



# **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 de Montréal - Dorval**

**Février 2005**

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

## Aéroport de Montréal (Dorval)

### 1. Introduction

Cette vérification s'inscrit dans le cadre des activités de vérification menées par la Direction des langues officielles (DLO) de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)<sup>1</sup> pour s'assurer de 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 mêmes sept aéroports qui ont été vérifiés en l'an 2000 font l'objet de cette nouvelle vérification. Il s'agit des aéroports suivants :

- L'aéroport international de Vancouver;
- L'aéroport international de Calgary;
- L'aéroport international de Winnipeg;
- L'aéroport international Pearson de Toronto;
- L'aéroport international de Montréal (Dorval);
- L'aéroport international du Grand Moncton;
- L'aéroport international d'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 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 qui opèrent dans les aéroports de Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), 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 aérogares 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).

---

<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.

- 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. 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 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 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

Tel que décrit dans le rapport précédent, depuis 1992, Aéroports de Montréal (ADM), une société régionale à but non lucratif, gère deux sites aéroportuaires un situé à Dorval l'autre situé à Mirabel. Cette vérification ne porte que sur l'aéroport de Dorval. Selon le représentant, ADM compte au total environ 600 employés à durée indéterminée. Les employés qui sont principalement en contact avec le public sont au nombre d'environ 50. Tous les employés qui sont en contact avec le public doivent obligatoirement être bilingues. À cet effet, on demande aux agences de recrutement de tester les candidats; si l'embauche se fait directement par ADM, on fait subir aux candidats un test qui évalue cinq niveaux de compétence; les deux niveaux les plus élevés de compétence en expression orale sont requis pour le personnel qui oeuvre avec le public.

L'ADM veille au respect des exigences de l'article 25 de la *Loi sur les Langues officielles* pour gérer, entre autres, la récupération des bagages, la consigne et les stationnements. Les contrats de services qui lient l'administration à ces compagnies comprennent une clause à l'effet que les préposés responsables des communications avec le public doivent être bilingues.

Depuis décembre 2001, il n'y a plus de bénévoles pour fournir au public voyageur des renseignements sur les services disponibles dans les aéroports.

ADM (Dorval) a entrepris des travaux d'expansion en l'an 2000 dont les premiers signes concrets sont une nouvelle jetée transfrontalière qui a été inaugurée en avril 2003 et une nouvelle section d'aérogare qui sera en opération en juin 2003.

L'ADM – Dorval a accueilli quelque 7,8 millions passagers au cours de l'année 2002.

#### 6.1.2 Obligations linguistiques

Offre active au téléphone : ADM peut être joint au téléphone, en tout temps, en composant un des deux numéros inscrits à l'annuaire téléphonique. Au numéro (514) 394-7377 comme au numéro 1-800-465-

1213, les vérificateurs ont constaté une offre active de services; le client a ensuite le choix de recevoir un service en français ou en anglais en composant le 1 ou le 2; advenant le cas où le client ne possède pas de téléphone à tonalité on lui offre les services d'un téléphoniste bilingue.

Clauses relatives aux langues officielles dans les contrats : ADM va au-delà des obligations de la LLO. Tous les contrats avec les locataires, que ceux-ci fournissent un service conventionné en vertu de l'article 12 du *Règlement* ou non, sont tenus par bail d'offrir un service dans les deux langues officielles. Ce contrat comporte une clause à l'effet que tout matériel imprimé ou écrit ou mis à la disposition du public y inclus les enseignes, instructions, indications, reçus de caisse, billets, brochures et dépliants doivent être imprimés dans les deux langues officielles (Clause 7.15) De plus, la clause 7.16.2 de ces contrats exige que le locataire veille à ce qu'il y ait en tout temps un personnel suffisant pour assurer sans délai un niveau de service adéquat dans les deux langues officielles. Ces contrats, d'une durée de 5 à 10 ans, sont rédigés dans la langue choisie par le locataire et comprennent une clause à l'effet que le locataire doit payer une amende lorsqu'il y a bris de contrat pour certaines clauses dont les clauses linguistiques.

Respect des clauses linguistiques des contrats : ADM a instauré en 1998 un système de vérification. Plusieurs fois par année des employés font des visites surprises auprès des concessionnaires. Ils vérifient, entre autres, l'affichage, les reçus de caisse et le bilinguisme du personnel. À l'issue de ces visites, on complète un rapport qui est remis au gérant de l'établissement visité et au gestionnaire de l'aéroport. Un plan de correction des anomalies doit être élaboré au besoin.

Annonces verbales dans l'aéroport : Les administrateurs connaissent bien leurs responsabilités en matière de langues officielles par rapport aux annonces verbales faites dans l'aéroport. Celles qui émanent d'ADM sont toujours faites en français et en anglais.

Information générale offerte au public : Au chapitre de l'information générale offerte au public et pour assurer un service bilingue, l'Administration possède tous les outils de communication dans les deux langues officielles.

Utilisation des médias des deux langues officielles : ADM utilise les médias des deux langues officielles que ce soit pour les offres d'emploi ou pour les autres informations reliées à l'aéroport. ADM vise non seulement le public voyageur, mais le public en général.

Site Internet : Le site Internet d'ADM ([www.admtl.com](http://www.admtl.com)) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve toute la gamme des services offerts par l'aéroport. On peut, de plus, passer d'une langue à l'autre sans avoir à retourner à la page d'accueil.

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

Les affiches annonçant l'aéroport de Dorval sont bilingues et respectent l'ordre des langues officielles. La signalisation temporaire découlant des travaux en cours respecte aussi les exigences linguistiques. Les affiches indiquant les zones d'embarquement et de débarquement ainsi que la signalisation sont bilingues.

Dans les terrains de stationnement, les affiches sont généralement bilingues à l'exception du stationnement à étages où on trouve des panneaux unilingues qui incitent les automobilistes à verrouiller les portières. Le panneau unilingue français contient le texte suivant : « Votre auto pourrait s'envoler. Verrouillez vos portières » et le panneau unilingue anglais à l'endos contient le texte suivant qui ne communique pas le même message : « Put temptation out of sight. Lock your things in the trunk ». Lorsque cette situation a été portée à l'attention de l'ADMTL, les vérificateurs ont été informés du fait que les panneaux étaient bel et bien bilingues, mais que les versions françaises et anglaises n'étaient pas

juxtaposées délibérément. Cette pratique pourrait porter à confusion puisque les messages en français et en anglais sur une même colonne diffèrent.

Dans le même stationnement à étage, un pictogramme indiquant un stationnement réservé aux personnes handicapées contient le texte « espace réservé » en français seulement. Dans le stationnement extérieur, des panneaux unilingues sont affichés sur les lampadaires. Même s'ils existent dans les deux langues officielles, le message en français accroché à un lampadaire n'est pas nécessairement repris par le panneau en anglais. Pour plus d'information, veuillez consulter l'Annexe A.

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

Tel que noté dans le dernier rapport de vérification, le voyageur arrive à Dorval dans une atmosphère bilingue. L'arrivée des vols nationaux et internationaux, les tableaux électroniques pour indiquer les arrivées et les départs, les installations sanitaires, les consignes de bagages et le plan d'évacuation sont affichés dans les deux langues officielles. De plus, à la salle des arrivées nationales, les tableaux électroniques qui annoncent les services de transports terrestres à Montréal et différents autres produits présentent une information bilingue. Au kiosque d'information, l'affichage et le service sont dans les deux langues officielles.

Tout est également bilingue à la salle des départs, y compris l'affichage au comptoir pour la perception des frais d'aéroport ainsi que le petit feuillet remis aux voyageurs pour expliquer ces frais. L'affichage est aussi bilingue dans les aires de repos. L'aéroport fournit aux visiteurs un plan bilingue des lieux. Les annonces verbales portant sur les services de l'aéroport ou les aires de stationnement sont bilingues. La signalisation temporaire occasionnée par la construction est également bilingue.

Lors de leur visite, les vérificateurs ont noté, outre l'affiche « Urgence Pompier » déjà mentionnée dans le rapport précédent, diverses composantes du système d'alarme incendie identifiées en français seulement « feu ». À divers endroits, sur les sorties d'urgence, les affiches donnent préséance à l'anglais : « Exit Sortie ». Pour plus d'information, veuillez consulter l'Annexe A.

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

Tous les guichets bancaires sont bilingues ainsi que les appareils qui permettent de payer les frais de stationnement disséminés partout dans l'aérogare. Les directives pour l'usage des téléphones publics sont dans les deux langues officielles.

#### **6.1.6 Services conventionnés**

L'aéroport de Dorval compte plusieurs restaurants et casse-croûte situés dans une aire réservée à cet effet en plus d'un établissement dans la salle des arrivées de vols intérieurs et un autre à la salle des arrivées internationales. L'affichage et les menus sont bilingues partout et les vérificateurs ont observé que le service était disponible en français et en anglais.

À la boutique hors taxes, les écrans et affiches sont bilingues et le service est disponible dans les deux langues officielles; le reçu de caisse est partiellement bilingue. Les bureaux de change qui se trouvent dans les salles d'arrivées et de départs ont une documentation et un personnel bilingues.

Six agences de location de voiture ont des guichets dans chacune des salles d'arrivées : *Alamo, Avis, Budget, Hertz, National et Thrifty*. Aucune de ces compagnies n'arborait le symbole des langues officielles et l'offre active dans les deux langues n'était pas présente partout. Cependant, dans tous les

cas, le personnel était bilingue ainsi que l'affichage et la documentation et les contrats étaient disponibles dans la langue officielle de choix des clients.

Au cours de leur visite, les vérificateurs se sont arrêtés aux guichets de quelques compagnies aériennes et avons pu observer qu'à l'entrée des files d'attente ou sur les comptoirs, la documentation et l'affichage étaient dans les deux langues officielles à l'exception, tel que mentionné précédemment, d'une affiche de British Airways.

Les données reliées à Air Canada feront l'objet d'une section distincte.

### **6.1.7 Santé et sécurité**

La sûreté à l'aéroport de Dorval est assurée par la Sûreté aéroportuaire d'ADM. Elle remplit ses tâches en partenariat avec plusieurs services gouvernementaux responsables de l'application de la loi et avec divers services de sécurité. Elle possède un bureau d'information ouvert au public au deuxième étage au-dessus de l'aérogare. Ce bureau fournit de l'information sur la sûreté, voit à l'émission de toute sorte de permis. L'affichage et la documentation sont bilingues et les préposés qui font l'accueil offrent un service dans les deux langues officielles. L'aérogare est surveillée par des préposés au service d'ordre qui portent un uniforme distinctif et qui sont tous bilingues. Il s'agit là d'une condition d'embauche.

### **6.1.8 Hôtel**

Il n'y a pas d'hôtel dans l'aérogare de Dorval.

### **6.1.9 Conclusion**

Tel que noté dans la vérification antérieure, ADM (Dorval) a en place toutes les structures administratives et les pratiques de gestion et de vérification nécessaires pour assurer le respect des obligations linguistiques qui lui sont dévolues. Les services sont entièrement disponibles et comparables dans les deux langues officielles.

Le bilinguisme est une condition d'emploi pour tout employé qui a à fournir un service au public que ce soit, entre autres, au chapitre de la communication ou de la prestation des services de sécurité et de sûreté.

Les contrats de services avec les tiers qui agissent au nom d'ADM comprennent des clauses linguistiques précises et ADM veille à les faire respecter. Les contrats de location signés avec les tiers conventionnés comprennent tous des clauses linguistiques précises et ADM a en place un système de vérification documentée qui permet de faire corriger rapidement les écarts.

L'affichage et la signalisation à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare sont entièrement bilingues à quelques exceptions près. Les vérificateurs ont noté des messages unilingues sur deux appareils de libre-service, une affiche en anglais seulement chez British Airways, quelques affiches unilingues dans le stationnement étagé et le stationnement extérieur ainsi que quelques affiches en français seulement sur le système d'alarme-incendie.

Le site Internet d'ADM est entièrement bilingue et très convivial.

### 6.1.10 Suivis donnés aux recommandations antérieures

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

1. **De continuer à vérifier les affiches de l'aérogare et de s'assurer qu'elles sont dans les deux langues officielles.**

Suivi : Quoique la qualité de l'affichage et de la signalisation soit de façon générale excellente, les vérificateurs n'ont pas trouvé de mécanisme formel de contrôle de qualité qui permettrait à ADM de corriger les situations d'exception.

2. **De s'assurer qu'il existe un mécanisme pour que toute l'information inscrite à son site Internet soit dans les deux langues officielles.**

Suivi : Le site Internet contient maintenant toute la documentation dans les deux langues officielles.

### 6.1.11 Nouvelles recommandations

1. **Mettre sur pied un système de contrôle de la qualité en matière d'affichage.**
2. **Veiller à ce que toutes les agences de location de voitures arborent le symbole des langues officielles et fassent l'offre active des services dans les deux langues officielles.**
3. **Veiller à ce que toutes les composantes du système d'alarme incendie soient bilingues.**
4. **L'ADM TL devrait préparer un plan d'action (y compris un échéancier) pour la mise en œuvre des recommandations susmentionnées et en transmettre un exemplaire 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 numéros de téléphone que l'on utilise pour rejoindre Air Canada sont le (514) 393-3333 et le numéro sans frais 1-888-247-2262. Dans les deux cas, il s'agit d'un système entièrement automatisé qui offre plusieurs options et qui a pour objet de diriger le public voyageur vers le service recherché; il est possible de parler à quelqu'un pour obtenir d'autres renseignements. Les services sont offerts et disponibles dans les deux langues officielles.

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

Mêmes commentaires qu'au paragraphe précédent.

### 3. Offre active en personne

L'accueil est bilingue aux bureaux administratifs de la compagnie qui sont situés au troisième étage de l'aérogare. À l'aérogare, on appelle les voyageurs à se présenter au guichet en utilisant la formule « Suivant, Next ». Une fois au guichet, le public voyageur se fait accueillir par un « bonjour »; ensuite on donne le service dans la langue de choix du client.

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

Tel que noté dans la vérification précédente, il n'y a toujours pas de pictogramme dans l'aire de réception des bureaux administratifs d'Air Canada. Il n'y a pas de pictogramme non plus aux comptoirs d'enregistrement. Cependant les employés sont tous bilingues.

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

L'affichage et la signalisation sont bilingues à l'aérogare. Les bornes d'enregistrement express qu'Air Canada a mises à la disposition du public voyageur sont bilingues; elles permettent, entre autres, au public voyageur de recevoir leur carte d'accès à bord, de changer de siège, de demander un vol partant plus tôt et d'entrer le nombre de bagages à enregistrer. Les vérificateurs ont noté une seule exception : face aux guichets d'Air Canada, une affiche annonce « Vacances Air Canada » en français seulement. Pour plus d'information, veuillez consulter l'Annexe B.

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

La documentation sur les comptoirs attenants aux guichets d'Air Canada est disponible dans les deux langues officielles.

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

Le site Internet d'Air Canada ([www.aircanada.ca](http://www.aircanada.ca)) est très détaillé et entièrement bilingue. Il est cependant difficile de passer d'une langue à l'autre, à l'intérieur d'une même rubrique, sans avoir besoin de retourner à la page d'accueil. Il n'y a pas de site Internet distinct pour les services d'Air Canada dispensés à l'aéroport de Dorval.

## 6.2.2 Service

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

Air Canada à Dorval offre des vols nationaux et internationaux. Les services comprennent les réservations par le centre d'appel (qui se situe hors de l'aéroport), les informations téléphoniques sur les vols, l'enregistrement des bagages et des passagers, la gestion de trois salons Feuille d'érable. Il est à noter que ce sont des employés de la compagnie qui veillent à l'enregistrement et à l'embarquement pour certaines autres compagnies aériennes. Air Canada a signé des contrats de services avec ces compagnies.

Les vérificateurs ont visité un salon Feuille d'érable et les services offerts (bureautique, divertissement, détente, etc.) étaient disponibles dans les deux langues officielles. Ils ont aussi constaté que la documentation était disponible dans les deux langues officielles et que le personnel en place était bilingue. L'affichage et la signalisation sont aussi bilingues.

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

La connaissance des deux langues officielles est une condition d'embauche à Montréal et la représentante a informé les vérificateurs que la convention collective contenait même une clause à cet effet. Presque tous les employés ont atteint le niveau 4 de bilinguisme, le plus haut niveau que l'on puisse atteindre; les employés qui n'ont pas atteint ce niveau sont testés à tous les deux ans. Air Canada a presque complété l'administration des tests linguistiques aux ex-employés de Canadian. Il ne reste que huit employés à tester. Jusqu'à maintenant, seulement trois employés ne rencontrent pas le niveau 2. Ceux-ci peuvent bénéficier de formation linguistique rémunérée pour une période de trois mois.

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

Tel que noté dans le dernier rapport de vérification, tous les outils de travail sont dans les deux langues officielles que ce soit les claviers d'ordinateurs, les en-têtes de télécopieurs ou les cartes d'affaires. Tous les documents remis aux clients sont aussi dans les deux langues officielles.

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

Étant donné que presque tous les employés sont bilingues, le service est entièrement disponible, comparable et de qualité égale 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 représentant que les vérificateurs ont rencontré était au fait en ce qui a trait aux obligations d'Air Canada en matière de langues officielles et ce, à toutes les étapes des opérations.

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

Ce rôle est confié au chef d'équipe dans la procédure normale de surveillance.

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

Il n'existe pas, en ce moment, de mécanisme qui permet de mesurer le niveau de satisfaction des clients en rapport avec les services rendus. Cependant, le public peut s'adresser à l'Ombudsman d'Air Canada pour voir traiter ses demandes ou doléances en toute confidentialité.

#### **4. Rencontre avec les représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire**

Cette section n'est pas applicable à Air Canada.

## 5. Usage des médias

La publicité générale relève encore du siège social et on y utilise les médias des deux langues officielles; s'il y a nécessité de rencontrer un média pour une question spécifique à l'aéroport de Dorval des personnes bilingues sont désignées pour cette tâche.

## 6. Plaintes en matière de langues officielles

Au cours des dernières années il n'y a eu aucune plainte en matière de langues officielles reliée aux services offerts par Air Canada à l'aéroport de Dorval.

### 6.2.4 Conclusion

Air Canada continue de s'acquitter entièrement de ses obligations en matière de service au public aussi bien en ce qui a trait aux services offerts au téléphone qu'aux services en personne. Tout est en place pour assurer un service comparable aux deux groupes linguistiques. Le bilinguisme est toujours une condition d'emploi.

### 6.2.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

**La recommandation du rapport antérieur, en caractères gras, est suivie des constatations de la présente vérification :**

- 1. De 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 : Les vérificateurs n'ont pas trouvé de mécanismes en place qui permettent de mesurer le niveau de satisfaction des clients en rapport avec les services rendus.

### 6.2.6 Nouvelles recommandations

- 1. Quoique la performance d'Air Canada en matière de prestation de services dans les deux langues officielles soit très bonne, il y a quand même lieu de répéter la recommandation du rapport précédent.**

## 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**

Comme c'était le cas lors de la dernière vérification, le bureau est ouvert 24 heures par jour de sorte qu'il y a toujours un service personnalisé au numéro (514) 633-7700 et au numéro sans frais publié dans l'annuaire téléphonique le 1-800-959-2036. L'accueil et le service sont bilingues .

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

Durant les heures normales de bureau, les vérificateurs ont communiqué directement avec un agent à ces deux numéros; il y a eu offre active et services bilingues à chaque occasion.

## 3. Offre active en personne

Les vérificateurs ont eu l'occasion de vérifier l'offre active à la réception lors de leur visite. Les voyageurs qui se sont présentés aux comptoirs des douaniers ont reçu l'offre active. Les services étaient disponibles dans les deux langues officielles.

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

Il y a, à la caisse, un pictogramme indiquant que les services sont disponibles dans les deux langues officielles. La gestionnaire a informé les vérificateurs qu'elle avait entrepris les démarches pour en obtenir des copies supplémentaires qu'elle affichera aux comptoirs.

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

La signalisation et l'affichage sont entièrement bilingues, sauf pour deux affiches, comme précisé à l'Annexe C.

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

Toute la documentation au bureau de l'Agence est bilingue et bien disposée dans les présentoirs.

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

Le site Internet de l'Agence (<http://www.ccra-adrc.gc.ca>) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve toute la gamme des services offerts par l'Agence. Il n'y a pas de site distinct relié à l'aéroport de Montréal.

### 6.3.2 Service

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

Le bureau visité offre principalement des services et programmes douaniers aux voyageurs et entrepreneurs qui arrivent ou reviennent au pays. Les inspecteurs reçoivent les visiteurs aux postes d'inspection primaires, posent quelques questions à propos des déclarations soumises et, au besoin, les dirigent aux postes d'inspection secondaire où l'enquête se poursuit et où des frais sont perçus s'il y a lieu.

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

Tous les employés qui desservent le public sont bilingues. Selon la représentante, les exigences linguistiques des 141 postes d'inspecteurs ont un profil linguistique de niveau BAB ou AAB. Ils seront tous rehaussés à BAB au fur et à mesure qu'ils deviendront vacants. Les titulaires de ces postes rencontraient tous ou excédaient les exigences linguistiques requises par leur poste. Plusieurs rencontrent déjà les nouvelles exigences de leur poste. Les superviseurs ont tous au moins la norme BBB. C'est donc

dire que les services sont en tous temps disponibles dans les deux langues officielles. La dotation des postes d'inspecteurs est bilingue impérative pour tous les postes de Dorval, sauf pour les postes d'étudiants.

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

Tous les outils de travail 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**

Les services offerts au public dans les deux langues officielles sont comparables et de qualité égale parce qu'ils sont fournis par les mêmes employés bilingues.

### **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 représentante a démontré bien connaître ses responsabilités en matière de langues officielles et considère que pour la gestion, le bilinguisme et le service dans les deux langues officielles font partie du quotidien. Elle a fait part aux vérificateurs de l'engagement de la sous-commissaire, Région du Québec, envers le Programme des langues officielles.

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

La représentante a informé les vérificateurs qu'on rappelle régulièrement à tous les employés leur obligation de faire l'offre active, tant au téléphone qu'en personne. De plus, les superviseurs observent le travail de leurs employés à l'arrivée des vols.

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

Il n'existe pas de mécanisme formel mis de l'avant par l'ADRC. Le représentant ajoute que ADM place partout dans l'aérogare des cartes d'évaluation de la satisfaction des clients et que celles-ci pourraient permettre aux clients de s'exprimer sur la qualité des services reçus de l'ADRC s'ils en avaient le désir.

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

Il n'y a pas de mécanisme de contact avec les associations de langue officielle en situation minoritaire.

**5. Usage des médias**

Le bureau n'utilise pas les médias; cette tâche incombe plutôt à la direction des communications du bureau régional.

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

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

### 6.3.4 Conclusion

L'Agence continue de se conformer pleinement aux exigences de la *Lois sur les langues officielles* en matière de service au public. L'offre active et le service sont en place tant au téléphone qu'en personne. L'affichage et la documentation sont bilingues et tous les employés qui desservent le public sont bilingues. Enfin on rappelle régulièrement à ces derniers leurs obligations linguistiques.

### 6.3.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

La vérification antérieure ne contenait pas de recommandations à l'intention de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

### 6.3.6 Nouvelle recommandation

ADRC continue de se conformer pleinement aux obligations de la *LLO* en matière de service au public voyageur dans les deux langues officielles. Il n'y a donc pas lieu, dans le cadre de cette vérification, de faire des recommandations à l'ADRC.

## 6.4 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

### 6.4.1 Offre active

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

On répond 19 heures par jour, soit de 06h00 à 01h00, aux appels logés au numéro (514) 633-5235 en donnant dans les deux langues officielles le nom de l'agence et il est possible d'obtenir des services dans la langue officielle de son choix. Il n'y a pas de boîte vocale à ce numéro.

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

En composant le numéro indiqué au paragraphe précédent durant les heures d'ouverture, on reçoit une offre active et les services sont offerts dans les deux langues officielles.

#### 3. Offre active en personne

Le public voyageur qui arrive d'un vol international doit d'abord passer aux douanes. Le passager qui est référé à CIC par l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) est accueilli dans une salle attenante où un préposé s'adresse à lui dans la langue de sa déclaration douanière. Il n'y avait pas de vols internationaux au moment de la vérification. Les vérificateurs n'ont donc pas pu observer la formule d'accueil utilisée.

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

Lors de la visite des vérificateurs, il y avait un pictogramme des langues officielles à la réception, à l'entrée de la salle d'attente ainsi qu'aux guichets où doivent se présenter les voyageurs référés par l'ADRC. Il y avait également des pictogrammes dans les bureaux fermés des agents où on effectue les entrevues.

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

L'affichage et la signalisation sont bilingues, y compris dans la salle de détention.

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

Toutes les publications sont disponibles dans les deux langues officielles et sont disposées dans des présentoirs. Le bureau ne produit pas de publications spécifiques.

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

Le site Internet de Citoyenneté et Immigration Canada ( <http://www.cic.gc.ca> ) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve toute la gamme des services offerts par CIC. Il n'y a pas de référence spécifique au bureau de l'aéroport de Montréal.

### **6.4.2 Service**

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

Tel que décrit dans la dernière vérification, le bureau fournit principalement des services aux travailleurs étrangers et aux visiteurs. Il fournit aussi des services aux Canadiens qui veulent faire du parrainage et aux personnes demandant de l'information sur la citoyenneté, la double citoyenneté ou sur des questions portant sur les résidents permanents. La plupart des clients de ce bureau sont référés par l'ADRC.

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

Le représentant a déclaré que ce bureau compte cinquante-quatre agents (54). Tous ces postes sont bilingues à la norme BBB. Tous les titulaires rencontrent les exigences linguistiques de leur poste. Lors de concours publics ou internes, on utilise la dotation impérative.

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

Tous les instruments de travail nécessaires sont bilingues. Le Système de soutien des opérations des bureaux locaux (SSOBL) permet à l'utilisateur de se servir du système dans la langue de son choix tout en lui permettant d'émettre de la documentation dans la langue officielle préférée par le client.

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

Les services offerts sont comparables et de qualité égale dans les deux langues officielles. Les employés qui rendent les services ont une bonne connaissance de leurs fonctions, une longue expérience en matière de services au public voyageur et ils satisfont tous aux exigences linguistiques de leur poste.

### 6.4.3 Responsabilités des gestionnaires

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

Les gestionnaires rencontrés connaissaient bien les obligations linguistiques du bureau et étaient fiers de leur performance en matière de langues officielles. Les employés sont sensibilisés à leurs obligations lors de leur formation de base et les gestionnaires rappellent régulièrement à leurs employés leurs obligations en matière d'offre active au téléphone et en personne.

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

Les superviseurs font des vérifications ad hoc tant pour l'accueil téléphonique que pour le service direct lors des entrevues. Ils font également, depuis peu, de l'écoute adjacente comme méthode de contrôle de la qualité.

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

Il n'y a pas de mécanisme formel d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

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

Tout comme lors de la dernière vérification, les responsables de ce bureau ne rencontrent pas officiellement de représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire.

#### 5. Usage des médias

Le bureau de l'aéroport n'utilise pas les médias; si le besoin s'en faisait sentir, ce serait le bureau régional qui s'en occuperait et non pas le personnel à l'aérogare.

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

Il n'y a eu aucune plainte reliée aux langues officielles au cours des deux dernières années.

### 6.4.4 Conclusion

Comme lors de la vérification antérieure, CIC a démontré s'acquitter pleinement de ses responsabilités linguistiques. L'offre active et le service sont en place tant au téléphone qu'en personne. L'affichage et la documentation sont bilingues et tous les employés qui servent le public sont bilingues. Les gestionnaires vérifient si les employés font de l'offre active et si les services sont offerts dans les deux langues officielles.

### 6.4.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

Dans la vérification précédente, il n'y avait pas eu lieu de faire de recommandations à CIC.

## 6.4.6 Nouvelles recommandations

Citoyenneté et Immigration Canada s'acquitte encore pleinement de ses responsabilités linguistiques. Il n'y a donc pas lieu, dans le cadre de cette vérification, de faire de recommandations.

## 6.5 L'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

### 6.5.1 Offre active

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

Le site Internet de l'aéroport de Dorval indique que l'on peut rejoindre l'Agence en composant le (514) 633-7755; il s'agit du même numéro que celui inscrit à Burolis. Le message préenregistré est bilingue.

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

Pendant les heures d'ouverture, soit de 08h30 à minuit, il y a une offre active de faite au même numéro que celui indiqué au paragraphe précédent et on peut obtenir des services dans les deux langues officielles.

#### 3. Offre active en personne

Le passager doit d'abord se présenter aux points de service de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Ce sont les douaniers qui indiquent aux agents de l'ACIA s'il y a possibilité d'infractions. Leur chien renifleur identifie également des suspects qui attendent pour l'inspection des douanes. Il n'y a donc pas de réception à proprement parler et l'inspecteur de l'ACIA s'adresse au client dans la langue de sa déclaration douanière. Il n'y avait pas de vols internationaux au moment de la vérification. Les vérificateurs n'ont donc pu observer la formule d'accueil utilisée.

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

Le pictogramme était présent dans les bureaux de l'Agence.

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

L'affichage et la signalisation étaient bilingues, à l'exception d'une affiche tel qu'indiqué à l'Annexe D.

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

Toutes les publications étaient disponibles dans les deux langues officielles.

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

Le site Internet de l'Agence canadienne de l'inspection des aliments ( <http://www.cfia-acia.agr.ca> ) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve toute la gamme des services offerts. Il n'y a pas de site Internet spécifique à l'aéroport de Dorval.

## 6.5.2 Service

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

Douze employés, trois maîtres de chiens et un officier au cargo desservent l'aéroport de Dorval. Les inspecteurs rencontrent les propriétaires des denrées contestées et perçoivent l'amende (par l'intermédiaire du caissier de l'Agence des douanes et du revenu du Canada) ou encore, saisissent les denrées.

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

Tous les employés en contact avec le public occupent des postes bilingues à la norme BBB.

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

Les avis de saisie et ordre de renvoi, les avis de confiscation, les formulaires d'infraction (ACIA1275), les feuillets d'information ainsi que les reçus qui sont remis au public sont bilingues. Tous les outils de travail sont disponibles dans les deux langues officielles.

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

Le service est comparable et de qualité égale dans les deux langues officielles car les agents de faction sont bilingues et ont une longue expérience. Il n'y a donc pas lieu de faire des arrangements administratifs.

## 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 représentante rencontrée connaissait très bien les obligations linguistiques du bureau et était fier de la performance du bureau en matière de langues officielles. On rappelle régulièrement aux employés leurs obligations.

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

Le gestionnaire vérifie l'offre active au téléphone en faisant des contrôles ponctuels et observe les inspecteurs durant leur travail. Depuis décembre 2002, 12 vérifications téléphoniques ont été faites et l'offre active était faite correctement dans tous les cas.

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

Il n'y a pas de mécanisme d'évaluation.

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

Le bureau à l'aéroport n'entretient pas de contact avec les associations de langue officielle minoritaire. Cependant, à l'occasion, il anime des groupes scolaires des deux collectivités linguistiques pour expliquer le rôle des maîtres de chiens. À cela s'ajoutent des présentations lors des salons de tourisme. Le tout est fait dans les deux langues officielles.

#### **5. Usage des médias**

Aucune utilisation des médias.

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

Aucune plainte en matière de langues officielles pour l'aéroport de Dorval.

#### **6.5.4 Conclusion**

Les employés de l'Agence oeuvrant à Dorval se conforment entièrement aux exigences de la *LLO* en matière de service au public voyageur. L'affichage et la documentation sont bilingues et la prestation de services au téléphone et en personne est bilingue. Tous les employés du bureau occupent des postes bilingues et satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. La gestion assure une surveillance régulière de la mise en œuvre de ses obligations linguistiques.

#### **6.5.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures**

Suite à la vérification, il n'y avait pas lieu de faire de recommandations à l'Agence canadienne d'inspection des aliments.

#### **6.5.6 Nouvelles recommandations**

Étant donné que l'ACIA s'acquitte toujours de ses obligations en matière de langues officielles, la formulation de recommandations n'est pas requise.

## ANNEXE A

AÉROPORTS DE MONTRÉAL  
AFFICHAGE INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR

Veillez noter que cette liste n'est pas exhaustive. Elle a été élaborée pour aider l'aéroports de Montréal (ADM) à améliorer son affichage à l'aéroport de Montréal-Dorval. Vous noterez également que des photographies ont été prises en rapport avec les éléments suivants et qu'elles seront soumises séparément. Les photographies apparaissent dans l'annexe dans l'ordre où elles ont été prises.

Photo #	Endroit	Description	Commentaires / corrections suggérées
IMG_0357	Jetée – vols intérieurs – Cabine téléphonique de Bell Canada	« Internet haute vitesse ... »; Affiches en français seulement	Affiches bilingues
IMG_0360	Aéroquai – vols intérieurs – Publicité de Bell Canada	Pour des services Internet à l'intention des voyageurs, en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0361	2 <sup>ème</sup> niveau – aire de repos – Cabine téléphonique de Bell Canada	Instructions pour l'utilisation d'un appareil de télécommunications pour les sourds (ATS) en français seulement	Instructions bilingues
IMG_0362	Aéroquai	« FEU » Système de sécurité-incendie - affichage en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0364	Comptoir British Airways	« British Airways Hand Luggage Guide – Guide Bagage Cabine » Affiche sur les dimensions des bagages partiellement bilingue seulement	Affiche entièrement bilingue
IMG_0367	Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) – Appareil de fouille électronique – Points de fouille domestique, transfrontalier et international	« Attention! Ce genre d'équipement peut provoquer une défaillance de <u>certain appareil médical électronique</u> . S.V.P. aviser l'agent de sûreté si vous désirez une fouille manuelle »; affiche en français seulement	de certains appareils médicaux électroniques; affiche bilingue

## ANNEXE A (suite)

Photo #	Endroit	Description	Commentaires / corrections suggérées
IMG_0370	En avant de la ligne d'inspection primaire – vols transfrontaliers	« Urgence pompiers » Système de sécurité-incendie – affichage en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0372	1 <sup>er</sup> étage - Près du kiosque de renseignements	Cabine téléphonique de Bell Canada - Affiche en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0373	1 <sup>er</sup> étage - Près du kiosque de renseignements	Cabine téléphonique de Bell Canada - Affiche en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0374	1 <sup>er</sup> étage - Près du kiosque de renseignements	Cabine téléphonique de Bell Canada - Affiche en français seulement	Affiches bilingue
IMG_0375	1 <sup>er</sup> étage - Près du kiosque de renseignements	Cabine téléphonique de Bell Canada - Affiche en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0376	1 <sup>er</sup> étage - Près du kiosque de renseignements	Cabine téléphonique de Bell Canada - Affiche en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0379	Aéroquai	« FEU » Système de sécurité-incendie – affichage en français seulement	Affiche bilingue
IMG_0381	Stationnement étagé	Affiche correcte – bilingue avec préséance au français	Aucune correction requise
IMG_0382	Stationnement étagé	« Votre auto pourrait s'envoler. Verrouillez vos portières. » Sur le même panneau, une affiche bilingue et une en français seulement	Affiche complètement bilingue
IMG_0383	Stationnement étagé	« Put temptation out of sight. Lock your things in the trunk. » Sur le même panneau, une affiche bilingue et une en anglais seulement	Affiche complètement bilingue
IMG_0384	Stationnement extérieur, pilier 24 (voir aussi IMG_0385)	« Put temptation out of sight. Lock your things in the trunk. » Affichage sur trois faces. Affiche en anglais seulement.	Affiche bilingue
IMG_0385	Stationnement extérieur, pilier 24 (voir aussi IMG_0384)	« Ne laissez rien en vue. Rangez tout dans le coffre! » Affichage sur trois faces. Affiche unilingue française	Affiche bilingue

## ANNEXE A (suite)

Photo #	Endroit	Description	Commentaires / corrections suggérées
IMG_0386	Stationnement extérieur	« Your car could take-off. Lock your doors. » Affichage sur trois faces. Affiche en anglais seulement.	Affiche bilingue
IMG_0387	Stationnement étagé	« Espace réservé » Affiche unilingue française.	Affiche bilingue, ou le pictogramme suffit

## ANNEXE B

AIR CANADA  
L'AÉROPORT DE MONTRÉAL – DORVAL

Veillez noter que cette liste n'est pas exhaustive. Elle a été élaborée pour aider Air Canada à l'aéroport de Montréal-Dorval à améliorer son affichage. Vous noterez également que des photographies ont été prises en rapport avec les éléments suivants et qu'elles seront soumises séparément. Les photographies apparaissent dans l'annexe dans l'ordre où elles ont été prises.

Photo #	Endroit	Description	Commentaires / corrections suggérées
IMG_0366	Air Canada – Salon Feuille d'érable	« Ces ordinateurs fonctionnent avec leurs propres <u>code</u> d'identification d'utilisateur et <u>mot</u> de passe. »	codes; mots
IMG_0377	Face aux comptoirs d'Air Canada – enregistrement des vols domestiques	« Vacances Air Canada » Affiche unilingue française	Affiche bilingue

## ANNEXE C

L'AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA (ADRC)  
L'AÉROPORT DE MONTRÉAL – DORVAL

Veillez noter que cette liste n'est pas exhaustive. Elle a été élaborée pour aider l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) à l'aéroport de Montréal-Dorval à améliorer son affichage. Vous noterez également que des photographies ont été prises en rapport avec les éléments suivants et qu'elles seront soumises séparément. Les photographies apparaissent dans l'annexe dans l'ordre où elles ont été prises.

Photo #	Endroit	Description	Commentaires / corrections suggérées
IMG_0369	Comptoir de l'ADRC – Y38	Formats différents : <ul style="list-style-type: none"> <li>• « Avez-vous droit au... »</li> <li>• « Do you qualify for a tax... »</li> <li>• « Nous ne remboursons pas... »</li> </ul>	Uniformiser les formats
IMG_0371	Comptoir de l'ADRC – Y38	Affiche indiquant la disponibilité des services en français et en anglais ne contient pas d'erreur mais pourrait être remplacée par une affiche de facture plus récente.	Pictogramme ou affiche récente

**ANNEXE D****L'AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS (ACIA)  
L'AÉROPORT DE MONTRÉAL – DORVAL**

Veillez noter que cette liste n'est pas exhaustive. Elle a été élaborée pour aider l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) à l'aéroport de Montréal-Dorval à améliorer son affichage. Vous noterez également que des photographies ont été prises en rapport avec les éléments suivants et qu'elles seront soumises séparément. Les photographies apparaissent dans l'annexe dans l'ordre où elles ont été prises.

Photo #	Endroit	Description	Commentaires / corrections suggérées
IMG_0363	Comptoir British Airways	Affiche en anglais seulement (importation de viande, nourriture et plantes)	Affiche bilingue