas en mesure de communiquer efficacement en français avec les autres employés. En fin de compte, il ressort des entretiens que plusieurs éléments agissent sur la perception des agents de bord quant à la liberté de travailler dans la langue de leur choix : la capacité de leurs collègues de s'exprimer en français, la culture organisationnelle de l'entreprise pour laquelle ils travaillent ainsi que la situation de communication.

3.6.4.3. Choix de la langue chez les contrôleurs aériens

Outre les communications radio, lors desquelles il revient aux pilotes de décider quelle langue sera utilisée (cf. point 3.4.3), les contrôleurs aériens qui ont participé aux entretiens ont pour la plupart affirmé qu'ils sont généralement libres d'utiliser la langue de leur choix au travail. Comme l'a indiqué un contrôleur de Montréal : « Je ne me sens pas lésé du tout, je veux dire, si j'ai besoin de quelque chose, je le demande en français, puis je vais le recevoir. » Des participants ont tout de même signalé que certaines formations n'étaient pas disponibles en français (cf. point 3.3.1.1).

Dans l'un des groupes, pilotes et contrôleurs aériens ont échangé sur la liberté d'utiliser la langue de leur choix au travail; des pilotes ont conclu que les contrôleurs ont davantage de liberté – voire de protection – sur ce point, du moins en dehors des communications radio. Une liberté qu'ils attribuent au fait que Nav Canada appartient, selon eux, au « domaine parapublic », alors que sa privatisation remonte à 1996⁹⁰. Selon un des pilotes, il y a « une différence énorme entre le côté contrôle aérien et le côté opération aérienne », puisque les contrôleurs ont non seulement « une liberté de choisir leur langue, mais même une protection de choisir leur langue », sans compter qu'« une langue n'est pas priorisée plus que l'autre », ce qui fait en sorte qu'« il y a vraiment une égalité ». Par contre, un participant a indiqué qu'au bureau principal de Nav Canada, situé à Ottawa, il y aurait de moins en moins d'employés bilingues (français-anglais). Cela ferait en sorte que les contrôleurs du Québec qui sont appelés à s'y rendre doivent le plus souvent utiliser l'anglais. Le même participant considère que lorsqu'il doit travailler à Ottawa, il n'a « pas le choix », « c'est 98 % » du temps en anglais. À son avis, « il devrait [y] avoir au moins une possibilité de s'expliquer en français, puis des traducteurs », mais « il n'y a plus rien de ça ».

90. En fait, Transports Canada a cédé en 1996 le contrôle de la circulation aérienne à Nav Canada, une société privée sans capital-actions. La perception des participants concernant l'égalité des deux langues officielles à Nav Canada s'explique probablement en partie par le fait que la Loi sur les langues officielles (LLO) s'applique encore, même si ce n'est plus une organisation du domaine public (cf. points 1.1.3.2 et 1.2.1, chapitre 1).

Au terme de cette section consacrée au libre choix de la langue du travail, on constate que les participants ont évoqué des contraintes linguistiques particulières à leur corps de métier : les pilotes doivent souvent utiliser l'anglais dans la cabine de pilotage, les agents de bord s'adaptent à la langue de leurs collègues et les contrôleurs, à celle des pilotes. Les participants reconnaissent tous qu'il y a des tâches qui doivent être faites en anglais dans leur métier et ils ne s'en plaignent pas. En fait, cet état de fait influence très peu la perception qu'ils ont de la liberté d'utiliser la langue de leur choix.

Selon eux, certaines communications peuvent néanmoins être faites en français comme en anglais, sans menacer la sécurité de l'avion ou nuire au fonctionnement de l'entreprise. C'est lorsqu'une organisation ou un individu s'oppose à l'utilisation du français dans ce type de communications, quelle qu'en soit la raison, que les participants sentent que leur liberté est brimée. Par ailleurs, on a vu que si le français n'est pas maîtrisé par l'ensemble des interlocuteurs, il ne peut être utilisé comme langue commune; ainsi, le français ne peut pas toujours être la langue commune, mais l'anglais, oui. Chez certains transporteurs, il semble n'y avoir aucun obstacle à l'utilisation du français. Dans d'autres entreprises, la liberté d'utiliser le français pour effectuer certaines activités (formations, examens, réunions, etc.) existe en principe, mais dans les faits, les conditions ne sont pas toujours réunies pour que cela puisse se produire, ce que plusieurs participants trouvent frustrant. La gestion des langues dans les entreprises est parfois un exercice délicat, et la coexistence linguistique est vécue de différentes façons par les acteurs du domaine du transport aérien. Si une cohabitation harmonieuse existe à plusieurs endroits, il y aurait également des zones de frictions ou des tensions.

3.7. CONCLUSION DU VOLET QUALITATIF

Consacré à l'analyse d'entretiens de groupe auxquels ont participé une soixantaine de travailleurs du domaine du transport aérien, ce troisième volet a permis de faire certains constats qui seront présentés dans la conclusion générale de cette étude. Il est cependant déjà pertinent de noter qu'une portion des activités professionnelles de ce domaine requiert le recours à l'anglais, et ce, même en territoire québécois. En fait, bien que la place réservée aux deux langues soit l'objet d'un encadrement chez certains employeurs, la pratique, dans plusieurs situations, semble favoriser l'anglais. De plus, la terminologie française du domaine du transport aérien, généralement disponible et relativement diffusée, ne serait pas nécessairement valorisée; certains employeurs ne chercheraient pas à légitimer son usage ou à en faire la promotion dans l'exercice de leurs fonctions. Cela dit, en contrepartie, le français semble bien se porter chez au moins un des grands ou moyens transporteurs de même que chez les petits transporteurs dont la majeure partie des activités se déroulent au Québec. Qu'il s'agisse des communications professionnelles ou de la formation, la place réservée au français, d'une part, varie selon les employeurs et, d'autre part, semble largement tributaire des perceptions linguistiques de chacun.

CONCLUSION

Après l'analyse de données à la fois quantitatives et qualitatives, appuyée sur une recherche documentaire, certains constats généraux peuvent être dégagés de cette étude exploratoire sur l'usage des langues et la place du français dans le domaine du transport aérien au Québec.

Le domaine en question en est un essentiellement de compétence fédérale. Pourtant, seuls Air Canada et Nav Canada sont soumis à la Loi sur les langues officielles. Aucun autre transporteur canadien en service au Québec n'est tenu de se conformer à cette loi ou de faire du français une langue du travail. Un des intérêts de cette étude était par conséquent de fournir le portrait linguistique d'un domaine peu étudié jusqu'à présent, puisqu'il n'est que partiellement assujéti au cadre légal et réglementaire en vigueur sur le plan linguistique.

En fait, lors de la recension des écrits, nous avons pu faire les trois constats suivants. D'abord, les données amassées au cours des dernières années portent principalement sur un transporteur, Air Canada. Ensuite, les données disponibles ne sont pas axées sur la langue du travail, mais plutôt sur la langue de service. Enfin, puisqu'elles sont de source fédérale, ces données, diffusées principalement par le Commissariat aux langues officielles, portent sur l'usage des langues au Canada dans son ensemble (c.-à-d. sans permettre de cibler le Québec) ou encore sur les langues en situation minoritaire (c.-à-d. l'anglais au Québec et le français ailleurs au Canada). Dans ce contexte, la présente étude, qui exploite des données autant qualitatives que quantitatives portant sur des personnes qui travaillent en territoire québécois, jette un éclairage nouveau sur la langue du travail et l'usage du français dans le domaine du transport aérien au Québec.

Les analyses quantitatives démontrent sans équivoque que l'usage de l'anglais, au Québec, est plus important chez les travailleurs du domaine du transport aérien que chez l'ensemble des travailleurs de la province. D'abord, nous avons vu que la plupart des travailleurs du domaine en question (secteur aérien : 83 %, professions ciblées : 88 %) connaissent l'anglais et le français, un pourcentage qui dépasse de 30 points de pourcentage celui observé pour l'ensemble des travailleurs du Québec (53 %). On a pu constater que davantage de travailleurs ne connaissent que l'anglais dans le secteur aérien par rapport à l'ensemble des travailleurs du Québec. Le secteur aérien comporte également une surreprésentation de personnes utilisant le plus souvent l'anglais à la maison. À l'inverse, ce même secteur comporte une sous-représentation pour ce qui est des personnes utilisant le plus souvent le français à la maison. La présence du français, dans le secteur aérien, est par conséquent moindre, et ce, non seulement du point de vue de la langue le plus souvent utilisée au travail, mais aussi de la langue maternelle ou de celle le plus souvent utilisée à la maison.

En somme, alors que 60 % des travailleurs du Québec déclarent travailler uniquement en français, cette situation est vécue par 15 % des travailleurs du secteur aérien et par 18 % de ceux des professions ciblées. C'est donc dire que 85 % des travailleurs du secteur aérien et 82 % de ceux des professions ciblées utilisent l'anglais au travail, c'est-à-dire qu'ils utilisent uniquement ou surtout l'anglais, autant l'anglais que le français ou encore qu'ils utilisent l'anglais, mais de manière moins prépondérante que le français.

Cela dit, il ne fait nul doute que l'anglais est devenu la langue internationale de l'aviation, aux yeux des instances officielles – telles que l'Organisation de l'aviation civile internationale – comme aux yeux des travailleurs de ce domaine. Ce statut de *lingua franca* de l'anglais n'exclut toutefois pas l'usage d'autres langues qui ont un statut officiel dans un État, comme c'est le cas du français au Québec. Les travailleurs qui ont participé aux entretiens de groupe ont dans l'ensemble affirmé qu'ils tiennent à l'utilisation du français. Rappelons au passage que ces entretiens regroupaient des participants aux profils linguistiques variés, c'est-à-dire pour qui le français est une langue première, seconde ou tierce, et non seulement des personnes qui se définissent comme francophones.

Parmi les travailleurs rencontrés, d'aucuns ont dit constater un recul du français. D'autres, sans parler de recul, ont nommé des éléments qui exercent – dans leurs mots – une « pression » sur le français; certains seraient propres au domaine du transport aérien, alors que d'autres relèveraient de tendances socioéconomiques plus vastes. Entre autres, nous avons relevé que lorsqu'une tâche ne peut se dérouler qu'en anglais ou encore lorsque la documentation n'est disponible que dans cette langue, bien souvent, cela aura d'autres répercussions sur la langue du travail.

En guise de conclusion, il s'avère pertinent de revenir sur divers constats qui ont émergé des entretiens analysés, constats qui peuvent être regroupés autour de citations clés des participants, question de leur laisser la parole quant aux enjeux qui les préoccupent.

« En cassant le français » (p. 75)

Les participants ont signalé des problèmes à plusieurs niveaux lorsqu'il a été question des communications liées au travail. Il semblerait que, selon une bonne partie des participants, le français ne soit pas la langue normale et habituelle du travail dans le domaine du transport aérien au Québec, et ce, qu'il s'agisse de la possibilité d'échanger en français avec le service d'affectation des équipages ou de l'obtention sans délai de la version française de documents aussi importants qu'une convention collective (qui sera traduite en français plutôt que rédigée dans cette langue). De plus, nombreux sont ceux qui ont émis des doutes sur la fidélité de la traduction ou sa qualité.

« Les nouveaux agents de bord ne travaillent pas à Montréal » (p. 98)

Selon l'expérience des participants, il est presque impossible pour un agent de bord d'être basé au Québec pendant les deux, trois premières années suivant son embauche. Et ailleurs au Canada, de nombreux aspects du travail se déroulent presque exclusivement en anglais. C'est ainsi que des habitudes se créent pendant ces premières années, et que le réflexe d'exercer diverses tâches en anglais se développe.

« En réalité, une personne qui parle français et espagnol, on va trouver une façon pour rejeter sa candidature » (p. 64)

Selon des agents de bord, officiellement, être bilingue signifie parler anglais et n'importe quelle autre langue en demande, mais pas nécessairement le français. L'inverse n'est pas vrai pour ce qui est du bilinguisme combinant le français et une autre langue qui pourrait ne pas être l'anglais. Ainsi, le bilinguisme est exigé, mais pas celui qu'on pourrait supposer lorsqu'il est question d'embauches qui se font au Québec. Ce que semble appuyer l'offre de cours de langue, puisque les participants ont pour la plupart affirmé que les transporteurs n'offraient pas de cours d'anglais (puisque sa connaissance est exigée à l'embauche), mais des cours de français et parfois d'autres langues. De toute façon, les participants étaient d'accord pour affirmer que ce ne sont pas les compétences linguistiques qui priment à l'embauche (sauf bien sûr en contrôle aérien où la connaissance du français et de l'anglais est exigée pour travailler au Québec).

« Choisir entre avoir une carrière prolifique ou parler français » (p. 62)

Dans l'ensemble, les participants se sont montrés peu exigeants dans leur volonté de travailler en français. En fait, outre chez de petits transporteurs basés au Québec, il semble peu probable selon eux d'envisager de travailler le plus souvent en français dans le domaine du transport aérien. Ils tiennent cependant à pouvoir échanger en français entre francophones, lors de situations où leurs collègues non francophones n'ont pas besoin de comprendre ce qui est dit, c'est-à-dire lorsque l'échange n'aura pas d'incidence sur la sécurité ou l'efficacité. Par ailleurs, ils se sont dits généralement satisfaits lorsque des non-francophones font un effort – peu importe l'ampleur de celui-ci – pour être fonctionnels en français, et ce, surtout dans le cas de collègues basés au Québec.

« Maintenant la formation est bilingue. En réalité, c'est une formation en anglais » (p. 70)

L'offre de cours en français ne serait pas nécessairement égale à celle en anglais. De plus, des participants ont déploré l'apparition de formations dites bilingues, lors desquelles il est possible de poser des questions en français (puisque les formateurs sont bilingues), mais où l'enseignement se déroule le plus souvent en anglais, à l'aide de matériel didactique anglais. Ainsi, bien souvent, la formation initiale des agents de bord et des pilotes n'est disponible qu'en anglais. La langue dans laquelle a été reçue cette formation aura une influence sur la capacité de travailler en français par la suite, au point où des agents ont signalé qu'il leur serait impossible de transmettre en français les consignes standard aux passagers en cas d'urgence.

De plus, le fait que des outils ou des documents de travail ne soient disponibles ou utilisés qu'en version anglaise favorise le travail en anglais, tout comme l'incapacité de communiquer en français avec certains services aux employés, tels que l'affectation des équipages, les ressources humaines ou le service de la paie.

Cela dit, si les collègues ne connaissent pas le français ou ignorent la terminologie française, il devient difficile de travailler en français, même si c'est ce que l'on souhaite et même si la formation, les outils et les documents nécessaires sont offerts dans cette langue. En effet, les pilotes jumelés dans la cabine de pilotage doivent pouvoir se comprendre, l'équipe d'agents de bord doit utiliser une langue commune et les contrôleurs doivent utiliser la langue choisie par les pilotes lors des communications radio.

« La sécurité c'est plus important que la langue » (p. 109)

Un pilote peut choisir d'utiliser exclusivement l'anglais dans la cabine de pilotage, et ce, même au Québec et peu importe la taille du transporteur. Il pourra de toute façon faire ses communications radio en anglais sur l'ensemble du territoire québécois, puisque la loi garantit ce droit pour tout l'espace aérien canadien. Chez les agents de bord, il faut que tous les membres de l'équipage connaissent le français pour que cette langue puisse être utilisée. Le choix de la langue devient tributaire de la mobilité caractéristique de cette profession, puisqu'une fois les frontières du Québec franchies, peu de ceux qui se greffent à l'équipage ont une connaissance du français suffisante pour travailler dans cette langue. Il est également possible que quelqu'un ne veuille tout simplement pas s'exprimer en français.

« La langue principale que tout le monde comprend assurément, c'est l'anglais » (p. 112)

La composition des équipages est donc un facteur important, qui aura une grande influence sur la langue qui pourra être utilisée lors d'un vol. Entre agents de bord, c'est toute l'équipe qui doit connaître la langue utilisée, notamment pour les breffages ou pour la rédaction de rapports. Pour les pilotes, qui travaillent normalement en équipe de deux, si l'un des deux ne comprend pas le français ou refuse de le parler, les deux pilotes devront utiliser l'anglais entre eux, et ce sera également cette langue qui devra être utilisée avec les agents de bord de même qu'avec les contrôleurs aériens.

En fait, plusieurs participants ont manifesté une volonté d'entretenir des rapports consensuels avec leurs collègues sur le plan linguistique. On pourrait même résumer les propos d'une majorité de participants comme suit : selon eux, le français ne saurait être, dans le domaine du transport aérien, la langue normale et habituelle du travail. Un bon nombre de participants ont à tout le moins manifesté le désir de travailler en français entre francophones lorsque le contexte le permet. Ils tiennent également à ce que certaines communications orales (p. ex. avec l'affectation des équipages) et écrites (p. ex. les notes de service) puissent se faire en français. Il est ressorti de plusieurs discussions que le bilinguisme individuel, qui n'est pas particulier ou exclusif aux francophones œuvrant dans le domaine du transport aérien au Québec, contribue à ce que l'anglais s'installe de plus en plus comme la langue commune du travail dans ce domaine.

* * *

Si le but de cette étude exploratoire n'était pas d'émettre des recommandations (qu'il serait difficile de mettre en application, ne serait-ce qu'en raison du partage des pouvoirs dans ce domaine ou de la complexité du cadre légal et réglementaire qui le régit), il demeure néanmoins que les conclusions que nous permettent de tirer les analyses des trois volets sont révélatrices d'enjeux qui ne sont pas exclusifs au domaine ciblé. Par exemple, le fait d'être francophone et de ne pas connaître l'anglais (c.-à-d. d'être unilingue français ou bilingue ou plus, mais sans que l'une des autres langues connues soit l'anglais) semble avoir une incidence négative sur les chances de décrocher un emploi dans le domaine du transport aérien. De plus, on peut être étonné d'apprendre qu'il est possible de ne pas avoir accès à un service dans sa langue lors d'une situation d'urgence qui se déroule en territoire québécois (voire canadien) ou dans un appareil en service au Québec. Bien que les données analysées dans cette étude ne permettent pas de généraliser par rapport aux situations relevées, on peut s'interroger sur la portée des constats émis par les participants. Cela dit, sans cibler d'entreprises ni émettre de recommandations formelles, il serait néanmoins pertinent de viser, pour le domaine du transport aérien au Québec : des communications radio disponibles et offertes en français en tout temps, sur l'ensemble du territoire québécois; la connaissance et l'utilisation de consignes en français lors de situations d'urgence; la possibilité d'être formé aussi en français; la possibilité d'utiliser et de rédiger des documents de travail (notes de service, journal de bord) en français; l'accès aux documents émanant d'un employeur

(manuels) ou d'un syndicat (convention collective) en français de qualité, et en même temps que la version anglaise; et, enfin, la possibilité pour un francophone d'être embauché même s'il ne maîtrise pas l'anglais.

En terminant, on peut se réjouir de la somme considérable d'informations que cette étude contribue à réunir et à analyser. Elle dresse le portrait linguistique d'un domaine peu étudié jusqu'à présent selon la langue du travail. Certes, la place moins marquée du français dans le domaine du transport aérien au Québec n'est pas étonnante, puisque ce domaine est essentiellement de compétence fédérale. Ainsi, si la Charte de la langue française favorise l'usage du français, la Loi sur les langues officielles favorise quant à elle l'usage des deux langues officielles du Canada.

Somme toute, l'étude a permis de constater que le français jouit d'une position favorable à la fois chez les petits transporteurs québécois et dans le contrôle de la circulation aérienne au Québec. Il apparaît toutefois important de faire preuve de vigilance et de maintenir une approche incitative pour les aspects qui relèvent de la compétence provinciale, par exemple en ce qui concerne le développement et la promotion de la terminologie française ainsi que la langue du commerce et des affaires. Sans nier les impératifs linguistiques d'un domaine tel que celui du transport aérien, il importe de se questionner sur la façon de conjuguer ces impératifs à la volonté et au droit acquis des Québécois de s'inscrire dans un vouloir-vivre en français, afin de répondre à la mission de protection et de promotion de la langue que s'est donnée l'État québécois.

BIBLIOGRAPHIE

- ACE AVIATION (2012), *Notice annuelle* [2011], 9 mars [En ligne]. [http://www.aceaviation.com/fr/investors/documents/2012_infoform.pdf] (31 janvier 2013)
- AGAQ (ASSOCIATION DES GENS DE L'AIR DU QUÉBEC) (1999a), *Présentation au comité ad hoc sur le transport aérien des inquiétudes de l'Association des gens de l'air du Québec au projet de fusion Canadian/Air Canada proposé par Onex*, Ottawa, Chambre des communes, 29 septembre [En ligne]. [http://www.agaq.ca/librairie/ONEX_29sept99.pdf] (8 juin 2011)
- AGAQ (1999b), *Présentation de l'Association des gens de l'air du Québec au Comité permanent des transports sur l'avenir de l'industrie aérienne au Canada*, Ottawa, Chambre des communes, 23 novembre [En ligne]. [http://www.agaq.ca/librairie/Memoire_23nov99.pdf] (8 juin 2011)
- AGAQ (2000), *Présentation de l'Association des gens de l'air du Québec au Comité permanent des transports*, Ottawa, Chambre des communes, 3 mai [En ligne]. [http://www.agaq.ca/librairie/presentation_3mai00.pdf] (8 juin 2011)
- AGAQ (2001a), *Mémoire de l'Association des gens de l'air du Québec à la Commission des états généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec. La reconnaissance des droits linguistiques : un combat de tous les instants*, Sainte-Foy, Commission des états généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, mars [En ligne]. [http://www.agaq.ca/librairie/AGAQ_memoire_01.pdf] (8 juin 2011)
- AGAQ (2001b), *Présentation de l'Association des gens de l'air du Québec au Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes des langues officielles*, Ottawa, Chambre des communes, 30 mai.
- AGAQ (2009), « Le français dans l'air... L'histoire se répète-t-elle? », *Approche directe*, vol. 34, n° 1, mars, p. 6-7 [En ligne]. [http://www.agaq.ca/approchedct/approche-dct_mars09.pdf] (8 juin 2011)
- AIR CANADA (2009), *Plan d'action linguistique 2001-2010. Langues officielles du Canada. « Le choix est vôtre... le plaisir de vous servir est nôtre »* (mise à jour), 16 novembre [En ligne]. [<http://aircanada.com/fr/about/language/documents/linguistic-action-plan.pdf>] (14 juin 2011)
- AIR CANADA (2012), *Notice annuelle 2011*, 29 mars [En ligne]. [http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2012_AIF.pdf] (18 avril 2012)
- AIR CANADA (2013a), *Notice annuelle 2012*, 22 mars [En ligne]. [http://www.aircanada.com/fr/about/investor/documents/2013_AIF.pdf] (8 mai 2013)
- AIR CANADA (2013b), *Plan d'action linguistique d'Air Canada. Communications avec le public et prestation de services. 2011-2014* (mise à jour), 31 mai [En ligne]. [<http://www.aircanada.com/fr/about/language/documents/linguistic-action-plan.pdf>] (25 septembre 2013)

- BERNARD, André (2006), « La bataille du français dans l'air » [extrait vidéo], Alain ABEL (réalisateur), *Tout le monde en parlait*, Radio-Canada, 30 mai [En ligne]. [<http://www.tou.tv/tout-le-monde-en-parlait/S01E02>] (2 octobre 2012)
- BLOC QUÉBÉCOIS (2011), « Communiqué. Le Bloc québécois redépose son projet de loi sur la reconnaissance de la langue française dans les entreprises québécoises sous juridiction fédérale », *Bloc québécois*, 4 octobre [En ligne]. [<http://www.blocquebecois.org/bloc.aspx?bloc=4d4319bc-81c8-4c23-96fc-ed01463ad48a>] (19 octobre 2011)
- BORINS, Sandford F. (1983), *Le français dans les airs : le conflit du bilinguisme dans le contrôle de la circulation aérienne au Canada*, Montréal, Chenelière – Stanké.
- BRUN, Henri, Guy TREMBLAY et Eugénie BROUILLET (2008), *Droit constitutionnel*, 5^e édition, Cowansville, Éditions Yvon Blais.
- BUREAU DE LA TRADUCTION (2014), *TERMIUM Plus. La banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada*, Ottawa, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada [En ligne]. [<http://www.btb.termiumpius.gc.ca/>] (8 octobre 2014)
- CANADA (2000), *Projet de loi C-26. Loi modifiant la Loi sur les transports au Canada, la Loi sur la concurrence, la Loi sur le Tribunal de la concurrence et la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada et modifiant une autre loi en conséquence*, [Ottawa], Ministre des Transports, sanctionné le 29 juin [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/362/Government/C-26/C-26_4/C-26_4.pdf] (21 juin 2011)
- CANADA (2001), *Loi sur les langues officielles – version annotée à l'usage des employés chargés de la mise en œuvre de la Loi dans les institutions fédérales*, [Ottawa], Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, septembre [En ligne]. [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/tb_a3/olaannot-fra.asp] (27 juin 2011)
- CANADA (2003), *Le prochain acte : un nouvel élan pour la dualité linguistique canadienne. Le plan d'action pour les langues officielles*, Ottawa, Gouvernement du Canada [En ligne]. [http://epe.lac-bac.gc.ca/100/205/301/pco-bcp/website/06-10-10/www.pco-bcp.gc.ca/olo/docs/action/actionplan_f.pdf] (6 septembre 2011)
- CANADA (2004), *Cadre de politiques en matière de langues officielles*, [Ottawa], Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 1^{er} avril [En ligne]. [<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12515§ion=HTML>] (6 juillet 2011)
- CANADA (2005a), *Codification. Loi sur la commercialisation des services de navigation aérienne civile. L.C. 1996, ch. 20*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 1^{er} avril 2005, à jour au 4 septembre 2013 [En ligne]. [<http://laws.justice.gc.ca/PDF/C-29.7.pdf>] (4 septembre 2013)
- CANADA (2005b), *Codification. Loi relative aux cessions d'aéroports. L.C. 1992, ch. 5*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 1^{er} avril 2005, à jour au 2 novembre 2013 [En ligne]. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/A-10.4.pdf>] (2 novembre 2013)

- CANADA (2005c), *Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services*, [Ottawa], Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 15 juillet [En ligne]. [[http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/\(X\(1\)S\(ymbvjw45p2nvrpnherxticur\)\)/doc-fra.aspx?id=12526§ion=text](http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/(X(1)S(ymbvjw45p2nvrpnherxticur))/doc-fra.aspx?id=12526§ion=text)] (10 juin 2011)
- CANADA (2005d), *Projet de loi C-47. Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, [Ottawa], Ministre des Transports, première lecture le 2 mai [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/381/Government/C-47/C-47_1/C-47_1.PDF] (21 juin 2011)
- CANADA (2005e), *Projet de loi S-3. Lois du Canada (2005). Chapitre 41. Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (promotion du français et de l'anglais)*, Ottawa, Sénat du Canada, sanctionnée le 25 novembre 2005 [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Bills/381/public/pdf/S-3_4.pdf] (14 septembre 2011)
- CANADA (2007a), *Codification. Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services, DORS/92-48*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 31 juillet 2007, à jour au 4 septembre 2013 [En ligne]. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/O-3.01.pdf>] (4 septembre 2013)
- CANADA (2007b), *Codification. Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. L.R.C., 1985, ch. 35 (4^e suppl.)*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 22 juin 2007, à jour au 4 septembre 2013 [En ligne]. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/A-10.1.pdf>] (4 septembre 2013)
- CANADA (2007c), *Projet de loi C-29. Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, [Ottawa], Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, première lecture le 18 octobre [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/391/Government/C-29/C-29_1/C-29_1.PDF] (21 juin 2011)
- CANADA (2007d), *Projet de loi C-36. Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, [Ottawa], Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités, première lecture le 10 décembre [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/392/Government/C-36/C-36_1/C-36_1.PDF] (21 juin 2011)
- CANADA (2007e), *Réponse du gouvernement au premier rapport du Comité permanent sur les langues officielles*, Ottawa, Parlement du Canada, 39^e législature, 1^{re} session, 3 avril 2006 – 14 septembre 2007 [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=2400539&Language=F&Mode=1&Parl=39&Ses=1>] (21 juin 2011)
- CANADA (2007f), *Guide à l'intention des institutions fédérales. Loi sur les langues officielles. Partie VII – Promotion du français et de l'anglais*, Ottawa, Patrimoine canadien [En ligne]. [http://www.pch.gc.ca/pgm/lo-ol/outils-tools/Guide_S-3-fra.pdf] (14 septembre 2011)

- CANADA (2011a), « Section 3 : Normes de qualification relatives aux langues officielles », dans *Normes de qualification*, Secrétariat du Conseil du Trésor, 28 février [En ligne]. [<http://www.tbs-sct.gc.ca/gui/squn03-fra.asp#Section3GeneralSecondOLQuals>] (14 juin 2011)
- CANADA (2011b), *Projet de loi C-17. Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, [Ottawa], Ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités – ministre de l'Agence de développement du Canada pour les régions du Québec, première lecture le 17 octobre [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/411/Government/C-17/C-17_1/C-17_1.PDF] (19 octobre 2011)
- CANADA (2011c), *Projet de loi C-315. Loi modifiant le Code canadien du travail (langue française)*, [Ottawa], M. Aubin [NPD], première lecture le 3 octobre [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/411/Private/C-315/C-315_1/C-315_1.PDF] (11 octobre 2011)
- CANADA (2011d), *Projet de loi C-320. Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (Charte de la langue française) et d'autres lois en conséquence*, [Ottawa], M^{me} Mourani [Bloc québécois], première lecture le 4 octobre [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/411/Private/C-320/C-320_1/C-320_1.PDF] (19 octobre 2011)
- CANADA (2012a), *Codification. Loi sur les langues officielles, L.R.C., 1985, ch. 31 (4^e suppl.)*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 16 mars 2012, à jour au 4 septembre 2013 [En ligne]. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/O-3.01.pdf>] (4 septembre 2013)
- CANADA (2012b), *Codification. Règlement de l'aviation canadien. DORS/96-433*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 4 juillet 2012, à jour au 2 novembre 2013 [En ligne]. [<http://www.laws-lois.justice.gc.ca/PDF/SOR-96-433.pdf>] (2 novembre 2013)
- CANADA (2012c), *Politique sur les langues officielles*, [Ottawa], Secrétariat du Conseil du Trésor, 15 octobre [En ligne]. [<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26160§ion=text>] (28 janvier 2012)
- CANADA (2012d), *Description du Règlement en matière de service au public dans les deux langues officielles*, [Ottawa], Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 21 novembre [En ligne]. [<http://www.tbs-sct.gc.ca/olo/dolr-fra.asp>] (15 novembre 2013)
- CANADA (2012e), *Directive sur les langues officielles pour les communications et services*, [Ottawa], Secrétariat du Conseil du Trésor, 19 novembre [En ligne]. [<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26164§ion=text>] (15 novembre 2013)
- CANADA (2012f), *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, [Ottawa], Secrétariat du Conseil du Trésor, 19 novembre [En ligne]. [<http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26163§ion=text>] (15 novembre 2013)

- CANADA (2012g), *Projet de loi S-211. Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public)*, [Ottawa], M^{me} Chaput [PLC], deuxième lecture le 13 février 2013 [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Bills/411/Private/S-211/S-211_1/S-211_1.PDF] (13 novembre 2013)
- CANADA (2013a), *Codification. Code canadien du travail. L.R.C. 1985, ch. L-2*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 9 juin 2013, à jour au 17 octobre 2013 [En ligne]. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/L-2.pdf>] (17 octobre 2013)
- CANADA (2013b), *Codification. Loi sur les transports au Canada. L.C. 1996, ch. 10*, [Ottawa], Ministre de la Justice, dernière modification le 26 juin 2013, à jour au 2 novembre 2013 [En ligne]. [<http://laws-lois.justice.gc.ca/PDF/C-10.4.pdf>] (2 novembre 2013)
- CARDINAL, Linda (2006), « Les enjeux de la diversité linguistique au Canada et au Québec », dans Jacques PALARD, Alain-G. GAGNON et Bernard GAGNON (dir.), *Diversité et identités au Québec et dans les régions d'Europe*, Québec – Bruxelles, PUL – Peter Lang, p. 93-116.
- CARDINAL, Linda, et Anne-Andrée DENAULT (2008), « Les lois linguistiques du Canada et du Québec à l'ère de la mondialisation : pour un changement de paradigme », dans Linda CARDINAL (dir.), *Le fédéralisme asymétrique et les minorités linguistiques et nationales*, Sudbury, Prise de parole (Coll. « Cahiers de recherche sur la francophonie canadienne »), p. 173-201.
- CHORUS AVIATION INC. (2012), *Notice annuelle 2011*, 29 mars [En ligne]. [<http://phx.corporate-ir.net/phoenix.zhtml?c=194178&p=irol-reportsAnnual>] (27 avril 2012)
- CLO (COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES) (1999), « Communiqué. Restructuration de l'industrie du transport aérien au Canada : la commissaire aux langues officielles agit pour assurer le respect des droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes », Ottawa, 2 novembre [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/communiquerelease_02111999_f.php] (13 juin 2011)
- CLO (2000a), *Rapport annuel 1999-2000. Le tissu social canadien*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_1999_00_f.php] (13 juin 2011)
- CLO (2000b), « Communiqué. Une victoire pour les voyageurs canadiens! La commissaire aux langues officielles est satisfaite des amendements linguistiques proposés pour Air Canada », Ottawa, 17 février [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/communiquerelease_17022000_f.php] (13 juin 2011)
- CLO (2000c), « Les poursuites en justice intentées par la Commissaire. 2. Air Canada », *Droits linguistiques 1999-2000*, [Ottawa], Cour suprême du Canada

[En ligne]⁹¹. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/lr_dl_1999_00_31_f.php#Chap7.2] (16 juin 2011)

- CLO (2001), *Rapport annuel 2000-2001. Le tissu social canadien*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_2000_01_f.php] (13 juin 2011)
- CLO (2002a), *Rapport annuel 2001-2002. Le tissu social canadien*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/2001_02_f.pdf] (13 juin 2011)
- CLO (2002b), « Les services offerts par les filiales d’Air Canada. Air Canada c. Thibodeau », *Droits linguistiques 2001-2002*, [Ottawa], Cour suprême du Canada, p. 71-72 [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/lr_dl_01_02_f.pdf] (16 juin 2011)
- CLO (2003), *Rapport annuel 2002-2003. Le tissu social canadien*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/2002_03_f.pdf] (13 juin 2011)
- CLO (2004), *Rapport annuel 2003-2004*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/ar_ra_2003_04_f.php] (13 juin 2011)
- CLO (2005a), *Rapport annuel 2004-2005. Édition spéciale. 35^e anniversaire. 1969-2004*, vol. I, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/2004_05_f.pdf] (13 juin 2011)
- CLO (2005b), *Rapport annuel 2004-2005*, vol. II, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/2004_05_2_f.pdf] (13 juin 2011)
- CLO (2005c), *D’une vision à la réalité. Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail*, Ottawa, Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, avril [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/langue_travail.pdf] (9 septembre 2011)
- CLO (2006a), *Rapport annuel 2005-2006. Les langues officielles au Canada : le tournant à prendre*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/2005_06_f.pdf] (13 juin 2011)
- CLO (2006b), « Les services offerts par les filiales d’Air Canada. Air Canada c. Thibodeau », *Droits linguistiques 2005-2006*, [Ottawa], Cour suprême du Canada, p. 23-25 [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/DroitsLinguistiques05_06.pdf] (16 juin 2011)

91. Le site du CLO ne fournit pas de version PDF de cette édition de *Droits linguistiques*; il est donc impossible de fournir la pagination de la section retenue.

- CLO (2007), *Rapport annuel 2006-2007*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/2006_07_f.pdf] (13 juin 2011)
- CLO (2008a), *Rapport annuel 2007-2008*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/2007_08_f.pdf] (13 juin 2011)
- CLO (2008b), *Bulletin de rendement 2007-2008. Air Canada*, [Ottawa] [En ligne]. [http://www.languesofficielles.gc.ca/html/ac_07_08_f.php] (17 juin 2011)
- CLO (2008c), *Bulletin de rendement 2007-2008. NAV-CANADA*, [Ottawa] [En ligne]. [http://www.languesofficielles.gc.ca/html/nav_07_08_f.php] (6 juillet 2011)
- CLO (2009a), *Rapport annuel 2008-2009. Deux langues officielles, un espace commun. 40^e anniversaire de la Loi sur les langues officielles*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ar_ra_f.pdf] (8 juin 2011)
- CLO (2009b), *Bulletin de rendement 2008-2009. NAV-CANADA*, [Ottawa] [En ligne]. [http://www.languesofficielles.gc.ca/html/nav_08_09_f.php] (17 juin 2011)
- CLO (2009c), *Bulletin de rendement. Guide de notation 2008-2009*, [Ottawa] [En ligne]. [http://www.languesofficielles.gc.ca/html/guide_f.php] (4 juillet 2011)
- CLO (2009d), « Les services offerts par les filiales d'Air Canada. Air Canada c. Thibodeau », *Droits linguistiques 2007-2009*, [Ottawa], Cour suprême du Canada, p. 53-54 [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/lr_dl_2007_09_f.pdf] (16 juin 2011)
- CLO (2010a), *Rapport annuel 2009-2010. Au-delà des obligations*, vol. I, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ar_ra_2009-10_f.pdf] (9 juin 2011)
- CLO (2010b), *Rapport annuel 2009-2010. Au-delà des obligations*, vol. II, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ra_ar_2009_10_v2_f.pdf] (9 juin 2011)
- CLO (2010c), « Question sur le Québec. Comment la *Loi sur les langues officielles* s'applique-t-elle au Québec? », Ottawa, 29 septembre [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/faq4_f.php] (14 juin 2011)
- CLO (2010d), *Les langues officielles au cœur de notre identité. Un aperçu de la Loi sur les langues officielles*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ola_llo_f.pdf] (28 janvier 2013)
- CLO (2011a), *Rapport annuel 2010-2011. Du leadership, de l'action, des résultats*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ar_ra_2010_11_f.pdf] (19 octobre 2011)

- CLO (2011b), *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d’Air Canada. Rapport final*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, septembre [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/audit_verification_092011_f.pdf] (19 septembre 2011)
- CLO (2012), *Rapport annuel 2011-2012*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ar_ra_2011_12_f.pdf] (16 octobre 2012)
- CLO (2013), *Rapport annuel 2012-2013*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux [En ligne]. [http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/ar_ra_1213_f.pdf] (11 novembre 2013)
- CMPLO (COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES) (2001), *Étude sur les services bilingues offerts par Air Canada. Rapport intérimaire du Comité mixte permanent des langues officielles*, Ottawa, Parlement du Canada, juin [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=1031829&Language=F&Mode=1&Parl=37&Ses=1>] (21 juin 2011)
- CMPLO (2002), *Air Canada : les bonnes intentions ne suffisent pas!*, Ottawa, Parlement du Canada, février [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?DocId=1032057&Language=F&Mode=1&Parl=37&Ses=1>] (21 juin 2011)
- CPLOCC (COMITÉ PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES DE LA CHAMBRE DES COMMUNES) (2007), *Premier rapport. Assujettissement de Gestion ACE Aviation inc. à la Loi sur les langues officielles suite à la restructuration d’Air Canada*, Ottawa, Parlement du Canada, 39^e législature, 1^{re} session, 3 avril 2006 – 14 septembre 2007 [En ligne]. [http://www.parl.gc.ca/content/hoc/Committee/391/LANG/Reports/RP2286970/1/LANG_Rpt01/LANG_Rpt01-f.pdf] (21 juin 2011)
- CSPLO (COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES) (2008a), *Cinquième rapport. Le bilinguisme du personnel d’Air Canada : un défi à relever, des actions à privilégier*, Ottawa, Sénat du Canada, 12 juin [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/392/offi/rep/rep05jun08-f.htm>] (21 juin 2011)
- CSPLO (2008b), *Fascicule n° 3. [...] [S]ixième [...] réunion [...] concernant : L’application de la Loi sur les langues officielles, ainsi que des règlements et instructions en découlant, au sein des institutions assujetties à la Loi*, Ottawa, Sénat du Canada, 3 mars [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/392/offi/pdf/03issue.pdf>] (5 janvier 2012)
- CSPLO (2011a), *Fascicule n° 2. [...] Première et deuxième réunions concernant : L’utilisation d’Internet, des nouveaux médias, des médias sociaux et le respect des droits linguistiques des Canadiens*, Ottawa, Sénat du Canada, 24 et 27 octobre [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/411/ollo/pdf/02issue.pdf>] (9 janvier 2012)

- CSPLO (2011b), *Fascicule n° 3. [...] Première et deuxième réunions concernant : Les obligations d’Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles*, Ottawa, Sénat du Canada, 14 et 17 novembre [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/411/ollo/pdf/03issue.pdf>] (5 janvier 2012)
- CSPLO (2011c), *Fascicule n° 4. [...] Troisième réunion concernant : Les obligations d’Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles*, Ottawa, Sénat du Canada, 28 novembre [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/411/ollo/pdf/04issue.pdf>] (5 janvier 2012)
- CSPLO (2012), *Les obligations d’Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles : vers l’égalité réelle. Rapport du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Ottawa, Sénat du Canada, mars [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/411/ollo/rep/rep03mar12-f.pdf>] (19 mars 2012)
- CUNDY, Larry (2006), « Transports Canada fait le point sur l’Amendement n° 164 de l’Organisation de l’aviation civile internationale (OACI) portant sur la qualification relative aux compétences linguistiques », *Sécurité aérienne – Nouvelles*, n° 4, p. 9-11 [En ligne]. [http://www.tc.gc.ca/media/documents/ac-publications/tp185f_4_2006.pdf] (8 août 2012).
- DUXBURY, Linda, Steve WALTHO et Chris SMITH (2008), *Gestion d’une main [-]d’œuvre en évolution : défis et opportunités pour l’Association des pilotes fédéraux du Canada (APFC)*, 31 octobre [En ligne]. [http://www.cfpa-apfc.ca/frn/docs/Duxbury_CFPA_REPORT_31Oct2008_FR.pdf] (11 juillet 2011)
- FOUCHER, Pierre (2008), « Le carré redevenu cercle? Fédéralisme, droits linguistiques et égalité dans l’interprétation de la constitution canadienne », dans Linda CARDINAL (dir.), *Le fédéralisme asymétrique et les minorités linguistiques et nationales*, Sudbury, Prise de parole (Coll. « Cahier de recherche sur la francophonie canadienne »), p. 269-287.
- FRASER, Graham (2007), *Sorry, I Don’t Speak French ou Pourquoi quarante ans de politiques linguistiques au Canada n’ont rien réglé... ou presque*, Montréal, Boréal.
- GAUTHIER, Pierre (2009), « Le mot du secrétaire général », *Approche directe*, vol. 34, n° 2, juin, p. 2-3 [En ligne]. [<http://agaq.ca/approchedct/approche-dct-Juin09.pdf>] (8 juin 2011)
- GAUTHIER, Pierre (2012), « Travailleurs saisonniers étranger[s] », *Blogue Approche directe*, 10 novembre [En ligne]. [<http://www.gensdelair.org/Travailleurs-saisonniers-etrangetr.php>] (30 janvier 2013)
- GIRARD-TREMBLAY, Nicolas (2012), « Y a-t-il un pilote canadien à bord?? », *Blogue Approche directe*, 25 mai [En ligne]. [<http://www.gensdelair.org/Y-a-t-il-un-pilote-canadien-a-bord--.php>] (30 janvier 2013)

- HOULE, René, Jean-Pierre CORBEIL et Mathieu CHARRON (2012), *Les langues de travail au Québec en 2006*, [Montréal], Office québécois de la langue française, novembre [En ligne]. [http://www.oqlf.gouv.qc.ca/etudes2012/20121126_langue_travail_QC2006.pdf] (11 janvier 2013)
- HUDON, Marie-Ève (2011), *La Loi sur les langues officielles : comprendre ses principes et son régime d'application*, révisé le 17 septembre 2012, Ottawa, Bibliothèque du Parlement, 19 avril [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/ResearchPublications/2011-55-f.pdf>] (25 janvier 2013)
- HUDON, Marie-Ève, et Élise HURTUBISE-LORANGER (2011), *Résumé législatif. Projet de loi C-17 : Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, révisé le 13 décembre 2012, Ottawa, Bibliothèque du Parlement, 1^{er} décembre [En ligne]. [<http://www.parl.gc.ca/Content/LOP/LegislativeSummaries/41/1/c17-f.pdf>] (15 février 2013)
- INDUSTRIE CANADA (1991), *Ordonnance sur les normes et méthodes des communications aéronautiques*, Ottawa, Direction générale de la Réglementation (Industrie Canada), 1^{er} février [En ligne]. [<http://www.spectralumni.ca/Brochures/OCA.pdf>] (22 juin 2011)
- INDUSTRIE CANADA (2013), *La langue de travail dans les entreprises privées de compétence fédérale au Québec non assujetties à la Loi sur les langues officielles*, Ottawa, Industrie Canada, 8 mars [En ligne]. [[http://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/vwapj/Language_Of_Work_fra.pdf/\\$file/Language_Of_Work_fra.pdf](http://www.ic.gc.ca/eic/site/icgc.nsf/vwapj/Language_Of_Work_fra.pdf/$file/Language_Of_Work_fra.pdf)] (12 mars 2013)
- INSTITUT DE LA STATISTIQUE DU QUÉBEC (2013), *L'Enquête nationale auprès des ménages de Statistique Canada : état des connaissances à l'intention des utilisateurs du Québec. Note d'information*, [Québec], Direction de la méthodologie et de la qualité et Direction des statistiques sociodémographiques, 2 décembre (9 décembre 2013)
- JOHNSON, Marc (2009), *À double tranchant. La politique linguistique à l'égard du français au Québec et au Canada*, Moncton, Institut canadien de recherche sur les minorités linguistiques, novembre [En ligne]. [http://www.icrml.ca/images/stories/documents/fr/adoubletranchant-dl_mj.pdf] (27 juin 2011)
- LARRIVÉE, Pierre (dir.) (2003), *Linguistic Conflict and Language Laws: Understanding the Quebec Question*, New York, Palgrave Macmillan.
- LISÉE, Jean-François (2001), « Invest in Quebec's uniqueness », *Inroads*, n° 10, p. 167-187 [En ligne]. [http://www.inroadsjournal.ca/archives/inroads_10/Inroads_10_Lisee.pdf] (2 septembre 2011)
- MILES, Matthew B., et A. Michael HUBERMAN (2003), *Analyse des données qualitatives*, 2^e édition, Bruxelles, Éditions De Boeck Université (Coll. « Méthodes en sciences humaines »).

- NAV CANADA (2012), *Manuel des procédures canadiennes pour les NOTAM. En vigueur 0901z 15 novembre 2012. P-NOF-101F Version 10*, Ottawa, Nav Canada [En ligne]. [http://www.navcanada.ca/ContentDefinitionFiles/Publications/AeronauticalInfoProducts/NOTAMProcedure/NOTAM/NOTAM_Manual_Current_fr.pdf] (31 janvier 2013)
- NAV CANADA (2013a), *Manuel des espaces aériens désignés. Numéro 234. En vigueur à 0901Z le 10 janvier 2013*, Ottawa, Nav Canada [En ligne]. [http://www.navcanada.ca/ContentDefinitionFiles/Publications/AeronauticalInfoProducts/DAH/DAH_current_FR.pdf] (31 janvier 2013)
- NAV CANADA (2013b), *AIP Canada (OACI). Publication d'information aéronautique. En vigueur du 10 janvier 2013 à 0901Z au 7 mars 2013 à 0901Z*, [Ottawa], Nav Canada [En ligne]. [<http://www.navcanada.ca/NavCanada.asp?Language=FR&Content=ContentDefinitionFiles/Publications/AeronauticalInfoProducts/AIP/Current/default.xml>] (31 janvier 2013)
- NAV CANADA (2014), *Terminav. La base de données terminologiques de NAV CANADA, l'exploitant national du système de navigation aérienne civile* [En ligne]. [<http://www1.navcanada.ca/logiterm/addon/terminav/termino.php>] (8 octobre 2014)
- OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2014), *Le grand dictionnaire terminologique* [En ligne]. [<http://www.gdt.oqlf.gouv.qc.ca/index.aspx>] (8 octobre 2014)
- QUÉBEC (2014), *Charte de la langue française : RLRQ, chapitre C-11*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, dernière modification le 5 janvier 2014, à jour au 1^{er} octobre 2014 [En ligne]. [http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_11/C11.html] (8 octobre 2013)
- ROBERT, Jean-Claude (2008), « La langue, enjeu politique du Québec », dans Michel PLOURDE et Pierre GEORGEAULT (dir.), *Le français au Québec : 400 ans d'histoire et de vie*, nouv. éd., [Montréal], Fides, p. 301-309.
- STATISTIQUE CANADA (2003), *Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) 2002*, Ottawa, Ministre de l'Industrie, avril [En ligne]. [<http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/standard-norme/naics-scian/2002/naics-scian-02index-fra.htm>] (22 novembre 2011)
- STATISTIQUE CANADA (2006a), *Questions du recensement de 2006 et raisons pour lesquelles les questions vous sont posées* [En ligne]. [http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/ref/about-apropos/pdf/francais_2b.pdf] (24 août 2012)
- STATISTIQUE CANADA (2006b), *Guide du recensement 2006* [En ligne]. [http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/ref/pdf/3901_D15_T1_V1-fra.pdf] (24 août 2012)

- STATISTIQUE CANADA (2007a), *Classification nationale des professions pour statistiques (CNP-S) 2006*, Ottawa, Ministre de l'Industrie, juin [En ligne]. [<http://www.statcan.gc.ca/pub/12-583-x/12-583-x2007001-fra.pdf>] (22 novembre 2011)
- STATISTIQUE CANADA (2007b), *Classification nationale des professions – statistiques (CNP-S) 2006* [En ligne]. [<http://www.statcan.gc.ca/subjects-sujets/standard-norme/soc-cnp/2006/noc2006-cnp2006-menu-fra.htm>] (30 janvier 2012)
- STATISTIQUE CANADA (2007c), *Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) – Canada 2007*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie, mars [En ligne]. [<http://www.statcan.gc.ca/pub/12-501-x/12-501-x2007001-fra.pdf>] (14 mai 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2010), *Dictionnaire du Recensement de 2006*, Ottawa, Ministre de l'Industrie, janvier [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2006/ref/dict/pdf/92-566-fra.pdf>] (29 août 2012)
- STATISTIQUE CANADA (2011a), *Questions de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011* [En ligne]. [<http://www.statcan.gc.ca/survey-enquete/household-menages/pdf/nhs-enm-quest-fra.pdf>] (14 mai 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2011b), *Enquête nationale auprès des ménages. Guide [long]* [En ligne]. [http://www12.statcan.gc.ca/NHS-ENM/2011/ref/pdf/N1_guide_long_longe-fra.pdf] (14 mai 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2012a), *Classification nationale des professions (CNP) 2011*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie, février [En ligne]. [<http://www.statcan.gc.ca/pub/12-583-x/12-583-x2011001-fra.pdf>] (14 mai 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2012b), *Dictionnaire du recensement. Année de recensement 2011*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/ref/dict/98-301-X2011001-fra.pdf>] (15 mai 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2013a), *Guide de l'utilisateur de l'Enquête nationale auprès des ménages*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/nhs-enm_guide/99-001-x2011001-fra.pdf] (14 mai 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2013b), *Dictionnaire de l'Enquête nationale auprès des ménages de 2011*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/dict/99-000-x2011001-fra.pdf>] (12 novembre 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2013c), *Normes et lignes directrices relatives à la confidentialité et à la qualité des données (version publique). Enquête nationale auprès des ménages de 2011* [En ligne]. [http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/DQ-QD/2011_NHS_Confidentiel_Guide_Public_Fra.pdf] (23 août 2013)

- STATISTIQUE CANADA (2013d), *Guide de référence sur les langues*, mis à jour le 26 juin 2013 pour inclure Langue de travail, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/guides/99-010-x/99-010-x2011007-fra.pdf>] (26 juin 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2013e), *L'utilisation des langues en milieu de travail au Canada*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/as-sa/99-012-x/99-012-x2011003_2-fra.pdf] (26 juin 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2013f), *Guide de référence sur le travail*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/guides/99-012-x/99-012-x2011007-fra.pdf>] (26 juin 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2013g), *Guide de référence sur le déplacement domicile-travail*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/nhs-enm/2011/ref/guides/99-012-x/99-012-x2011008-fra.pdf>] (26 juin 2013)
- STATISTIQUE CANADA (2013h), *Document méthodologique sur les données linguistiques du Recensement de 2011*, [Ottawa], Ministre de l'Industrie [En ligne]. [<http://www12.statcan.gc.ca/census-recensement/2011/ref/guides/98-314-x/98-314-x2011051-fra.pdf>] (15 mai 2013)
- TRANSPORTS CANADA (2005), *Le gouvernement du Canada maintient la protection en matière de langues officielles au sein de la nouvelle structure d'Air Canada*, Ottawa, Transports Canada, 2 mai [En ligne]. [<http://www.tc.gc.ca/fra/medias/communiques-nat-2005-05-h094f-4043.htm>] (21 juin 2011)
- TRANSPORTS CANADA (2010), *Exigences relatives aux compétences linguistiques pour l'aviation. Circulaire d'information (CI) n° 400-002*, 2^e édition, Ottawa, Transports Canada, 9 août [En ligne]. [<http://www.tc.gc.ca/media/documents/ac-opssvs/400-002-fra.pdf>] (8 août 2012)
- TRANSPORTS CANADA (2012a), « Transport aérien », *Les transports au Canada 2011. Rapport approfondi*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, p. 37-62 [En ligne]. [http://www.tc.gc.ca/media/documents/politique/Transports_au_Canada_2011.pdf] (7 août 2012)
- TRANSPORTS CANADA (2012b), *Manuel d'information aéronautique (AIM de TC) (TP 14371F)*, Ottawa, Transports Canada, 18 octobre [En ligne]. [<http://www.tc.gc.ca/media/documents/ac-publications/TP14371F.pdf>] (28 novembre 2012)
- TRANSPORTS CANADA (2012c), *Les transports au Canada 2011. Addenda statistique*, [Ottawa], [Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux] [En ligne]. [<http://www.tc.gc.ca/media/documents/policy/Stats-Addend-2011-fra.pdf>] (16 janvier 2014)

- TRANSPORTS CANADA (2013), « Transport aérien », *Les transports au Canada 2012. Un survol*, [Ottawa], Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, p. 8-12 [En ligne]. [http://www.tc.gc.ca/media/documents/politique/Transportation_in_Canada_2012_fra_ACCESS.pdf] (29 janvier 2014)
- TRANSPORTS QUÉBEC (2002), *Politique nationale de transport aérien. Le Québec en piste*, [Québec], Transports Québec [En ligne]. [http://www.mtq.gouv.qc.ca/portal/page/portal/Librairie/Publications/fr/aerien/pol_aerien.pdf] (30 juin 2011)
- TRANSPORTS QUÉBEC (2008), « Dossier spécial. Le ministère des Transports du Québec. Une contribution exceptionnelle au développement du transport aérien au Québec », *Circul'air*, vol. 24, n° 2 (printemps), p. 19-24 [En ligne]. [http://www.aqta.ca/DATA/PUBLICATION/2~v~Volume_24_-_Numero_2_-_Printemps_2008.pdf] (30 juin 2011)
- WARD, Debra (2002), *La restructuration de l'industrie canadienne du transport aérien. Rapport final de l'observatrice indépendante de la transition de la restructuration de l'industrie du transport aérien*, [Ottawa], Transports Canada, septembre [En ligne]. [<http://www.tc.gc.ca/media/documents/politique/restructuration.pdf>] (21 juin 2011)

ANNEXE I

CONTEXTE DE L'IMPLANTATION DU BILINGUISME DANS LE CONTRÔLE DE LA CIRCULATION AÉRIENNE AU QUÉBEC

Au début des années 1970, l'anglais était la seule langue utilisée dans les communications aériennes au Canada. Les origines de l'aviation canadienne remontaient à la Royal Canadian Air Force, qui avait compté peu de Canadiens français dans ses rangs (Borins, 1983 : 23-24). Après la Deuxième Guerre mondiale, l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) a été mise sur pied et chargée de la normalisation, à l'échelle internationale, des méthodes utilisées dans l'aviation. Elle a recommandé que le contrôle aérien s'effectue dans la langue officielle de chaque pays, mais que l'anglais puisse être utilisé dans les centres de contrôle chargés des vols internationaux, cette langue étant devenue la *lingua franca* de l'aviation internationale. L'aviation civile commençait à prendre de l'expansion, et l'augmentation de l'activité aérienne a donné lieu à une intensification du contrôle de la circulation aérienne (*ibid.* : 8). Les francophones n'étaient pas en reste et, au « début des années 1970, l'augmentation du nombre des francophones comme utilisateurs et employés des transports aériens [a amené] une revendication pour le droit à l'usage du français dans certaines des communications entre avions et tours de contrôle » (Robert, 2008 : 308). À l'époque, tous les pilotes, même les pilotes privés (c.-à-d. ceux pour qui l'aviation est un loisir), devaient utiliser l'anglais quand ils communiquaient avec les contrôleurs aériens. Or certains d'entre eux ne maîtrisaient pas bien cette langue, ce qui créait des situations potentiellement dangereuses.

Dès 1973, les contrôleurs francophones, qui étaient peu nombreux puisque le métier de contrôleur exigeait une parfaite maîtrise de l'anglais, ont demandé l'autorisation d'utiliser le français avec les pilotes francophones. Ils commencent à l'utiliser – d'abord en situation d'urgence seulement –, et ce, malgré l'opposition de leur syndicat, l'Association canadienne des contrôleurs de la circulation aérienne, ou Canadian Air Traffic Control Association (CATCA). Transports Canada commence à se pencher sur l'utilisation du français dans le contrôle de la circulation aérienne, contrôle qui était alors sous sa responsabilité. Il faut rappeler qu'en 1969, le gouvernement libéral de Pierre Elliott Trudeau avait adopté la Loi sur les langues officielles (LLO), qui instaurait le bilinguisme officiel dans les institutions fédérales.

Le groupe de travail BILCOM

À la fin de 1973, Transports Canada institue un groupe de travail composé de sept membres, dont quatre francophones, appelé Projet des communications bilingues (BILCOM), qui a pour mandat d'étudier la question du bilinguisme dans le contrôle aérien.

Au début de 1974, des contrôleurs francophones créent l'Association québécoise des contrôleurs de la navigation aérienne (AQCNA), dont l'objectif est de rendre possible « l'utilisation à parts égales du français et de l'anglais pour le contrôle de la circulation aérienne » (Borins, 1983 : 43). En effet, les membres de l'AQCNA souhaitent que la LLO s'applique au contrôle de la circulation aérienne, et défendent leur cause en

utilisant le français dans l'exercice de leurs fonctions. Il n'existe à l'époque aucune loi ou ordonnance fédérale qui l'interdit explicitement. Cependant, une note de service datant de 1962 permet l'usage du français avec des pilotes francophones, mais seulement dans les cas d'urgence. En juin 1974, Transports Canada publie un NOTAM⁹² qui autorise provisoirement l'utilisation du français pour le contrôle des vols à vue (vols VFR)⁹³ dans cinq aérodromes en attendant les conclusions du rapport BILCOM.

Le rapport BILCOM est déposé à la Chambre des communes le 25 mai 1975. Il recommande à Transports Canada d'implanter certains services bilingues dans le contrôle de la circulation aérienne au Québec. L'AQCNA trouve que le rapport BILCOM ne va pas assez loin, alors que la CATCA s'oppose fermement à toute utilisation du français dans le contrôle aérien. Cette dernière considère que le fait d'entendre des pilotes francophones communiquer avec des contrôleurs aériens en français peut menacer la sécurité des pilotes anglophones (Robert, 2008 : 308). Il faut dire que l'implantation du bilinguisme dans les communications aériennes impliquait que le bilinguisme allait devenir une exigence d'emploi pour les contrôleurs aériens, ce qui ne plaisait pas aux contrôleurs unilingues anglophones (Fraser, 2007 : 152). Entre juin et décembre 1975, le conflit se polarise entre contrôleurs francophones et anglophones. Transports Canada s'efforce de jouer un rôle de médiateur, mais sans succès. En raison de ce désaccord, on hésite à mettre à exécution les recommandations du rapport BILCOM. Le ministre des Transports, Jean Marchand, demande un complément d'étude avant de prendre une décision.

De leur côté, les pilotes anglophones, qui sont majoritaires dans leur syndicat (soit l'Association canadienne des pilotes de ligne, ou Canadian Air Line Pilot Association [CALPA]), soutiennent les contrôleurs de la CATCA. La CALPA menace de décréter une journée de grève si l'une ou l'autre des recommandations du rapport BILCOM venait à être mise en œuvre. Les pilotes francophones de la CALPA ne sont pas d'accord; plusieurs d'entre eux s'opposent à la journée de grève décrétée par la CALPA.

L'Association des gens de l'air du Québec

C'est à ce moment que les pilotes et les contrôleurs francophones se rendent compte qu'ils ont des intérêts communs. Ils créent donc un organisme qui luttera pour l'usage du français dans le contrôle de la circulation aérienne et, de façon plus générale, pour l'accroissement de la présence des francophones dans le domaine du transport aérien : l'Association des gens de l'air du Québec (AGAQ).

92. Un NOTAM, de l'anglais *Notice To Air Men*, est un « [a]vis diffusé par télécommunication et donnant, sur l'établissement, l'état ou la modification d'une installation, d'un service, d'une procédure aéronautique ou d'un danger pour la navigation aérienne, des renseignements qu'il est essentiel de communiquer à temps au personnel chargé des opérations aériennes » (Transports Canada, 2012b : 40).

93. De l'anglais *visual flight rules*.

Le 25 septembre 1975, à l'occasion d'un remaniement ministériel au fédéral, Otto Lang est nommé ministre des Transports, et Jean Marchand, ministre sans portefeuille. Pendant tout l'automne, les pilotes et les contrôleurs francophones tentent de faire du bilinguisme un fait accompli en utilisant le français dans les communications aériennes. Transports Canada s'inquiète de l'utilisation irrégulière et non autorisée du français dans les communications avec les vols aux instruments (vols IFR)⁹⁴ par certains contrôleurs et pilotes de Montréal. Le 12 novembre, un NOTAM interdisant les communications en français est publié par le ministre Lang. La tension monte entre les groupes linguistiques au centre de contrôle de Montréal. Des contrôleurs francophones sont suspendus pour avoir utilisé le français. Cette situation provoque une vive colère au Québec.

Le 11 décembre, Lang ne peut plus résister aux pressions exercées par des députés fédéraux du Québec, qui soutiennent la cause de l'AGAQ. Il modifie donc l'orientation de sa politique et décide d'énoncer publiquement l'objectif d'une « implantation totale du bilinguisme dans le contrôle aérien au Québec, y compris les opérations IFR » (Borins, 1983 : 81).

Les négociations

La CATCA s'oppose à cette décision et, étant en négociation de sa convention collective avec Transports Canada, elle décide de soulever la question du bilinguisme à la table de négociation. Les négociations de la CATCA avec Transports Canada stagnent, puisque ce dernier refuse d'aborder le thème du bilinguisme. Les deux parties vont donc en conciliation. En avril 1976, les conciliateurs proposent la création d'une commission d'enquête pour régler la question du bilinguisme dans les communications aériennes. Le gouvernement libéral accepte cette proposition. En mai 1976, le ministre Lang annonce la nomination de John Keenan, un ancien avocat de la CALPA qui s'était publiquement prononcé contre le bilinguisme dans les communications aériennes, en qualité de commissaire. Les participants du Québec réagissent négativement à la nomination de Keenan, perçu comme partial, et l'AGAQ refuse de participer aux travaux de la commission.

Le 27 mai 1976, une entente est finalement négociée entre la CATCA et Transports Canada, dont le principal catalyseur est l'assurance donnée par Transports Canada que l'implantation du bilinguisme (déjà en cours) sera interrompue jusqu'à ce que le commissaire ait rendu public son rapport. Les contrôleurs de l'AGAQ considèrent ce règlement comme inacceptable et annoncent qu'ils veulent se désaffilier de la CATCA. Le 7 juin, Keenan démissionne, conscient que l'AGAQ refusera de collaborer à la commission d'enquête s'il reste en poste. Transports Canada choisit deux commissaires pour le remplacer à la future commission d'enquête : Julien Chouinard et W.R. Sinclair. La CATCA, qui n'a pas été consultée, manifeste son mécontentement et envisage de déclencher une grève.

94. De l'anglais *instrument flight rules*.

La grève

Les pilotes de la CALPA souhaitent débrayer en appui à la CATCA. En octobre, Air Canada avait obtenu une injonction obligeant la CALPA à veiller à ce que les pilotes se présentent au travail. Malgré cette injonction, le 10 juin, la CALPA conseille à ses pilotes de ne plus travailler à partir de trois heures du matin. À partir du lendemain et pendant une dizaine de jours, le transport aérien canadien est paralysé. Des centres de contrôle sont désertés par des contrôleurs qui se déclarent malades, ce qui nourrit l'hésitation des pilotes à reprendre le travail.

Le 15 juin 1976, Jean Chrétien, alors président du Conseil du Trésor, annonce que le gouvernement considérera toute grève de la part des contrôleurs comme illégale et prendra les mesures nécessaires devant les tribunaux pour que les pilotes et les contrôleurs restent à leur poste. Le 19 juin 1976, la Cour fédérale accorde une injonction temporaire interdisant à la CATCA toute grève pendant une période de dix jours.

Le 24 juin, 700 pilotes d'Air Canada et de CP Air organisent une manifestation à Toronto contre l'implantation du bilinguisme dans les communications aériennes. Ils invoquent leur droit de ne pas voler s'ils jugent que leur sécurité est menacée, ce qui est le cas selon eux. En effet, pour protester contre l'implantation du bilinguisme, des contrôleurs anglophones s'absentent de leur poste de façon subite un peu partout au pays. L'injonction signifiée à la CALPA est prorogée jusqu'au 1^{er} juillet. Le gouvernement craint que la grève, si elle se poursuit, nuise considérablement à la tenue des Jeux olympiques de Montréal, dont l'ouverture est dans deux semaines.

L'entente

Le 25 juin, lors d'une négociation avec Otto Lang, les représentants de la CATCA et de la CALPA acceptent l'idée d'une commission d'enquête sur le bilinguisme dans le contrôle de la circulation aérienne, mais exigent la nomination d'un troisième commissaire, qui serait choisi parmi une liste de juges qu'ils auront eux-mêmes soumise à Lang. Ils demandent également à celui-ci de déclarer publiquement que le préalable à l'expansion du bilinguisme dans le contrôle aérien devrait être l'unanimité des trois commissaires. Lang accepte, malgré le risque que la commission soit divisée, situation qui équivaldrait à un veto sur le programme d'implantation du bilinguisme. Il choisit le juge de la Cour fédérale Darrel Heald comme troisième commissaire. La CALPA et la CATCA demandent par ailleurs que l'expansion du bilinguisme soit interrompue jusqu'à ce que la commission adopte une position unanime et ils exigent que Lang mette sur papier les termes de l'entente qui vient d'être négociée, ce qu'il accepte également.

La fin de la grève

Le 28 juin 1976, la signature de l'entente est suivie d'une conférence de presse durant laquelle Lang expose les éléments fondamentaux de l'entente. Les activités des compagnies aériennes reviennent à la normale. Au Québec, l'entente soulève l'incrédulité puis l'indignation du public. Elle est perçue comme une défaite humiliante, puisqu'elle remet en question le droit de deux francophones de se parler en français au travail.

Le 30 juin 1976, Jean Marchand, qui avait reçu le portefeuille de l'Environnement au fédéral en décembre, décide de démissionner pour protester contre l'entente. Entre-temps, l'AGAQ poursuit Air Canada devant les tribunaux, réclamant que ce dernier fasse traduire en français ses manuels de vol et autorise l'usage du français entre les pilotes francophones. L'AGAQ jouit d'un fort appui populaire; sa campagne de financement permet de recueillir des dizaines de milliers de dollars. Le 7 septembre 1976, la Cour supérieure du Québec donne raison à l'AGAQ. Air Canada doit traduire ses manuels de vol et autoriser les pilotes francophones à utiliser le français.

La commission d'enquête

La Commission d'enquête sur le bilinguisme dans les services de contrôle de la circulation aérienne au Québec commence ses travaux à l'automne 1976. Les juges commandent deux études à une firme d'experts américaine. La première étude vise à déterminer quelles langues sont utilisées pour le contrôle de la circulation aérienne ailleurs dans le monde. La seconde étude doit analyser les causes du plus grand nombre d'accidents d'avion possible et déterminer combien de ces accidents peuvent être attribués à l'utilisation de deux langues. Selon les résultats de la première étude, 83 pays utilisaient plus d'une langue pour le contrôle aérien, alors que 45 autres n'en utilisaient qu'une seule, en l'occurrence l'anglais. Les experts ont affirmé que tous les pays économiquement développés non anglophones, sauf les Pays-Bas, se servaient d'au moins deux langues pour le contrôle de la circulation aérienne (Borins, 1983 : 201). La deuxième étude révélait qu'un seul accident, celui de Rio de Janeiro – qui impliquait un avion qui communiquait en anglais avec la tour de contrôle et un autre qui communiquait en portugais –, pouvait être attribué à l'utilisation de deux langues pour le contrôle aérien, alors que trois accidents étaient attribuables au fait que la langue utilisée pour le contrôle aérien était une langue autre que la langue maternelle des pilotes, ce qui avait occasionné des problèmes de communication. La commission a donc considéré que le bilinguisme du contrôle de la circulation aérienne permettrait d'accroître la sécurité plutôt que de la réduire.

En mai 1979, le Parti conservateur remporte les élections fédérales puis, en août de la même année, le rapport final de la commission d'enquête est remis au nouveau ministre des Transports, Don Mazankowski. Le rapport endosse unanimement l'implantation du programme de bilinguisme dans le contrôle aérien. Le gouvernement Clark accepte la conclusion de la commission. En 1980, les recommandations du rapport sont mises en œuvre et le bilinguisme est finalement instauré dans le contrôle de la circulation aérienne sur le territoire québécois.

ANNEXE II

SYNTHÈSE DU RAPPORT DE VÉRIFICATION DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Le Commissariat aux langues officielles (CLO) a publié en septembre 2011 un rapport portant sur la langue de service (partie IV de la Loi sur les langues officielles [LLO]) à Air Canada, intitulé *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d’Air Canada* (CLO, 2011b). Celui-ci visait à « évaluer les services offerts dans les deux langues officielles à bord des vols dont les trajets sont désignés bilingues » et à « exam[in]er les services qui sont offerts aux aéroports où Air Canada a des obligations linguistiques et les services que fournissent les centres d’appels » (*ibid.* : i). La vérification ciblait des aéroports et centres d’appels situés dans dix villes canadiennes, dont Montréal. La vérification en question s’articulait autour de quatre objectifs :

- vérifier si la haute gestion d’Air Canada s’était engagée à offrir des services de qualité égale aux passagers dans les deux langues officielles;
- vérifier si Air Canada offrait activement et fournissait des services bilingues aux aéroports où elle a des obligations linguistiques et à bord des vols dont les trajets sont désignés bilingues;
- vérifier si elle consultait les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions pour connaître leurs besoins en matière de services bilingues;
- vérifier si l’institution surveillait, de manière efficace, la qualité de son rendement en matière de prestation de services offerts dans la langue de la communauté de langue officielle en situation minoritaire, en vol et au sol. (*ibid.* : i)

Outre les aéroports et centres d’appels ciblés, la méthodologie précise que près de 150 entrevues ont été menées en 2010 auprès de membres du personnel d’Air Canada, dont : la championne des langues officielles; les cadres supérieurs; les gestionnaires; les directeurs de bord; les agents de bord; les agents principaux; les agents, ventes et service clientèle; les représentants syndicaux des agents de bord; les représentants syndicaux des agents, ventes et service clientèle; un responsable de l’évaluation en langue seconde des candidats et employés; le gestionnaire responsable des tests linguistiques. Le responsable du programme de formation linguistique chez Jazz ainsi que certains représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire ont également été interviewés (*ibid.* : 3).

D’emblée, le CLO souligne que « [l]a langue où il y a absence de service à Air Canada est le français dans presque tous les cas » (CLO, 2011b : i). Ces observations ne semblent pourtant pas s’appliquer au Québec, puisque le seul aéroport situé en sol québécois est donné en exemple dans les pages liminaires du document pour ses pratiques bilingues : « Fait à noter, nous félicitons la Société [Air Canada] pour ses efforts déployés à l’aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal où tous les agents⁹⁵ sont bilingues » (*ibid.* : ii). Selon les données fournies par Air Canada sur les qualifications linguistiques de l’ensemble de ses employés à Montréal, 99 % (164/165) des employés du centre d’appels de cette ville, 90 % (401/447) des employés de l’aéroport Pierre-Elliott-Trudeau et 96 % (866/902) des employés assurant le service en vol (dont la base est à Montréal) sont bilingues

95. Terme qui englobe ici les agents de bord et les agents, ventes et service clientèle.

(*ibid.* : 18). En complément aux résultats de cette enquête, le CLO rappelle pourtant que, selon des observations qui remontent à 2008-2009, l'offre active de services bilingues à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau était effectuée dans moins de la moitié des cas (*ibid.* : 13), une lacune qui s'expliquerait par une méconnaissance des agents quant à leurs obligations linguistiques en matière de services au public ou encore, dans une moindre mesure, par leur malaise par rapport à l'offre active, « puisqu'ils ne voulaient pas entamer une conversation en français, particulièrement sur les quarts de travail où il n'y avait pas d'agents bilingues sur place » (*ibid.* : 13).

Le CLO fait état d'une participation importante des agents de bord et des agents, ventes et service clientèle à la formation linguistique au cours des deux dernières années, information qui est reproduite dans le tableau suivant.

Nombre de participants à la formation linguistique à Montréal
(CLO, 2011b : 8)

2009	2010	Description
20	–	Atelier, Bagages pour qualifiés
–	68	La francisation
–	5	Maintien de l'acquis pour débutants
4	2	Maintien de l'acquis – Air Canada
27	14	Maintien de l'acquis – Jazz
–	5	Atelier « Un moment s'il vous plaît » Service en vol
–	111	Atelier, Annonces – Service en vol

En ce qui a trait aux services bilingues en vol, le CLO note dans son rapport de 2011 qu'« [i]l n'y a pas de référence à la prestation des services bilingues dans la description de travail se trouvant dans la convention collective des agents de bord » (*ibid.* : 14). Il reconnaît toutefois les efforts d'Air Canada afin « qu'il y ait toujours au minimum un agent bilingue à bord et deux agents bilingues sur les plus gros appareils » (*ibid.* : 14). Enfin, le CLO souligne certains mécanismes mis en place par Air Canada afin d'assurer une qualité égale des services en vol et au sol dans les deux langues officielles, soit :

- la rubrique « Le choix est vôtre. Le plaisir de vous servir est nôtre », publiée dans le mensuel *enRoute*, qui invite les passagers à poser des questions ou à communiquer leurs commentaires sur les services d'Air Canada dans la langue officielle de leur choix;
- des études marketing par enquêtes, menées par l'entremise d'Ipsos Reid, concernant l'opinion des passagers sur les services offerts à bord et aux aéroports (c.-à-d. comptoirs d'enregistrement, portes d'embarquement);
- une évaluation de la qualité des services à bord des vols internationaux par l'entremise de clients mystères d'une firme externe. (*Ibid.* : 20)

Le CLO déplore cependant que « [l]es enjeux liés aux langues officielles ne font pas partie d'une vérification interne », que ceux-ci « ne sont pas dans les plans d'Air Canada » et « qu'il n'y a plus d'ombudsman à Air Canada » (*ibid.* : 20).

Les constats découlant de cette vérification ont permis au CLO de formuler douze recommandations visant à améliorer la prestation des services bilingues aux passagers, recommandations qui avaient par ailleurs été soumises à Air Canada par le CLO avant publication. L'annexe C du document (CLO, 2011b : 29-35) comporte ainsi l'ensemble des recommandations du CLO, chacune étant commentée par Air Canada – qui précise également quels éléments de son nouveau plan d'action linguistique (*cf.* Air Canada, 2013b; annexe IV) seront en mesure de répondre aux problèmes soulevés. Ces commentaires, s'ils sont jugés insatisfaisants par le commissaire, font l'objet d'une réplique de la part de ce dernier.

ANNEXE III

SYNTHÈSE DE RAPPORTS DE COMITÉS PARLEMENTAIRES FÉDÉRAUX DES LANGUES OFFICIELLES

Trois comités parlementaires fédéraux ont produit au moins cinq rapports sur le bilinguisme à Air Canada depuis 2001 (cf. point 1.1.4). Il s'agit du Comité mixte permanent des langues officielles (composé de membres de la Chambre des communes et du Sénat), du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et du Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Comité mixte permanent des langues officielles

Le Comité mixte permanent des langues officielles (CMPLO), actif jusqu'en 2002, a produit deux textes traitant du bilinguisme dans le domaine du transport aérien : une *Étude sur les services bilingues offerts par Air Canada*, en 2001, suivie d'un rapport intitulé – sans équivoque – *Air Canada : les bonnes intentions ne suffisent pas!* en 2002.

Le premier rapport – qui constitue en fait une version préliminaire du second – fait état des témoignages (recueillis en mai 2001) de cinq organisations en ce qui a trait aux services bilingues offerts par Air Canada : Transports Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), Air Canada, la Commission canadienne du tourisme (CCT) et l'Association des gens de l'air du Québec (AGAQ)⁹⁶.

Par suite de ces témoignages, le CMPLO a dégagé les constatations suivantes :

- les transporteurs régionaux qui désignent un seul agent de bord unilingue pour certains vols contreviennent à la LLO;
- le mécanisme des plaintes institué par la LLO n'est pas suffisamment connu du public voyageur;
- les témoignages entendus révèlent le peu de collaboration entre le CLO et le SCT quant au mécanisme de suivi des plaintes. (CMPLO, 2001⁹⁷)

Le rapport se clôt sur ces deux recommandations :

1. Le Comité recommande qu'Air Canada mette à la disposition de tous les voyageurs, dans les pochettes derrière chaque siège dans les avions ainsi que sur ses comptoirs, des formulaires de commentaires concernant les services dans les deux langues officielles et que ces formulaires préadressés et remplis puissent être transmis à Air Canada, au Secrétariat du Conseil du Trésor, au ministère des Transports [du Canada] et au Commissariat aux langues officielles ou seulement au Commissariat lorsque le voyageur désire conserver l'anonymat.
2. Le Comité recommande au ministère des Transports [du Canada] de s'assurer que soit clairement indiquée la disponibilité des services d'Air Canada dans les deux langues officielles en vol et au sol. (*Ibid.*⁹⁸)

96. Créée en 1975, l'AGAQ est devenue l'Association des gens de l'air (AGA) en 2012. Il s'agit d'une organisation à but non lucratif ayant entre autres missions « la promotion et la défense des intérêts socioéconomiques des francophones œuvrant dans toutes les sphères du transport aérien ainsi que des usagers ». <<http://www.gensdelair.org/a-propos-de-aga.php>> (18 novembre 2013)

97. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

98. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

Le second rapport du CMPLO sur le bilinguisme à Air Canada – *Air Canada : les bonnes intentions ne suffisent pas!* – est plus volumineux, c'est-à-dire qu'il compte une vingtaine de pages et trois annexes. Entre autres choses, ce rapport : (1) présente un rappel historique de la persistance de la non-application de la Loi sur les langues officielles par Air Canada; (2) expose les obligations linguistiques d'Air Canada à l'égard de ses propres activités et celles qui lui incombent à l'égard des activités de ses filiales; (3) rend compte de nouveaux témoignages entendus durant la session d'automne 2001; (4) présente les observations et formule les recommandations du CMPLO à l'endroit d'Air Canada (CMPLO, 2002⁹⁹).

Dans une section assez détaillée, le CMPLO cite plusieurs rapports annuels antérieurs du CLO, afin de rappeler certains problèmes récurrents soulevés par les différents commissaires depuis 1973, dont l'absence répétée de services en français et une attitude négative de la société relativement à ses obligations linguistiques – et ce, avant comme après sa privatisation en 1988. Le CMPLO rappelle ensuite qu'Air Canada est assujéti à l'ensemble de la LLO, et qu'en ce qui a trait aux activités de ses filiales, Air Canada doit veiller à ce que celles-ci respectent la partie IV de la LLO quant aux services aériens, y compris les services connexes¹⁰⁰, en vertu de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada (LPPCAC) (cf. point 1.1.3.2).

Le CMPLO fait ensuite état des nouveaux témoignages recueillis à l'automne 2001 auprès des représentants syndicaux des employés d'Air Canada, du président (et chef) de la direction d'Air Canada, de la présidente du Conseil du Trésor ainsi que du ministre des Transports du Canada. Les membres du CMPLO signalent dans ce rapport qu'ils « considèrent que le nombre de plaintes déposées à l'endroit de la Société Air Canada ne représente que la partie visible de l'iceberg », que « [l]a presque totalité [de ces] plaintes [...] touchent l'absence de services en français, et ce, même au Québec », sans compter que « [l]es enquêtes menées par le Commissariat aux langues officielles ont démontré que des utilisateurs des services d'Air Canada et de ses filiales vivent trop souvent des expériences très désagréables et stressantes lorsqu'ils revendiquent leurs droits linguistiques ». Les lacunes observées touchent notamment « le service à la clientèle, la langue de travail, la formation des employés [et] l'achat d'espaces publicitaires dans les médias de langue minoritaire » (*ibid.*¹⁰¹).

Pour faire suite aux témoignages recueillis, le CMPLO formulera diverses recommandations, et celles qui s'adressent directement à Air Canada peuvent être résumées comme suit :

99. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

100. Services aériens : « Service offert, par aéronef, au public pour le transport des passagers, des marchandises, ou des deux » (Canada, 2013b : 28 [art. 55, paragr. 1]). Services connexes : comprend les services de billetterie et de réservation, les renseignements relatifs aux trajets et aux tarifs, le contrôle des passagers à l'embarquement et au débarquement, les annonces faites aux clients et les services au comptoir, la réclamation des bagages ou du fret et les services à la clientèle (Canada, 2007b : 8-9 [art. 10, paragr. 10]).

101. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

- veiller à ce que les gestionnaires et les employés de la société prennent conscience de l'engagement d'Air Canada envers les langues officielles;
- produire avant le 3 décembre 2001 un plan d'action linguistique avec des objectifs et des échéanciers précis;
- mieux informer la clientèle d'Air Canada de l'existence de ses droits linguistiques et des moyens à sa disposition pour se plaindre;
- faire en sorte que toutes les évaluations de la satisfaction ainsi que les sondages sur la disponibilité et la qualité des services auprès des clients d'Air Canada tiennent compte de l'usage des langues officielles;
- mettre au point des mécanismes de suivi afin d'évaluer périodiquement les progrès et l'atteinte des objectifs du plan d'action d'Air Canada dans l'application de la LLO;
- procéder à l'identification linguistique de ses employés, en précisant les catégories d'emploi, et fournir ces données au Conseil du Trésor pour son *Bilan annuel sur les langues officielles*;
- corriger la sous-représentation des pilotes francophones au sein de son effectif. (*Ibid.*¹⁰²)

Le CMPLO sera dissous peu de temps après la publication de ce rapport, mais on peut signaler qu'Air Canada produira le plan d'action linguistique demandé (Air Canada, 2009; cf. annexe IV).

Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes (CPLOCC) s'est prononcé en 2007 sur la restructuration d'Air Canada dans un rapport intitulé *Assujettissement de Gestion ACE Aviation Inc. à la Loi sur les langues officielles suite à la restructuration d'Air Canada*.

Dans ce rapport, le CPLOCC relate que le transporteur aérien Air Canada est devenu au 1^{er} octobre 2004 « une filiale en propriété exclusive de la société mère Gestion ACE Aviation Inc. » et explique en quoi la nouvelle structure organisationnelle d'Air Canada « a entraîné un vide juridique quant à la détermination des obligations des nouvelles entités envers la LLO », puisque « plusieurs anciennes filiales et divisions internes d'Air Canada ont été converties en sociétés en commandite et relèvent dorénavant directement ou indirectement de Gestion ACE Aviation Inc. » (CPLOCC, 2007¹⁰³). Ainsi, les obligations linguistiques d'Air Canada, garanties par la LLO et la LPPCAC (cf. point 1.1.3.2), ne s'appliquent ni aux nouvelles sociétés en commandite, comme Jazz, ni à Gestion ACE Aviation inc.

Les membres du CPLOCC déplorent à ce sujet la mort au feuillet du projet de loi C-47 (cf. Canada, 2005d), qui aurait entre autres garanti le maintien du siège social de Gestion ACE Aviation inc. à Montréal ainsi que l'assujettissement d'Air Canada à l'ensemble de la LLO et celui d'Air Canada Jazz à la partie IV (langue de service) de la même loi. Le rapport se termine sur la recommandation du CPLOCC de présenter dans les plus brefs délais un nouveau projet de loi.

102. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

103. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

Comité sénatorial permanent des langues officielles

Né de la dissolution du Comité mixte permanent des langues officielles, le Comité sénatorial permanent des langues officielles (CSPLO) a commencé ses activités en 2002. Il a remis en 2008 un rapport sur le bilinguisme effectif des employés du transporteur Air Canada, intitulé *Le bilinguisme du personnel d’Air Canada : un défi à relever, des actions à privilégier*, puis, plus récemment, un autre rapport ayant pour titre *Les obligations d’Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles : vers l’égalité réelle*, paru en mars 2012.

Le rapport de 2008 fait état « des principaux défis auxquels la Société [Air Canada] fait face en matière de langues officielles », qui touchent principalement au recrutement de personnel bilingue, à la formation linguistique du personnel et au manque d’appui financier. Les recommandations du CSPLO qui découlent de ce rapport peuvent être résumées ainsi :

- recruter du personnel bilingue par l’entremise de partenariats avec des groupes communautaires et des établissements d’enseignement en milieu minoritaire ainsi qu’à l’extérieur des grands centres urbains tels que Montréal et Toronto;
- rendre la formation linguistique obligatoire pendant les heures de travail;
- soumettre au CSPLO un plan où sont identifiés les priorités et les objectifs d’Air Canada en ce qui a trait à la formation linguistique de son personnel;
- enjoindre le gouvernement du Canada à appuyer – financièrement ou par le biais de son expertise en formation linguistique – ce plan. (CSPLO, 2008a¹⁰⁴)

À la suite de la publication en septembre 2011 d’un rapport du CLO, intitulé *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d’Air Canada* (cf. annexe II), le CSPLO a rencontré en octobre et en novembre de la même année des témoins du CLO, du SCT, de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, du Quebec Community Groups Network, de Patrimoine canadien et d’Air Canada. Il a produit en mars 2012 un rapport ayant pour titre *Les obligations d’Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles : vers l’égalité réelle*. Ce rapport d’une trentaine de pages résume les obligations linguistiques d’Air Canada, rapporte les conclusions de la dernière vérification du CLO et rappelle les principales recommandations du rapport de 2008 du CSPLO, auxquelles s’ajoutent six nouvelles recommandations à l’endroit d’Air Canada.

Abordant la proportion inadéquate d’employés bilingues à Air Canada, le CSPLO convient que ce transporteur, « au début des années 2000, a dû absorber un grand nombre d’employés unilingues anglophones lors de la fusion survenue avec les Lignes aériennes Canadien International ». Il reconnaît également qu’Air Canada a, « encore aujourd’hui, de la difficulté à recruter du personnel bilingue dans certaines régions du pays » (CSPLO, 2012 : 14). Les représentants d’Air Canada ont par ailleurs évoqué diverses raisons, dont le défaut de candidats bilingues ainsi que les rares possibilités d’échanges en français, afin d’expliquer ces difficultés, que le CSPLO synthétise en trois points :

104. Document consulté en format HTML, donc sans pagination.

- Le bassin des ressources possédant les compétences linguistiques requises demeure limité dans certaines régions et Air Canada se retrouve en compétition avec les institutions fédérales et les entreprises privées lorsque vient le temps d'embaucher du personnel bilingue;
- Il peut y avoir un manque d'occasions, pour les candidats qui ont fréquenté les écoles d'immersion ou qui ont suivi des cours de langue seconde, de mettre en pratique leurs compétences linguistiques. Au moment d'entrer sur le marché du travail, certains candidats ne sont tout simplement plus en mesure de soutenir une conversation dans la langue seconde;
- L'embauche à temps partiel ou saisonnier peut décourager certains candidats déjà bilingues. Mais cette situation pourrait être appelée à changer, car Air Canada a prévu augmenter l'embauche pour des postes à temps plein au cours de la prochaine année. (*Ibid.* : 15-16)

Le rapport du CSPLO fait également mention du *Bilan annuel sur les langues officielles 2010-2011*¹⁰⁵ soumis par Air Canada au SCT, qui fournit quelques données portant précisément sur les employés francophones ou québécois. On y apprend notamment ceci :

- 4 755 des 27 563 employés d'Air Canada (soit un peu plus de 17 %) ont le français comme première langue officielle;
- Parmi les employés francophones, la majorité travaille dans le secteur de l'exploitation (78 %);
- En matière de participation, les Canadiens d'expression anglaise se retrouvent avantagés dans tous les secteurs et dans toutes les provinces, même au Québec où ils forment environ 48 % de l'effectif. Ce déséquilibre semble renforcé par le fait que la Société Air Canada n'embauche pas, selon ses propres dires, d'unilingues francophones;
- Les employés dont la première langue officielle est le français demeurent sous-représentés dans toutes les provinces, même dans celles qui ont une forte représentation francophone comme le Québec et le Nouveau-Brunswick. (*Ibid.* : 22, 23)

Enfin, ce rapport rappelle que « [d]urant les dernières années, plusieurs projets de loi ont été déposés en vue de clarifier les obligations linguistiques qui s'appliquent à Air Canada et aux entités qui y sont liées, mais sans jamais être adoptés » (*ibid.* : 27). Le CSPLO indique par ailleurs en conclusion qu'il « estime qu'il est temps pour le gouvernement fédéral de considérer d'étendre les obligations contenues dans la LLO à d'autres compagnies aériennes », dont WestJet (*ibid.* : 29). Ce rapport de 2012 du CSPLO est le plus récent à émaner d'un comité parlementaire fédéral.

105. Ce sont ces bilans, que sont invitées à déposer certaines des 200 institutions soumises à la LLO, qui permettent au SCT de produire annuellement le *Rapport sur les langues officielles*. Seul le rapport est disponible pour consultation. Cela dit, à titre d'exemple, 80 institutions de l'administration publique centrale et 120 autres sociétés d'État, organismes privatisés, organismes distincts et établissements publics sont soumis à la LLO. Pour 2011-2012, le SCT a demandé un bilan à 72 d'entre eux, et 69 ont obtempéré. <<http://www.tbs-sct.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/11-12/arol-ralo/arol-ralo06-fra.asp#sec6>> (9 mai 2013)

ANNEXE IV

SYNTHÈSE DES PLANS D'ACTION LINGUISTIQUES D'AIR CANADA

Jusqu'en 2011, on trouvait sur le site d'Air Canada un plan d'action linguistique qui s'étendait de 2001 à 2010. Pour faire écho à la *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada* (CLO, 2011b; cf. annexe II), publiée en septembre 2011 par le Commissariat aux langues officielles, Air Canada a mis en ligne un nouveau plan d'action linguistique, qui s'étend cette fois de 2011 à 2014. Ces deux plans d'action seront résumés ici.

Le premier document, qui couvre la période 2001-2010¹⁰⁶, fait état d'initiatives et d'actions entreprises par Air Canada depuis 2001, conformément à la Loi sur les langues officielles (LLO) et à la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada (LPPCAC). Dans ce texte, on rappelle d'emblée que la société « Air Canada a été assujettie à la *Loi sur les langues officielles* en 1969 et l'est restée après sa privatisation en 1988 », tout en indiquant qu'« [e]n Amérique du Nord, elle est le seul transporteur aérien à offrir autant de services en français et en anglais non seulement parce que la loi l'exige et que c'est un atout commercial, mais aussi par respect des communautés de langues officielles du Canada » (Air Canada, 2009 : 3). Elle reconnaît donc ses responsabilités à l'endroit des citoyens canadiens – y compris les « filiales en toute propriété d'Air Canada » (*ibid.* : 3) –, mais rappelle l'importance d'obtenir la collaboration des syndicats pour une application efficace de la LLO, puisque « près de 90 % de sa main-d'œuvre est syndiquée, proportion qui atteint 100 % dans le cas du personnel en contact direct avec le public » (*ibid.* : 4).

En ce qui concerne la langue du travail, Air Canada affirme reconnaître aux employés travaillant au Québec, au Nouveau-Brunswick et à Ottawa « le droit de travailler dans la langue de leur choix » ainsi que « le droit de recevoir dans cette langue les services personnels (encadrement, rémunération, soins, etc.), les services généraux (informatique, sécurité, services juridiques, etc.), les communications, la formation et le matériel d'usage courant (guides, documents de politique et logiciels) » (*ibid.* : 27).

Le second plan d'action linguistique d'Air Canada, rendu public en septembre 2011 puis mis à jour en mai 2013, compte treize pages et fait état des objectifs de la compagnie aérienne pour une période de quatre ans, c'est-à-dire de 2011 à 2014. D'emblée, on signale que le précédent plan d'action avait été conçu « pour résoudre des questions opérationnelles très précises découlant de la fusion avec Canadian Airlines en 2001 » (Air Canada, 2013b : 3). Ce nouveau plan d'action linguistique fait état de nombreuses mesures entreprises au cours des dix dernières années :

106. La version du plan d'action linguistique 2001-2010 qui a pu être consultée est une mise à jour de 2009.

- conception d'aérovocab, un guide de petit format qui permet de trouver rapidement des mots couramment utilisés dans le secteur du transport aérien;
- élaboration d'eLang, une application de gestion des tests linguistiques en ligne;
- production de la vidéo *Bonjour! Hello! L'offre active de services d'Air Canada*¹⁰⁷, présentée à tous les nouveaux employés de première ligne et accessible à tous les employés [sur la] chaîne YouTube [d'Air Canada];
- réalisation d'une brochure sur les obligations en matière de langues officielles;
- communication aux clients d'une adresse électronique destinée aux plaintes de nature linguistique;
- organisation de sondages sur la satisfaction des clients;
- réalisation d'audits [de] qualité internes mensuels;
- création d'un prix linguistique;
- formation en ligne;
- encadrement individuel par des professeurs de langue;
- présentation des obligations d'Air Canada en matière de langues officielles dans la trousse du nouvel employé;
- présentation des obligations d'Air Canada en matière de langues officielles à tous les nouveaux employés de première ligne;
- conception et distribution d'un stylo biodégradable « English–Français » pour accroître la sensibilisation des employés. (*Ibid.* : 3-4)

On mentionne également que les bornes libre-service, l'application pour les appareils mobiles ainsi que le site Web d'Air Canada sont disponibles dans les deux langues officielles (*ibid.* : 4). La société Air Canada compte déployer des efforts supplémentaires de 2011 à 2014 et formule trois objectifs autour desquels s'articule son nouveau plan d'action linguistique :

- confirmer l'engagement de la haute direction à offrir un service de qualité dans les deux langues officielles au public, tel qu'il est exigé par la *Loi sur les langues officielles* et la politique linguistique d'Air Canada;
- clarifier les engagements linguistiques de la Société auprès de ses employés;
- guider les gestionnaires et employés dans la mise en œuvre de la politique linguistique. (*Ibid.* : 4)

C'est pourquoi, dans le but « de favoriser une culture bilingue », on annonce la mise en œuvre par la direction d'« un cadre de responsabilisation visant à établir les principes directeurs de la gestion efficace des langues officielles », dont l'élément le plus concret est le suivant :

Élaborer une publication sur les langues officielles, qui comprendra de l'information pertinente à cet égard, notamment sur la politique et les procédures d'Air Canada en matière de langues officielles, les rôles et responsabilités (y compris ceux du dirigeant responsable, des champions des langues officielles et des coordonnateurs linguistiques), les personnes-ressources en matière de recrutement, les niveaux de compétence linguistique requis selon les fonctions, l'affichage, l'offre active de services, les options de formation linguistique, les horaires, etc. (*Ibid.* : 6)

Selon la mise à jour de 2013, l'échéance pour cette publication aurait été respectée.

107. Cette vidéo est disponible en ligne, en français (*Bonjour Hello*) et en anglais (*Hello Bonjour*). <<http://www.youtube.com/watch?v=1kvjjjVxpA>> et <<http://www.youtube.com/watch?v=AF6lzR0Y6zk>> (8 février 2013)

On aborde ensuite la difficulté pour Air Canada de « maintenir un nombre suffisant d'employés bilingues au sein de son effectif ». On réitère sur ce point que « [l]e recrutement de nouveaux employés bilingues, en particulier à l'extérieur du Québec, a toujours été et demeure un défi de taille pour la Société » et on déplore qu'« [a]u cours des dix dernières années, il [ait] été presque impossible d'augmenter la proportion d'employés permanents bilingues ». On évoque « [l]e manque d'occasions d'exercer ses compétences linguistiques » afin d'expliquer la difficulté pour les employés dont le français est la deuxième ou la troisième langue de maintenir leurs compétences acquises en français :

Même si bon nombre d'employés ont de solides compétences linguistiques ou ont déjà reçu de la formation linguistique au moment de leur embauche, ils sont nombreux à faire remarquer que, faute de pouvoir parler suffisamment en français au travail, leurs compétences ont décliné au point où ils ne peuvent plus soutenir une simple conversation dans cette langue. (*Ibid.* : 7)

On explique un peu plus loin que « le manque de pratique pose problème pour les employés d'Air Canada et d'Air Canada Express¹⁰⁸ » et qu'on devra « faire preuve de créativité pour élaborer de nouveaux modèles de formation et encourager les employés à les utiliser » (*ibid.* : 9). Il importe de signaler que les objectifs linguistiques en ce qui a trait au recrutement ne se limitent plus à Air Canada, puisqu'on formule la volonté de « [r]éviser et [de] mettre à jour les exigences linguistiques du personnel concerné d'Air Canada, d'Air Canada Express et de tout autre fournisseur proposant des services au nom d'Air Canada » (*ibid.* : 8). Quant aux services offerts au public voyageur, on manifeste la volonté de mettre en place « un solide programme de vérification », le tout « [a]fin de se doter d'un mécanisme de surveillance efficace visant à s'assurer que l'on offre un service de qualité égale dans les deux langues officielles en vol comme au sol » (*ibid.* : 12).

108. Nouvelle marque qui réunit Jazz et trois autres transporteurs depuis 2011 (cf. point 1.2.2.1, chapitre 1).

ANNEXE V

PRÉCISIONS CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Langue du travail. La langue du travail mesure la ou les langues **le plus souvent** utilisées au travail, qui ont été regroupées de la façon suivante, en quatre catégories.

- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais).
- La catégorie Anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français).
- La catégorie Autres, qui inclut :
 - les individus ayant répondu une autre langue que le français ou l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français).
- La catégorie Français et anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.

Langue habituelle du travail. La langue habituelle du travail combine les langues le plus souvent et régulièrement utilisées au travail. En premier lieu, la ou les langues **le plus souvent** utilisées au travail ont été regroupées selon les quatre catégories ci-dessus. En deuxième lieu, la ou les langues **régulièrement** utilisées au travail ont été regroupées de la façon suivante, en cinq catégories.

- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais).
- La catégorie Anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français).
- La catégorie Autres, qui inclut :
 - les individus ayant répondu une autre langue que le français ou l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français).
- La catégorie Français et anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - les individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Aucune langue utilisée régulièrement, qui inclut :
 - les individus ayant déclaré ne pas utiliser régulièrement une langue (autre la langue le plus souvent utilisée).

Ainsi, la langue habituelle du travail a été formée à partir de la répartition des réponses multiples sur la ou les langues **régulièrement** utilisées au travail et sur la ou les langues **le plus souvent** utilisées au travail. Cette répartition donne lieu à six catégories permettant d'observer l'utilisation des langues au travail de façon plus pointue.

- La catégorie Français uniquement, qui inclut les individus ayant répondu utiliser :
 - le plus souvent le français;
 - régulièrement aucune autre langue.
- La catégorie Surtout français, qui inclut les individus ayant répondu utiliser :
 - le plus souvent le français;
 - régulièrement au moins une autre langue.
- La catégorie Français et anglais, qui inclut les individus ayant répondu utiliser :
 - le plus souvent le français et l'anglais;
 - régulièrement aucune autre langue ou n'importe laquelle.
- La catégorie Surtout anglais, qui inclut les individus ayant répondu utiliser :
 - le plus souvent l'anglais;
 - régulièrement au moins une autre langue.
- La catégorie Anglais uniquement, qui inclut les individus ayant répondu utiliser :
 - le plus souvent l'anglais;
 - régulièrement aucune autre langue.
- La catégorie Autres, qui inclut les individus ayant répondu utiliser :
 - le plus souvent une autre langue que le français ou l'anglais;
 - régulièrement aucune autre langue ou n'importe laquelle.

Langue maternelle. La langue maternelle désigne la ou les langues **appries en premier et toujours comprises** au moment de l'enquête. Les réponses ont été regroupées comme suit, en trois catégories.

- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français;
 - la moitié des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Autres, qui inclut :
 - les individus ayant répondu une autre langue que le français ou l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.

Langue à la maison. La langue à la maison désigne la ou les langues **le plus souvent** utilisées à la maison. Les réponses ont été regroupées comme suit, en trois catégories.

- La catégorie Français, qui inclut :
 - les individus ayant répondu le français;
 - la moitié des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Anglais, qui inclut :
 - les individus ayant répondu l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.
- La catégorie Autres, qui inclut :
 - les individus ayant répondu une autre langue que le français ou l'anglais;
 - la moitié des individus ayant répondu le français combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf l'anglais);
 - la moitié des individus ayant répondu l'anglais combiné à une ou plusieurs autres langues (sauf le français);
 - le tiers des individus ayant répondu à la fois le français et l'anglais combinés à une ou plusieurs autres langues.

ANNEXE VI

PORTRAIT STATISTIQUE DE L'INDUSTRIE DU SECTEUR AÉRIEN ET DES PROFESSIONS CIBLÉES À PARTIR DES DONNÉES DU RECENSEMENT DE 2006

Lors de l'analyse des entretiens menés en 2012 auprès de pilotes, de contrôleurs aériens et d'agents de bord dans le volet qualitatif, les plus récentes statistiques de recensement disponibles étaient celles provenant du questionnaire long du recensement de 2006. Des tableaux et des analyses ont été préparés, mais ces données offraient un portrait antérieur de cinq ans aux entretiens.

Depuis l'été 2013, les données provenant de l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 sont disponibles. Elles portent sur la situation de 2011, soit l'année précédant les entretiens; il a donc été décidé de reprendre le portrait statistique (c.-à-d. le volet quantitatif du rapport) avec ces nouvelles données.

Il a été mentionné au chapitre 2 que l'ENM a remplacé le questionnaire long. Étant donné le caractère désormais facultatif de la participation à l'ENM (celle au questionnaire long du recensement était obligatoire), la méthodologie employée pour constituer l'échantillon a été modifiée. Par exemple, on a constaté que le taux de non-réponse à l'ENM dépassait 20 %, alors que celui du questionnaire long était de l'ordre de 5 %. En raison de ces modifications, les résultats provenant de l'ENM doivent être comparés avec prudence à ceux provenant du questionnaire long de 2006. Ainsi, devant toute différence entre 2006 (questionnaire long) et 2011 (ENM), on ne peut affirmer avec certitude que ces différences sont réelles, c'est-à-dire qu'elles découlent de véritables transformations de la société entre 2006 et 2011. En effet, les différences méthodologiques entre le questionnaire long de 2006 et l'ENM de 2011 pourraient expliquer en partie ou en totalité les différences observées.

Cette annexe vise à présenter les résultats de 2006. Chacun des tableaux présentés dans le volet quantitatif est repris ici, mais à partir des résultats du questionnaire long de 2006. Le lecteur est libre de faire ses propres interprétations.

Répartition des travailleurs du secteur aérien selon le lieu de travail au Canada

Population		Québec		Canada
		%	N	N
Secteur aérien	Transport aérien	21 %	10 205	48 210
	Activités de soutien au transport aérien	17 %	3 685	22 110
	Total	20 %	13 890	70 320
Ensemble des industries	Total	24 %	3 383 055	14 300 245

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs du secteur aérien
selon le lieu de travail au Québec**

Population		Lieu de travail				N
		Île de Montréal	Couronne de Montréal	RMR de Québec	Autres régions	
Secteur aérien	Transport aérien	86 %	5 %	2 %	7 %	10 205
	Activités de soutien au transport aérien	72 %	8 %	9 %	10 %	3 685
	Total	82 %	6 %	4 %	8 %	13 890
Ensemble des industries du Québec	Total	34 %	18 %	11 %	38 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs du secteur aérien
selon la langue maternelle**

Population		Langue maternelle			N
		Français	Anglais	Autre	
Secteur aérien	Transport aérien	58 %	21 %	21 %	10 205
	Activités de soutien au transport aérien	64 %	15 %	21 %	3 685
	Total	60 %	20 %	21 %	13 890
Ensemble des industries du Québec	Total	81 %	8 %	11 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs du secteur aérien
selon la langue le plus souvent utilisée à la maison**

Population		Langue le plus souvent utilisée à la maison			N
		Français	Anglais	Autre	
Secteur aérien	Transport aérien	60 %	33 %	7 %	10 205
	Activités de soutien au transport aérien	65 %	22 %	13 %	3 685
	Total	61 %	30 %	9 %	13 890
Ensemble des industries du Québec	Total	83 %	11 %	6 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs du secteur aérien
selon la connaissance du français et de l'anglais**

Population		Connaissance du français et de l'anglais				N
		Français seulement	Anglais seulement	Français et anglais	Ni français ni anglais	
Secteur aérien	Transport aérien	10 %	8 %	83 %	0 %	10 205
	Activités de soutien au transport aérien	17 %	8 %	75 %	0 %	3 685
	Total	12 %	8 %	80 %	0 %	13 890
Ensemble des industries du Québec	Total	46 %	3 %	50 %	0 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs du secteur aérien
selon la langue le plus souvent utilisée au travail**

Population		Langue le plus souvent utilisée au travail				N
		Français	Anglais	Autre	Français et anglais	
Secteur aérien	Transport aérien	39 %	47 %	1 %	13 %	10 205
	Activités de soutien au transport aérien	59 %	28 %	1 %	12 %	3 685
	Total	45 %	42 %	1 %	13 %	13 890
Ensemble des industries du Québec	Total	83 %	12 %	1 %	4 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs des professions ciblées
selon le lieu de travail au Canada**

Population		Québec		Canada
		%	N	N
Professions ciblées	Pilotage	19 %	1 560	8 245
	Contrôle aérien	17 %	775	4 590
	Service aux passagers	22 %	1 200	5 515
	Total	19 %	3 535	18 350
Ensemble des professions	Total	24 %	3 383 055	14 300 245

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

Répartition des travailleurs des professions ciblées selon le lieu de travail au Québec

Population		Lieu de travail				N
		Île de Montréal	Couronne de Montréal	RMR de Québec	Autres régions	
Professions ciblées	Pilotage	58 %	16 %	11 %	15 %	1 560
	Contrôle aérien	59 %	9 %	15 %	16 %	775
	Service aux passagers	89 %	3 %	3 %	5 %	1 200
	Total	69 %	10 %	9 %	12 %	3 535
Ensemble des professions du Québec	Total	34 %	18 %	11 %	38 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue maternelle

Population		Langue maternelle			N
		Français	Anglais	Autre	
Professions ciblées	Pilotage	74 %	20 %	6 %	1 560
	Contrôle aérien	84 %	8 %	8 %	775
	Service aux passagers	73 %	10 %	17 %	1 200
	Total	76 %	14 %	10 %	3 535
Ensemble des professions du Québec	Total	81 %	8 %	11 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

Répartition des travailleurs des professions ciblées selon la langue le plus souvent utilisée à la maison

Population		Langue le plus souvent utilisée à la maison			N
		Français	Anglais	Autre	
Professions ciblées	Pilotage	76 %	22 %	2 %	1 560
	Contrôle aérien	81 %	13 %	6 %	775
	Service aux passagers	76 %	19 %	5 %	1 200
	Total	77 %	19 %	4 %	3 535
Ensemble des professions du Québec	Total	83 %	11 %	6 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs des professions ciblées
selon la connaissance du français et de l'anglais**

Population		Connaissance du français et de l'anglais				N
		Français seulement	Anglais seulement	Français et anglais	Ni français ni anglais	
Professions ciblées	Pilotage	8 %	10 %	82 %	0 %	1 560
	Contrôle aérien	13 %	2 %	85 %	0 %	775
	Service aux passagers	11 %	1 %	88 %	0 %	1 200
	Total	10 %	5 %	85 %	0 %	3 535
Ensemble des professions du Québec	Total	46 %	3 %	50 %	0 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

**Répartition des travailleurs des professions ciblées
selon la langue le plus souvent utilisée au travail**

Population		Langue le plus souvent utilisée au travail				N
		Français	Anglais	Autre	Français et anglais	
Professions ciblées	Pilotage	47 %	45 %	0 %	8 %	1 560
	Contrôle aérien	53 %	32 %	0 %	15 %	775
	Service aux passagers	42 %	35 %	1 %	22 %	1 200
	Total	47 %	39 %	0 %	14 %	3 353
Ensemble des professions du Québec	Total	83 %	12 %	1 %	4 %	3 383 055

Source : Recensement de 2006, compilation spéciale

ANNEXE VII GUIDE DE DISCUSSION

(110 min)

Introduction

(15 min)

Mot de bienvenue et présentation de l'animatrice

- objectifs de la rencontre : en savoir davantage sur l'utilisation du français et de l'anglais dans le domaine du transport aérien au Québec
- rôle de l'animatrice et des participants
- déroulement de la rencontre : durée, règles, enregistrement, observateurs, confidentialité, etc.
- questions des participants, s'il y a lieu

Présentation des participants (tour de table)

- prénom
- information sur la carrière en aéronautique, p. ex. poste ou postes occupés, ancienneté, études... (1 min par participant)

Utilisation des langues au travail

(25 min)

Parlez-moi de l'utilisation du français, de l'anglais et, si c'est le cas, d'autres langues dans le cadre de votre travail au Québec.

- Contexte et proportion d'utilisation pour chaque langue?
 - conversations avec collègues, employés d'autres corps de métiers, subalternes/supérieurs, clients, etc.
 - communications écrites : avec employeur, syndicat, associations, notes, consignes, courriels, etc.
 - documents de travail : manuels, formulaires, logiciels, normes, directives, etc.
 - réunions, formations ou autres rencontres organisées par l'employeur
- Que pensez-vous de l'importance accordée à l'utilisation du français dans le cadre de votre travail? Dans le transport aérien en général?
- L'utilisation du français et de l'anglais dans le domaine aérien est-elle la même au Québec qu'au Canada? Si non, qu'est-ce qui les distingue?

Politique linguistique et réglementation

(15 min)

Savez-vous s'il existe une politique linguistique (directives explicites ou implicites concernant l'usage des langues) dans votre entreprise? Êtes-vous en mesure de la résumer?

Dans le cadre de vos fonctions, vous utilisez de nombreux termes propres au domaine aérien. Votre entreprise a-t-elle mis des mesures en place pour s'assurer que les employés connaissent et utilisent les termes appropriés en français?

Il existe une réglementation, nationale et internationale, concernant l'aviation civile. A-t-elle un impact sur l'usage que vous faites de l'anglais et du français dans le cadre de votre travail?

Embauche et formation**(15 min)**

Au moment de votre embauche, quelle(s) langue(s) exigeait-on que vous connaissiez?

Votre employeur offre-t-il des cours d'apprentissage ou de perfectionnement des langues? Si oui, lesquels? Ces cours se déroulent-ils pendant les heures de travail? (la réponse peut dépendre selon le syndicat)

Votre employeur offre-t-il d'autres types de formation ou d'examen? (maintien des connaissances, évaluations obligatoires, formation continue, examens à des fins d'avancement, etc.)

- Où se déroulent ces formations ou examens? (au Québec, ailleurs au Canada, à l'extérieur du pays)
- Dans quelle(s) langue(s) sont-ils offerts?

Avancement professionnel**(15 min)**

Dans le domaine aérien, quelles sont, selon vous, les chances d'avancement (voire d'embauche) :

- d'un unilingue français au Québec? au Canada?
- d'un unilingue anglais au Québec? au Canada?
- d'un bilingue (français et anglais) au Québec? au Canada?

Que pensez-vous de la proportion d'anglophones et de francophones au sein de votre entreprise? Est-ce un reflet de la situation linguistique du Québec? du Canada?

Valorisation du français**(15 min)**

Vous sentez-vous libre d'utiliser la langue de votre choix dans le cadre de votre travail?

Valorisez-vous le français en tant que langue de travail dans le domaine aérien?

Dans votre carrière, faites-vous la promotion ou avez-vous l'intention de promouvoir le français comme langue de travail? Pour quelle raison? De quelle façon?

Avez-vous l'impression qu'au Québec, l'utilisation du français dans le domaine aérien est remise en question aujourd'hui?

Retour aux observateurs**(5 min)****Mot de la fin et remerciements****(5 min)**

Si le temps le permet : en terminant, avez-vous des questions ou des idées que vous voudriez partager avec nous?

Ajout lorsque pertinent : de nos jours, arrive-t-il qu'il soit **impossible** de communiquer en français avec une tour de contrôle lors d'un vol en territoire québécois?

ANNEXE VIII

MÉTHODOLOGIE : ENTRETIENS DE GROUPE

Les données utilisées pour la portion dite de terrain qui fait l'objet du chapitre 3 sont issues, d'une part, de trois entretiens individuels et, d'autre part, de huit entretiens de groupe menés auprès d'une soixantaine de participants. Trois corps de métiers ont été ciblés dans ce volet de l'étude, soit les pilotes (y compris les copilotes), les contrôleurs aériens et les agents de bord (y compris les chefs de cabine¹⁰⁹). Ces corps de métiers ont été retenus parce qu'ils représentent une grande proportion des travailleurs participant aux opérations directement liées à la portion « en vol » du transport aérien, qui est l'objet du volet qualitatif. En effet, les moyens et le temps alloués à ce volet ne permettaient pas de se pencher sur l'ensemble des activités relevant du transport aérien. Ainsi, les corps de métiers davantage liés aux activités « au sol » ou aux activités de soutien au transport aérien, tels que les employés d'aéroport et les mécaniciens d'aéronef, n'ont pas été retenus. Par ailleurs, les contrôleurs aériens du pays ont tous pour employeur Nav Canada, qui assure seul le contrôle de la circulation aérienne civile depuis 1996 (cf. point 1.2.1), et cet employeur est soumis à la Loi sur les langues officielles (LLO). Air Canada étant le seul transporteur assujéti à la LLO, il était pertinent d'inclure dans les groupes certains employés de ce transporteur (ici des pilotes et des agents de bord). De plus, les trois professions ciblées comportent divers contextes de travail permettant d'examiner l'usage des langues et la place du français dans le domaine du transport aérien, notamment en ce qui a trait aux communications (par radio, entre collègues, avec l'employeur, avec un syndicat ou avec les passagers), à l'utilisation de documents de travail, aux formations, etc.

Constitution de l'échantillon

Les trois entretiens individuels ont eu lieu en janvier et en février 2012, dans la région de Montréal, et ont été menés avec deux pilotes¹¹⁰ et une agente de bord¹¹¹. Ces entretiens ont fait l'objet d'un enregistrement sonore et d'une transcription. Le guide de discussion utilisé a été élaboré par les agentes de recherche du Conseil supérieur de la langue française affectées au projet. Ainsi, les entretiens individuels ont permis de s'assurer que les questions étaient bien comprises et que leur formulation n'était pas perçue comme étant ambivalente. À la suite de ces trois premiers entretiens, quelques questions ont été ajoutées au guide ou encore reformulées afin qu'elles tiennent mieux compte de la réalité professionnelle des participants. La version définitive du guide de discussion se trouve à l'annexe VII.

109. Le chef de cabine est le chef d'équipe des agents de bord, responsable de la liaison entre les pilotes et les agents de bord ainsi que du breffage.

110. Recrutés grâce à une annonce transmise par l'Association québécoise du transport aérien.

111. Recrutée grâce au bouche à oreille.

Le recrutement des candidats pour les entretiens de groupe, pour lequel la maison de sondage SOM a été mandatée, s'est fait par l'entremise des syndicats des corps de métiers ciblés de même que des associations (liées au transport aérien) dont ces travailleurs (ou l'entreprise pour laquelle ils travaillent) sont membres. Les syndicats et associations ayant accepté de transmettre notre invitation à leurs membres ont fait circuler un message comportant un lien pour accéder à un sondage en ligne permettant de recruter des membres de la population cible selon des critères préétablis. Ainsi, pour être sélectionnés, les candidats devaient : (1) exercer l'un des trois métiers ciblés; (2) exercer une portion importante de leurs tâches professionnelles en territoire québécois; (3) être en mesure de participer à une discussion en français; (4) être à l'aise à l'idée de s'exprimer dans un groupe; (5) être disponible à l'une des dates proposées. Les candidats retenus selon ces critères ont été contactés par SOM afin de participer à l'un des entretiens de groupe. Quelques participants ont également fourni, à la suite des premiers entretiens, les coordonnées de certains de leurs collègues dont le profil répondait à ces critères, de manière à maximiser le recrutement. Un choix a été fait parmi les candidats de façon à varier les employeurs et les corps de métiers.

Il faut noter que, lors du recrutement, les candidats étaient informés par SOM du fait que l'étude était menée par le Conseil supérieur de la langue française. Cette information a été dévoilée malgré la possibilité qu'elle produise ce qu'on appelle l'« effet du chercheur » (Miles et Huberman, 2003 : 477-480) auprès des participants. La divulgation de cette information était nécessaire pour obtenir la participation des associations de travailleurs, qui devaient relayer l'invitation à leurs membres.

Échelonnés sur 3 mois, de février à avril 2012, les 8 entretiens de groupe, dont 2 se sont déroulés à Québec et 6 à Montréal, regroupaient chacun 7 ou 8 participants, pour un total de 62 participants. Une chargée de projet de SOM, spécialisée en recherche qualitative, était responsable de l'animation des entretiens de groupe, qui ont eu lieu dans les locaux de cette entreprise. Les participants étaient invités à remplir un questionnaire autoadministré dans les minutes précédant l'entretien, de manière à confirmer les renseignements fournis lors du prérecrutement. De plus, afin de permettre une transcription aussi fidèle que possible, l'ensemble des séances a fait l'objet d'un enregistrement sonore et vidéo. La séance de discussion durait environ 1 h 45 et les participants ont reçu une allocation forfaitaire au terme de la rencontre. Au moins une des deux agentes de recherche du Conseil supérieur de la langue française affectées au projet était présente à titre d'observatrice lors de chacun des entretiens de groupe, derrière un miroir sans tain dans une salle adjacente insonorisée. Les participants étaient avisés de ces circonstances en début de séance¹¹².

112. Pour plus d'information, consulter la politique de SOM en matière de protection des renseignements personnels, disponible en ligne. <http://www.som.ca/documents/file/politique-conf_fr-2012.pdf> (30 juillet 2012)

Il a été décidé avant la tenue des entretiens, par souci d'approfondir des thèmes parfois propres à certains corps de métiers – par exemple les communications radio entre pilotes et contrôleurs aériens ou les services en vol offerts par les agents de bord – ou encore par désir de confronter des expériences de travail similaires, de constituer des groupes de contrôleurs aériens¹¹³ et de pilotes, d'une part, puis des groupes d'agents de bord, d'autre part.

Description de l'échantillon

Sur les 8 entretiens de groupe, 3 réunissaient des agents de bord et 5, des pilotes et des contrôleurs aériens. Ainsi, 24 agents de bord, 32 pilotes et 6 contrôleurs aériens ont participé aux entretiens, pour un total de 62 participants¹¹⁴. Les 24 agents de bord étaient employés par un grand ou moyen transporteur. Pour ce qui est du nombre d'années d'expérience, 10 agents de bord en avaient moins de 10, 9 en avaient de 10 à 20, et 5 en avaient plus de 20. L'anglais est la langue la plus souvent utilisée à la maison pour 5 d'entre eux, alors qu'il s'agit du français pour 16, de l'anglais et du français pour 2 et d'une autre langue pour 1. Quant aux pilotes, 3 d'entre eux étaient retraités au moment des entretiens, un autre occupait un poste de formateur, 8 étaient employés par un petit transporteur et 20 par un grand ou moyen transporteur. Pour ce qui est du nombre d'années d'expérience, 8 pilotes en comptaient moins de 10, 10 pilotes en comptaient de 10 à 20, et 14 en comptaient plus de 20. En ce qui concerne la langue la plus souvent utilisée à la maison, 2 pilotes ont affirmé qu'il s'agissait de l'anglais, 29 du français et 1 du français et de l'anglais. Parmi les contrôleurs aériens, dont un était retraité, on comptait une personne ayant moins de 10 ans d'expérience, 2 ayant de 10 à 20 ans d'expérience et 3 ayant plus de 20 ans d'expérience. Un seul a affirmé utiliser le plus souvent l'anglais à la maison, alors que les 5 autres ont indiqué y utiliser principalement le français.

Transcription et analyse des entretiens

Les principes généraux suivants¹¹⁵ ont été retenus pour la transcription des entretiens de groupe analysés dans le volet qualitatif. La transcription respecte l'orthographe d'usage et ne cherche pas à rendre compte des phénomènes phonétiques comme la prononciation et l'intonation (ex. : *fait que* et non **faque*; *tu sais* et non **tsé*). La grammaire et la syntaxe, de même que le registre, n'ont pas fait l'objet de modification. Le recours au [sic] s'est limité au signalement de lapsus évidents dans

113. Il aurait pu être intéressant de former des groupes constitués seulement de pilotes ou de contrôleurs aériens, mais le recrutement de ces derniers s'est révélé plus difficile. N'ayant pas suffisamment de candidats pour former un groupe composé uniquement de contrôleurs, il a été convenu de les jumeler aux pilotes plutôt qu'aux agents de bord, puisque les tâches des contrôleurs et des pilotes ont davantage en commun (p. ex. communications radio, terminologie, certains outils de travail).

114. Quatre personnes retraitées, dont trois depuis trois ans ou moins et une depuis vingt ans, ont participé aux entretiens de groupe. Il semble que le critère d'admissibilité quant à l'emploi occupé n'ait pas été compris de la même façon par tous les répondants lors du recrutement (sondage en ligne et questionnaire); les propos de ces participants ont par conséquent été utilisés avec parcimonie et prudence lors des analyses.

115. Ces principes s'inspirent notamment des conventions de transcription utilisées par le centre de recherche Valibel, de l'Université catholique de Louvain <http://www.uclouvain.be/cps/ucl/doc/valibel/documents/conventions_valibel_2004.PDF>, et par le Réseau Fernand-Dumont <http://www.rfd.fse.ulaval.ca/document/?no_document=1045> (8 mars 2012).

des contextes précis, par exemple si un participant utilise *français* au lieu d'*anglais*, mais qu'il se reprend ou est repris par quelqu'un d'autre dans le groupe. Lorsque des phénomènes liés à l'interaction (sons ou gestuelle) ont été jugés pertinents à la compréhension, ils ont été transcrits en italique entre parenthèses sous forme de didascalies, par exemple (*rires*) ou (*tape sur la table*). Il en va de même pour les moments où le chevauchement de plusieurs tours de parole n'a pas permis la transcription; ces passages portent une mention du type (*Tout le monde parle en même temps.*). La transcription tient également compte des mots d'une langue autre que le français – ou prononcés comme tels; ils figurent en italique dans le texte. Les interventions de l'animatrice, quant à elles, ont été transcrites en gras. De plus, il va de soi que lorsque des mentions telles que (*Tout le monde dit oui.*) ou (*Tout le monde parle en même temps.*) sont insérées dans la transcription, il n'est pas question de l'ensemble des 62 participants, mais bien des 7 ou 8 personnes de l'un des 8 groupes. Il convient de signaler que lorsque la mention d'une ville ou d'une province (ou toute autre indication de nature géographique) aurait pu permettre d'identifier un transporteur, une périphrase du type « nom d'une ville à l'extérieur du Québec » lui a été substituée, entre crochets. De même, il a été décidé de recourir exclusivement au masculin dans les extraits provenant des pilotes et des contrôleurs aériens, et ce, afin de préserver l'anonymat, parmi les participants, du petit nombre de femmes appartenant à l'un ou à l'autre de ces deux corps de métiers. D'autre part, il n'a pas été jugé nécessaire d'éliminer les traces du genre pour les extraits provenant d'agents de bord, le recrutement ayant fait en sorte que les deux sexes soient bien représentés pour ce corps de métier.

Puisque le nombre de transporteurs aériens canadiens ayant une base d'opération au Québec n'est pas très élevé, il a été décidé de broser un portrait d'ensemble des perceptions des travailleurs ciblés plutôt que de rattacher ces perceptions à certaines entreprises. De plus, pour uniformiser le traitement des données et garantir l'anonymat des participants, il a été décidé de ne nommer aucun employeur, mais de préciser l'envergure des transporteurs (soit grand ou moyen, soit petit)¹¹⁶ afin de mieux mettre en contexte certaines analyses.

Les entretiens ont fait l'objet d'une transcription intégrale afin de permettre une analyse à l'aide du logiciel NVivo, version 9, de QSR International. Les propos recueillis ont été classés et analysés en fonction de six grands thèmes liés à l'usage des langues au travail, thèmes qui correspondent aux six sections du chapitre 3.

116. Les critères retenus pour déterminer l'envergure des transporteurs sont présentés au chapitre 1 (cf. point 1.2.2).

**Conseil supérieur
de la langue
française**

Québec 

800, place D'Youville, 13^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4
Téléphone : 418 643-2740
Télécopieur : 418 644-7654
Courriel : cslf@gouv.qc.ca

www.cslf.gouv.qc.ca