



SOMMAIRE

Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles dans sept aéroports à demande importante ADMINISTRATIONS AÉROPORTUAIRES (AA)

Introduction

La vérification a été effectuée par la Direction des langues officielles (DLO) de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)¹ pour donner suite à celle de 2000, à l'aéroport international de Vancouver (Vancouver), à l'aéroport international de Calgary (Calgary), à l'aéroport international de Winnipeg (Winnipeg), à l'aéroport international Pearson (Toronto), à l'aéroport international de Dorval (Montréal), à l'aéroport international du Grand Moncton (Moncton) et à l'aéroport international de Halifax. Cette vérification cherche à déterminer si les services offerts dans ces aéroports permettent aux membres du public de communiquer et d'être servis dans la langue officielle de leur choix, conformément à la *Loi sur les langues officielles* (LLO), au *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations des services* (*Règlement*) et à la politique du Conseil du Trésor (CT) en la matière.

L'administration aéroportuaire de Montréal demeure exemplaire lorsqu'il est question d'assumer ses responsabilités en vertu de la LLO et les AA de Toronto, de Moncton et de Halifax continuent d'assumer un bon nombre de leurs responsabilités linguistiques de façon satisfaisante. Bien que les AA de Vancouver et de Calgary aient fait des progrès en ce qui a trait à la conformité à la LLO, il subsiste de nombreux aspects à améliorer. Finalement, l'AA de Winnipeg n'a pris que très peu de mesures pour corriger les problèmes mentionnés dans le dernier rapport, ce qui signifie que des améliorations importantes s'imposaient.

Obligations linguistiques

Il était presque toujours possible d'obtenir des services bilingues aux comptoirs de services à la clientèle. Cependant, en ce qui a trait aux AA de Vancouver, de Calgary et de Winnipeg, on ne trouve pas toujours de la documentation bilingue ni une offre active bilingue au téléphone, particulièrement en dehors des heures d'ouverture. De plus, l'information sur le site Web des AA de Calgary et de Winnipeg traitant de la santé et la sécurité ainsi que l'information à l'intention du public voyageur n'est pas disponible dans les deux langues officielles. Pour ce qui est des sites Web des AA de Vancouver et de Halifax, les ajouts aux sections pertinentes ne sont pas toujours faits simultanément dans les deux langues officielles. À l'exception de Montréal et de Toronto, aucune AA ne disposait de contrôles ou de mécanismes de surveillance permettant d'évaluer la satisfaction des clients et la qualité des services bilingues disponibles.

On recommande aux AA de Vancouver, de Calgary et de Winnipeg de veiller à ce que les publications bilingues soient disponibles en tout temps et à ce qu'on puisse toujours y trouver une offre active bilingue au téléphone. Les AA de Vancouver, de Calgary, de Montréal et de Halifax devraient informer tous leurs employés qui traitent avec le public (tels les bénévoles, les directeurs de service et les préposés aux droits aéroportuaires) de leurs obligations relativement aux langues officielles et les leur rappeler. On recommande aussi aux AA de Vancouver, de Calgary, de Winnipeg et de Halifax de s'assurer que les sections de leur site Internet traitant de la santé et la sécurité et celles offrant des services au public voyageur sont complètement traduites et que les changements qui y sont apportés sont faits simultanément dans les deux langues officielles.

¹ La Direction des langues officielles, qui faisait auparavant partie du Secrétariat du Conseil du Trésor, a été transférée à la nouvelle Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada le 12 décembre 2003.

Signalisation et appareils de libre-service

En général, les AA font des efforts concertés pour s'assurer que toute la signalisation qui se trouve dans leur aéroport respectif soit bilingue. On devrait particulièrement féliciter les AA de Toronto, de Montréal, de Moncton et de Halifax pour le nombre élevé de leurs enseignes intérieures et extérieures qui sont bilingues.

Cependant, nous avons remarqué des enseignes unilingues et des enseignes contenant des erreurs de traduction dans tous les aéroports que nous avons visités. Par exemple, dans tous les aéroports visités, particulièrement ceux de Vancouver, de Calgary et de Winnipeg, les enseignes annonçant les parcs de stationnement et les agences de location de voitures étaient seulement en anglais ou contenaient des erreurs de traduction.

On recommande à toutes les AA de mettre en place des mécanismes ou d'améliorer les mécanismes actuels assurant une surveillance régulière des enseignes qui se trouvent à l'intérieur et à l'extérieur de l'aéroport, y compris celles accompagnant tous les appareils de libre-service, et ce, en portant une attention particulière à la qualité des traductions.

Services conventionnés

Les sous-traitants des AA de Montréal et de Moncton fournissent des services dignes de mention dans les deux langues officielles, comme on l'a remarqué lors de la vérification précédente. De plus, les bureaux de change offrent des services dans les deux langues officielles dans toutes les AA, ce qui constitue une importante amélioration par rapport à la vérification précédente. On encourage l'aéroport de Toronto à continuer de surveiller régulièrement l'application des dispositions relatives à la langue dans les contrats avec des tiers.

On a remarqué qu'aux aéroports de Toronto et de Halifax, certains des services offerts dans les restaurants, les boutiques hors taxe et les agences de location de voitures n'étaient pas bilingues, ce qui constitue un affaiblissement général des services dans les langues officielles de la part des sous-traitants de l'AA de Halifax par rapport à la vérification précédente. De plus, les sous-traitants chargés des boutiques hors taxe, des restaurants, de la location de voitures et du transport aérien (à l'exception d'Air Canada) aux aéroports de Vancouver, de Calgary et de Winnipeg n'offrent que peu de services dans les deux langues officielles, comme nous l'avons remarqué lors de la vérification précédente.

Aucune AA, à part celles de Montréal et de Toronto, n'avait informé adéquatement ses sous-traitants de leurs obligations en matière de langues officielles et ne disposait de contrôles et de mécanismes de surveillance satisfaisants pour évaluer les services bilingues offerts par les sous-traitants. De plus, les contrats des AA de Calgary, de Toronto, de Moncton et de Halifax avec certains de leurs locataires fournissant des services au public ne comprenaient pas de dispositions adéquates.

On recommande à toutes les AA (particulièrement celles de Vancouver, de Calgary et de Winnipeg) d'établir, de mettre en place et de faire respecter des mécanismes de surveillance solides et des politiques claires sur les langues officielles, afin de s'assurer que les sous-traitants se conforment aux dispositions de leur contrat relatives aux langues et à la LLO. On recommande aussi aux AA de tenir des séances d'information et des réunions régulières avec les sous-traitants qui offrent des services au public afin de leur rappeler la portée de leurs obligations eu égard aux langues officielles et afin de discuter des résultats de la surveillance régulière des services bilingues. Finalement, on recommande que tous les contrats soient examinés afin de s'assurer qu'ils contiennent des dispositions claires et explicites relativement aux langues officielles et que les contrats sont révisés au besoin avant leur renouvellement.

Hôtels

Les AA de Vancouver, de Calgary, de Winnipeg et de Toronto n'ont pas fait suffisamment d'efforts pour s'assurer que les enseignes des hôtels situés dans leur aéroport et les services qu'ils offrent sont bilingues, comme il avait été recommandé à la suite de la vérification précédente. Il n'est donc pas surprenant que les hôtels n'ont apporté aucune amélioration aux services ou aux enseignes depuis la dernière vérification. En fait, les représentants des hôtels n'avaient en général aucune idée de leurs obligations en vertu de la LLO.

On recommande aux AA de Vancouver, de Calgary, de Winnipeg et de Toronto d'accroître leurs efforts en ce qui a trait à l'assurance que les hôtels situés dans leur aéroport respectent leurs obligations en matière de langues officielles. Par exemple, les contrats des hôtels devraient être révisés afin d'inclure des clauses linguistiques appropriées visant à faire respecter les obligations linguistiques de la LLO. En outre, toutes les enseignes et toute la documentation donnant des instructions aux voyageurs devraient être traduites dans les deux langues officielles, en accordant la priorité à celles portant sur la sécurité.

Santé et sécurité

On a remarqué qu'une partie des enseignes, des messages standardisés, de la documentation et des instructions relatives à la santé et à la sécurité des AA de Vancouver, de Montréal, de Moncton et de Halifax contenait des erreurs ou n'était offerte qu'en une seule langue officielle, ce qui constitue un recul global par rapport à la dernière vérification. De plus, les cliniques médicales des aéroports de Vancouver et de Toronto fournissent des services en anglais seulement.

Comme nous l'avons remarqué lors de la vérification précédente, les services de sécurité des aéroports de Vancouver, de Calgary, de Toronto et de Halifax, particulièrement ceux dont le contrat a été attribué au Corps canadien des commissionnaires, ne sont pas offerts dans les deux langues officielles. De plus, les services policiers fournis par toutes les AA, à l'exception de celles de Montréal et de Moncton, ne sont pas assurés par des officiers bilingues dans tous les quarts de travail; par contre, des mesures administratives satisfaisantes ont été prises.

On recommande aux AA de Calgary, de Winnipeg et de Toronto de revoir les contrats de service des sous-traitants chargés de la santé et de la sécurité afin de s'assurer qu'ils contiennent des clauses relatives aux exigences en matière de langues officielles, en ce qui a trait à l'affichage et à la prestation de services dans les deux langues officielles, ou afin de les clarifier. De plus, les AA de Vancouver, de Montréal, de Moncton et de Halifax doivent procéder à un examen complet de leurs enseignes, de leurs messages standardisés, de leur documentation et de leurs instructions afin de s'assurer qu'ils sont complètement bilingues et ne contiennent pas d'erreurs.

Conclusion

On recommande à toutes les AA de préparer un plan d'action (comprenant un échéancier) décrivant la façon dont les recommandations seront mises en œuvre et de le transmettre à la DLO. Les plans d'action des AA de Vancouver, de Calgary, de Winnipeg et de Toronto doivent comprendre les hôtels. On peut trouver de plus amples renseignements sur les conclusions et les recommandations susmentionnées dans les rapports détaillés intitulés « Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles dans sept aéroports à demande importante » datés de février 2005 et portant sur les sept aéroports mentionnés ci-dessus.