



# **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 du Grand Moncton**

**Février 2005**

# Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles

## Aéroport international du Grand Moncton

### 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)<sup>1</sup> 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 fréquentent 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 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. »

---

<sup>1</sup> 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.

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 par les administrations aéroportuaires, les transporteurs aériens, les concessionnaires et les services de santé et de sécurité), les institutions fédérales<sup>2</sup> 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).
- 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.

---

<sup>2</sup> 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.

- 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. Vérifier la comparabilité de contenu 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 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.
- 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 aérogares, les structures qui sont reliées aux aérogares, 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 aérogares. 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 aérogares, 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 para 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 aéroportuaires 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 de Moncton porte le nom d'Aéroport International du Grand Moncton (AIGM) depuis octobre 2002. Sa Majesté la reine Elizabeth II en a inauguré la nouvelle aérogare le 12 octobre 2002.

L'AIGM est géré par les Vancouver Airport Services, une filiale de l'Administration de l'aéroport international de Vancouver. La Direction de l'Aéroport du Grand Moncton Inc. (DAGM) a conclu avec ceux-ci un marché de longue durée pour la gestion, l'exploitation et le développement de l'AIGM.

L'AIGM compte environ 35 employés, incluant le personnel saisonnier. Seulement dix d'entre eux ont des contacts directs avec le public. Cinq (50 %) de ces dix employés sont bilingues, incluant la réceptionniste. Le rapport antérieur signalait l'intention de la DAGM de recourir éventuellement aux services d'un collègue communautaire pour offrir de la formation linguistique; toutefois, cela ne s'est pas fait, a-t-on indiqué aux vérificateurs, à cause de l'impact économique des événements du 11 septembre sur les revenus de l'aéroport.

Bon nombre des services au public sont assurés par des tiers, notamment : Aramark Canada Ltd, qui exploite le salon et l'unique restaurant de l'aéroport; quatre entreprises de location de voitures, le Corps canadien des commissionnaires (CCC); les transporteurs aériens; la navette de courtoisie entre l'aéroport et l'hôtel Ramada Crystal Palace; et, enfin, l'Équipage d'Accueil, un groupe de bénévoles s'occupant du stand d'information.

L'AIGM a accueilli 400 000 voyageurs en 2001.

#### 6.1.2. Obligations linguistiques

L'administration aéroportuaire est sensibilisée au bilinguisme et est consciente de ses responsabilités, incluant l'affichage bilingue tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'aérogare.

L'aéroport figure en anglais et en français dans l'annuaire, sous les appellations Aéroport du Grand Moncton et Greater Moncton Airport. Le public qui téléphone au (506) 856-5444 est accueilli par un système automatisé de réponse, entièrement bilingue, qui offre activement les services dans les deux langues officielles.

Le stand d'information est tenu par un groupe de bénévoles, l'Équipage d'Accueil, qui compte actuellement dix personnes, dont quatre (40 %) sont bilingues. Si un voyageur fait une demande de service en français et que le bénévole en fonction parle uniquement l'anglais, les arrangements en place prévoient que le service sera fourni par le CCC. Cependant, au moment de la vérification, le bénévole en fonction n'a pas été en mesure d'offrir le service en français et ignorait l'arrangement avec le CCC. La représentante de l' AIGM a informé les vérificateurs que l'on rappellera aux bénévoles leurs obligations linguistiques et les dispositions administratives qui ont été développées avec le CCC pour venir en aide aux bénévoles qui ne peuvent pas assurer le service en français.

Le site Web de l'AIGM ([www.gma.ca](http://www.gma.ca)) est entièrement bilingue et donne la même information dans les deux langues. Le choix de la langue ne peut toutefois s'effectuer qu'à partir du menu principal.

### **6.1.3. Affichage et signalisation à l'extérieur**

La vérification des installations, incluant les stationnements et les aires réservées aux véhicules de location, a confirmé que l'affichage et la signalisation extérieures étaient effectivement bilingues et conformes aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Les vérificateurs ont, toutefois, noté trois affiches portant sur le stationnement qui comportaient des erreurs, tel qu'indiqué à l'annexe A.

### **6.1.4. Affichage et signalisation à l'intérieur**

Dans l'ensemble, la signalisation à l'intérieur de la nouvelle aérogare est de très bonne qualité. Les vérificateurs n'ont relevé que quelques exceptions et, pour aider l'administration aéroportuaire, ont inclus à l'annexe A, une liste des affiches qui pourraient être modifiées afin de mieux informer le public dans les deux langues officielles.

Comme mentionné dans le rapport antérieur, la mise en garde sur les portes automatiques devrait apparaître dans les deux langues officielles; cependant, elle n'apparaît toujours qu'en anglais. Fait à souligner, bien que les consignes d'évacuation qui accompagnent les plans affichés à des endroits stratégiques dans l'aérogare soient bilingues, le plan lui-même est anglais seulement. On a informé les vérificateurs que, pour des raisons financières, elles seront traduites seulement lorsqu'elles devront être remplacées.

### **6.1.5. Appareils de libre-service**

La vérification n'a révélé aucun problème majeur en ce qui concerne les appareils libre-service. L'appareil situé à l'extrémité du tunnel menant au stationnement extérieur pourrait néanmoins être examiné. La qualité des messages défilants pourrait être améliorée en français.

### **6.1.6. Services conventionnés**

L'administration aéroportuaire a fourni copie des baux de ses plus importants locataires. Ils incluent tous, sans exception, une clause sur l'usage des langues officielles. L'administration aéroportuaire emploie cependant deux versions différentes. La première, qui consiste en un bref énoncé de nature générale, indique que le locataire a certaines obligations, stipulées dans la *Loi sur les langues officielles* et du règlement connexe. Elle n'explique toutefois pas clairement que cette obligation s'étend à la fois à l'affichage et au service. La seconde version compte cinq paragraphes et décrit au long les obligations du locataire, y compris les sanctions auxquelles il s'expose en cas de manquement à ces obligations, allant jusqu'à la résiliation du bail.

La plus courte des clauses a récemment (10 décembre 2002) été utilisée dans un contrat de dix ans avec Aramark Canada Ltd, organisme responsable des services de restauration et des bars à l'aéroport. Elle a aussi été utilisée avec des transporteurs, dont Air Canada.

La plus explicite a été utilisée avec les compagnies de location de voitures et l'entreprise assurant la navette entre l'aéroport et l'hôtel Ramada Crystal Palace.

En ce qui concerne les services du CCC, le contrat qui le lie à l'administration aéroportuaire ne contient pas de clause sur les langues officielles; les obligations en la matière sont plutôt énoncées dans une lettre d'accord. Le plus récent accord entre la DAGM et le CCC a été signé le 22 mai 2002. On n'y mentionne nulle part l'obligation pour le CCC de fournir des services dans les deux langues officielles. On a indiqué aux vérificateurs que les deux parties avaient convenu d'y apporter des modifications, qui incorporeraient la clause décrivant en cinq paragraphes l'obligation de servir le public en anglais et en français.

Restaurant : La vérification a révélé une situation similaire à celle signalée précédemment dans l'unique restaurant de l'aéroport. Lors de leur passage, les vérificateurs n'ont pu se faire servir en français. Le menu était bilingue, mais pas les relevés de caisse. On leur a par la suite indiqué qu'une personne à la cuisine parlait français, mais on ne leur a jamais proposé le service a français.

Compagnies de location de voitures : Toutes les compagnies de location de voitures, sauf une, ont été en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles. Au comptoir de National, l'agente a indiqué ne pas parler français et n'a fait aucun effort pour venir en aide aux vérificateurs, que ce soit en communiquant avec un collègue, un commissionnaire, une personne du kiosque d'information ou de l'administration aéroportuaire. Il faut souligner que l'administration aéroportuaire a accepté de fournir aux compagnies de location de voitures une aide au besoin.

Transport de surface : L'aéroport lui-même n'offre pas un service régulier de navette. L'administration aéroportuaire a conclu un marché avec deux compagnies de taxi, sans toutefois l'assortir d'obligations linguistiques, a-t-on indiqué. Les vérificateurs ont été informés par l'AA du fait que l'une de ces compagnies a une clause linguistique détaillée dans son contrat.

Mécanisme de surveillance : Il n'existe toujours aucun mécanisme de surveillance en bonne et due forme permettant d'assurer que les tiers conventionnés respectent leurs obligations linguistiques. La surveillance s'effectue au hasard des déplacements du représentant dans l'aéroport.

Bureau de change : Pour l'instant, il n'y a pas de bureau de change à l'AIGM.

### **6.1.7. Santé et sécurité**

Le Corps canadien des commissionnaires ou CCC assure les services de sécurité à l'AIGM. Il s'occupe aussi du prélèvement des redevances d'aéroport et des droits de stationnement en plus de donner sur demande de l'information au public et de diffuser des avis publics. Le CCC joue un rôle important, puisqu'il est le premier à intervenir lorsque survient un problème de santé et il avise les pompiers en cas de problème grave.

Vingt commissionnaires travaillent à l'aéroport et plus de la moitié d'entre eux peuvent fournir le service dans les deux langues officielles. Ils travaillent en équipe de deux, et ces équipes comptent toujours un membre bilingue.

### 6.1.8. Hôtel

Aucun hôtel n'est rattaché à l'AIGM.

### 6.1.9. Conclusion

La DAGM s'acquitte de ses obligations d'affichage et de signalisation dans les deux langues officielles aussi bien dans l'aérogare que dans ses bureaux. L'affichage et la signalisation extérieures sont aussi bilingues et conformes aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Le représentant de la DAGM responsable de la question des langues officielles connaît bien les obligations linguistiques de l'AIGM.

L'effectif du CCC, qui agit à titre de tiers, est à plus de 50 % bilingue. Il sert le public dans les deux langues officielles. Les tiers conventionnés sont généralement capables d'offrir les services en français et en anglais.

Cependant les contrats avec ces derniers, en qualité de locataires, sont souvent vagues en ce qui a trait à leurs obligations linguistiques et se limitent à renvoyer les signataires à la *Loi sur les langues officielles* et à son règlement, sans définir clairement la nature desdites obligations.

### 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. Inclure, à l'échéance des présents contrats, des clauses linguistiques précises couvrant les obligations reliées à l'affichage et au service en personne.**

Suivi : Certains contrats ont expiré et ont été renouvelés. Les nouveaux ne stipulent pas toutes les obligations linguistiques par des clauses spécifiques. L'administration aéroportuaire n'a pas une clause standard en la matière, mais deux. Nous recommandons l'uniformisation.

**2. Inclure, à la signature du nouveau contrat de services avec l'organisme qui assure la sécurité à l'aérogare, une clause linguistique précise qui stipule les obligations de services.**

Suivi : L'accord entre l'administration aéroportuaire et le CCC a été renouvelé l'année dernière et on n'y a pas ajouté une clause linguistique.

### 6.1.11 Nouvelles recommandations

**1. Les deux recommandations antérieures sont réitérées.**

**2. Nous recommandons d'utiliser la même clause linguistique détaillée avec tous les tiers conventionnés. Cette clause devrait décrire en détail les obligations de ces derniers ainsi que les sanctions auxquelles il s'expose en cas de manquement à ces obligations.**

**3. Nous recommandons de négocier dans un proche avenir la modification des contrats avec Aramark Canada Ltd et les transporteurs aériens pour remplacer l'actuelle clause linguistique par une plus détaillée.**

4. **Nous recommandons de négocier dans un proche avenir l'ajout d'une clause linguistique détaillée au contrat avec le CCC.**
5. **Nous recommandons la création d'un mécanisme de surveillance et, si nécessaire, d'observance pour assurer que les tiers conventionnés respectent leurs obligations linguistiques.**
6. **Nous demandons à la DAGM de préparer un plan d'action (assorti d'un échéancier) pour la mise en œuvre des précédentes recommandations et d'en faire parvenir copie à la Direction des langues officielles.**

## **6.2 Air Canada**

### **6.2.1 Offre active**

#### **1. Offre active au téléphone en dehors des heures de travail**

Les vérificateurs ont essayé trois numéros sans frais d'Air Canada. Lorsqu'ils ont essayé le numéro (888) 247-2262 pour les réservations, ils ont été transférés automatiquement à un système automatisé entièrement bilingue, qui, par la suite, les a référés à un agent d'Air Canada parfaitement bilingue qui a fait l'offre active et assuré le service dans les deux langues. Les services aux numéros sans frais (888) 422-7533 (arrivées et départs) et (888) 689-2247 (bagages) sont également assurés par un système automatisé entièrement bilingue. Toutefois, les vérificateurs ont été mis en attente tellement longtemps qu'ils ont raccroché sans avoir parlé à un agent.

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

Les résultats décrits ci-dessus s'appliquent également aux services pendant les heures d'ouverture.

#### **3. Offre active en personne**

Le préposé à la clientèle qui a accueillis les vérificateurs lors de la vérification ne l'a pas fait dans les deux langues officielles bien qu'il était bilingue.

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

Les vérificateurs n'ont observé aucun pictogramme au comptoir signalant quels guichets ou préposés offraient le service dans les deux langues officielles, bien qu'il était effectivement possible d'obtenir le service en français aussi bien qu'en anglais.

#### **5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps**

L'affichage et la signalisation sont bilingues et accordent la même visibilité au français et à l'anglais. La seule exception est la signalisation sur le gabarit de mesure des bagages, qui en anglais d'un côté et en français de l'autre. Il arrive que le gabarit soit positionné de sorte qu'une seule des langues soit visible.

## 6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

La documentation offerte au public voyageur, quoique limitée, était disponible dans les deux langues officielles.

## 7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

La situation n'a pas changé depuis la vérification antérieure : le site Web d'Air Canada ([www.aircanada.ca](http://www.aircanada.ca)) présente de l'information très détaillée dans les deux langues officielles. Toutefois, il est difficile de passer d'une langue à l'autre en l'absence d'un bouton pour la langue dans le menu général au haut des pages une fois qu'on entre dans le site; il faut revenir à la page d'accueil pour ce faire. Il n'y a pas de pages distinctes pour les bureaux d'Air Canada à l'AIGM.

### 6.2.2 Service

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

Air Canada offre des vols nationaux au public voyageur; le transporteur s'occupe de l'enregistrement des bagages et des passagers. Il n'y a pas de salon Feuille d'érable à l'AIGM.

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

Air Canada compte 17 employés à Moncton, dont 15 (88 %) sont bilingues, ce qui lui permet d'offrir le service dans les deux langues en tout temps.

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

Comme l'indiquait le précédent rapport de vérification, les cartes d'embarquement, l'horaire des vols et les cartes d'affaires sont bilingues.

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

Air Canada a suffisamment d'employés pour offrir un service comparable et d'égale qualité dans les deux langues officielles.

### 6.2.3 Responsabilités des gestionnaires

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

Le gestionnaire connaît bien ses responsabilités 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 aucun mécanisme de contrôle interne spécifique à l'aéroport de Moncton pour vérifier si le service au public est effectivement offert dans les deux langues officielles.

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

D'après le gestionnaire, Air Canada met encore à la disposition du public voyageur des cartes pour fins de commentaires. Ces cartes sont disponibles dans les deux langues officielles, mais ne comportent pas de questions sur les 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

Le siège social d'Air Canada, à Montréal, coordonne et établit la majorité des contacts avec les médias.

### 6. Plaintes en matière de langues officielles

Le représentant d'Air Canada à Moncton a indiqué n'avoir reçu aucune plainte concernant les services offerts à l'aérogare depuis la vérification antérieure.

#### 6.2.4 Conclusion

Offre active : Le système automatisé qui répond aux appels du public pendant les heures d'ouverture et en dehors de celles-ci est entièrement bilingue, et le préposé qui répond à l'appel a offert activement le service en anglais et en français. Le site Web très détaillé du transporteur est aussi entièrement bilingue. Les vérificateurs ne se sont toutefois pas vus offrir verbalement le service dans la langue officielle de leur choix à l'aérogare et n'ont relevé ni signalisation ni symboles indiquant la possibilité d'obtenir le service en français. Les panneaux recto-verso, qui présentent l'anglais d'un côté et le français de l'autre, demeurent un problème. L'information doit être clairement visible dans les deux langues officielles.

Service : Air Canada a un fort pourcentage de préposés bilingues (88 %) au service de la clientèle afin d'offrir en tout temps un service adéquat dans les deux langues officielles. Lors de leur passage aux comptoirs d'Air Canada, les vérificateurs ont pu se faire servir en français.

Responsabilités des gestionnaires : Air Canada connaît bien ses obligations en matière de langues officielles. Cependant, le transporteur n'a pas encore mis au point de mécanismes en bonne et due forme pour vérifier si les services sont effectivement offerts dans les deux langues et mesurer la satisfaction de la clientèle à cet égard, puisque les cartes pour fins de commentaires remis au public voyageur ne contiennent pas de question sur l'usage des 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. **Effectuer un rappel auprès des employés pour qu'il y ait de l'offre active de services aux guichets (enregistrement, billetterie, bagages, etc.).**

Suivi : Le représentant d'Air Canada a indiqué que, lors des réunions du personnel, on rappelle régulièrement aux employés leurs obligations linguistiques, qui incluent l'offre active et la prestation des services dans les deux langues officielles. Néanmoins, lors de la visite des comptoirs du transporteur, le préposé qui n'a pas offert activement le service dans les deux

langues officielles; rien n'indiquait d'ailleurs que l'on avait récemment rappelé aux employés l'importance de l'offre active.

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

Suivi : Le représentant d'Air Canada a déclaré qu'il n'existait à sa connaissance aucun mécanisme permettant de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation des services en anglais et en français.

### **6.2.6 Nouvelles recommandations**

- 1. Les deux recommandations antérieures sont réitérées.**
- 2. Nous recommandons d'éliminer l'utilisation des panneaux à deux faces (c.-à-d., dont l'un des côtés est en français et l'autre, en anglais) ou d'indiquer clairement au public voyageur qu'il trouvera l'information dans l'autre langue officielle à l'endos. Cela dit, une signalisation entièrement bilingue serait préférable.**
- 3. Nous demandons à Air Canada et à l'AIGM de préparer un plan d'action (assorti d'un échéancier) pour la mise en œuvre des précédentes recommandations et d'en faire parvenir copie à la Direction des langues officielles.**

## **6.3 Agence des douanes et du revenu du Canada**

### **6.3.1 Offre active**

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

Les vérificateurs ont téléphoné deux fois au (506) 851-7021, numéro indiqué dans l'annuaire municipal pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) — une fois le vendredi en fin de journée et une fois le samedi. Il n'y avait personne au bout du fil pour répondre ni service de téléréponse pour prendre les messages.

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

Il y a offre active des services au (506) 851-7021 durant les heures d'ouverture, et le service est offert, au choix du client, en français ou en anglais.

**3. Offre active en personne**

Le représentant de l'ADRC a indiqué que les fonctionnaires offrent activement le service dans les deux langues officielles à la clientèle. La salutation « Hello/Bonjour » est utilisée. Il n'a pas été possible de vérifier s'il y a bien offre active au public voyageur parce que l'aéroport n'a reçu aucun vol en provenance de l'étranger lors du passage des vérificateurs. Il faut toutefois souligner que l'ensemble du personnel de l'ADRC est bilingue.

#### **4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps**

Le pictogramme des langues officielles est bien affiché aux guichets de l'aire des arrivées.

#### **5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps**

L'affichage est entièrement bilingue.

#### **6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles**

Toutes les publications sont disponibles dans les deux langues officielles.

#### **7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet**

Le site Internet de l'ADRC ([www.ccra-adrc.gc.ca](http://www.ccra-adrc.gc.ca)) est entièrement bilingue et très convivial. On y trouve une description de tous les services de l'Agence et on peut facilement passer d'une langue officielle à l'autre.

### **6.3.2 Service**

#### **1. Nature des services offerts par le bureau visité**

Seulement une petite partie du travail des agents nécessite une interaction avec le public; en effet, il y a peu de vols internationaux à l'AIGM. Quand l'aéroport attend un vol international ou un vol nolisé du Sud, ses agents se rendent à l'aéroport pour effectuer les inspections primaires et secondaires.

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

L'ADRC compte dix employés, dont quatre auxquels elle fait appel uniquement pendant la saison haute. Parmi les six postes permanents, outre la surintendante, il y a cinq personnes chargées des inspections; leurs postes sont désignés bilingues et les titulaires satisfont aux exigences linguistiques. Trois des saisonniers sont bilingues et le quatrième n'a pas été testé. En résumé, neuf des dix employés (90 %) de l'ADRC sont bilingues, ce qui permet d'offrir un service bilingue en tout temps.

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

L'ADRC est en mesure de répondre à la correspondance qu'elle reçoit en français et en anglais; les cartes de visite de son personnel et la page couverture utilisée pour les envois par télécopieur sont aussi entièrement bilingues.

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

Comme le signalait le rapport antérieur, l'ADRC est en mesure de fournir au public des services comparables, de qualité égale, dans les deux langues officielles vu qu'un fort pourcentage de ses employés sont bilingues et que les mêmes personnes assurent le service dans les deux langues. Aucun arrangement administratif n'est requis.

### 6.3.3 Responsabilités des gestionnaires

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

La surintendante est pleinement consciente de ses responsabilités en ce qui concerne le service au public voyageur dans les deux langues officielles et les considère prioritaires.

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

La surintendante surveille le travail de ses employés lorsqu'ils reçoivent les voyageurs et leur rappelle leur obligation de faire l'offre active des services dans les deux langues au téléphone et en personne.

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

Il n'existe toujours aucun mécanisme pour évaluer la satisfaction de la clientèle d'après la représentante.

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

La représentante a indiqué que, à sa connaissance, il n'existe pas de mécanisme officiel de communication avec les associations de langue officielle en situation minoritaire. Elle a précisé que le service des communications de l'Agence assume cette responsabilité.

#### 5. Usage des médias

La représentante a confirmé que le bureau de l'aéroport n'utilise pas les médias. Le bureau régional s'occupe des relations avec les médias.

#### 6. Plaintes en matière de langues officielles

Le bureau n'a reçu aucune plaintes en matière de langues officielles depuis la précédente vérification.

### 6.3.4 Conclusion

Offre active : Les vérificateurs ont pu obtenir rapidement des services téléphoniques efficaces en français durant les heures normales d'ouverture; nos appels en dehors de ces heures sont toutefois restés sans réponse. Le site Web de l'ADRC est convivial et entièrement bilingue. Le public peut facilement déterminer à quels comptoirs il recevra des services dans les deux langues, grâce à une offre active écrite et visuelle. Toute la signalisation est bilingue et les dépliants sont disponibles autant en français qu'en anglais.

Service : L'ADRC fournit au public des services comparables, d'égale qualité, dans les deux langues officielles. À la suite de la vérification, les vérificateurs ont pu tirer les mêmes conclusions que lors de la vérification antérieure, à savoir que le bureau s'acquitte très bien de ses obligations en matière de langues officielles et que, avec un effectif à 90 % bilingue, possède la capacité bilingue optimale.

Responsabilités des gestionnaires : La gestionnaire est parfaitement consciente de ses obligations en matière de langues officielles.

### 6.3.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

Il n'y avait pas lieu de formuler des recommandations.

### 6.3.6 Nouvelles recommandations

Une fois de plus, les services de l'ADRC satisfont pleinement aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* en français comme en anglais; par conséquent, aucune mesure corrective n'est requise.

## 6.4 Citoyenneté et Immigration Canada

### 6.4.1 Offre active

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

Le public peut rejoindre Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) par téléphone en composant sans frais le 1 (888) 242-2100, numéro où il est possible d'obtenir des services dans les deux langues officielles.

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

Il en va de même pendant les heures d'ouverture. Le public peut rejoindre Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) par téléphone en composant sans frais le 1 888 242-2100, numéro où il est possible d'obtenir des services dans les deux langues officielles. Il n'existe pas de numéro distinct pour le bureau de CIC à l'aéroport.

#### 3. Offre active en personne

L'aéroport n'a reçu aucun vol international durant la vérification. Les vérificateurs n'ont donc pas été en mesure de vérifier s'il y a effectivement offre active au public voyageur. Il faut toutefois souligner que tout le personnel de CIC assumant des fonctions à l'aéroport est bilingue.

#### 4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Bien que CIC venait tout juste de déménager dans la nouvelle aérogare et n'avait pas encore fini de s'installer, le pictogramme des langues officielles était bien en vue.

#### 5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

À cause du récent déménagement, il n'y pas encore d'affichage. La représentante de CIC a assuré les vérificateurs que les obligations de la *Loi sur les langues officielles* et du règlement connexe seraient remplies.

#### 6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Les publications sont disponibles dans les deux langues officielles, mais n'étaient pas encore disposées sur des présentoirs. La représentante souhaite explorer la possibilité de partager un présentoir avec les autres organismes présents à l'AIGM. Un présentoir commun pourrait de cette façon être installé dans l'aérogare.

## 7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Web de CIC (<http://www.cic.gc.ca/>) est très convivial et entièrement bilingue. Il est possible de passer en tout temps d'une langue à l'autre. Le site décrit la gamme complète des services offerts par CIC, mais ne mentionne pas spécifiquement le bureau à l'AIGM.

### 6.4.2 Service

#### 1. Nature des services offerts par le bureau visité

Le CIC fournit des services à l'aéroport sur demande seulement, quand il y a des arrivées internationales. Dans ces cas, la plupart de ses clients lui sont envoyés par l'Agence des douanes et du revenu du Canada. On fait aussi appel au personnel de CIC quand un vol international atterri d'urgence à Moncton.

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

Trois personnes du bureau de Moncton sont affectées à l'aéroport au besoin. Les postes qu'elles occupent sont désignés bilingues (BBB) et toutes trois sont exemptées.

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

Le Système de soutien des opérations des bureaux locaux (SSOBL) est le principal outil utilisé par le personnel de CIC en poste à Moncton. Les utilisateurs du SSOBL peuvent ouvrir une session dans la langue de leur choix et produire un rapport dans la celle que préfère le voyageur.

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

Comme le signalait le rapport antérieur, CIC fournit des services comparables, de qualité égale, dans les deux langues officielles puisqu'ils sont fournis par les mêmes employés dans les deux langues officielles. Aucun arrangement administratif n'est requis

### 6.4.3 Responsabilités des gestionnaires

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

La gestionnaire est pleinement consciente d'avoir l'obligation de servir le public voyageur dans les deux langues officielles. Le personnel qui travaille à l'aéroport a en outre de fréquents contacts avec les fonctionnaires responsables des langues officielles à CIC.

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

Le bureau CIC n'a pas de mécanisme officiel pour garantir la prestation systématique des services dans les deux langues officielles. Cependant, la gestionnaire profite des réunions du personnel pour rappeler régulièrement à son équipe l'obligation de faire une offre active au téléphone et en personne.

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

D'après la gestionnaire, il n'existe pas de mécanisme officiel d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

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

D'après la gestionnaire, il n'existe pas de mécanisme officiel de communication avec les associations de langue officielle en situation minoritaire.

### **5. Usage des médias**

Le bureau ne fait pas appel aux médias et, s'il avait à le faire, il coordonnerait ses efforts avec l'agent d'information à Halifax.

### **6. Plaintes en matière de langues officielles**

Le bureau de CIC à l'AIGM n'a pas reçu de plainte en matière de langues officielles depuis la vérification antérieure.

## **Conclusion**

Offre active : Les services que CIC fournit par téléphone et par Internet satisfont entièrement aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. L'affichage est bilingue et la documentation est disponible dans les deux langues.

Service : Trois personnes sont affectées à l'AIGM au besoin. Les postes qu'elles occupent sont désignés bilingues (BBB) et toutes trois sont exemptées. Les services fournis en français et en anglais sont en tous points comparables et d'égale qualité.

Responsabilités des gestionnaires : La gestionnaire est pleinement consciente des obligations linguistiques de CIC à l'AIGM.

#### **6.4.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures**

Il n'y avait pas lieu de formuler de recommandations.

#### **6.4.6 Nouvelles recommandations**

CIC s'acquitte pleinement de ses obligations en matière de langues officielles; il n'y a donc pas lieu de formuler des recommandations.

## **6.5 Agence canadienne d'inspection des aliments**

### **6.5.1 Offre active**

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

Le public qui téléphone au (506) 851-7400 est accueilli par un message entièrement bilingue.

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

Le public qui téléphone au (506) 851-7400 durant les heures d'ouverture est accueilli par un message entièrement bilingue et servi dans la langue officielle de son choix.

## 3. Offre active en personne

Le personnel de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) ne se rend à l'aéroport qu'à l'occasion, quand on y accueille des vols internationaux. L'aéroport n'a reçu aucun vol international durant la vérification. Les vérificateurs n'ont donc pas été en mesure de vérifier s'il y a effectivement offre active à cet emplacement.

## 4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Le pictogramme des langues officielles était visible.

## 5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

L'affichage, quoique rare, était entièrement bilingue.

## 6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Toute la documentation mise à la disposition du public était bilingue.

## 7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Web de l'ACIA (<http://www.cfia-acia.agr.ca/>) est très convivial et entièrement bilingue. Il décrit toute la gamme des services fournis et permet de passer en tout temps d'une langue à l'autre, mais ne mentionne pas spécifiquement le bureau à l'AIGM.

### 6.5.2 Service

#### 1. Nature des services offerts dans les deux langues officielles

La plupart des clients de l'ACIA viennent de l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Le public se rend rarement à son bureau. Si à la deuxième inspection, l'agent des douanes juge bon de consulter l'ACIA, il fera venir un inspecteur de cette dernière en appuyant sur un bouton. L'inspecteur de l'ACIA effectuera alors une fouille des bagages du voyageur concerné. Le personnel de l'ACIA est généralement appelé à l'aéroport pour inspecter des aliments (saucisses, pâté de foie, etc.), des plantes et, à l'occasion, des animaux ramenés par les voyageurs.

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

Deux personnes assurent le service à l'aéroport et toutes deux sont bilingues, tout comme leur superviseur. Le public voyageur peut donc être servi sans problème dans la langue officielle de son choix. Le représentant de l'ACIA a indiqué que l'on assignait à l'aéroport uniquement des agents bilingues. Le syndicat a été avisé de cette procédure et ne s'y objecte pas.

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

Le représentant de l'ACIA a confirmé que les outils employés à l'aéroport sont les mêmes qu'au bureau de Moncton et sont disponibles dans les deux langues officielles.

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

L'ACIA fournit au public un service comparable et d'égale qualité dans les deux langues officielles puisque le personnel affecté à l'aéroport est parfaitement bilingue.

## **6.5.3 Responsabilités des gestionnaires**

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

Le superviseur est pleinement conscient d'avoir l'obligation de servir le public 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**

D'après le superviseur interrogé, il n'existe pas de mesures officielles de contrôle. En l'absence de plainte, l'ACIA considère que le public est satisfait de l'accès aux services et de leur qualité dans les deux langues officielles.

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

Il n'existe toujours pas de mécanisme pour évaluer la satisfaction de la clientèle face aux services donnés par le bureau de l'ACIA à l'aéroport.

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

Il n'y a pas de rencontres officielles avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire. Néanmoins, l'ACIA est invitée deux fois par année à présenter de l'information au public à différents endroits, et les personnes choisies pour ce faire sont bilingues et font toujours leur exposé dans les deux langues officielles.

### **5. Usage des médias**

Le bureau de l'ACIA n'utilise pas les médias; le bureau régional s'occupe de toutes les relations avec les médias.

### **6. Plaintes en matière de langues officielles**

Le représentant de l'ACIA a indiqué qu'aucune plainte n'avait été reçue concernant le bureau de l'aéroport.

#### 6.5.4 Conclusion

Offre active : Les services sont offerts dans les deux langues officielles par téléphone durant les heures normales d'ouverture et après ces heures. La documentation de l'ACIA est disponible dans les deux langues officielles. Le site Internet de l'ACIA est convivial et entièrement bilingue.

Service : L'ACIA est en mesure de servir le public voyageur dans les deux langues puisque les deux personnes affectées à l'AIGM sont bilingues, tout comme leur superviseur. Malgré le caractère limité de ses activités à l'aéroport, l'ACIA s'est dotée des infrastructures nécessaires pour offrir des services comparables dans les deux langues officielles.

Responsabilités des gestionnaires : Le représentant de l'ACIA connaît la *Loi sur les langues officielles* et les obligations qui en découlent.

#### 6.5.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

Il n'y a pas eu lieu de formuler de recommandations.

#### 6.5.6 Nouvelles recommandations

L'ACIA satisfait à ses obligations linguistiques de sorte qu'il n'y a pas lieu de formuler de recommandations.

## ANNEXE A

## SIGNALISATION À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL DU GRAND MONCTON

La liste ci-dessous a été dressée afin d'aider la Direction de l'Aéroport du Grand Moncton Inc. à améliorer la signalisation à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare. Elle ne se veut pas exhaustive. Veuillez noter que des photographies ont été prises pour chacun des éléments qui suivent et ont été remises séparément. Les photos de la présente annexe sont présentées dans l'ordre où elles ont été prises.

Photo n°	Emplacement de la signalisation	Description de la signalisation	Remarques
<b>AÉROGARE</b>			
0293.jpg	Zone réglementée, 2 <sup>e</sup> étage	Signalisation en anglais seulement sur la sortie de secours	Signalisation dans les deux langues
0295.jpg	Porte d'entrée de la zone réglementée	Signalisation requise	Signalisation requise
		(Attention)	Supprimer
		permanence	permanence
		Point manquant à la fin du texte français	Ajouter un point
0296.jpg	Idem	Idem	Idem
0297.jpg	Aide électronique à la fouille	Mettre au pluriel « appareil médical électronique »	appareils médicaux électroniques
0298.jpg	Entrée de la zone réglementée	autorisées	autorisées
		mesures de sureté	mesures de sécurité
		rénonce	renonce
0299.jpg	Salon d'avant-contrôle	Pas d'accent sur le « a » d'« avant-contrôle »	d'avant-contrôle
0300.jpg	Stationnement intérieur	Mauvaise traduction (« prioritaire » pour « premium »)	À revoir
0301.jpg	Stationnement intérieur	paiement	paiement
0302.jpg	Entrée du stationnement extérieur	Réviser le menu défilant en français sur l'appareil	À revoir