



Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles dans sept aéroports à demande importante

**Suivi de la vérification effectuée à
l'aéroport international Pearson de
Toronto**

Février 2005

Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles

Programme de vérification Aéroport international Pearson de Toronto

1. Introduction

Cette vérification s'inscrit dans le cadre des activités de vérification que la Direction des langues officielles (DLO) de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)¹ mène pour assurer l'application de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations des services* (*Règlement*) et de la politique du Conseil du Trésor (CT) en cette matière. Les sept aéroports soumis à une vérification en 2000 seront assujettis à cette nouvelle vérification. Il s'agit des aéroports suivants :

- a) L'aéroport international de Vancouver;
- b) L'aéroport international de Calgary;
- c) L'aéroport international de Winnipeg;
- d) L'aéroport international Pearson de Toronto;
- e) L'aéroport international de Montréal (Dorval);
- f) L'aéroport international du Grand Moncton;
- g) L'aéroport international de Halifax.

Cette nouvelle vérification a pour but de déterminer la mesure dans laquelle les administrations aéroportuaires chargées de la gestion des aéroports susmentionnés ainsi que les institutions fédérales qui fournissent des services au public qui fréquente ces aéroports peuvent communiquer avec le public et lui offrir des services dans la langue officielle de son choix, conformément à la LLO et au *Règlement*.

2. Contexte

Depuis 1992, Transports Canada donne à bail aux administrations aéroportuaires locales les aéroports internationaux qu'il possède et exploite, entre autres ceux qui sont nommés dans l'introduction. Les administrations aéroportuaires locales (sociétés sans but lucratif) sont chargées de la gestion, de l'exploitation et de l'entretien des aéroports qu'elles prennent à bail ainsi que des projets d'immobilisations touchant entre autres les pistes, les aérogares, les zones industrielles, le stationnement, le transport terrestre, les services d'intervention d'urgence, la gestion du personnel et les fonctions financières et administratives.

La *Loi relative aux cessions d'aéroports* précise ce qui suit : « À la date de cession par bail d'un aéroport à une administration aéroportuaire désignée, les parties IV, V, VI, VIII, IX et X de la LLO s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à cette administration, pour ce qui est de l'aéroport, au même titre que

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.

s'il s'agissait d'une institution fédérale, et l'aéroport est assimilé aux bureaux de cette institution, à l'exception de son siège ou de son administration centrale. »

En 2000, la DLO a mené une vérification dont l'objectif était de vérifier si la LLO et la politique des langues officielles du CT étaient respectées dans les aéroports de Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto, Montréal, Moncton et Halifax (ci-après appelée la « vérification antérieure »).

3. Objectifs de la vérification

Les objectifs de la vérification ont été établis en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, qui traite des obligations des institutions fédérales et des tiers agissant au nom de ces institutions fédérales en ce qui a trait au service au public. L'objectif de la vérification consiste à déterminer la mesure dans laquelle les aéroports visés (services offerts dans les aéroports par les compagnies aériennes, les concessionnaires et les services de santé et de sécurité sous la direction des administrations aéroportuaires), les institutions fédérales² assujetties à la LLO et situées dans ces aéroports (Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)) et Air Canada s'acquittent de leurs obligations en matière de service au public conformément à la LLO, au *Règlement* et à la politique gouvernementale.

4. Portée

La vérification a couvert les administrations aéroportuaires (et les services dont elles assurent la gestion), les institutions fédérales et Air Canada oeuvrant dans les aéroports de Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto, Montréal, Moncton et Halifax. Les vérifications ont consisté en quatre grandes composantes :

- une vérification des numéros de téléphone durant et après les heures d'ouverture pour vérifier l'offre active et la prestation des services dans les deux langues officielles;
- une vérification de la qualité linguistique et de la disponibilité des contenus dans les deux langues officielles des sites Internet;
- des entrevues en personne;
- des visites des aéroports et des terrains aéroportuaires.

Un rapport distinct a été préparé pour chaque aéroport, comme dans le cas de la vérification antérieure.

Il convient de noter que la vérification n'a pas couvert les annonces faites oralement à propos des vols (par exemple les annonces concernant les embarquements et les portes d'embarquement) car il s'agit d'obligations reliées aux trajets, qui ne se rapportent pas directement aux opérations de l'aéroport.

5. Approche

La vérification s'est effectuée selon les étapes suivantes :

- Établir les paramètres de la vérification (par exemple les objectifs, la portée et l'approche).

² Veuillez noter que certains secteurs de ces institutions ont été transférés le 12 décembre 2003 à l'Agence des services frontaliers du Canada. Par ailleurs, il nous est toujours impossible au moment de la rédaction de ce rapport de déterminer avec certitude l'ensemble des services transférés à cette agence. Par conséquent, il a été décidé, pour des raisons pratiques, d'utiliser la structure organisationnelle qui existait au moment de la vérification.

- Discuter des objectifs et de la portée de la vérification avec le représentant de la commissaire aux langues officielles à Montréal (par exemple, déterminer les plaintes reçues du public au cours des deux dernières années) avant de procéder à la vérification.
- Mener des vérifications portant sur les numéros de téléphone publics, pour les entités visées (par exemple les administrations aéroportuaires, les hôtels situés à l'aéroport, Air Canada, l'ADRC, CIC, l'ACIA) pendant et après les heures d'ouverture régulières. Déterminer la mesure dans laquelle le public peut communiquer dans les deux langues officielles avec les fournisseurs de services dans ces aéroports.
- Mener des vérifications des sites Web des entités visées. Déterminer la mesure selon laquelle ces sites Internet offrent la même information dans les deux langues officielles.
- Préparer des questionnaires de vérification et des listes de contrôle en prévision des visites sur place, pour chacune des entités visées à chacun des aéroports. S'assurer que les questionnaires et les listes de contrôle tiennent compte de toutes les lacunes décelées lors de la vérification antérieure aux fins de suivi.
- Mener des entrevues, sur place, avec les représentants de chacune des entités visées en utilisant des questionnaires de vérification. Déterminer la mesure dans laquelle les représentants connaissent leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles dans le cadre de ces entrevues.
- Effectuer des visites complètes de tous les secteurs des aéroports auxquels les voyageurs ont accès, en utilisant les listes de contrôle. Ces secteurs comprennent toutes les aires situées avant et après les postes de contrôle de sécurité des aéroports, les structures qui sont reliées aux aéroports, comme les hôtels, et les propriétés voisines qui se trouvent dans les limites de l'aéroport.
- Déterminer s'il existe une capacité bilingue suffisante pour offrir des services dans les deux langues officielles, de façon permanente. Par exemple, s'adresser à des employés de l'aéroport choisis au hasard (représentant chacune des entités visées) pour vérifier la disponibilité des services et l'offre active dans les deux langues officielles. S'assurer que les services sont comparables dans les deux langues.
- Examiner tous les panneaux de signalisation installés dans les limites des terrains aéroportuaires, à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports. Vérifier si l'on a placé des symboles ou des affiches annonçant que les services sont disponibles dans les deux langues officielles et/ou en évaluer la pertinence.
- Prendre des photos de services et de panneaux de signalisation précis, à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports, afin d'aider les entités visées à se conformer à la LLO. Préparer des listes numérotées contenant les détails de chaque photo, et proposer des améliorations, le cas échéant. Certaines photos prises illustrent des améliorations exemplaires par rapport à la vérification antérieure.
- Examiner tous les documents mis à la disposition du public par les entités assujetties à la vérification.

- Examiner un échantillon de contrats passés entre les administrations aéroportuares vérifiées et des tiers, le cas échéant, pour s'assurer qu'ils contiennent des clauses linguistiques acceptables.
- Vérifier s'il existe des mécanismes de contrôle adéquats permettant que les services soient toujours fournis dans les deux langues officielles, ainsi que des mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.
- Examiner les services liés à la sûreté, à la sécurité et à la santé du public, dans chaque aéroport vérifié, par exemple les messages diffusés au public.
- Déterminer la mesure dans laquelle les recommandations formulées dans les rapports antérieurs ont été mises en oeuvre par les entités visées et faire de nouvelles recommandations au besoin.
- Analyser toutes les données recueillies et préparer des rapports pour chaque aéroport vérifié.
- Discuter des résultats préliminaires de la vérification avec chaque entité interviewée.

6. Résultats

6.1 L'administration aéroportuaire

6.1.1 Profil de l'organisation

L'aéroport international Pearson de Toronto est géré par la « Greater Toronto Airports Authority » (GTAA) fondé au mois de mars 1993. La GTAA est une société sans but lucratif reconnue par le gouvernement fédéral en novembre 1994 aux fins de cession de l'aéroport de Toronto. La GTAA continue d'utiliser la version française de son nom, « Autorité aéroportuaire du Grand Toronto », de même que le nom français de l'aéroport, « Aéroport international Lester B. Pearson ». En 2002, 25,9 millions de passagers ont fréquenté l'aéroport de Toronto.

La GTAA gère les aéroports 1 et 2, alors que l'aéroport 3 est gérée par Airport Group Canada Inc. (AGC). L'examen de la GTAA tient compte des résultats collectifs des trois aéroports, peu importe qui en a la charge.

Au moment de la vérification, l'aéroport 1 était surtout utilisée par Air Canada et ses partenaires de Star Alliance pour assurer les vols internationaux. Elle doit être démolie à la fin de 2003. Par ailleurs, l'aéroport 2 sert aussi à Air Canada et à ses partenaires de Star Alliance, surtout pour offrir des vols intérieurs et transfrontaliers (États-Unis). L'aéroport 3 sert à tous les transporteurs aériens autres que Air Canada et ses partenaires de Star Alliance. La « nouvelle aéroport 1 » est en voie de construction et devrait remplacer l'aéroport 1 actuelle à la fin de 2003. L'aéroport 2 actuelle sera éventuellement remplacée, dans plusieurs années, par la « nouvelle aéroport 1 », au fur et à mesure qu'on franchira les autres phases de construction de la « nouvelle aéroport 1 ».

Le mode de gestion aéroportuaire de la GTAA repose sur quatre grands principes. Tel que précisé dans son rapport annuel de 2001 (publié dans les deux langues officielles) : « Le mandat et l'activité de la GTAA reposent sur quatre principes fondamentaux : (1) sûreté et sécurité, (2) service à la clientèle, (3) réceptivité environnementale, (4) responsabilité financière, afin de créer un réseau d'aéroports capable de contribuer avec dynamisme au développement économique de la région. ». Pour la GTAA, les langues officielles constituent une composante importante du service à la clientèle.

6.1.2 Obligations linguistiques

Service à la clientèle

Lors de notre visite, la GTAA (y compris l'AGC) embauchait quelque 1 003 employés. De ce nombre, seuls les agents du service à la clientèle semblent avoir des rapports réguliers avec les clients. On compte, en tout, 63 agents du service à la clientèle dont 56 sont bilingues (89 %). Les sept autres agents ont suivi des cours de français fondamental conçus pour répondre aux besoins particuliers du public voyageur. Puisque le centre administratif de la GTAA n'est annexé à aucun des bâtiments de l'aérogare (il se situe au sud-est de l'aéroport de Toronto), les voyageurs ne le fréquentent pas.

À l'heure actuelle, les agents du service à la clientèle de la GTAA ne sont pas postés derrière des comptoirs. Chaque jour, entre 6 h 00 et minuit, ils circulent à travers les diverses aérogares de l'aéroport, vêtus de « vestons bleus », et sont aux aguets en vue d'identifier les voyageurs qui pourraient avoir besoin d'aide. Cela dit, des services au comptoir seront offerts à la « nouvelle aérogare 1 ». Tous les agents ambulants du service à la clientèle doivent être obligatoirement trilingues, c'est-à-dire s'exprimer couramment en anglais, en français et dans une autre langue. Les agents du service à la clientèle sont équipés de radios mobiles, ce qui leur permet de garder le contact avec la GTAA et de faire tous les appels nécessaires, selon les diverses situations qui peuvent se présenter. Un agent du service à la clientèle qu'un vérificateur a abordé au hasard était bel et bien bilingue.

Autres employés de la GTAA : Il peut arriver que les agents d'aérogares aient quelques contacts avec le public mais, tel que susmentionné, ils ne font pas partie des employés qui ont comme mandat de servir le public. Leur rôle majeur consiste à porter secours au public en cas d'urgence. À la GTAA, il y a aussi une coordonnatrice en matière de langues officielles qui a rencontré les vérificateurs lors de la vérification de l'aéroport de Toronto. Cette dernière s'assure que l'administration aéroportuaire se conforme à la LLO et à ses règlements. Tel qu'indiqué dans le rapport précédent, l'agent de relations avec les médias et la surintendante de la planification d'urgence sont en mesure de communiquer dans l'une ou l'autre des langues officielles avec les membres de la presse écrite ou électronique.

Bénévoles : À l'instar des autres aéroports, l'aéroport de Toronto fait appel à des bénévoles pour fournir de l'information au public voyageur. Les Services d'accueil de Toronto continuent de fonctionner à l'aéroport de Toronto sous la direction de la GTAA. Ces bénévoles offrent aux voyageurs des renseignements sur les services disponibles dans les aérogares. Au moment de la vérification, les Services d'accueil de Toronto regroupaient une centaine de bénévoles installés dans des kiosques d'information dans chacune des trois aérogares. On a précisé aux vérificateurs que ces bénévoles parlent plusieurs langues, y compris le français, mais qu'il n'existe aucune liste détaillant qui parle quoi et précisant combien de bénévoles s'expriment en français. Lorsqu'un voyageur demande des services en français, un bénévole non bilingue communique avec un collègue d'un autre kiosque d'information ou avec un agent du service à la clientèle de la GTAA. Les vérificateurs ont pris note que l'annonce « Accommodation, Tourist Information » affichée au kiosque d'information de l'aérogare 1 était en anglais seulement.

Mécanismes de contrôle du service

En général, la GTAA a recours à divers mécanismes de contrôle du service à la clientèle. Certains permettent d'établir le niveau de bilinguisme des services offerts à l'aéroport. Les voyageurs peuvent se procurer des cartes de commentaires bilingues partout dans l'aéroport. Cela dit, les cartes ne renferment aucune invitation pour le public à formuler des commentaires sur tout aspect de la prestation des services dans les deux langues officielles. Bien qu'il n'y ait aucune obligation de le faire, l'inclusion d'une telle invitation permettrait à la GTAA de mieux cerner les besoins de sa clientèle.

La GTAA a effectué deux sondages détaillés auprès des voyageurs aériens, le premier en août 2001 et le second en avril 2002. Les deux sondages étaient offerts dans les deux langues officielles. De trois à quatre mille passagers sélectionnés au hasard ont participé au sondage. De ce nombre, une centaine de questionnaires ont été remplis en français dans le cas de chacun des sondages. De plus, des sondeurs bilingues étaient présents sur les lieux, pendant tous les quarts de travail, dans chaque aéroport où l'on procédait au sondage.

Au mois d'août 2001, 2,6 % des répondants environ disaient avoir réclamé des services en français. Le taux de satisfaction des clients face à la qualité des services en français s'établissait à 3,37 sur une échelle de cotation de 1 à 7, la cote 1 équivalant à « pas très utile » et la cote 7 équivalant à « très utile ». Au mois d'avril 2002, 2,3 % des répondants disaient avoir réclamé des services en français. Le degré de satisfaction des répondants face à la qualité des services en français avait grimpé à 4,41 sur une échelle de 1 à 7.

Contrôles pour veiller à la prestation des services bilingues : Le sondage mené auprès des passagers aériens (dont il était question en détail dans la section 6.1.2) posait la question suivante au sujet des services bilingues et de l'affichage : « Si vous n'étiez pas satisfait des installations ou des services disponibles en français, veuillez expliquer les lacunes observées » et prévoyait plusieurs lignes où les répondants pouvaient inscrire leurs commentaires. Par ailleurs, dans le cadre de leurs responsabilités, les agents des aéroports sont appelés à vérifier les affiches à l'intérieur de l'aéroport pour s'assurer qu'elles sont conformes à la LLO. Selon la représentante de la GTAA, ils connaissent fort bien les exigences de la LLO et ses Règlements.

Services téléphoniques : Pendant les heures d'ouverture, les vérificateurs ont reçu une offre active directe de la part de la personne qui a pris l'appel quand ils ont composé le (416) 247-7678, et cette personne a été en mesure de leur fournir l'information en français. Ils n'ont pas reçu d'offre active en français au numéro (416) 247-7678 lorsqu'ils ont appelé en dehors des heures d'ouverture, mais l'agent qui a pris l'appel a tout de même été en mesure de leur fournir les renseignements demandés en français.

Outils de travail : Tel que noté dans le rapport de vérification précédent, la GTAA possède des claviers avec les accents et peut donc répondre aux lettres qu'elle reçoit en français. La GTAA a également mis au point un impressionnant lexique qui permet de traduire de l'anglais au français et vice-versa toutes les formulations et phrases couramment utilisées à l'aéroport.

Clauses reliées aux langues officielles dans les contrats de services

La représentante de la GTAA a indiqué aux vérificateurs que tous les contrats de services conclus avec les locataires s'accompagnaient de clauses sur les langues officielles. Ces derniers ont examiné un échantillonnage de contrats convenus avec les locataires. De fait, la plupart renfermaient des clauses précises portant sur les documents imprimés et le personnel. Par contre, ceux conclus avec Airport Group Canada Inc. (AGC), l'hôtel Sheraton Gateway, la Peel Police, la clinique médicale et les commissionnaires ne contenaient aucune clause reliée aux langues officielles.

L'un des mécanismes auxquels la GTAA a recours pour vérifier l'application de la LLO relève du bureau de gestion des biens et des concessions qui conçoit et rédige les contrats de services. Les agents de location vérifient régulièrement les contrats de services sous divers angles au moyen des vérifications des services offerts à la clientèle. Les vérificateurs ont consulté la liste utilisée pour effectuer des vérifications, y compris la rubrique « Conformité au bilinguisme ». On leur a fourni plusieurs exemples de lettres expédiées aux locataires par le bureau de gestion des biens et des concessions pour les inciter à se conformer aux dispositions sur les langues officielles. Cela dit, la liste de vérification précise que la conformité au bilinguisme s'applique uniquement aux services essentiels (p. ex., tous les services alimentaires et de boisson, les services hors taxes, les services de nouvelles et articles divers, et les

services de change). Elle ne vise pas tous les services jugés essentiels en vertu de l'article 12 des Règlements, comme la location d'auto, l'hébergement à l'hôtel, l'assurance voyage et la régulation du transport terrestre.

Selon la représentante de la GTAA, on ne rafraîchit pas régulièrement la mémoire des locataires quant à leurs obligations en vertu de la LLO et de ses Règlements. Par contre, on explique clairement ces règlements aux nouveaux locataires et, en général, on fait un rappel peu de temps après la signature du contrat, pour leur indiquer qu'ils doivent se conformer aux dispositions de la LLO et de ses règlements. Il importe de souligner qu'au mois de juillet 2002, des employés du service juridique de la GTAA ont rencontré des représentants du Comité des transporteurs aériens pour leur rappeler toutes leurs obligations légales, en insistant sur la question des langues officielles.

Publications : La GTAA produit et distribue très peu de documents imprimés. Les rares documents que nous avons consultés étaient bilingues, à l'exception de « The Flightpath News », une publication gratuite publiée aux deux semaines et offerte au public dans les trois aéroports. Il est à noter que cette publication a cessé d'être publiée peu de temps après la vérification.

Site Internet : La représentante de la GTAA a souligné que la GTAA avait embauché un webmestre à temps plein qui s'assurait que les ajouts au site Internet s'effectuaient simultanément dans les deux langues officielles. Le site Web de la GTAA (www.gtaa.com) est entièrement bilingue et il s'avère relativement facile de passer d'une langue à l'autre. Mais quand l'utilisateur tente de le faire, il se retrouve à la page d'accueil du site dans l'autre langue, peu importe la page qu'il consultait dans l'autre langue.

Plaintes : La représentante de la GTAA a indiqué que toute plainte du public relative aux langues officielles est acheminée directement à la coordonnatrice en matière de langues officielles (la représentante de la GTAA). La GTAA déploie tous les efforts nécessaires pour régler la situation dans les plus brefs délais. Au cours des deux dernières années, 16 plaintes ont été déposées en rapport avec les deux langues officielles et certaines font encore l'objet d'une enquête. Lors de leur vérification, les vérificateurs ont noté que la plupart de ces plaintes avaient été réglées. La représentante de la GTAA s'est néanmoins dite frustrée face à une plainte concernant un sous-traitant qui gère une société aérienne étrangère à partir de l'aéroport de Toronto. La représentante de la GTAA a affirmé qu'il s'avère très difficile d'imposer des règlements sur les langues officielles à des sociétés avec lesquelles la GTAA ne transige pas directement.

6.1.3 Affichage et signalisation à l'extérieur

Comme c'est le cas dans la plupart des grands aéroports, il existe une grande quantité d'affiches portant sur de nombreux sujets. L'aéroport de Toronto, qui possède déjà un réseau routier complexe menant aux divers aéroports, a amorcé d'imposants travaux en vue d'agrandir ce réseau, compte tenu de la « nouvelle aérogare 1 ». Par conséquent, la GTAA a besoin d'un grand nombre d'affiches portant sur les chemins à multiples voies et les nombreuses nouvelles routes en construction. Ceci exige une révision constante des affiches sur le détournement du trafic et des affiches connexes sur les retards dus à la construction, à la réduction des limites de vitesse, aux détours et ainsi de suite.

Les automobilistes qui arrivent à l'aéroport constatent que la plupart des affiches temporaires et permanentes sont bilingues. Mais suivant la tournée et l'examen de l'aéroport, les vérificateurs ont conclu qu'il y avait encore place à l'amélioration à ce chapitre. Veuillez consulter, à cet effet, l'annexe A pour la liste partielle des affiches routières et autres dont le texte doit être modifié.

6.1.4 Affichage et signalisation à l'intérieur

La GTAA est responsable de l'affichage dans les trois principales aéroports, ainsi que dans plusieurs aéroports satellites. De plus, l'aéroport de Toronto a amorcé d'importants travaux de construction en vue d'agrandir la « nouvelle aéroport 1 ». Par conséquent, la GTAA doit aussi adopter un important programme d'affichage interne dans toutes les aéroports – existantes, en voie de rénovation et en construction. Il existe déjà des centaines d'affiches et de pancartes de signalisation dans les diverses aéroports de Toronto et on produit sans cesse de nouvelles affiches. La grande majorité des affiches examinées dans les trois aéroports existantes sont entièrement conformes aux dispositions de la Loi sur les langues officielles. On a remarqué, toutefois, que certaines n'ont pas encore été traduites en français ou doivent être corrigées en raison de fautes d'orthographe qui ont pu se produire au cours de l'étape de production. En vue de prêter main forte à la GTAA à ce chapitre, vous trouverez à l'annexe A une liste des affiches qui devraient être modifiées ou refaites pour mieux renseigner le public dans les deux langues officielles.

Le texte de toute affiche installée à l'intérieur ou à l'extérieur de l'aéroport est revu par un traducteur agréé à contrat (anglais et français) qui l'examine pour déceler les fautes d'orthographe et de traduction avant la conception de l'affiche. Une fois que l'affiche a été conçue, le dessin d'atelier est réexpédié au traducteur qui examine à nouveau le texte et apporte tout correctif nécessaire. Le traducteur agréé avec lequel la GTAA fait affaire à l'heure actuelle est un ancien employé de la GTAA qui respecte les lignes directrices de Bureau de la traduction du gouvernement fédéral.

Le traducteur agréé a également procédé à une vérification des affiches de l'aéroport de Toronto deux ans environ avant la présente vérification et a découvert que c'est à l'aéroport 3, la plus récente aéroport à l'époque, qu'on trouvait plus d'affiches avec des fautes d'orthographe ou de traduction. Même si les événements du 11 septembre 2001 ont mis fin au processus de correction des affiches, un certain nombre ont quand même été corrigées. On compte éventuellement agrandir l'aéroport 3 et une série complète de nouvelles affiches sera produite à ce moment là.

6.1.5 Appareils de libre-service

Les appareils de libre-service continuent de poser des problèmes à la GTAA. Les vérificateurs ont remarqué qu'un certain nombre d'appareils de libre-service étaient bilingues, comme les téléphones publics. Par contre, ils ont identifié divers secteurs à améliorer, tel qu'expliqué à l'annexe A. Les guichets bancaires exploités sous la bannière « Frisco-AMS » sont entièrement bilingues par exemple.

6.1.6 Services conventionnés

Bureaux de change

La plupart des affiches installées dans les bureaux de Ice Currency Services and Travel Insurance étaient bilingues. Néanmoins, deux pancartes de 8½ x 11 dans la fenêtre du bureau de l'aéroport 1 étaient rédigées en anglais seulement et affichaient les messages suivants : « To receive tax refund in cash you need to have a credit card... » et « ICE Currency Services – TAX REFUND – Hours of Operation ». Le gérant a expliqué aux vérificateurs que certains employés étaient bilingues et que si personne n'était disponible pour servir un client en français si ce dernier le demandait, on solliciterait l'aide d'un membre du personnel de la GTAA.

L'affichage et les services au bureau de change de la société Travelex (autrefois Thomas Cook) visités à l'aéroport 3 entre les portes d'embarquement C29 et C26 étaient entièrement bilingues, une amélioration

par rapport à la vérification précédente. Mais au bureau de Travelex de l'aérogare 1, il n'a pas été possible d'obtenir des services en français et certaines affiches n'étaient pas bilingues.

Boutiques hors taxes et autres détaillants

En général, la signalisation dans les boutiques hors taxes était bilingue. Il faut toutefois noter que certaines affiches étaient imprimées des deux côtés et qu'une seule langue était visible à la fois (p. ex., au magasin 49 Degrees North situé de l'autre côté de la barrière de sécurité de l'aérogare 3).

Autres services

La signalisation au Travel Store et au comptoir des objets perdus de l'aérogare 1 était bilingue mais les employés étaient incapables de s'exprimer en français. La signalisation à l'aire d'entreposage des manteaux et bagages au niveau « arrivées » de l'aérogare 3 était entièrement bilingue, mais l'employé n'était pas en mesure d'offrir des services en français. Somme toute, aucun employé bilingue n'était de service au moment où les vérificateurs se sont rendus au bureau de Conquest Travel Service à l'aérogare 3. Les gens peuvent toutefois consulter Skyservice pour obtenir de l'aide quand des services en français sont requis.

Restaurants et comptoirs alimentaires

En général, toutes les pancartes suspendues de menus dans les resto-rapides étaient bilingues. Par contre, le service et les reçus n'étaient pas offerts en français. L'annexe F donne un aperçu sommaire des résultats obtenus quand nos vérificateurs ont visité un échantillonnage de restaurants et de comptoirs alimentaires dans les trois aérogares.

Agences de location de voitures

Il existe cinq agences de location de voitures à l'aéroport de Toronto : Avis, Budget, Hertz, National et Thrifty. Chacune possède au moins un bureau dans chaque aérogare. Les vérificateurs ont visité uniquement les bureaux situés dans les aires de stationnement des aérogares 1 et 2. Aucun n'offrait de service actif et dans tous les cas, aucun employé bilingue n'était de service. Veuillez consulter l'annexe G pour d'autres détails.

Compagnies aériennes

Bien qu'un représentant de l'administration aéroportuaire les ait informés du fait que les compagnies aériennes ont reçu des rappels quant à leurs obligations linguistiques, les vérificateurs n'ont reçu aucune offre active de la part des sociétés aériennes qu'ils ont visitées et n'ont rien vu qui pourrait leur faire croire que ces compagnies offrent des services dans les deux langues officielles. Les bureaux de tous les transporteurs visités sont établis à l'aérogare 3 puisque Air Canada (dont il est question séparément à la section 6.2 du présent rapport) est le principal occupant des aérogares 1 et 2.

Les vérificateurs ont rendu visite, au hasard, à quatre compagnies aériennes canadiennes situées à l'aérogare 3. Chez Air Transat, aucun employé bilingue ne travaillait au moment de la visite au guichet des départs et aucune entente administrative adéquate n'avait été conclue.

Chez JetsGo, l'agent a dit aux vérificateurs qu'environ dix (33 %) des 30 agents du service à la clientèle travaillant à l'aérogare 3 étaient bilingues et qu'il était facile de communiquer avec eux par radio pour obtenir l'aide d'un employé bilingue, s'il n'y en avait aucun au comptoir d'enregistrement. L'agent principal de Skyservice parlait français et a indiqué aux vérificateurs que si aucun des agents du service à la clientèle ne s'exprimait en français, on communiquerait avec Air France ou on tenterait de joindre, par téléavertisseur, un francophone.

Les vérificateurs ont rendu visite, au hasard, à deux compagnies aériennes américaines. Un agent bilingue travaillait au comptoir d'enregistrement de Delta. Chez Northwest, personne ne parlait français

au comptoir d'enregistrement lors de la vérification. Tout comme Delta, Northwest peut toutefois communiquer avec les services linguistiques de AT&T pour obtenir des services en français si jamais aucun agent bilingue n'est disponible.

6.1.7 Santé et sécurité

Les préposés à l'information aux passagers de la GTAA, le Corps canadien des Commissionnaires et la Peel Regional Police Department s'occupent tous de la sécurité de l'aéroport de Toronto, même si la responsabilité globale de la sécurité aéroportuaire revient aux services de police. Si jamais un voyageur a immédiatement besoin de service en matière de santé ou de sécurité, la personne s'adresse à un préposé à l'information aux passagers de la GTAA ou à un commissionnaire qui communique immédiatement avec la police.

Même si l'affiche sur la porte du bureau de la Peel Regional Police Department de l'aéroport de Toronto est entièrement bilingue, aucun des agents de police pouvait s'exprimer en français.

Quoiqu'il en soit, l'agent de police interrogé savait exactement quoi faire pour obtenir des services en français dans le cas où un passager l'exigerait. Par contre, les commissaires des aérogares 1 et 3 n'étaient pas en mesure de fournir des services en français et ne savaient pas quoi faire pour obtenir de l'aide en ce sens.

Lorsque les vérificateurs se sont rendus à la clinique médicale de l'aérogare 1, ils ont noté qu'aucun service en français n'était offert. L'affichage dans la clinique était bilingue. La représentante a indiqué aux vérificateurs qu'aucun employé bilingue ne travaillait à la clinique lors de la vérification.

Pendant leur visite à l'aérogare 3, la sonnerie d'alarme incendie a déclenché. Notons que toutes les annonces relatives à l'alarme étaient entièrement bilingues.

6.1.8 Hôtel

L'hôtel Sheraton Gateway, qui est relié à l'aérogare 3 de l'aéroport de Toronto, fonctionne de façon semblable à celle décrite dans le dernier rapport de vérification. On note un manque de constance au niveau des avis et de la signalisation sur l'hôtel. La carte de l'hôtel affichée dans le hall d'entrée est bilingue, par exemple, alors que le menu de la salle à manger ne l'est pas. Dans les chambres, le menu des repas servis à la chambre est bilingue mais les directives concernant le nettoyage à sec, l'utilisation du téléphone et les cartes de commentaires sont uniquement en anglais.

Les directives et les annonces portant sur la santé et la sécurité revêtent une importance particulière. Le porte-parole de l'hôtel a indiqué aux vérificateurs que les annonces ayant trait à la santé et à la sécurité à l'hôtel, comme celles sur les alertes incendie, se faisaient uniquement en anglais. En outre, les affiches de renseignements sur la sécurité à la piscine de l'hôtel sont uniquement en anglais. Cela dit, on a signalé aux vérificateurs que les affiches de la piscine avaient été traduites en français par un membre du personnel et qu'une commande avait été placée. Le porte-parole a précisé aux vérificateurs qu'une personne compétente vérifierait les traductions avant qu'on installe les affiches.

Lors de la visite des vérificateurs, l'effectif de l'hôtel Sheraton Gateway s'élevait à 240 personnes dont trois (1,3 %) parlaient anglais et français. Il est clair que l'hôtel n'est pas en mesure d'offrir des services bilingues ni une offre active à la plupart des quarts de travail.

Le porte-parole de l'hôtel a indiqué que l'hôtel possède une banque de données intégrée au système de réservations automatisé qui comprend la liste de tous les employés et les langues dans lesquelles chaque

personne s'exprime. Idéalement, le personnel à l'accueil peut consulter cette liste lorsqu'il est appelé à offrir des services en français. Aucun employé affecté au service d'accueil ne parle français. Mais quand les vérificateurs ont questionné les préposés à l'accueil au sujet de la banque de données, ces derniers ne semblaient pas savoir qu'une telle banque existait.

Le porte-parole de l'hôtel a précisé qu'il était difficile de maintenir un solide effectif linguistique en raison des faibles salaires, des quarts de travail et des frais de transport aller-retour des employés de l'hôtel. On note un défi additionnel, à savoir que la dotation se fait uniquement selon l'ancienneté et non selon la langue parlée, conformément aux conventions collectives.

Il n'y a eu aucune offre active en français lorsque nous avons communiqué avec l'hôtel Sheraton Gateway au (905) 672-7000 pendant les heures d'ouverture et les préposés à l'accueil n'ont déployé aucun effort pour trouver quelqu'un qui pourrait nous servir en français. Les vérificateurs ont ensuite téléphoné à l'hôtel pendant la fin de semaine et n'ont pas reçu d'offre active là encore, puisque le préposé à l'accueil n'était pas bilingue. Mais cette fois, le préposé a réussi à trouver une personne bilingue qui a pu nous fournir l'information voulue en français. Finalement, le site Web de l'hôtel Sheraton Gateway (www.sheraton.com) de Toronto est rédigé uniquement en anglais.

Les vérificateurs ont appris que l'hôtel examinera la nouvelle signalisation, les nouveaux menus et tous les autres documents afférents à l'instauration de la « nouvelle aérogare 1 » à l'aéroport de Toronto au cours des prochaines années. Dans le cadre de ce processus, l'hôtel s'assurera que toutes les nouvelles affiches sont bilingues.

6.1.9 Conclusions

La GTAA est consciente de ses obligations en matière de langues officielles. Lors de la vérification, les vérificateurs ont constaté que la GTAA s'efforce d'élaborer, de contrôler et de maintenir la signalisation et les services dans les deux langues officielles à l'échelle des trois aérogares de l'aéroport de Toronto. C'est pourquoi 89 % de ses agents du service à la clientèle sont bilingues que des cours de français fondamental sont offerts à l'autre 11 %. Les voyageurs peuvent donc obtenir des services auprès de la GTAA dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'à l'Internet.

La GTAA a recours à plusieurs mécanismes de contrôle des services dont plusieurs intègrent des mesures pour identifier et combler les lacunes relatives aux langues officielles et ce, à l'étendue de l'aéroport. La GTAA reçoit beaucoup de plaintes chaque année dont certaines sur les langues officielles. Le directeur a indiqué aux vérificateurs que la GTAA tente de régler chaque cas rapidement et efficacement pour garantir le plus haut taux possible de satisfaction du public voyageur.

Quoi qu'il en soit, les vérificateurs ont noté certains secteurs où la GTAA pourrait améliorer son rendement, en particulier les conventions de services conclues avec AGC, l'hôtel Sheraton Gateway, la Peel Police, la clinique médicale et les commissaires, qui n'intègrent toujours pas de clauses sur les langues officielles. En outre, les cartes d'affaires de la GTAA et ses bulletins d'information publiés aux deux semaines sont unilingues anglais.

Il y a beaucoup d'affiches variées portant sur une multitude de sujets à l'échelle des trois aérogares et sur l'ensemble du territoire de l'aéroport. La plupart de ces affiches sont bilingues. Les vérificateurs ont toutefois remarqué que certaines contiennent des fautes de français alors que d'autres sont unilingues anglaises. Les appareils de libre-service continuent de poser un défi à l'aéroport puisque la qualité linguistique des services offerts par ces machines n'est pas uniforme.

Par ailleurs, le niveau de conformité des locataires de l'aéroport à la LLO et à son règlement varie beaucoup d'un groupe à l'autre. La plupart des menus de restaurants sont bilingues par exemple, alors que les reçus et le service le sont rarement.

Les bureaux de change semblent avoir fait du progrès depuis la vérification précédente mais il reste encore beaucoup à faire. La plupart des employés des bureaux de change et autres détaillants étaient en mesure d'offrir des services en français, même si la plupart des affiches et des reçus de caisse étaient en anglais seulement. On a également noté certaines améliorations chez les compagnies de location d'auto depuis la dernière vérification (surtout chez Thrifty), mais les transporteurs aériens continuent de poser des difficultés à la GTAA, surtout au niveau de la signalisation et de l'offre active. D'autres fournisseurs de services, comme ceux qui entreposent les bagages et les agences de voyage, n'étaient pas toujours en mesure d'offrir des services en français mais, la plupart du temps, leurs affiches étaient bilingues.

La vérification a révélé que dans le domaine de la santé et de la sécurité, il n'y a pas de personnel bilingue. Aucun policier de la Peel Police travaillant à l'aéroport n'est bilingue. Les commissionnaires ne sont pas en mesure de fournir des services en français, une situation qu'on retrouve également à la clinique médicale de l'aéroport.

La GTAA ne s'est pas assurée que l'hôtel installe des affiches et offre des services dans les deux langues officielles. Les pancartes et la signalisation relatives à l'hôtel ne sont pas uniformes, surtout en matière de santé et de sécurité. De plus, puisque 1,3 % seulement du personnel de l'hôtel est bilingue, l'établissement n'arrive pas à offrir en tout temps des services dans les deux langues officielles. Finalement, le public n'arrive généralement pas à obtenir de l'information en français au téléphone et en consultant le site Internet de l'hôtel.

6.1.10 Suivis donnés aux recommandations antérieures

Les recommandations du rapport antérieur, en caractère gras, sont suivies des constatations pertinentes de la présente vérification :

1. Poursuivre la surveillance régulière de l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare ainsi que de l'affichage sur les appareils de libre-service.

Suivi : En ce qui a trait aux langues officielles, on a donné suite de deux façons à cette recommandation : (a) le sondage auprès des voyageurs aériens prévoyait plusieurs lignes où les répondants pouvaient inscrire leurs commentaires, et (b) la surveillance informelle de l'affichage par les agents des aérogares. On a noté que parfois, il fallait corriger le texte de l'affichage à l'intérieur comme à l'extérieur (y compris les appareils de libre-service).

2. Poursuivre la surveillance régulière de la mise en oeuvre des clauses linguistiques des contrats de location avec les tiers conventionnés.

Suivi : Les agents de location du bureau de gestion des biens et des concessions examinent régulièrement les contrats de services. On remarque toutefois que plusieurs fournisseurs de services ne respectent pas les dispositions de la LLO et de ses Règlements. De plus, les mécanismes de surveillance des langues officielles auxquels a recours le bureau de gestion des biens et des concessions devraient s'appliquer à des services autres que ceux jugés essentiels (p. ex., l'ensemble du secteur de l'alimentation et des boissons, les services hors taxes, les services de nouvelles et d'articles divers, le taux de change). Les activités de surveillance des langues officielles du bureau devraient porter sur tous les services décrits à l'article 12 des Règlements,

comme la location d'auto, l'hébergement à l'hôtel, l'assurance voyage et la régulation du transport terrestre.

3. S'assurer que les ajouts au site Internet soient faits simultanément dans les deux langues officielles.

Suivi : Le site Web de la GTAA est entièrement bilingue. La représentante de la GTAA a souligné que la GTAA avait embauché un webmestre à temps plein et que ce dernier s'assurait que tous les ajouts au site Web s'effectuaient simultanément dans les deux langues officielles.

4. Revoir les contrats de services avec les responsables de la sécurité et de la santé afin de préciser les clauses linguistiques couvrant l'affichage et la prestation de services dans les deux langues officielles.

Suivi : Les contrats de services conclus avec les responsables de la santé, de la sûreté et de la sécurité de l'aéroport de Toronto n'ont pas encore été révisés en vue d'inclure des clauses linguistiques couvrant l'affichage et la prestation des services dans les deux langues officielles. Ces clauses sont toujours absentes, en particulier, des contrats signés avec AGC, l'hôtel Sheraton Gateway, la Peel Police, la clinique médicale et les commissionnaires.

6.1.11 Nouvelles recommandations

- 1. Les recommandations 1, 2 et 4 formulées dans le cadre de la première vérification doivent être soumises à nouveau.**
- 2. Le contrat de services conclu entre la GTAA et Airport Group Canada Inc.(AGC) devrait être modifié en vue d'inclure les clauses sur les langues officielles qui conviennent. En outre, toutes les cartes d'affaires de la GTAA et de AGC devraient être bilingues.**
- 3. Le contrat de services conclu avec l'hôtel Sheraton Gateway devrait être modifié en vue d'inclure les clauses sur les langues officielles qui conviennent.**
- 4. Toutes les affiches et toute la documentation visant à fournir des directives aux clients de l'hôtel Sheraton Gateway devraient être bilingues et il faudrait donner la priorité aux documents axés sur la sûreté et la sécurité.**
- 5. L'hôtel Sheraton Gateway devrait se doter d'un plan d'action (avec un calendrier d'exécution) précisant les mesures envisagées pour rendre sa signalisation et ses services bilingues.**
- 6. Le bulletin The Flightpath News devrait être publié dans les deux langues officielles.**
- 7. La GTAA devrait se doter d'un plan d'action (avec un calendrier d'exécution) précisant les mesures envisagées pour donner suite aux recommandations ci-dessus et acheminer une copie de ce plan à la Direction générale des langues officielles.**

6.2 Air Canada

6.2.1 Offre active

1. Offre active au téléphone en dehors des heures d'ouverture

Les vérificateurs ont utilisé trois numéros de téléphone sans frais pour joindre Air Canada. Lorsqu'ils ont obtenu le service des réservations au (888) 247-2262, leur appel a d'abord été acheminé à un système de TéléRéponse automatisé entièrement bilingue. Après avoir écouté le message, ils ont pu parler à un agent d'Air Canada qui a fait une offre active et a pu fournir des services dans les deux langues officielles. Les numéros sans frais (888) 422-7533 (Arrivées et départs) et (888) 689-2247 (Bagages) aboutissent également à un répondeur automatique bilingue, mais les vérificateurs ont été mis en attente pendant un long moment et n'ont pas réussi à parler à un préposé.

2. Offre active au téléphone pendant les heures d'ouverture

Les vérificateurs ont obtenu les mêmes résultats lorsqu'ils ont composé les numéros ci-dessus pendant les heures d'ouverture.

3. Offre active en personne

Tel que noté dans le rapport d'évaluation précédent, même si les vérificateurs ne recevaient pas toujours des offres actives au comptoir d'accueil, ils arrivaient toujours à obtenir des services en français de la part de préposés à proximité de l'endroit ou en prenant des arrangements administratifs.

On a indiqué aux vérificateurs que le public voyageur ne se rend jamais au centre d'accueil des bureaux administratifs d'Air Canada car ces bureaux sont situés dans un édifice qui ne fait pas partie des aéroports de l'aéroport de Toronto. Par conséquent, ces derniers ne se sont pas rendus à ces bureaux et n'ont pas évalué l'offre active à la réception.

Air Canada a recours à des bulletins d'information et à des listes de vérification pour rappeler aux employés leurs obligations en matière de bilinguisme. Le numéro de février 2003 de « Heads Up in the Hub » précisait qu'il fallait servir les clients et faire toutes les annonces dans les deux langues officielles. De plus, une liste de vérification destinée au personnel d'embarquement souligne que toutes les annonces doivent se faire dans les deux langues officielles, entre autres l'important « dernier rappel » qui se fait entendre à l'étendue de l'aéroport pour avertir les passagers qui ne sont pas encore montés dans l'avion que l'appareil s'apprête à décoller.

4. Visibilité d'un pictogramme ou d'une affiche signalant la possibilité de recevoir des services dans les deux langues officielles

Un porte-parole d'Air Canada a indiqué aux vérificateurs que la GTAA empêche Air Canada d'installer au-dessus de chaque bureau des affiches indiquant que les services sont bilingues. On demande aux employés bilingues de porter une épinglette pour s'identifier comme bilingues et de placer des affichettes sur le comptoir où ils travaillent. Lors de la vérification à l'aéroport de Toronto, les vérificateurs n'ont pas vu de symboles (comme des épinglettes) et de pancartes de bureau (comme des affichettes) annonçant que les services étaient offerts dans les deux langues officielles aux comptoirs d'Air Canada.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

La plupart des affiches étaient rédigées dans les deux langues officielles. Par contre, les vérificateurs ont noté quelques domaines à améliorer, en particulier les enseignes imprimées des deux côtés. À l'instar d'autres aéroports au pays, ils ont constaté divers cas où seul le côté imprimé en anglais des enseignes sur la mesure des casiers à bagage et des enseignes sur la sécurité était visible. Le porte-parole d'Air Canada n'a pas encore expliqué à son personnel qu'il faut positionner les enseignes de telle sorte que les gens puissent les lire en versions française ou anglaise. Pour plus de renseignements à ce sujet, consulter l'annexe B.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Air Canada fournit très peu de documentation puisque le gros de l'information est affiché à l'Internet. Cela dit, la documentation qu'on remet encore aux voyageurs est disponible dans les deux langues officielles. Les vérificateurs ont toutefois remarqué que les tableaux d'identification des bagages au comptoir d'information sur les bagages situé près du nouveau carrousel 21 de l'aérogare 2 étaient en anglais seulement.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Web d'Air Canada (www.aircanada.ca) est très détaillé et entièrement bilingue. Cependant, le seul endroit où les passagers peuvent opter pour l'une ou l'autre langue, c'est au niveau de la page d'accueil.

6.2.2 Service

1. Nature des services offerts par Air Canada à l'aéroport visité

Les services offerts au public voyageur de l'aéroport de Toronto ressemblent à ceux en vigueur dans d'autres aéroports, y compris la billetterie, l'enregistrement au comptoir, l'accès aux zones d'embarquement et de débarquement, le rangement et la récupération des bagages, les salons réservés aux voyageurs en classe affaires, etc.

Les vérificateurs ont visité plusieurs salons classe affaires d'Air Canada (salons Feuille d'érable) dans les aérogares 1 et 2 et ont constaté que les préposés étaient bilingues ou savaient quoi faire pour trouver rapidement un préposé bilingue. Ils ont noté, à une exception près, que tous les documents et que toutes les enseignes étaient bilingues. Cette exception avait trait aux directives à suivre pour utiliser les appareils audio Sony qui étaient unilingues anglaise, une situation qui avait déjà été signalée dans le rapport précédent.

2. Existence d'une capacité bilingue suffisante pour fournir un service continu dans les deux langues officielles

Même s'il n'est pas facile d'identifier les comptoirs bilingues et les employés bilingues, les vérificateurs n'ont eu aucune difficulté à obtenir des services en français rapidement et efficacement lors de leur passage à divers comptoirs d'Air Canada aux quatre coins de l'aéroport de Toronto. Soulignons que les annonces faites par Air Canada n'étaient pas toutes bilingues.

On dénombre, en tout, 1 613 préposés aux ventes et services qui transigent régulièrement avec le public. De ce nombre, 343 (21,3 %) sont bilingues aux niveaux 3 (avancé) et 4 (parle

couramment), ont été évalués et se sont qualifiés au cours des deux dernières années. Le porte-parole d'Air Canada a précisé aux vérificateurs que ce nombre suffit à garantir la présence constante d'employés bilingues sur les lieux et dans tous les emplacements d'Air Canada dans les aéroports où la société offre des services. On remarque aussi un certain nombre d'employés de niveau 2 (intermédiaire) qui suivent des cours pour améliorer leur français et accéder au niveau 3 (avancé) afin d'obtenir leur statut officiel d'employé bilingue. On a indiqué aux vérificateurs que les activités de formation et d'évaluation linguistique à divers niveaux se poursuivent tout au long de l'année et s'adressent à tous les membres du personnel d'Air Canada à l'aéroport de Toronto.

3. Présence des outils de travail nécessaires pour fournir le service dans les deux langues officielles

L'administration d'Air Canada à l'aéroport de Toronto est en mesure de donner suite à toute correspondance qu'elle reçoit en français. Les cartes d'embarquement, les horaires de vols et les cartes d'affaires sont tous bilingues.

4. Comparabilité du service au public dans les deux langues officielles et disponibilité des arrangements administratifs, s'il y a lieu

Tel que précisé ci-dessus, le personnel réunit en tout temps un nombre suffisant d'employés bilingues pour garantir que les services offerts au public voyageur sont relativement comparables dans les deux langues officielles. En outre, des arrangements administratifs peuvent être pris dans le cas des employés qui doivent faire des annonces au niveau des aéroports 1 et 2.

Tous les employés peuvent avoir accès au centre des messages de 6 h 00 à 22 h 30 pour faire des annonces dans les deux langues officielles. Tous les employés qui travaillent au centre des messages doivent être bilingues.

Le porte-parole d'Air Canada a souligné aux vérificateurs qu'au début du quart de travail des préposés aux ventes et aux services d'Air Canada, ces derniers doivent se renseigner pour voir quels collègues, dans leur environnement immédiat, sont bilingues. De plus, s'ils ne sont pas bilingues, on leur demande de dire « un moment s'il vous plaît » et d'amener le passager au début de la ligne du comptoir le plus près où travaille un préposé bilingue. S'il n'y a aucun préposé bilingue autour, l'employé a plusieurs options : il peut téléphoner à un collègue bilingue, communiquer avec le centre des messages pour obtenir une aide bilingue par téléphone ou joindre le préposé en chef aux ventes et services qui tentera de trouver immédiatement un employé bilingue. Cela dit, la feuille d'affectations remise aux préposés en chef n'indique pas si les employés affectés à un quart de travail quelconque pour la journée sont bilingues. Par conséquent, le préposé en chef peut avoir certaines difficultés à trouver rapidement une personne bilingue.

6.2.3 Responsabilités des gestionnaires

1. Connaissance des exigences en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles

Par suite de leur vérification et de leurs conversations avec le porte-parole d'Air Canada, les vérificateurs ont conclu que cette personne était fort consciente des exigences qui sous-tendent la prestation de services au public dans les deux langues officielles. De plus, le porte-parole d'Air Canada leur a confirmé que tous les autres gestionnaires étaient conscients des responsabilités qui leur incombent en matière de langues officielles.

2. Existence de mesures de contrôle pour s'assurer que le service est toujours fourni dans les deux langues officielles

Il n'existe toujours pas de mécanismes de contrôle structurés pour vérifier si le service au public est toujours offert dans les deux langues officielles. Mais comme dans le cas des autres aéroports, le Service de contrôle de la qualité d'Air Canada vérifie la qualité des services et des annonces en français, mais seulement aux portes d'embarquement des aéronefs.

3. Existence de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Le porte-parole d'Air Canada n'était pas au courant de mécanismes structurés servant présentement à Air Canada pour évaluer le taux de satisfaction des clients et qui comprendrait une question sur les langues officielles. Les vérificateurs ont appris qu'Air Canada n'utilisait plus ses cartes de commentaires.

Air Canada a retenu les services de la firme Ipsos-Reid, à l'échelle nationale, pour mener régulièrement des sondages sur la satisfaction des clients dans les « 8 grands aéroports » du Canada. Selon le porte-parole d'Air Canada, l'aéroport de Toronto est visé par ce sondage tous les mois. Les vérificateurs ont également appris qu'il existe un numéro de télécopieur « solutions pour les clients » qu'on donne aux clients mécontents du service, y compris des questions de langues officielles.

4. Réunions avec les représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire

Cette section ne s'applique pas à Air Canada.

5. Usage des médias

C'est surtout le siège social d'Air Canada à Montréal qui gère et coordonne les relations avec les médias.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Le porte-parole d'Air Canada a précisé qu'Air Canada recevait un certain nombre de plaintes chaque année et prenait chacune très au sérieux. Le rapport précédent faisait état de plusieurs de ces plaintes. Le directeur a indiqué aux vérificateurs qu'Air Canada avait réglé chacune de ces plaintes.

6.2.4 Conclusion

Offre active : Air Canada fournit de l'information aux voyageurs dans les deux langues officielles. De plus, les systèmes téléphoniques automatiques fonctionnels pendant et après les heures d'ouverture sont entièrement bilingues et les préposés aux services téléphoniques que nous avons joints ont fourni une offre active et des services dans les deux langues officielles. En outre, le site Web d'Air Canada est très détaillé et entièrement bilingue. Cependant, les vérificateurs n'ont vu aucun symbole (comme des épinglettes) ou aucune enseigne (comme des affichettes pour le bureau) signalant que les voyageurs pouvaient obtenir des services dans les deux langues officielles aux comptoirs d'Air Canada.

Services : Les vérificateurs ont remarqué qu'à l'aéroport de Toronto, Air Canada avait maintenu ses efforts en vue de fournir des services dans les deux langues officielles. Tel qu'indiqué précédemment, les vérificateurs ont pu obtenir des services en français lors de plusieurs visites au hasard aux comptoirs d'Air Canada et aux salons Feuille d'érable. De plus, on rappelle régulièrement aux préposés du service à la clientèle les responsabilités qui leur incombent en matière de langues officielles. Les services d'Air Canada sont comparables d'une langue officielle à l'autre puisque la société embauche présentement un nombre suffisant d'employés bilingues pour offrir les services dans les deux langues officielles et dispose d'arrangements administratifs fonctionnels pour garantir que les clients obtiennent les services dans la langue officielle de leur choix. De surcroît, Air Canada s'adonne régulièrement à des activités de vérification et de formation linguistique à l'aéroport de Toronto pour continuer d'accroître son effectif d'employés qualifiés sur le plan linguistique.

Responsabilités des gestionnaires : La société Air Canada est fort consciente de ses obligations quant aux langues officielles et a déployé les efforts requis pour les respecter. De plus, la société s'est dotée de mécanismes pour évaluer le taux de satisfaction des clients et de mécanismes de contrôle pour vérifier si les services destinés au public sont bel et bien offerts dans les deux langues officielles.

6.2.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures :

Les recommandations du rapport antérieur, en caractère gras, sont suivies des constatations pertinentes de la présente vérification :

1. Rappeler aux employés la nécessité de disposer, dans les aérogares, les affiches de telle sorte que l'on puisse les lire aussi facilement en français qu'en anglais.

Suivi : Le porte-parole d'Air Canada a dit aux vérificateurs qu'on n'avait pas encore rappelé aux employés de disposer les affiches de telle sorte que l'on puisse les lire aussi facilement en anglais qu'en français. Lors de leur vérification, les vérificateurs ont aussi remarqué plusieurs autres enseignes affichées de telle sorte qu'une seule langue officielle ne soit visible.

2. S'assurer d'avoir suffisamment de guichets bilingues à chacune des aérogares et de s'assurer d'y avoir une capacité linguistique bilingue en tout temps.

Suivi : Les voyageurs francophones ne sont pas en mesure d'identifier facilement les comptoirs et les préposés bilingues. Air Canada a néanmoins fait la preuve qu'elle dispose d'un nombre suffisant d'employés bilingues pour garantir en tout temps la disponibilité des services en français.

3. Effectuer un rappel auprès des employés pour qu'il y ait de l'offre active de services aux guichets (enregistrement, billetterie, bagages, etc.).

Suivi : On rappelle régulièrement aux employés qu'ils ont l'obligation de faire les annonces et d'offrir les services dans les deux langues officielles grâce aux bulletins et aux listes de vérification à l'intention des employés.

4. Mettre en place un mécanisme afin de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle dans les aérogares et ce, par rapport à la prestation de services dans les deux langues officielles.

Suivi : Le porte-parole d'Air Canada n'était au courant d'aucun mécanisme structuré en place à la société qui permettrait d'évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle et qui comprendrait des

questions sur les langues officielles, à part les sondages périodiques coordonnés par le bureau national d'Air Canada.

6.2.6 Nouvelles recommandations

1. **Toutes les recommandations contenues dans le rapport antérieur doivent être formulées à nouveau. Même si on a donné suite, dans une certaine mesure, à quelques recommandations, les améliorations à apporter sont telles qu'il importe de reprendre les recommandations.**
2. **Il faut s'assurer de ne plus utiliser les enseignes à deux côtés (français d'un côté et anglais de l'autre) ou de mettre au point un mécanisme quelconque pour garantir que les voyageurs peuvent facilement remarquer que l'information est présentée en français ou en anglais. Il serait préférable d'utiliser des enseignes entièrement bilingues.**
3. **Adopter un système qui permet d'identifier clairement dans les feuilles d'affectations quotidiennes les employés bilingues qui travaillent pendant chaque quart de travail.**
4. **À l'aéroport international Pearson de Toronto, Air Canada devrait se doter d'un plan d'action (avec un calendrier d'exécution) précisant les mesures envisagées pour donner suite aux recommandations ci-dessus et acheminer une copie de ce plan à la Direction générale des langues officielles.**

6.3 Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC)

6.3.1 Offre active

1. Offre active au téléphone en dehors des heures d'ouverture

Les vérificateurs ont pu obtenir une offre active et des services dans les deux langues officielles en dehors des heures d'ouverture normales en composant les numéros de téléphone des bureaux de l'ADRC dans chacune des trois aéroports. Même si les agents qui ont répondu au téléphone ne parlaient pas français, ils ont réussi à trouver rapidement et efficacement un agent qui parlait français. Voici la liste des numéros de téléphone composés pendant et après les heures d'ouverture normales :

- ADRC - Aéroport 1 : (905) 676-3640
- ADRC - Aéroport 2 : (905) 676-3537
- ADRC - Aéroport 3 : (905) 612-5416

2. Offre active au téléphone pendant les heures d'ouverture

Tout comme lors des appels téléphoniques placés en dehors des heures d'ouverture, les vérificateurs ont obtenu une offre active de services dans les deux langues officielles lorsqu'ils ont communiqué avec les bureaux de l'ADRC dans chacune des trois aéroports pendant les heures d'ouverture.

3. Offre active en personne

Le porte-parole de l'ADRC a indiqué aux vérificateurs que les gestionnaires et les superviseurs rappelaient régulièrement à tous les membres du personnel de l'ADRC l'importance d'assurer une offre active en personne et au téléphone. De plus, on expédie, deux fois par année environ, des courriels à cet effet à tous les membres du personnel de l'ADRC qui travaillent à l'aéroport de Toronto. Deux notes de service électroniques ont été expédiées à l'ensemble du personnel en 2002, soit le 27 février et le 3 septembre. Ces notes précisaient clairement que tous les employés de l'ADRC travaillant à l'aéroport devaient formuler une offre active à tous les voyageurs dans les deux langues officielles, qu'ils soient bilingues ou non.

Lorsque les vérificateurs ont visité le bureau de l'ADRC à l'aérogare 3 près du carrousel 6, le préposé à l'accueil a formulé une offre active en anglais et en français, mais ce préposé a mis près de dix minutes à trouver un préposé bilingue capable d'offrir le service en français. Les vérificateurs ont aussi rendu visite au kiosque de première inspection où une offre active a été formulée en anglais et en français.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Tel qu'indiqué dans le rapport de vérification antérieur, le pictogramme officiel continue d'être bien apparent à plusieurs endroits près des zones de l'ADRC auxquelles ont accès les voyageurs dans les aérogares 1, 2 et 3. Deux comptoirs ont été identifiés bilingues au niveau des kiosques de première et de deuxième inspection à l'aérogare 1. La seule exception est le kiosque d'information de l'aérogare 3 (près de Java Joes) où aucun pictogramme bilingue n'est visible.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Les vérificateurs ont remarqué que la grande majorité des enseignes étaient rédigées dans les deux langues officielles. Les enseignes électriques installées au-dessus des kiosques de première inspection servent à accueillir les voyageurs au Canada et à identifier les kiosques où les services sont offerts dans les deux langues officielles. De fait, il existe deux rangées d'enseignes hautes, soit une rangée directement au-dessus du kiosque de première inspection et une autre rangée bien avant les kiosques, ce qui donne aux passagers qui arrivent suffisamment de temps pour se placer dans la bonne ligne d'attente. Certaines enseignes comportent toutefois des erreurs d'orthographe et/ou de traduction. Voir l'annexe C pour d'autres détails à ce sujet.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Les vérificateurs ont examiné plusieurs présentoirs de l'ADRC installés dans les trois aérogares de l'aéroport de Toronto. Tous les documents présentés étaient rédigés dans les deux langues officielles.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Web de l'ADRC (www.ADRc-adrc.gc.ca) est entièrement bilingue et convivial, et décrit la gamme des services offerts par l'ADRC. En outre, il s'avère facile de passer l'une langue à l'autre.

6.3.2 Service

1. Nature des services offerts par le bureau visité

L'ADRC fournit surtout des services et des programmes sur les douanes aux voyageurs ou aux gens d'affaires qui arrivent ou reviennent au Canada. Ces derniers sont semblables à ceux décrits dans le rapport antérieur.

2. Existence d'une capacité bilingue suffisante pour fournir un service continu dans les deux langues officielles

L'ADRC compte quelque 389 employés qui travaillent dans diverses aéroports selon des quarts de travail variables. Lors de notre visite, 59 employés (14,8 %) occupaient des postes désignés bilingues et étaient répartis comme suit :

- Aéroport 1 : 14 bilingues (15,5 %) sur un effectif total de 90 employés
- Aéroport 2 : 17 bilingues (15,5 %) sur un effectif total de 110 employés
- Aéroport 3 : 22 bilingues (13,4 %) sur un effectif total de 164 employés
- EIED (Application) : 6 bilingues (24,0 %) sur un effectif total de 25
- Le jour où les vérificateurs ont rencontré le directeur, 59 inspecteurs de l'ADRC étaient supposés travailler pendant la journée à l'aéroport 2, dont 9 (15,3 %) s'avéraient bilingues. Un employé bilingue était en poste lorsque les vérificateurs ont visité la zone de deuxième inspection de cette aéroport.

Pendant l'été, quand le nombre de passagers et le taux de congés annuels sont à leur plus haut niveau, on embauche des étudiants pour rectifier la situation. Le porte-parole de l'ADRC a indiqué que l'ADRC fait tout son possible pour embaucher des étudiants bilingues pendant ces périodes.

Puisque à l'aéroport de Toronto, les quarts de travail des agents de l'ADRC couvrent des périodes de 24 heures par jour, 365 jours par année, dans les trois aéroports, il n'est pas possible d'affecter des employés bilingues à tous les quarts de travail dans toutes les aéroports. On essaie donc, dans la mesure du possible, d'affecter 2 employés bilingues en même temps dans chacune des trois aéroports. Mais si l'un de ces agents est malade et que l'autre est parti manger, il n'est pas possible d'offrir des services en français pendant cette période. Les agents peuvent demander aux employés bilingues dans une autre aéroport de les dépanner par téléphone ou faire de leur mieux à l'aide de gestes ou de leur français limité. La période où il s'avère le plus difficile d'affecter des agents bilingues demeure le quart de travail de minuit.

En ce qui a trait au recrutement et au maintien en poste des douaniers bilingues, le porte-parole de l'ADRC s'est dit frustré. Ceci tient, entre autres, au fait que le nombre de douaniers bilingues est passé de 68 (lors de la dernière évaluation), à 59 avec le départ, pour diverses raisons, de 8 surintendants et de 6 membres des Équipes intégrées d'exécution des douanes (EIED).

Entre le 1^{er} avril 2002 et le 31 mars 2003, l'ADRC à l'aéroport de Toronto a offert la formation suivante :

- 12 douaniers ont participé à des ateliers de 2,5 jours chacun sur « les services de douanes » (à l'intention des employés unilingues);
- 12 douaniers ont participé à des ateliers de 2,5 jours chacun sur « les services téléphoniques » (à l'intention des employés unilingues);

- 36 étudiants ont reçu une formation sur « l'offre active de services » dans le cadre de la formation offerte aux nouveaux employés et aux étudiants d'été;
- 5 employés ont suivi des cours de langue française dans le cadre du Programme d'aide à la formation.

3. Présence des outils de travail nécessaires pour fournir le service dans les deux langues officielles

Tel qu'indiqué dans le rapport antérieur, l'ADRC est en mesure de donner suite à toutes les sortes de lettres en français qui lui parviennent. De plus, les cartes d'affaires des employés sont entièrement bilingues.

4. Comparabilité du service au public dans les deux langues officielles et disponibilité des arrangements administratifs, s'il y a lieu

Même si l'ADRC déploie tous les efforts possibles pour s'assurer que les employés bilingues sont en poste pendant le plus de quarts de travail possibles, le niveau de bilinguisme du personnel ne suffit pas à offrir des services pleinement comparables dans les deux langues officielles en tout temps et dans les trois aéroports de l'aéroport de Toronto.

6.3.3 Responsabilités des gestionnaires

1. Connaissance des exigences en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles

Les gestionnaires et les superviseurs connaissent très bien leurs responsabilités en matière de langues officielles.

2. Existence de mesure de contrôle pour s'assurer que le service est toujours offert dans les deux langues officielles

Il n'existe toujours pas de mécanisme formel pour vérifier si le service est toujours donné dans les deux langues officielles. Néanmoins, tel qu'indiqué précédemment, on rappelle régulièrement aux employés qu'ils ont certaines responsabilités à remplir sur le plan linguistique. Les gestionnaires et les superviseurs procèdent régulièrement à des vérifications informelles pour s'assurer que le personnel respecte pleinement les directives en matière de langues officielles. On a également procédé, à l'interne, à un examen de l'offre active au téléphone en août et en septembre 2002. En outre, le gestionnaire a indiqué aux vérificateurs que la GTAA procédait parfois à ses propres vérifications auprès des organismes installés à l'aéroport.

3. Existence de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Le porte-parole de l'ADRC n'était pas au courant de l'existence de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle autres que les plaintes.

4. Rencontres avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire

Le porte-parole de l'ADRC n'était pas au courant de mécanismes formels de contact direct entre l'ADRC et les représentants d'associations de langue officielle minoritaire à l'aéroport.

5. Usage des médias

Toutes les communications avec les médias relèvent du bureau régional de l'ADRC ou de son siège social à Ottawa.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Le porte-parole de l'ADRC nous a dit que l'ADRC à l'aéroport de Toronto avait reçu cinq plaintes du public portant sur les langues officielles en 1999, en 2000 et en 2001. Cependant, seulement deux plaintes ont été soumises en 2002. La plupart de ces plaintes portaient sur la pénurie de personnel bilingue capable d'offrir en tout temps des services dans les deux langues officielles.

6.3.4 Conclusions

Offre active : Les vérificateurs ont été en mesure d'obtenir rapidement et efficacement des services téléphoniques en français pendant et après les heures d'ouverture normales et ce, dans les trois aéroports. Le site Web de l'ADRC est entièrement bilingue et convivial. Le public n'a aucun mal à identifier les comptoirs de l'ADRC offrant des services bilingues grâce aux offres actives visuelles et écrites. En outre, la plupart des enseignes de l'ADRC sont affichées dans les deux langues officielles.

Service : Même si l'ADRC déploie beaucoup d'efforts pour garantir que son personnel bilingue est affecté au plus grand nombre de quarts de travail possibles, il n'a pas l'effectif bilingue voulu pour offrir des services entièrement comparables dans les deux langues officielles, et n'a prévu aucun arrangement administratif adéquat en ce sens. Il importe néanmoins de noter que l'ADRC organise, tout au long de l'année, plusieurs activités de formation de langue française à l'intention de ses employés. Finalement, le porte-parole de l'ADRC s'est dit frustré du fait que l'ADRC ait tant de mal à recruter et à maintenir en poste des douaniers bilingues.

Responsabilités des gestionnaires : Les gestionnaires et les superviseurs sont très conscients des responsabilités qui leur incombent en matière de langues officielles. De plus, ils ont mis en place des mécanismes de contrôle pour vérifier si les services au public sont offerts dans les deux langues officielles. Il n'existe cependant pas de mécanisme d'évaluation pour mesurer le niveau de satisfaction des clients ou les rencontres avec les représentants des collectivités linguistiques francophones locales.

6.3.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures :

Les recommandations du rapport antérieur, en caractère gras, sont suivies des constatations pertinentes de la présente vérification :

1. **Rappeler aux employés l'importance de faire l'offre active verbale lors de la prestation de services.**

Suivi : Les gestionnaires et les superviseurs rappellent régulièrement à tous les employés de l'ADRC l'importance de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles. De plus, deux notes de service électroniques ont été expédiées en 2002. Ces dernières indiquaient clairement que tous les membres du personnel de l'ADRC en poste à l'aéroport devaient faire une offre active dans les deux langues officielles à tous les voyageurs.

2. Entreprendre annuellement une révision de la désignation linguistique des postes afin d'assurer en tout temps une capacité bilingue suffisante.

Suivi : L'ADRC n'a pas réussi à maintenir en poste tous les employés bilingues depuis la vérification antérieure et se dit frustrée de ne pas arriver à conserver l'effectif nécessaire pour accorder une désignation bilingue à un plus grand nombre de postes.

3. Vérifier sur une base annuelle le respect de la clause linguistique du contrat signé avec un tiers.

Suivi : L'ADRC ne gère plus de contrats avec des tiers qui ont des rapports avec le public à l'aéroport de Toronto.

4. Mesurer la satisfaction des clients en ce qui a trait à la possibilité d'obtenir les services dans la langue officielle de leur choix et ce, à dans les trois aéroports.

Suivi : Hormis les plaintes, le porte-parole de l'ADRC n'était pas au courant de l'existence de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

6.3.6 Nouvelles recommandations

1. Les recommandations 2 et 4 du rapport précédent doivent être formulées à nouveau.

2. L'ADRC devrait déployer des efforts plus dynamiques et actifs en vue de recruter des employés bilingues pour travailler à l'aéroport.

3. Il y aurait lieu d'adopter des arrangements administratifs solides et fiables pour garantir, en tout temps et dans toutes les aéroports, la disponibilité et la comparabilité des services dans les deux langues officielles.

4. L'ADRC à l'aéroport de Toronto devrait se doter d'un plan d'action (avec un calendrier d'exécution) précisant les mesures envisagées pour donner suite aux recommandations ci-dessus et acheminer une copie de ce plan à la Direction générale des langues officielles.

6.4 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

6.4.1 Offre active

1. Offre active au téléphone en dehors des heures d'ouverture

Lorsque les vérificateurs ont composé le numéro de téléphone général (416) 973-4444 en dehors des heures d'ouverture normales, ils ont découvert qu'il s'agissait d'un système de TéléRéponse automatisé entièrement bilingue.

2. Offre active au téléphone pendant les heures d'ouverture

Les vérificateurs ont pu obtenir une offre active et des services en français lorsqu'ils ont appuyé sur le zéro pendant les heures d'ouverture après avoir composé le (416) 973-4444.

3. Offre active en personne

CIC ne place plus de préposé au comptoir d'accueil puisque toutes les demandes d'information du public sont acheminées à un centre d'appel. Cette décision a été prise par suite de l'examen des programmes. Les gens peuvent parler à un préposé grâce à un système d'interphone placé à l'extérieur du bureau de CIC. Lorsque les vérificateurs ont utilisé l'interphone, ils n'ont pas obtenu d'offre active dans les deux langues officielles.

Le porte-parole de CIC a indiqué que malgré des rappels périodiques aux employés, il s'avère très difficile de faire en tout temps une offre active à l'aéroport de Toronto.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

On a dit aux vérificateurs que des cartes-comptoirs ont été commandées et qu'elles ont été distribuées aux agents bilingues. Aucune n'était visible, cependant, lors de la vérification. De plus, les vérificateurs n'ont vu aucun pictogramme des langues officielles aux comptoirs et bureaux adjacents dans les zones accessibles aux voyageurs arrivants aiguillés vers CIC par l'ADRC.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Plusieurs des enseignes affichées par CIC à l'aéroport de Toronto sont bilingues. Par contre, certaines sont en anglais seulement, alors que d'autres présentent des fautes de français. Voir l'annexe D pour d'autres détails.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Lors de leur visite, les vérificateurs ont remarqué que les publications affichées et remises au public par CIC étaient disponibles dans les deux langues officielles. À l'aérogare 1, les reçus de caisse étaient bilingues. Les formulaires de permis de travail et de permis d'étude étaient également disponibles dans les deux langues officielles à l'aérogare 3.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Internet de CIC (www.cic.gc.ca) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve la gamme complète des services offerts par CIC et il s'avère facile de passer d'une langue à l'autre.

6.4.2 Service

1. Nature des services offerts par le bureau visité

Le bureau fournit une multitude de services, entre autres aux voyageurs américains et internationaux, aux étudiants qui ont des problèmes de visa et aux visiteurs. Il est également chargé de signaler les gens qui ne sont pas admissibles au Canada et il répond aux questions portant sur la résidence permanente. La plupart des clients qui aboutissent à ce bureau sont aiguillés par l'ADRC, tel que précisé dans le rapport antérieur. Les citoyens canadiens ne sont référés à ce bureau qu'exceptionnellement puisqu'ils ont le droit d'entrée au Canada.

Tel que précisé dans le rapport antérieur, CIC a toujours un contrat de services avec « Malton Neighbourhood Services ». Il s'agit d'un organisme non gouvernemental offrant des services au public voyageur au nom de CIC, comme aider les voyageurs à remplir la carte de déclaration

douanière et assurer des services de traduction dans une quarantaine de langues (allemand, arabe, cantonnais, chinois, etc.). Conformément au contrat, ces services sont offerts en anglais et en français.

Dans le cadre de la vérification, nous avons visité le kiosque de Malton situé dans la zone de CIC de l'aérogare 1. L'agent de Malton était bilingue et les enseignes et la documentation étaient toutes affichées et disponibles dans les deux langues officielles.

2. Existence d'une capacité bilingue suffisante pour fournir un service continu dans les deux langues officielles

On compte 110 postes (certains vacants) dont 12 (10,9 %) sont désignés bilingues. Sept des 86 agents d'immigration (8,1 %) étaient bilingues au moment de la vérification. On n'a pas tenu compte des employés de bureau car leurs rapports avec le public sont très limités. De plus, CIC embauche parfois des étudiants pendant les périodes de pointe estivales. À l'été 2002, le bilinguisme ne faisait pas partie des exigences stipulées pour combler ces postes.

Selon le porte-parole de CIC, le plus gros défi qui se pose au plan des langues officielles consiste à offrir des services bilingues à l'aérogare 2. Le CIC tente, essentiellement, de concentrer son personnel bilingue dans les aérogares les plus susceptibles d'accueillir des passagers ayant besoin de services en français. CIC s'occupe de la plupart des voyageurs en provenance des États-Unis à l'aérogare 2. Par conséquent, CIC tente de placer ses employés bilingues ailleurs lorsqu'ils ne sont pas assez nombreux pour être affectés aux trois aérogares.

Si personne n'est disponible pour offrir des services dans les deux langues officielles et que le client veut se faire servir en français, l'agent tente d'abord de joindre par téléphone un agent bilingue dans une autre aérogare. Si on détermine que le besoin le justifie, un agent bilingue est ensuite expédié à l'aérogare en question.

CIC a recours au Programme de recrutement post-secondaire de la Commission de la fonction publique. C'est ainsi que 8 des 28 personnes embauchées depuis la dernière vérification sont bilingues au niveau B-B-C. À l'instar de son homologue de l'ADRC, le porte-parole de CIC déplore le fait que certains employés bilingues aient quitté la région par suite de transferts à leur ville d'origine. Les personnes recrutées pour travailler à l'aéroport acceptent pendant un certain temps les quarts de travail difficiles, puis demandent un transfert dans un autre ministère pour travailler selon un horaire normal (du lundi au vendredi) ou retournent dans leur localité.

Le porte-parole de CIC a précisé que depuis quelques années, on est à reclasser certains postes, ce qui a nui au recrutement du personnel bilingue. On a annoncé aux vérificateurs, entre autres, qu'une liste de postes bilingues à nomination impérative avait été établie dans le cadre du Programme de recrutement post-secondaire. CIC n'a pas encore puisé à cette liste car une telle mesure s'avérerait problématique en raison de la mise en œuvre du processus de reclassification des postes. Le porte-parole de CIC entend rencontrer tous les gestionnaires pour cerner les besoins de CIC pour l'année à venir à l'aéroport de Toronto et décidera ensuite quand et comment combler les postes bilingues vacants.

Depuis la dernière vérification, un directeur de service a suivi le cours d'orientation sur les langues officielles offert par la Commission de la fonction publique. De plus, on a acheté du matériel de formation autodidacte (mis au point par des sociétés privées et par le gouvernement) à l'intention de CIC à l'aéroport de Toronto, comme des dictionnaires français-anglais, des logiciels interactifs, des grammaires, etc.

Le porte-parole de CIC a confié aux vérificateurs que les budgets pour les dépenses non salariales ne sont pas suffisants pour financer la formation linguistique de tous les agents intéressés. Il appert que six employés atteindront sous peu le niveau B-B-B. Le remboursement des frais de formation linguistique de trois agents a été approuvé.

3. Présence des outils de travail nécessaires pour fournir le service dans les deux langues officielles

Tel qu'indiqué dans le dernier rapport, le bureau possède des ordinateurs qui accommodent les accents. En outre, les en-têtes de télécopies et les cartes d'affaires sont bilingues. Nous avons aussi appris que des claviers bilingues ont été commandés récemment et qu'ils ont été installés.

4. Comparabilité du service au public dans les deux langues officielles et disponibilité des arrangements administratifs, s'il y a lieu.

Il n'est pas possible de comparer les services offerts dans les deux langues officielles puisque CIC ne dispose pas d'assez d'employés pour couvrir tous les quarts de travail dans toutes les aéroports. Aucun employé bilingue n'était en poste, par exemple, quand les vérificateurs se sont rendus au bureau de CIC de l'aéroport 3. Par ailleurs, les arrangements administratifs présentement en vigueur ne suffisent pas à garantir au public voyageur un niveau de service convenable dans les deux langues officielles.

6.4.3 Responsabilités des gestionnaires

1. Connaissance des exigences en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles

Le porte-parole de CIC était très conscient des responsabilités et obligations de CIC en matière de langues officielles. On a également précisé aux vérificateurs que les langues officielles avaient été désignées comme une « priorité ministérielle » pour l'exercice financier à venir (2003-2004). Le ministère a donc décidé d'accorder une importance prioritaire aux projets visant à appuyer la collectivité des langues officielles. Entre autres objectifs régionaux pour l'année à venir, CIC compte intensifier le recrutement du personnel bilingue, organiser quatre séances d'information sur les obligations du ministère en matière de langues officielles et produire plus de documents dans les deux langues officielles.

2. Existence de mesures de contrôle pour s'assurer que le service est toujours fourni dans les deux langues officielles

Il n'existe aucun contrôle pour s'assurer que le service est toujours donné dans les deux langues officielles.

3. Existence de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Il n'existe aucun mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

4. Rencontres avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire

CIC n'organise aucune rencontre avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire à l'aéroport de Toronto. La Direction de l'établissement au bureau régional est

maintenant responsable du programme d'extension auprès de la communauté linguistique en situation minoritaire pour la région.

5. Usage des médias

CIC à l'aéroport de Toronto n'utilise pas les médias. Tout rapport avec les médias relève du service des communications de CIC au bureau régional.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Le porte-parole de CIC n'a pris connaissance d'aucune plainte depuis la dernière vérification.

6.4.4 Conclusions

Offre active : Le numéro de téléphone du bureau de CIC à l'aéroport est branché sur un système de TéléRéponse entièrement automatisé et bilingue qui donne accès à des services personnalisés dans les deux langues officielles pendant les heures d'ouverture. Le site Internet de CIC est entièrement bilingue et très convivial. Cependant, l'offre active en personne et la visibilité du pictogramme des langues officielles demeurent problématiques au bureau de CIC à l'aéroport de Toronto. De plus, certaines enseignes doivent être revues et corrigées.

Service : Seulement 8,1 % des employés de CIC étaient bilingues lors de notre visite et CIC n'exige pas que le personnel temporaire embauché aux périodes de pointe soit bilingue. Le porte-parole de CIC nous a dit que CIC à l'aéroport de Toronto a beaucoup de misère à recruter et conserver des employés bilingues et n'a pas les ressources financières et humaines nécessaires pour permettre aux employés actuels de suivre des cours de langue. Les services offerts au public dans les deux langues officielles ne sont pas comparables et les arrangements administratifs en place ne suffisent pas à garantir un niveau de service convenable dans les deux langues officielles.

Responsabilités des gestionnaires : Tel que mentionné précédemment, le gestionnaire était conscient des obligations qui incombent à CIC sur le plan des langues officielles à l'aéroport. Il n'existe aucun mécanisme de contrôle et aucun mécanisme d'évaluation du niveau de satisfaction des clients. En outre, CIC n'organise pas de rencontres avec la collectivité francophone locale.

6.4.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures :

Les recommandations du rapport antérieur, en caractère gras, sont suivies des constatations pertinentes de la présente vérification :

1. **S'assurer que toute la documentation fournie au public est disponible dans les deux langues officielles.**

Suivi : Lors de la vérification, les vérificateurs ont remarqué que les publications affichées et offertes au public par CIC étaient disponibles dans les deux langues officielles.

2. **Entreprendre annuellement une révision de la désignation linguistique des postes afin d'assurer en tout temps une capacité bilingue suffisante.**

Suivi : Il n'y a pas assez de postes désignés bilingues pour garantir une capacité bilingue suffisante en tout temps dans les trois aéroports. De plus, il n'y a pas assez d'employés bilingues pour offrir en tout temps des services comparables dans les deux langues officielles.

3. Vérifier sur une base annuelle le respect de la clause linguistique du contrat signé avec un tiers.

Suivi : Ceci se fait présentement. Le préposé au kiosque de Malton à l'aéroport 1 était bilingue, toutes les enseignes étaient affichées et toute la documentation était présentée dans les deux langues officielles.

4. Mesurer la satisfaction des clients en ce qui a trait à la possibilité d'obtenir les services dans la langue officielle de leur choix et ce, à dans les trois aéroports.

Suivi : Il n'existe aucun mécanisme pour évaluer le niveau de satisfaction des clients.

5. Étudier la possibilité d'utiliser la dotation impérative conformément à la politique gouvernementale.

Suivi : On ne procédait pas à la dotation impérative au moment de la vérification en raison du processus de reclassification en cours qui visait les postes de certains agents.

6.4.6 Nouvelles recommandations

- 1. Les recommandations 2, 4 et 5 contenues dans le rapport antérieur doivent être formulées de nouveau.**
- 2. Il faut établir et mettre en oeuvre des arrangements administratifs en vue de garantir la comparabilité des services offerts au public dans les deux langues officielles.**
- 3. Il faut prévoir un financement adéquat afin d'inciter les employés à parfaire leur formation linguistique.**
- 4. Il faut s'assurer qu'un nombre adéquat d'employés temporaires embauchés aux périodes de pointe sont bilingues.**
- 5. Il faut s'assurer que toute la signalisation dans les aires publiques est affichée dans les deux langues officielles et que le pictogramme des langues officielles est visible en tout temps.**
- 6. CIC à l'aéroport de Toronto devrait se doter d'un plan d'action (avec un calendrier d'exécution) précisant les mesures envisagées pour donner suite aux recommandations ci-dessus et acheminer une copie de ce plan à la Direction générale des langues officielles.**

6.5 Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

6.5.1 Offre active

1. Offre active au téléphone en dehors des heures d'ouverture

La porte-parole de l'ACIA a indiqué aux vérificateurs que l'agence ne répond généralement pas au téléphone après les heures d'ouverture. La première fois que les vérificateurs ont composé le (905) 676-2545 en dehors des heures d'ouverture (un samedi), personne n'a répondu. Mais un employé de l'ACIA a répondu au téléphone lorsqu'ils ont appelé une seconde fois (un dimanche). Ce dernier n'a pas fait d'offre active en français mais a été en mesure de joindre un francophone pour agir comme traducteur.

2. Offre active au téléphone pendant les heures d'ouverture

La porte-parole de l'ACIA a indiqué aux vérificateurs que des employés bilingues répondent habituellement aux appels pendant les heures d'ouverture normales (du lundi au vendredi, de 7 h 00 à 15 h 30), puisque la réceptionniste en chef est bilingue. Quand la réceptionniste s'absente, on demande à la personne qui prend les appels de dire « un moment, s'il vous plaît » et d'acheminer l'appel au bureau de l'ACIA à Guelph (Ontario) où, selon le gestionnaire interrogé, des employés bilingues sont toujours présents pendant les heures d'ouverture.

Les vérificateurs n'ont pas eu droit à une offre active de services dans les deux langues officielles lorsqu'ils ont composé le (905) 676-2545 pendant les heures d'ouverture normales.

Ils ont toutefois réussi à obtenir l'information demandée en français suivant le transfert de l'appel à un autre bureau.

3. Offre active en personne

Les employés de l'ACIA consultent la carte des douanes émise par l'ADRC pour déterminer si une personne a besoin de services dans une langue officielle et agissent en conséquence. Depuis la dernière vérification, des rappels ont été expédiés aux employés concernant l'importance de formuler en tout temps une offre active.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Aucun pictogramme des langues officielles n'était visible aux bureaux de l'ACIA, mais on a indiqué aux vérificateurs que les voyageurs n'ont pas accès à ces bureaux.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

L'affiche qui annonce l'emplacement du site est dans les deux langues officielles. Autrement, il y a très peu d'affichage et de signalisation reliés à ce bureau. On remarque toutefois que plusieurs affiches placées devant les bureaux de l'ACIA pour renseigner les voyageurs sur ses services et règlements sont uniquement en anglais. Plusieurs autres enseignes affichent des fautes d'orthographe. Voir l'annexe E pour d'autres détails.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Lors de leur visite, les vérificateurs ont remarqué que les publications affichées et disponibles au bureau ou près du bureau de l'ACIA étaient rédigées dans les deux langues officielles. De plus, les reçus remis aux voyageurs dont les biens ont été saisis sont bilingues et affichent le numéro de téléphone du bureau de réception centrale (905-676-2545) où l'on est en mesure, la plupart du temps, de fournir une offre active et des services dans les deux langues officielles.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Internet de l'ACIA (www.inspection.gc.ca) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve toute la gamme des services offerts et il est facile de passer d'une langue officielle à l'autre.

6.5.2 Service

1. Nature des services offerts dans les deux langues officielles

Les inspecteurs de l'ACIA interrogent les personnes qui tentent d'entrer au Canada avec des produits qui peuvent être proscrits. Par conséquent, il peut arriver que les inspecteurs confisquent certains biens, réclament des amendes et examinent des animaux nouvellement arrivés. Toutes les personnes qui se présentent à l'ACIA avant de quitter la zone ont été aiguillées par un agent à poste fixe de l'ADRC. Si l'ADRC doit faire appel aux services d'un agent de l'ACIA pendant qu'on fouille les bagages d'un passager à la zone de deuxième inspection, l'inspecteur peut appuyer sur un bouton pour alerter un employé de l'ACIA. Par conséquent, il existe des liens étroits entre l'ADRC et l'ACIA.

2. Existence d'une capacité bilingue suffisante pour fournir un service continu dans les deux langues officielles

L'ACIA embauche présentement 28 employés à l'aéroport de Toronto dont 5 (17,9 %) sont bilingues et occupent des postes à désignation bilingue (B-B-B). Cela dit, l'un des employés est la réceptionniste qui ne travaille généralement pas avec les agents dans la zone d'inspection. Par conséquent, on compte 27 employés affectés à des quarts de travail dont 4 (14,8 %) sont bilingues.

Les horaires de travail sont organisés de sorte que les employés travaillent pendant quatre jours et prennent congé pendant quatre jours. Deux employés bilingues sont sensés travailler chaque jour, sauf lorsque ces derniers sont en congé annuel, en congé de maladie ou en formation. Par conséquent, il n'y a pas assez de personnel bilingue pour couvrir tous les quarts de travail dans les trois aéroports.

Les passagers ayant besoin de services en français et qui sont aiguillés par l'ADRC à l'ACIA sont toujours accompagnés par un agent bilingue de l'ADRC jusqu'à l'ACIA. Si aucun agent bilingue de l'ACIA n'est disponible, l'agent bilingue de l'ADRC reste avec le voyageur pour traduire ce qui se dit à l'agent de l'ACIA. En général, le public n'a pas accès aux bureaux de l'ACIA. Toutes les fouilles de l'ACIA s'effectuent dans la zone de deuxième inspection de l'ADRC.

L'ACIA à l'aéroport de Toronto a lancé deux concours depuis la dernière évaluation. Le premier, qui remonte au mois de février 2001, a permis à l'ACIA d'embaucher un employé bilingue. Le

second, qui a été affiché en septembre 2001, a permis à l'ACIA d'embaucher trois autres employés bilingues.

3. Présence des outils de travail nécessaires pour fournir le service dans les deux langues officielles

Tel qu'indiqué dans le rapport précédent, si jamais il s'avère nécessaire de correspondre en français avec un client, l'ACIA peut faire appel à son service de traduction. En outre, les cartes d'affaires sont toujours bilingues. Finalement, l'ACIA a remis à ses employés une fiche technique sur la façon de répondre au téléphone dans les deux langues. Cette fiche comprend une liste de phrases courantes, dans les deux langues officielles, applicables à une gamme de situations qui peuvent se présenter au téléphone.

L'ACIA à l'aéroport de Toronto a mis au point, localement, un système pour aider son personnel à communiquer avec les clients à l'aide de symboles et de gestes. On a montré aux vérificateurs une série de cartes avec des images d'animaux et d'aliments qui indiquent, à l'aide de symboles, s'il est permis ou non d'entrer ou non au Canada avec ces aliments ou ces animaux. L'ACIA dispose aussi de cartes-éclair affichant des phrases courantes dans diverses langues étrangères. Ces cartes-éclair n'existent toutefois pas en versions française et anglaise. On a précisé aux vérificateurs qu'il s'agit uniquement de prototypes et que le produit final, ainsi que les directives sur la façon de s'en servir, seraient disponibles en versions française et anglaise.

4. Comparabilité du service au public dans les deux langues officielles et disponibilité des arrangements administratifs, s'il y a lieu

Sur le plan de la qualité, les services offerts par l'ACIA dans les deux langues officielles ne sont pas entièrement comparables et égaux parce que l'agence n'a pas assez d'employés bilingues pour doter tous les quarts de travail dans les trois aéroports. En outre, puisque l'ADRC a indiqué qu'elle ne dispose pas non plus d'un personnel bilingue suffisant pour doter tous les quarts de travail de personnel bilingue, les arrangements administratifs de l'ACIA ne sont pas adéquats pour garantir aux voyageurs l'accès, en tout temps, à des services dans les deux langues officielles.

6.5.3 Responsabilités des gestionnaires

1. Connaissance des exigences en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles

La porte-parole de l'ACIA est familière avec les exigences du bureau en matière de prestation de services au public dans les deux langues officielles. Elle a également avoué aux vérificateurs que l'ACIA avait beaucoup appris de la vérification précédente effectuée à l'aéroport de Toronto et que l'agence était maintenant plus consciente de ses responsabilités sur le plan des langues officielles. La porte-parole de l'ACIA a dit aux vérificateurs que depuis la dernière évaluation, elle avait communiqué avec le responsable des langues officielles de l'ACIA à l'échelle nationale, soit le coordonnateur des langues officielles de l'ACIA à la Division de la planification, des politiques et de l'éducation.

2. Existence de mesures de contrôle pour s'assurer que le service est toujours fourni dans les deux langues officielles

Il n'existe pas de contrôles formels pour s'assurer que le service est toujours donné dans les deux langues officielles. Mais de temps à autres, les gestionnaires et les superviseurs procèdent à des vérifications informelles pour voir, par exemple, s'il y a une offre active au téléphone.

3. Existence de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Il n'existe aucun mécanisme d'évaluation formel permettant d'évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle. La porte-parole de l'ACIA a indiqué que la GTAA avait recours à des cartes de commentaires pour connaître le point de vue des clients mais qu'aucun commentaire négatif n'avait été formulé à l'endroit de l'ACIA.

4. Rencontres avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire

Il n'existe aucun mécanisme permettant à l'ACIA de l'aéroport de Toronto d'établir des rapports directs avec les associations de langue officielle minoritaire. On a dit aux vérificateurs que ces genres de rencontres étaient généralement organisées au niveau national.

5. Usage des médias

L'ACIA de l'aéroport de Toronto n'utilise pas les médias.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Selon la porte-parole de l'ACIA, aucune plainte ne semble avoir été formulée depuis la dernière évaluation.

6.5.4 Conclusions

Offre active : Il n'y a pas toujours de service dans les deux langues officielles au numéro de téléphone remis aux passagers dont les biens sont saisis. Cependant, les reçus sur lesquels est inscrit ce numéro de téléphone sont bilingues. Les vérificateurs ont pris note de plusieurs enseignes en anglais seulement ou avec des fautes de français. Par contre, le site Internet de l'ACIA est entièrement bilingue et très convivial.

Service : L'ACIA n'embauche pas assez de personnel bilingue pour doter tous ses quarts de travail dans les trois aérogares. Par conséquent, les services ne sont pas entièrement comparables dans l'une et l'autre langue officielle. De plus, tel que susmentionné, les arrangements administratifs de l'ACIA ne sont pas adéquats pour garantir en tout temps au public des services dans les deux langues officielles. Il importe toutefois de souligner que l'ACIA a mis au point, localement, un système de communication à l'aide de symboles et de langage gestuels.

Responsabilités des gestionnaires : La porte-parole de l'ACIA était familière avec la Loi sur les langues officielles (LLO) et ses exigences. Il n'existe aucun mécanisme de contrôle linguistique, aucun mécanisme formel pour évaluer le niveau de satisfaction des clients et aucune rencontre avec les représentants de la collectivité francophone locale.

6.5.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures :

Les recommandations du rapport antérieur, en caractère gras, sont suivies des constatations pertinentes de la présente vérification :

1. **Consulter le responsable national des langues officielles de l'Agence afin de revoir toutes les obligations linguistiques qui incombent au bureau de l'aéroport (pictogramme, documentation, affiche, offre active, etc.).**

Suivi : La porte-parole de l'ACIA a dit aux vérificateurs que depuis la première évaluation, elle avait communiqué avec le responsable national des langues officielles de l'ACIA pour obtenir plus de renseignements sur les langues officielles, en particulier les questions liées à l'offre active de services dans les deux langues officielles, le pictogramme, la documentation et l'affichage.

2. **S'assurer d'avoir toute la documentation disponible dans les deux langues officielles à la fin de l'exercice financier.**

Suivi : Lors de leur visite, les vérificateurs ont noté que les publications affichées et disponibles aux bureaux ou près des bureaux de l'ACIA étaient offertes dans les deux langues officielles.

3. **Veiller à ce que la capacité bilingue soit suffisante à la fin de l'année financière 2000-2001.**

Suivi : Un concours mettant de l'avant divers profils linguistiques a eu lieu en février 2001, ce qui a permis à l'ACIA d'embaucher plusieurs employés bilingues. Cela dit, il n'y avait toujours pas assez d'employés bilingues lors de l'évaluation pour doter en tout temps tous les quarts de travail dans les trois aéroports.

4. **Prendre des mesures pour que les reçus remis aux voyageurs portent un numéro de téléphone où on est en mesure d'assurer l'offre active et les services dans les deux langues officielles.**

Suivi : Les reçus remis aux passagers indiquent maintenant le numéro de téléphone de la réception centrale de l'ACIA à l'aéroport de Toronto (905-676-2545) où l'offre active et les services dans les deux langues officielles ne sont pas encore disponibles en tout temps.

6.5.6 Nouvelles recommandations

1. **Les recommandations 3 et 4 contenues dans le rapport antérieur doivent être formulées à nouveau.**
2. **Il faut s'assurer de rappeler régulièrement aux membres du personnel qu'ils doivent fournir une offre active au téléphone et en personne.**
3. **Pour garantir la comparabilité des services au public dans les deux langues officielles, il faut s'assurer que des employés bilingues sont toujours présents sur les lieux. Quand la chose n'est pas possible, il faut immédiatement prendre les arrangements administratifs qui s'imposent.**
4. **Il faut s'assurer que l'affichage et la signalisation de l'ACIA sont visibles, en tout temps, dans les deux langues officielles.**

5. **L'ACIA à l'aéroport de Toronto devrait se doter d'un plan d'action (avec un calendrier d'exécution) précisant les mesures envisagées pour donner suite aux recommandations ci-dessus et acheminer une copie de ce plan à la Direction générale des langues officielles.**

ANNEXE A

AUTORITÉ AÉROPORTUAIRE DU GRAND TORONTO
AFFICHAGE À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR

Veillez prendre note que cette liste n'est pas complète. Les renseignements ont été compilés dans le but d'aider l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) à améliorer la qualité de sa signalisation. Les photos illustrant les éléments suivants sont organisées selon l'aérogare, puis dans l'ordre où elles ont été prises. (Les photos sont fournies séparément.)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
-----------------	--------------------------	--------------------------	--------------

GTAA - AÉROGARE 1			
P2180003	Vérification pré-sécurité aux comptoirs	« DO NOT STEP For baggage only »	Devrait être bilingue
P2180005	Écrans d'arrivée et de départ des vols	Accents manquants - « Departures » et « Bienvenue a l'Aerogare »	Départs; Bienvenue à l'Aérogare
P2180006	Avis ICE sur des feuilles de 8½ x 11 dans les fenêtres	« To receive tax refund in cash... » et « TAX REFUND – Hours of Operation »	Devraient être bilingues
P2180007	Directives sur les guichets bancaires de Direct Cash	« Insert card and remove quickly » et « Count your cash before leaving »	Devraient être bilingues
P2180008	Affiche près des comptoirs d'enregistrement 128 - 133	« Attention – Les animaux doivent toujours être <u>garder</u> dans... »	Gardés
P2180013	2 enseignes : (1) 49° North et (2) Nuance	(1) « Customs Regulations require that »; (2) « Duty Free Shopping » – seul le côté anglais des deux enseignes est visible	S'assurer que les deux côtés sont clairement visibles en tout temps
P2180014	Affichage électronique au plafond près du carrousel 7	Message électronique « Connecting Flights Baggage Drop Off » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P2180015	Enseigne de plafond au niveau B	« Corps Canadienne des commissionnaires »	Corps canadien des Commissionnaires
P2180016	Affiche GTAA près de l'affiche de la Peel Police	« In Case of Emergency Call ... For Vehicle Tow Information Call... »	Devrait être bilingue
P2180017	Affiche 8 ½ X 11 - Avis	'407 ETR – If you travel the 407 Express Toll Route...	Devrait être bilingue

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
P2180018	Trois affiches Budget à l'extérieur du kiosque de stationnement	(1) « After Hours Key Drop »; (2) « Notice: Due to Airport Security... »; (3) « Key Drop – Check that keys... »	Devraient être bilingues
P2180019	Grande pancarte ICE au-dessus de l'enseigne Premier – arrivées	« Welcome to Canada – International Visitors – While staying with us... »	Devrait être bilingue
P2180020	Affiches devant et derrière le comptoir AGTA	« Various out-of-town Van Transport Services » et « Arriving Passengers... »	Devraient être bilingues
P2180021	Kiosque Airport Express – niveau arrivées extérieur	Toutes les enseignes affichées sur la fenêtre du kiosque, p. ex. « Airport Express Rate Change... », etc.	Devraient être bilingues
P2180022	Affiche de plafond – arrivées niveau extérieur	« Charter Bus – Autobus affrété »	Mauvaise traduction
P2180023	Stationnement niveau P6 affiche de plafond	« <u>Souvenez vous</u> de votre... »	Souvenez-vous
P2180025	Près des toilettes, niveau départs	« Emergency Zone Checkpoint » (D3)	Devrait être bilingue
P2180028	Près de l'ACIA – après sécurité	«...Dernières toilettes avant la sortie du point de délivrance des bagages »	Mauvaise traduction
P2180030	Téléphone Bell dans zone des carrousel (aussi porte d'embarquement 227, aérogare 2)	Directives ATS au téléphone payant Bell en anglais seulement	Devraient être bilingues
P2190022	Affiches près du comptoir hors taxes à proximité de porte d'embarquement GG	« Canadian Customs regulations require you... » et « Please claim your Duty Free items at the store across... »	Devraient être bilingues
P2190023	Affiches près du comptoir hors taxes à proximité de porte d'embarquement GG	«...au salon Maple Leaf, <u>Agences</u> des Douanes du Canada exige que... »	l'Agences
GTAA - AÉROGARE 2			
P2140005	Écrans d'arrivée et de départ des vols	Très bien fait sauf l'accent manquant sur « Depart »	Départs

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
P2140006	Écrans d'arrivée et de départ des vols	Très bien fait concernant la traduction de « Never leave your luggage unattended »	S/O
P2190003	Quayside Bar and Grill	« Please Seat Yourself » et le menu, tous deux affichés à l'entrée	Devraient être bilingues
P2190005	Défibrillateur près de la porte d'embarquement U	Instructions sur le « Lifepak Emergency Defibrillator » en anglais seulement	Devraient être bilingues
P2190011	Affiche électronique de plafond au-dessus du carrousel 19	Les messages électroniques sont en anglais seulement : « You must claim all bags... »	Devraient être bilingues
P2190012	Affiche au bureau d'hygiène au travail de Santé Canada	- « Quarantine <u>Sanitaire</u> » - « Ministère <u>De La Sante</u> »	- sanitaire - de la santé
P2190013	Affiche au mur près du carrousel 19	« Grosses <u>boîtes</u> ... <u>Club</u> de golf ... <u>Sieges</u> d'auto »	Boîtes, Bâtons, Sièges
P2190015	1. Affiche de plafond près du carrousel 21 (2. aussi affiche près de la porte d'embarquement 30a à l'aérogare 3)	1. « Danger – Entrée <u>interdite système</u> du convoyeur muni de portes... » (2. « Zone reglementee », accent manquant, près de la porte d'embarquement 30a – affiche semblable à cette photo)	1. Interdite dans le système (2. P2190015 est juste dans cette photo)
P2190018	Affiche électronique de plafond au carrousel 34	Messages électroniques en anglais seulement : « ...belt 28 in the next hall »	Devraient être bilingues
P2190019	Avertisseur d'incendie près de la porte d'embarquement 204 (porte L202)	« IN CASE OF FIRE – LIFT COVER PULL FIRE ALARM »	Devrait être bilingue
P2190025	Affiche sur le mur de l'aérogare satellite 2	« Greater Service. Make a Free Local Call on Us ... Service supérieur. Placez un appel téléphonique local à non frais »	NOTE POSITIVE : Traduction supérieure de cette affiche bilingue!
P2190026	Affiches sur les portes vers zone de transfert des bagages	« CAUTION AUTOMATIC DOORS – Doors will open outward »	Devraient être bilingues
P2190027	Bottin du stationnement niveau P1 section T	« ... doit être <u>payer</u> pour sortir du stationnement. »	Payé
P2190028	Pancarte sur le mur du	« Niveau Departs »	Niveau des départs

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
	stationnement niveau P1 section T		
P2190029	Stationnement niveau P1 section S	« To Upper Levels »	Devrait être bilingue
P2190030	Dehors, enseigne affichée près de l'arrêt d'autobus 14	« Hotels Offering Shuttle Bus Service From Aéroport 2 Column... »	Devrait être bilingue
P2190031	Affiche Avis dans le stationnement	« Avis Car Return Ahead »	Devrait être bilingue
P2190032	Affiches de Hertz sur la porte menant au bureau du stationnement	« Watch Your Step » et « Caution: Automatic Door »	Devraient être bilingues
GTAA - AÉROGARE 3			
P2170028	Canjet : message à l'écran au comptoir 330	« Welcome to Canjet Check-In Open »	Devrait être bilingue
P2170029	Canjet : message à l'écran au comptoir 334	« Welcome to Canjet Fare Purchase »	Devrait être bilingue
P2170030	Entrée à l'aire de restauration	« Seating is reserved for patrons of these establishments only... »	Devrait être bilingue
P2170031	Affiche de plafond dans la zone pré-sécurité	« Passenger accès interdit »	Accès interdit aux passagers
P2170032	Skyservice : message à l'écran au comptoir 302	« Skyservice SPECIAL SERVICES »	Devrait être bilingue
P2170033	Enseigne - lignée d'enregistrement de British Airways	« British Airways Hand Luggage Guide... »	Devrait être bilingue
P2170034	Affichette sur le comptoir de Signature Vacations	« Signature: Please have picture identification ready for ticket pick-up... »	Devrait être bilingue
P2170035	Affiches sur la porte de la clinique médicale	« In case of airport emergencies, call... », etc.	Devrait être bilingue

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
P2170036	Affiche près de la porte d'embarquement C27	« ... Quiconque <u>comment</u> l'une des infractions prévues... »	comment
P2170038	Enseigne de Nuance Duty Free près de la porte d'embarquement C30	« Duty Free Shopping Personal Exemptions... » with French on back, only English side visible	S'assurer que les deux côtés sont visibles en tout temps
P2170039	Enseigne de Nuance Duty Free près de la porte d'embarquement C30	« les marques première classe à des prix économiques » with English on back, only French side visible	S'assurer que les deux côtés sont visibles en tout temps
P2170040	Affiche et enveloppe des formules de Remboursement de taxe aux visiteurs	L'affiche et les formules sont bilingues mais le texte imprimé sur les enveloppes qui accompagnent les formules est en anglais seulement	Devrait être bilingue
P2170041	Pancarte de construction du trottoir déroulant près de la porte d'embarquement C27	« TROTTOIR ROULANT HORS SERVICE Travaux <u>d'amélioration</u> de <u>l'aérogare</u> »	d'amélioration, l'aérogare
P2170042	Affiche au restaurant Il Fornello Presto, zone post-sécurité	« This licensed dining room for smoking is for the exclusive use of customers... »	Devrait être bilingue
P2170044	Affiche de British Airways dans la zone post-sécurité	« We welcome the following card members travelling on British... »	Devrait être bilingue
P2170045	Fridays American Bar dans la zone post-sécurité	« Please Seat Yourself »	Devrait être bilingue
P2170046	Enseigne de plafond à l'aérogare satellite	« Assistance du voyage » constitue une mauvaise traduction	Exemple : « Assistance aux voyageurs »
P2170047	Enseigne de plafond à l'aérogare satellite	« Aérogare premier ... Transport au satellite » est une très mauvaise traduction	Améliorer la traduction
P2170049	Delta : messages affichés à l'écran à la porte d'embarquement A1c	« Please present photo ID... » et « Late arrival »	Devraient être bilingues
P2170050	2 enseignes Cara au restaurant Shop Sy's (sur la porte du fumoir)	(1) « Notice – All purchases are subject to... » is poorly translated; (2) « Smoking Room is Reserved... » en anglais	(1) Améliorer la traduction; (2) Devrait être bilingue

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
		seulement	
P2170052	Tango : message à l'écran à la porte d'embarquement A2	« Photo ID Required »	Devrait être bilingue
P2170053	Enseignes de plafond près des portes d'embarquement A1 à A6	Mauvaise épellation sur plusieurs enseignes : « Baggages »	« Bagages »
P2170054	Formulation près des écrans de départ des vols à l'aérogare satellite	En français, il manque le mot « Information » – en anglais, l'expression est « Flight Information »	Devrait être « Information de vol »
P2200003	Enseignes 8½ x 11 au kiosque de Travelex	« Next Window Please », erreurs de français et avis sur la politique de Travelex « Serving you better... It's the law » en anglais seulement	Corriger les erreurs, l'avis sur la politique de Travelex devrait être bilingue
P2200004	Enseigne peinte sur le mur du stationnement (à 3 endroits au moins)	« Hotel – Sheraton – Hôtel »	Hôtel - Sheraton - Hotel
P2200006	Enseignes Hertz sur le mur extérieur du stationnement	« If Attendant Is Not On Duty » et « Hertz Express Return »	Devraient être bilingues
P2200007	Enseigne Hertz dans le stationnement	« Hertz Car Return »	Devrait être bilingue
P2200008	Affiche surélevée dans le stationnement	« DO NOT ENTER – <u>ACCESS</u> INTERDIT »	ACCÈS
P2200009	Stationnement - voie 4 Section 1C (et une autre)	« IN CASE OF FIRE OPEN DOOR AND PULL LEVEL »	Devrait être bilingue
P2200010	Bottin du stationnement	« Arrivals / Arivées »	Arrivées
P2200012	Message électronique des machines payantes du stationnement	« Inserez et laissez le billet code a barres le de »	Erreurs de français et texte incomplet
P2200013	Pancarte extérieure	« Out of Town Service Columns... »	Devrait être bilingue
P2200014	Sur les portes menant à l'aérogare	« Ne pas fumer ... de l' <u>aérogare</u> »	aérogare

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
P2200015	Enseigne au-dessus du carrousel des bagages – connexion vers les États-Unis	« Prenez vos bagages avant <u>de d'entrer</u> dans la zone des douanes. »	d'entrer
P2200016	Affiche au début de la lignée d'enregistrement de US Airways	« Please Enter Here »	Devrait être bilingue
P2200018	Jetsgo : message à l'écran au comptoir 225	« Jetsgo check in »	Devrait être bilingue

ANNEXE B

AIR CANADA - SIGNALISATION
AÉROPORT INTERNATIONAL PEARSON DE TORONTO

Veillez prendre note que cette liste n'est pas complète. Les renseignements ont été compilés dans le but d'aider Air Canada à l'aéroport international Pearson de Toronto à améliorer la qualité de sa signalisation. Les photos illustrant les éléments suivants sont organisées selon l'aérogare, puis dans l'ordre où elles ont été prises. (Les photos sont fournies séparément.)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
-----------------	--------------------------	--------------------------	--------------

Air Canada - Aérogare 1

P2180012	Affiches devant le bureau de sécurité près des portes d'embarquement EE – LL	« Carry-on Baggage New Security Measures » English only visible	S'assurer que les deux côtés sont visibles en tout temps
P2180039	Message à l'écran au comptoir 106 (et au comptoir 110)	106: « Seating 40 mins. » (No photo for 110: « Ontario only »)	Devrait être bilingue
P2190020	Affiche dans l'ascenseur menant au salon Feuille d'érable	« À l'attention des <u>passenger</u> ... Duane <u>Canadienne</u> , les passagers ... »	- passagers - douanes canadiennes
P2190021	Affiche sur les tables dans la salle de télé du salon Feuille d'érable	« SONY Audio: Obtain headset at Agent's desk; CD Player and... »	Devrait être bilingue

Air Canada - Aérogare 2

P2190001	Affiche située à la seconde entrée du salon Feuille d'érable dans la zone des États-Unis	« Cette porte doneeant acces aux departs pour les Etats-Unis est maintenant fermee. Veuillez... »	Tous les accents manquent dans la version française.
P2190002	Enseigne sur la sécurité des bagages et baie de mesure à la porte d'embarquement L (et à la porte P)	« Carry-On Baggage New Security Measures... » en anglais d'un côté et en français de l'autre, seul le côté anglais est visible.	S'assurer que les deux côtés sont visibles en tout temps
P2190014	Affiche derrière l'information sur les bagages près du carrousel 21	« Despite care in handling, the following damage... », fautes de français	Vérifier la traduction

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
P2190017	Objets perdus près du bureau de location d'auto de Budget	« Air Canada Lost and Found Property Office. Open daily from... »	Devrait être bilingue
P2190033	Affiche aux comptoirs 11 et 12	« Veuillez Attendre Qu'un Agent Soit Libre. »	Seule la première lettre du premier mot devrait être majuscule

ANNEXE C

AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA –
SIGNALISATION
AÉROPORT INTERNATIONAL PEARSON DE TORONTO

Veillez prendre note que cette liste n'est pas complète. Les renseignements ont été compilés dans le but d'aider l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à l'aéroport international Pearson de Toronto à améliorer la qualité de sa signalisation. Les photos illustrant les éléments suivants sont organisées selon l'aérogare, puis dans l'ordre où elles ont été prises. (Les photos sont fournies séparément.)

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
Agence des douanes et du revenu du Canada – Aérogare 1			
P2180027	Près de la zone de deuxième inspection de l'ADRC	« Please show your card – Priere do montrer la carte. »	Fautes de français / mauvaise traduction
P2180029	Dans la zone de première inspection de l'ADRC (nous avons remarqué au moins trois de ces affiches)	« You should know: If you are entering or leaving Canada with CAN \$10,000 or more... » en anglais seulement	Devrait être bilingue
Agence des douanes et du revenu du Canada – Aérogare 2			
P2190006	Enseigne de plafond, zone de post-sécurité	« <u>Préparer</u> vos papiers »	Préparez
P2190007	Affiche murale, zone de pré-sécurité	« Services <u>bilingue</u> disponibles »	bilingues
P2190009	Enseigne de plafond, zone de poste-sécurité	« <u>Montrer</u> votre carte »	Montrez
Agence des douanes et du revenu du Canada – Aérogare 3			
P2170007	Affiche au mur, zone de deuxième inspection	« Vos droits – Dans vos rapports avec l'Agence des douanes... » en français seulement	Devrait être bilingue
P2170008	Affiche au mur, zone de première inspection	« Your Rights – In your dealings with the Canada Customs... » en anglais seulement	Devrait être bilingue

No. de la photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
P2170009	Affiche, zone de première inspection	« Washrooms »	Devrait être bilingue
P2170010	Affiche, zone de première inspection	« <u>Preparer</u> vos papiers pour <u>l'inspection.</u> »	Préparer / faute de grammaire : l'inspection
P2170011	Affiche, zone de première inspection	« Avertissement: Le Reglement sur les mesures de... »	Les accents manquent partout
P2170012	Affiche, zone de première inspection	« ZONE REGLEMENTEE... »	réglementée
P2170013	Affiches électroniques de plafond au-dessus des comptoirs	Les comptoirs bilingues sont désignés « Bilingual Agent – Agent bilingue »	Merveilleux!
P2170015	Affiches électroniques de plafond au-dessus des comptoirs	« COMPTOIR DES EQUIPAGES » et « SERVICES SPECIAUX »	Accents manquants
P2170016	Affiche de plafond près de la zone de deuxième inspection	« <u>Veillez</u> presenter le recto de la carte de declaration des Douanes »	Veillez
P2170017	Affiche de plafond près de la zone de deuxième inspection	« Restreinte Zone: L'aéroport permanent a limité... »	Mauvaise traduction
P2170018	Enseigne sur un gros poteau près du carrousel 5	« Marchandises a declarer – suivre... »	Accents manquants
P2170019	Affichette de British Airways sur le comptoir, carrousel 6	« Important Notice to All Passengers: We trust you will understand... »	Devrait être bilingue
P2170021	Affichette KLM, carrousel 8	« KLM World Business Class Bags »	Devrait être bilingue
P2170022	Enseigne de plancher concernant les fauteuils roulants près des carrousels 5 – 8	« Reserved » avec un gros symbole bleu illustrant un fauteuil roulant	Devrait être bilingue
P2170023	Enseigne dans la fenêtre du guichet de caissier	« Dear passenger: We regret we cannot provide change nor exchange... »	Devrait être bilingue
P2170024	Enseigne de plafond près de la zone de deuxième inspection	« English and French Speaking Officer - Agent bilingue français/anglais »	Merveilleux!

ANNEXE D

CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA - - SIGNALISATION
AÉROPORT INTERNATIONAL PEARSON DE TORONTO

Veillez prendre note que cette liste n'est pas complète. Les renseignements ont été compilés dans le but d'aider Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) à l'aéroport international Pearson de Toronto à améliorer la qualité de sa signalisation. Les photos illustrant les éléments suivants sont organisées selon l'aérogare, puis dans l'ordre où elles ont été prises. (Les photos sont fournies séparément.)

Photo #	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
Citoyenneté et Immigration Canada – Aérogare 1			
P2180034	Affiche près du kiosque où l'on obtient les permis de travail	« CALL US FOR INFORMATION ON Immigration and Citizenship... »	Devrait être bilingue
P2180035	Affiche près du comptoir 6	« Welcome to Canada... »	Devrait être bilingue
P2180036	Enseigne de 8½ x 11 sur le mur près du téléphone	« Notice: Privacy laws prohibit Immigration Canada from releasing... »	Devrait être bilingue
P2180037	Avis dans la fenêtre près du comptoir d'accueil	« Contact the Call Centre! »	Devrait être bilingue
Citoyenneté et Immigration Canada – Aérogare 2			
P2190008	Zone post-sécurité, juste après la zone de deuxième inspection de l'ADRC, immédiatement avant l'agent à poste fixe	Dans la version française : (a) tous les accents manquent; (b) affiche trop petite; (c) partiellement cachée derrière une barre d'acier.	Apporter les correctifs nécessaires (c'est-à-dire refaire l'enseigne)
P2190010	Zone de post-sécurité, texte explicatif sous les toiles	« Clarence Gagnon (1881-1942) was born in Montreal, studied at the... »	Devrait être bilingue
Citoyenneté et Immigration Canada – Aérogare 3			
P2200001	Enseigne de plafond	« Visiteurs au Canada: Si vous avez l'intention de séjourner... »	Tous les accents manquent
P2200002	Entrée de la zone d'accueil	Aucune offre active provenant de l'interphone illustré dans la photo (les enseignes dans cette photo sont toutes bilingues)	L'offre active devrait être fournie en tout temps (enseignes bien faites)

ANNEXE E

AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS -SIGNALISATION
AÉROPORT INTERNATIONAL PEARSON DE TORONTO

Veillez prendre note que cette liste n'est pas complète. Les renseignements ont été compilés dans le but d'aider l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) à l'aéroport international Pearson de Toronto à améliorer la qualité de sa signalisation. Les photos illustrant les éléments suivants sont organisées selon l'aérogare, puis dans l'ordre où elles ont été prises. (Les photos sont fournies séparément.)

Photo #	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
---------	--------------------------	--------------------------	--------------

Agence canadienne d'inspection des aliments – Aérogare 1

P2180026	Enseigne sur la porte principale	« Agence <u>Canadienne</u> d'inspection... »	canadienne
----------	----------------------------------	--	------------

Agence canadienne d'inspection des aliments – Aérogare 2

P2190016	Brochure « Going Abroad » affichée sur le babillard de CIC	Affichée en version anglaise seulement (coin supérieur droit de la photo)	Devrait être bilingue
----------	--	---	-----------------------

Agence canadienne d'inspection des aliments – Aérogare 3

P2170025	Affiches et avis devant le bureau de l'ACIA (documents de 8½ x 11 placés sur babillard à l'aide de punaises)	Trois documents affichés en version anglaise seulement : <ul style="list-style-type: none"> • « List of Restricted Commodities » • « Emerald Ash Borer » • « 50 Years Later: Diary... » 	Devraient être bilingues
P2170026	Affiches et avis devant le bureau de l'ACIA	Affiche « Can I bring it back? Before you go, make sure you know... »	Devrait être bilingue
P2170027	Affiches et avis devant le bureau de l'ACIA	Affiche « Canada's 'Lease Wanted' Forest Pests... »	Devrait être bilingue

ANNEXE F

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

RESTAURANTS ET COMPTOIRS ALIMENTAIRES À

L' AÉROPORT INTERNATIONAL PEARSON DE TORONTO

Nom du restaurant ou du comptoir alimentaire	Endroit	Offre active	Personnel bilingue en poste	Dispositions administratives	Affiches bilingues	Enseigne – Services bilingues offerts	Menu bilingue
Higgins & Burke	A1 - post-sécurité	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
Il Fornello	A2 - post-sécurité	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
Kensington	A2 - post-sécurité	-	-	-	Oui	Non	Oui
Meteor Diner	A2 - pré-sécurité	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui
Piazza Manna	A2 – pré-sécurité	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui
Quayside B & G	A2 - post-sécurité	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Soly's	A2 - post-sécurité	-	-	-	Oui	Non	Oui
Toast	A2 - satellite	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Bar at Gate B10	A3 - post-sécurité	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Café at Gate B19	A3 - post-sécurité	-	-	-	Non	Non	Oui
Fridays Am. Bar	A3 - post-sécurité	Non	Oui	Oui	Non	Non	Non
Shop Sy's Rest.	A3 - post-sécurité	-	-	-	Non	Non	Oui
Showtime	A3 -	Non	Non	Non	Non	Non	Non

	post-sécurité						
Swiss Chalet	A3 - post-sécurité	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
« - » non vérifié							

ANNEXE G

RÉSULTATS DÉTAILLÉS
SERVICES DE LOCATION D'AUTOS À
L'AÉROPORT INTERNATIONAL PEARSON DE TORONTO

Entreprise de location d'auto	Offre active	Personnel bilingue en poste	Dispositions Administratives	Contrat de location d'auto bilingue	Affiches bilingues	Documentation bilingue
Aérogare 1 (stationnement)						
Avis	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Budget	Non	Non	Oui	Non	Non	Non
Hertz	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
National	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
Thrifty	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Aérogare 2 (stationnement)						
Avis	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Budget	Non	Non	Oui	Non	Non	Non
Hertz	Non	Non	Non	Oui	Non	Oui
National	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Thrifty	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui