



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 Calgary

Février 2005

Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles

Aéroport international de Calgary

1. Introduction

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

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

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

2. Contexte

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

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

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

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

3. Objectifs de la vérification

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

4. Portée

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

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

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

- Mener des vérifications portant sur les numéros de téléphone publics, pour les entités visées (par exemple les administrations aéroportuaires, les hôtels situés à l'aéroport, Air Canada, l'ADRC, CIC, l'ACIA) pendant et après les heures d'ouverture régulières. Déterminer la mesure dans laquelle le public peut communiquer dans les deux langues officielles avec les fournisseurs de services dans ces aéroports.
- Mener des vérifications des sites Web des entités visées. Déterminer la mesure selon laquelle ces sites Internet offrent la même information dans les deux langues officielles.
- Préparer des questionnaires de vérification et des listes de contrôle en prévision des visites sur place, pour chacune des entités visées à chacun des aéroports. S'assurer que les questionnaires et les listes de contrôle tiennent compte de toutes les lacunes décelées lors de la vérification antérieure aux fins de suivi.
- Mener des entrevues, sur place, avec les représentants de chacune des entités visées en utilisant des questionnaires de vérification. Déterminer la mesure dans laquelle les représentants connaissent leurs obligations en matière de service au public dans les deux langues officielles dans le cadre de ces entrevues.
- Effectuer des visites complètes de tous les secteurs des aéroports auxquels les voyageurs ont accès, en utilisant les listes de contrôle. Ces secteurs comprennent toutes les aires situées avant et après les postes de contrôle de sécurité des 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 par rapport à la vérification antérieure.
- Examiner tous les documents mis à la disposition du public par les entités assujetties à la vérification.
- Examiner un échantillon de contrats passés entre les administrations 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

La « Calgary Airport Authority » (administration aéroportuaire de Calgary) est chargée de l'administration de l'aéroport international de Calgary, qui a reçu environ 8,2 millions de passagers en 2002. On compte environ 145 employés qui relèvent directement de l'administration aéroportuaire de Calgary et 6 (4,1 %) sont maintenant bilingues. Seuls les gestionnaires de services ont des contacts avec le public et aucun d'entre eux n'est bilingue. Cependant, si un membre du personnel de l'administration aéroportuaire avait besoin d'aide pour offrir des services en français à un voyageur, il communiquerait avec le kiosque de renseignements. Des tiers offrent toujours la plupart des services au public.

6.1.2 Obligations linguistiques

Un nouveau kiosque de renseignements à l'étage des arrivées a été officiellement ouvert au cours de notre visite et remplace les deux anciens kiosques portables plus petits. On y présente diverses données sur l'aéroport ainsi que de l'information touristique. On compte un total de neuf employés, dont huit (88,9 %) sont bilingues, ce qui représente maintenant un préalable d'emploi au kiosque de renseignements. Les heures de travail régulières vont de 6 h à minuit et du personnel bilingue y travaille en tout temps.

Indépendamment du fait que huit des neuf employés sont bilingues, le personnel du kiosque de renseignements ne présente pas d'offre active en personne. Toutefois, des affiches au kiosque indiquent que les services sont offerts dans les deux langues officielles. Bien que l'information concernant les coûts d'entreposage des bagages ainsi que les heures de services était affichée clairement dans les deux langues officielles, aucune documentation concernant les services à l'extérieur n'était offerte en français. Il est à noter que lors de la cérémonie d'ouverture officielle du kiosque d'information, les vérificateurs ont noté qu'une partie du discours prononcé par le représentant de l'autorité aéroportuaire était en français.

Dans l'annuaire téléphonique de Calgary, on n'y trouve toujours l'administration aéroportuaire de Calgary qu'en anglais. Les numéros de téléphone qui y figurent sont les mêmes que ceux désignés lors de la vérification précédente : le numéro (403) 735-1372 correspond au kiosque de renseignements à l'étage des arrivées; les clients qui désirent formuler des commentaires doivent composer le (403) 735-1234; pour la réception de l'administration aéroportuaire de Calgary, le numéro est le (403) 735-1200. Les vérificateurs ont composé ces trois numéros de téléphone au cours des heures d'ouverture régulières et ont reçu une offre active en français ainsi que de l'information en français dans les trois cas. Même si

la personne qui a répondu au numéro de l'administration aéroportuaire ne pouvait offrir de services en français, elle a été en mesure de trouver quelqu'un rapidement qui a pu donner des services en français. De plus, les vérificateurs ont appelé pendant la fin de semaine au numéro pour obtenir de l'information et n'ont pas reçu d'offre active, mais la réceptionniste a pu recourir à une personne bilingue qui a répondu à l'appel.

Il n'existe pas encore de mécanisme de contrôle documenté pour s'assurer que des tiers contractuels respectent les clauses linguistiques de leur contrat. Le représentant de l'administration aéroportuaire surveille les tiers de façon informelle dans ses déplacements à l'intérieur de l'aéroport. Tout affichage incorrect est documenté et porté, par écrit, à l'attention du contractuel. L'administration aéroportuaire de Calgary a élaboré une politique sur les langues officielles ainsi qu'une politique sur l'affichage en septembre 2002 et les a distribuées à tous les locataires. Ces deux politiques précisent clairement les obligations des locataires relatives à la LLO et à ses règlements. Lors de la vérification précédente, on indiquait que l'administration aéroportuaire de Calgary venait de mettre sur pied un mécanisme de contrôle pour les avis affichés par les compagnies aériennes. Le représentant de l'administration aéroportuaire n'était toutefois pas au courant de la présence d'un tel mécanisme.

L'administration aéroportuaire de Calgary n'offre pas de séances d'information régulières à l'intention des locataires. Toutefois, son représentant participe à l'occasion à des rencontres des concessionnaires au détail et des réunions du comité des opérations aériennes pour leur rappeler la portée de leurs obligations en matière de langues officielles. En outre, le représentant de l'administration aéroportuaire a rappelé à tous les transporteurs aériens de respecter les exigences sur l'affichage dans les deux langues officielles à la réunion du comité des opérations aériennes en janvier 2002.

La plupart des contrats de services (compagnies aériennes, agences de location de véhicules, distributeurs automatiques, restaurants, détaillants, services de devises) prévoient une clause au sujet des deux langues officielles. Ces clauses toutefois renvoient simplement à la LLO et ne précisent pas clairement les obligations linguistiques concernant l'affichage et la présentation de services bilingues. De plus, les types de contrats de services suivants ne prévoient pas de clause sur les langues officielles : les guichets automatiques, l'utilisation d'espace en général et les compagnies de transport. En règle générale, par conséquent, les tiers ne comprennent pas entièrement leurs obligations dans le cas des services offerts aux clients dans la langue officielle de leur choix, et ce, en tout temps, soit directement ou par des arrangements administratifs.

Le site Internet de l'administration aéroportuaire de Calgary (www.yyc.com) n'est toujours offert qu'en anglais (sauf pour les cartes de l'aéroport). Même si aucune date n'a été fixée pour créer un tel site dans les deux langues officielles, il faut noter que les vérificateurs ont rencontré le webmestre qui leur a présenté un plan très sommaire pour assurer un site Internet bilingue. On s'affaire à dresser un plan plus détaillé qui sera acheminé à la DLO dès qu'il sera prêt.

L'administration aéroportuaire de Calgary encourage les groupes artistiques et culturels, y compris les groupes francophones, à se faire connaître lors d'activités culturelles ou sociales qu'elle parraine depuis la dernière vérification. Il n'existe toujours pas de mécanisme de communication officiel avec l'Association canadienne-française de l'Alberta.

L'administration aéroportuaire de Calgary n'offre pas actuellement beaucoup de documentation au public. On ne distribue pas à l'heure actuelle de guides de l'aéroport (comportant des cartes et une description de services), car on s'affaire à les réviser. On a affirmé aux vérificateurs que les guides de l'aéroport seront offerts dans les deux langues officielles au cours de l'été ou de l'automne 2003. Bien que les fiches de commentaires soient bilingues, le public n'est toujours pas invité à faire des commentaires au sujet de la disponibilité et de la prestation de services dans les deux langues officielles. On a remarqué que les deux

brochures intitulées « Airport Terminal Building Development Project » et « Arrivals Level Re-Development » n'étaient offertes qu'en anglais. Enfin, les cartes d'affaires des employés de l'administration aéroportuaire de Calgary sont en anglais uniquement.

6.1.3 Affichage et signalisation à l'extérieur

Comme c'est le cas pour la plupart des grands aéroports, on compte diverses enseignes portant sur différents sujets. Les automobilistes qui arrivent à l'aéroport se rendent compte que la plupart des affiches sont bilingues. Toutes les affiches électroniques à l'extérieur notamment sont bilingues. On note toutefois que l'on pourrait apporter des améliorations. Les exigences relatives à l'affichage bilingue pour les agences de location de véhicules, par exemple, ne sont toujours pas respectées, en particulier dans le cas de la signalisation pour le stationnement des véhicules de location. De plus, quelques nouvelles affiches concernant l'agrandissement de « l'aire publique D » pourraient également être améliorées. À cette fin, vous trouverez aux annexes A et B une liste non exhaustive des panneaux routiers et d'autres affiches qui devraient être bilingues.

On a remarqué que l'administration aéroportuaire de Calgary indique parfois le nom de l'aéroport en français, notamment sur une grande affiche extérieure à l'entrée de l'aéroport : « Aéroport international de Calgary ». De plus, les vérificateurs ont noté la version française de l'administration aéroportuaire de Calgary sur certaines affiches : « les autorités aéroportuaires de Calgary ». Or, le nom de l'aéroport et de l'administration aéroportuaire n'est pas utilisé de façon uniforme aussi bien en français qu'en anglais.

6.1.4 Affichage et signalisation à l'intérieur

Au cours de leur visite, les vérificateurs ont été informés que l'aéroport international de Calgary s'affairait à la réalisation du plus grand projet d'agrandissement et de rénovation de son histoire qui verrait l'aérogare plus de doubler en superficie. Il faut donc qu'il se dote d'un vaste programme d'affichage. Il faut également assurer un examen constant de l'affichage temporaire visant à informer les piétons qu'ils doivent emprunter un autre parcours en raison des travaux de construction. Des centaines d'affiches sont réparties dans l'aéroport. L'administration aéroportuaire de Calgary a mis de l'avant un mécanisme de contrôle pour s'assurer que toutes les affiches sont bilingues et bien rédigées, d'où le respect intégral des exigences de la LLO pour la plupart des affiches. Voici quelques exemples de telles affiches : les directives en matière d'incendie et de sécurité, y compris les plans de l'étage, les avis temporaires affichés par les entrepreneurs en construction sont tous bilingues, les affiches expliquant comment fonctionne le système d'imposition de frais relatif aux améliorations de l'aéroport ainsi que les répertoires de l'administration aéroportuaire.

Toutefois, les vérificateurs ont remarqué que certains panneaux et affiches doivent toujours être traduits en français ou corrigés compte tenu des fautes d'orthographe qui ont été relevées en français. En outre, la signalisation des compagnies aériennes dans la section sur les services de bagages ainsi que toute la signalisation pour le transport au sol représentent certains des points qui doivent être grandement améliorés. Dans l'espoir d'offrir une aide à l'administration aéroportuaire de Calgary sur cette question, veuillez trouver, aux annexes A et C, une liste partielle des affiches qui doivent être modifiées pour mieux informer le public dans les deux langues officielles.

6.1.5 Appareils de libre-service

Les appareils de libre-service demeurent un enjeu de taille pour l'aéroport, car la qualité linguistique des services offerts n'est pas uniforme. Tout d'abord, les vérificateurs ont remarqué plusieurs appareils de libre-service qui étaient bilingues, dont les téléphones publics Telus et les unités d'accès à Internet. En

revanche, les instructions de la distributrice de cartes de téléphone public Telus à l'étage des départs n'étaient qu'en anglais. Deuxièmement, les directives sur les guichets automatiques sont bilingues et lorsqu'une carte bancaire est insérée dans le guichet, on peut décider de choisir le français ou l'anglais. Or, ils ont relevé qu'au moins un guichet automatique de TD Canada Trust n'avait des directives qu'en anglais.

6.1.6 Services conventionnés

Le bureau de change Travelex (anciennement Thomas Cook) qui a été inspecté offre maintenant des services complètement bilingues. Les affiches, le service et la documentation étaient tous disponibles dans les deux langues officielles contrairement à la situation qui a été décrite dans l'ancien rapport.

Aucune boutique hors taxe n'était ouverte au cours de leur visite de l'aéroport. Les vérificateurs ont, toutefois, noté que certaines affiches sont maintenant bilingues. On leur a affirmé que les services et les reçus de caisse ne sont toujours pas offerts dans les deux langues officielles.

Les autres détaillants assujettis aux exigences de la LLO représentent également un défi de taille pour l'administration aéroportuaire. Tous les reçus de caisse que les vérificateurs ont obtenus des détaillants étaient uniquement en anglais et la grande majorité des affiches étaient uniquement en anglais. Certains membres du personnel, toutefois, étaient bilingues.

Huit des vingt-deux restaurants visités ont maintenant des menus et des affiches bilingues, ce qui représente une amélioration par rapport à la vérification précédente. Même si aucun des restaurants n'a de reçus bilingues et n'ont pas indiqué pouvoir ou offrir des services en français, huit ont pris des dispositions adéquates pour s'assurer que lorsqu'on demande d'obtenir des services en français, on puisse les offrir. Afin d'aider l'administration aéroportuaire de Calgary à améliorer davantage les services offerts par les restaurants, plus de précisions sont disponibles à l'annexe F.

Les vérificateurs n'ont pas reçu d'offre active d'aucune compagnie aérienne visitée et n'ont pas non plus vu d'indication que des services dans les deux langues officielles étaient offerts.

Tous les commentaires relatifs aux services offerts par Air Canada figurent à la section 6.2 de ce rapport.

Agences de location de véhicules : Les vérificateurs se sont rendus à tous les bureaux de location de véhicules dans les édifices de l'aérogare et le principal défi semble être le manque de personnel bilingue et d'offre active en français. Voici les résultats :

Compagnie de location de véhicules	Offre active	Personnel bilingue en devoir	Arrangements administratifs	Entente de location de véhicule bilingue	Affiches bilingues	Documentation bilingue
Avis	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Budget	Non	Non	Non	Non	Oui	Non
Hertz	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui
Thrifty	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Alamo	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
National	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui

6.1.7 Santé et sécurité

Les services de sécurité à l'aéroport international de Calgary sont assurés par la « Commissionnaires Calgary International Airport Detail » (CCIAD). Elle est également responsable des garages aériens, du central d'appels pour taxi et de présenter des renseignements au public, notamment des directions. Si quelque chose éveille ses soupçons ou s'il y a une urgence, elle doit communiquer immédiatement avec le service de police de Calgary. Environ 80 (35,6 %) de l'ensemble des 225 employés de la CCIAD répondent directement au public, dont 16 (20,0 %) sont bilingues. Toutefois, les quarts de travail du personnel de la CCIAD s'effectuent d'après l'expérience et l'ancienneté et non selon le bilinguisme. Par conséquent, les quarts de travail des employés de la CCIAD ne comptent peut-être pas tous des employés bilingues. Elle communiquerait avec le kiosque de renseignements si elle devait offrir des services en français. Le contrat de services avec la CCIAD ne renferme pas de clause officielle sur le bilinguisme.

Au dire du gestionnaire de la sécurité de l'administration aéroportuaire, on fait appel à l'occasion au service de police de l'aéroport de Calgary (CPSA) pour offrir des services au public. Il prend possession, en outre, des bagages sans surveillance et il fait parfois des arrestations. Ces cas leur sont habituellement confiés par la Commissionnaires Calgary International Airport Detail. Les vérificateurs ont remarqué que le CPSA dispose d'un bureau accessible au public juste à côté du kiosque de renseignements. L'indication « Calgary Police Service » est en anglais seulement. Le contrat de services conclu avec le CPSA ne renferme aucune clause sur les langues officielles.

Il faut indiquer que la désignation du nouveau système d'incendie est en anglais uniquement. Il est important de souligner également que l'administration aéroportuaire avait déjà signalé cette lacune qui devrait être corrigée sous peu.

Il existe une bande-vidéo complètement bilingue qui porte sur la fouille des passagers avant de pénétrer dans chaque zone de contrôle de sécurité. De plus, on a présenté aux vérificateurs le circuit d'annonces préenregistrées aux passagers. Les annonces sur la santé et la sécurité sont faites dans les deux langues officielles. Enfin, il n'y a plus de clinique médicale à l'aéroport. On compte toujours une salle de premiers soins, mais elle est sans personnel.

6.1.8 Hôtel

Le représentant a indiqué que l'administration aéroportuaire de Calgary n'effectue pas d'activité de surveillance de l'hôtel visant à s'assurer qu'il respecte ses obligations linguistiques, car on avait l'impression que cette responsabilité incombe à la DLO de l'AGRHFPC. De plus, aucune clause ne renvoie aux langues officielles dans le contrat de services conclu avec l'hôtel. Il n'est d'ailleurs pas étonnant que le gestionnaire de l'hôtel Delta Calgary Airport ne sache pas que la LLO et ses règlements s'appliquent à l'hôtel. Il a toutefois été très collaborateur avec les vérificateurs et les a informés qu'il se procurera la documentation adéquate décrivant ses obligations linguistiques et comment s'y conformer.

Il n'est pas étonnant de constater que les enseignes à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôtel Delta Calgary Airport sont principalement unilingues anglais. Toutefois, les vérificateurs ont remarqué qu'une affiche de sécurité près de la piscine était bilingue et comportait certaines erreurs en français. Il n'existe toujours pas de pictogramme, de documentation bilingue ni d'offre active à la réception. Ils n'ont pas rencontré d'employés bilingues au cours de la vérification. Mais selon une liste fournie par les services des ressources humaines de l'hôtel, 17 employés occupant divers postes parlent français. Les quarts de travail ne sont pas attribués en fonction du bilinguisme. Dans la plupart des cas, les directives relatives à la sécurité, en particulier en matière d'incendie, ainsi que le circuit d'annonces verbales au public ne sont pas bilingues. Par ailleurs, il n'existe aucun menu bilingue dans la salle à manger.

Au sujet de l'offre active au téléphone pendant les heures d'ouverture et en dehors des heures d'ouverture, les vérificateurs ont appelé à l'hôtel Delta Calgary Airport au (403) 291-2600 et ont reçu une offre active. Lorsque l'on a demandé de l'information, cependant, la réceptionniste a choisi de faire appel à quelqu'un qui parlait plus couramment français, ce qui n'a pas tardé, et ce, pendant les heures d'ouverture et en dehors des heures d'ouverture. Le site Internet de l'hôtel Delta Calgary Airport (www.deltahotels.com) est en anglais seulement.

6.1.9 Conclusions

Les vérificateurs ont observé que plusieurs des enseignes et des services sont présentés dans les deux langues officielles à l'aéroport. De plus, les employés du nouveau kiosque de renseignements de l'aéroport offrent des services dans les deux langues officielles en tout temps. Or, l'administration aéroportuaire de Calgary doit toujours donner suite à la plupart des recommandations formulées lors de la vérification antérieure. Elle utilise, de plus, son nom et le nom de l'aéroport en français et en anglais, mais de façon non uniforme.

Il faut souligner que les personnes qui ont répondu au téléphone pour les trois numéros d'information pour l'aéroport ont été en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles. Toutefois, l'information figurant sur le site Internet de l'administration aéroportuaire de Calgary n'est présentée qu'en anglais. L'administration aéroportuaire élabore actuellement un plan d'action global lui permettant de remédier à cette situation. Ce plan sera inclus dans le plan d'action qu'elle soumettra à la DLO pour répondre aux recommandations ci-dessous. Par ailleurs, la documentation est offerte dans certains cas en anglais seulement, les cartes d'affaires de l'administration aéroportuaire sont en anglais seulement et les fiches de commentaires n'invitent pas le public à faire des commentaires au sujet de la disponibilité et de la prestation des services dans les deux langues officielles.

L'administration aéroportuaire de Calgary administre des contrats de services ou des contrats de location avec des tiers pour la plupart des services de l'aéroport, ce qui exige du personnel bilingue et une offre active de services. L'administration aéroportuaire est dotée de certains mécanismes de surveillance non officiels de contrats de services et participe à l'occasion à des réunions de groupes de locataires, mais une amélioration s'impose, car les activités de surveillance ne sont pas homogènes.

La plupart des contrats de services englobent une clause relative aux deux langues officielles. Toutefois, les clauses de certains contrats ne précisent pas clairement les obligations linguistiques pour l'affichage et la prestation de services bilingues. Certains contrats de services ne renferment toujours pas de clause sur les langues officielles.

On compte un grand nombre d'affiches diverses portant sur plusieurs sujets à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports. Au cours de leur visite, les vérificateurs ont observé que la plupart des enseignes étaient bilingues. Cependant, des améliorations sont encore nécessaires, en particulier en ce qui concerne la signalisation en matière de location de véhicules, l'agrandissement de la nouvelle aire publique D, le transport au sol et dans la partie des services pour les bagages. Les appareils de libre-service demeurent toujours un sujet d'inquiétude pour l'aéroport, car la qualité linguistique des services offerts par ces appareils n'est pas uniforme.

La conformité à la LLO pour les locataires de l'aéroport est toujours incohérente. Les vérificateurs ont remarqué que les bureaux de change offrent des services dans les deux langues officielles. Par ailleurs, environ la moitié des restaurants inspectés ont des menus et des affiches bilingues. La plupart des services, toutefois, dont ceux des détaillants, des boutiques hors taxes et des agences de location de véhicules, continuent à être déficients en ce qui concerne la présentation d'offre active et de services dans

les deux langues officielles que l'on pourrait combler par du personnel bilingue ou des arrangements administratifs.

Les services de sécurité à l'aéroport international de Calgary sont assurés par la Commissionaires Calgary International Airport Detail et le service de police de l'aéroport de Calgary. La Commissionaires Calgary International Airport Detail ne compte pas assez de personnel bilingue pour tous les quarts de travail. De plus, les services de police de Calgary de l'aéroport n'offrent pas au public de services dans les deux langues officielles.

L'administration aéroportuaire n'a pas veillé à s'assurer que l'hôtel offre des affiches et des services dans les deux langues officielles, contrairement aux recommandations formulées dans la vérification précédente.

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 poursuivre, sur une base régulière, la surveillance de l'affichage tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'aéroport ainsi que de l'affichage sur les appareils de libre-service tout en portant une attention particulière à la qualité de la traduction.**

Suivi : Il n'existe pas encore de mécanisme officiel pour surveiller régulièrement l'affichage (à l'intérieur et à l'extérieur de l'aéroport) et les appareils de libre-service.

2. **D'établir un échéancier précis pour la création d'un site Internet dans les deux langues officielles et de s'assurer que les ajouts à ce nouveau site soient faits simultanément dans les deux langues officielles.**

Suivi : Le site Internet est toujours disponible en anglais seulement. L'administration aéroportuaire de Calgary s'affaire à établir un échéancier pour préparer un site Internet dans les deux langues officielles, qui devrait être disponible au moment de la publication du présent rapport.

3. **De préciser, à l'échéance des contrats de location avec les tiers conventionnés, les clauses linguistiques afin qu'elles soient plus explicites.**

Suivi : Les clauses linguistiques n'ont pas été précisées pour qu'elles soient plus explicites. À vrai dire, certains contrats n'ont toujours pas de clause linguistique.

4. **D'établir un mécanisme de surveillance documentée pour veiller à ce que les tiers conventionnés respectent les clauses linguistiques de leur contrat.**

Suivi : Il n'existe pas encore de mécanisme de surveillance documentée pour veiller à ce que les tiers conventionnés respectent les clauses linguistiques de leur contrat.

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

Suivi : Les contrats de services avec les responsables de la santé et de la sécurité n'ont pas été revus pour appliquer une clause sur les langues officielles dans les contrats de services avec la

Commissionaires Calgary International Airport Detail et le service de police de l'aéroport de Calgary.

6. De s'assurer que l'hôtel situé sur le site de l'aéroport respecte ses obligations linguistiques.

Suivi : L'administration aéroportuaire de Calgary n'a pas assuré de suivi pour s'assurer que l'hôtel respecte ses obligations linguistiques.

7. De faire, sur une base régulière, des sessions d'information auprès des locataires (compagnies aériennes, restaurants, hôtel, boutiques hors taxes et de change, etc.) qui fournissent des services visés par le Règlement afin de leur rappeler la portée de leurs obligations.

Suivi : L'administration aéroportuaire de Calgary ne tient pas de séances d'information régulières pour les locataires. Toutefois, elle participe à l'occasion aux réunions mensuelles de groupes des locataires pour leur rappeler la portée de leurs obligations en matière de langues officielles.

6.1.11 Nouvelles recommandations

- 1. Les recommandations formulées dans la vérification antérieure doivent toutes être encore appliquées, à l'exception de la recommandation n° 2.**
- 2. L'administration aéroportuaire de Calgary devrait établir un échéancier précis pour la création d'un site Internet dans lequel les sections traitant de la santé et de la sécurité et celles offrant des services au public voyageur sont disponibles dans les deux langues officielles et s'assurer que les changements à ces sections sont faits simultanément dans les deux langues officielles.**
- 3. L'administration aéroportuaire de Calgary devrait dresser un plan d'action (y compris un échéancier) d'application des recommandations précédentes et en acheminer 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 d'ouverture

Les vérificateurs ont essayé les trois numéros de téléphone sans frais pour Air Canada. Lorsqu'ils ont appelé au numéro pour les réservations, 888-247-2262, ils ont été accueillis par un système de réponse automatisé entièrement bilingue et à la fin ils ont reçu une offre active en français. Aux autres numéros sans frais 888-422-7533 (arrivées et départs) et 888-689-2247 (bagages), les systèmes de réponse automatisés étaient bilingues, mais on les a mis en attente pendant une longue période et ils n'ont pas été en mesure de parler à un agent.

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

La même situation s'applique pendant les heures d'ouverture et en dehors des heures d'ouverture.

3. Offre active en personne

Le représentant d'Air Canada a indiqué que l'on rappelle régulièrement aux employés leurs responsabilités concernant l'offre active de services en français et en anglais. Les vérificateurs qui se sont rendus aux comptoirs d'Air Canada, cependant, n'ont pas reçu d'offre active d'aucun agent du service à la clientèle et n'ont pas remarqué aucune indication qu'on leur avait rappelé récemment l'importance de l'offre active.

Les agents possèdent une liste de questions en matière de sécurité en plusieurs langues, y compris en français, à leur comptoir d'enregistrement. De plus, le représentant d'Air Canada nous a fourni une carte-questionnaire qui a été distribuée à tous les agents du service à la clientèle en octobre 2002 sur laquelle figurent les directives et les renseignements suivants (arrangements administratifs) relativement aux services bilingues :

- Si vous parlez français : Affichez votre épinglette, utilisez votre affiche bilingue et accueillez les passagers en anglais et en français.
- Si vous ne parlez pas français : N'essayez jamais de demander au passager d'avoir recours à l'anglais. Identifiez des collègues bilingues près de vous au début de votre travail et dirigez le passager vers cet agent, au besoin.
- Si personne ni vous ne parlez français : Appelez votre superviseur ou une autre personne à un numéro prédéterminé.
- On indique les expressions clés à utiliser dans chaque scénario.

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

Le représentant a signalé qu'Air Canada prévoit la présence d'agents de services à la clientèle bilingues devant porter des épinglettes et placer des pictogrammes au comptoir où ils travaillent pour indiquer qu'ils peuvent offrir des services dans les deux langues officielles. Cependant, les vérificateurs n'ont pas vu d'agent d'Air Canada porter d'épinglette ni utiliser de pictogramme au cours de leur inspection. De nouvelles épinglettes seront distribuées en raison d'une réévaluation des connaissances linguistiques des employés qui s'inscrit dans le cadre du programme actuel sur les nouveaux tests. De plus, on rappellera aux employés les dispositions administratives à suivre lorsque des agents bilingues ne sont pas disponibles.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Le français n'est pas toujours visible sur les avis d'Air Canada, car il continue à utiliser des enseignes recto verso pour l'anglais et le français. Ces enseignes sont disposées bien souvent de sorte que seul l'anglais est visible. Voici plusieurs exemples :

- Des enseignes de support de mesure des bagages.
- Les vérificateurs ont également remarqué une enseigne faite à la main sur un support de mesure des bagages entièrement bilingue. On pouvait lire sur le message collé sur papier 8½ x 11 en anglais seulement : « Air Canada advises of revised carry-on baggage allowances on North America flights ».
- Au bureau des bagages, l'affiche sur le comptoir décrivant la responsabilité pour les dommages causés aux bagages était en anglais seulement.
- L'affiche « Customer Service Desk » près des portes A1 à A10 était en anglais seulement.

Veuillez consulter l'annexe D pour obtenir des précisions.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Air Canada offre très peu de documentation, car la plupart des renseignements figurent maintenant sur Internet. Dans la plupart des cas, la documentation qui est encore disponible aux passagers est offerte dans les deux langues officielles.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Internet d'Air Canada (www.aircanada.ca) est très approfondi et entièrement bilingue. Toutefois, les passagers ne peuvent choisir que de passer d'une langue à l'autre sur la page d'accueil.

6.2.2 Service

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

Les services offerts au public voyageur à l'aéroport international de Calgary sont ceux que l'on retrouve généralement dans les aéroports : entre autres, des services tels que la billetterie, l'enregistrement au comptoir, l'accès aux zones d'embarquement et de débarquement, le rangement et la récupération des bagages, le salon pour les gens de la classe affaires, etc.

Les vérificateurs ont inspecté deux des salons de classe affaires d'Air Canada (salons Feuille d'érable) et ont remarqué que la plupart des services et des affiches étaient bilingues. Même si l'agent à la réception du salon Feuille d'érable à l'aire publique A n'était pas bilingue, il a offert d'appeler le standard pour obtenir les services d'une personne qui pouvait parler français. Toutes les directives au téléphone et sur Internet dans les aires de travail sont bilingues. Une affiche au bureau d'accueil indique en anglais seulement « During peak periods ... Xerox business centres ... ». Certaines des brochures n'étaient pas bilingues, dont le bulletin d'Aeroplan et du Aeroplan Appreciation Program. Le salon Feuille d'érable à l'aire publique B était fermé. Une enseigne en anglais seulement visait à informer les passagers que le salon de l'aire publique B était fermé et on les conviait à se rendre aux salons des aires publiques A ou C.

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

Au moment de la vérification, la liste du personnel bilingue était périmée. Toutefois, en septembre 2002, on comptait 342 agents de services à la clientèle, dont 21 (6,1 %) étaient bilingues. Le représentant d'Air Canada a admis que le personnel bilingue n'était pas suffisant à l'heure actuelle pour combler tous les quarts de travail. Et même si le nombre était suffisant, la liste du personnel bilingue n'est pas à jour. Il serait alors difficile de planifier les quarts de travail en conséquence. À ce titre, le représentant d'Air Canada a affirmé que, dans l'intervalle, on mise sur des agents du service à la clientèle bilingues pour les vols vers Montréal et Ottawa.

L'horaire de travail des employés est prévu en fonction de l'ancienneté. Or, le représentant d'Air Canada a affirmé que la compagnie collabore avec le syndicat représentant les agents de service à la clientèle (Travailleurs et travailleuses canadien(ne)s de l'automobile) afin de pouvoir désigner certaines listes de services comme étant bilingues.

Selon le représentant d'Air Canada, la compagnie aérienne a mis sur pied de nouvelles initiatives de formation en français. Tout d'abord, Air Canada a commencé récemment à encourager son personnel à suivre des cours de formation standard en français qui sont offerts à divers niveaux de connaissances, du cours pour débutants aux avancés et du maintien des connaissances acquises. Deuxièmement, Air Canada

offre également des cours d'apprentissage accélérés qui présentent une nouvelle technique de formation linguistique accélérée pour les débutants. Troisièmement, des cours en direct sont maintenant disponibles pour les employés désireux d'apprendre le français et d'autres langues. Enfin, Air Canada Calgary a élaboré une formation phonétique de plusieurs expressions et annonces standard qui ont été préparées sur des cartes-éclair phonétiques qui peuvent servir aux agents du service à la clientèle.

Air Canada Calgary s'affaire à valider ses listes des employés bilingues, ce qui comprend les nouveaux tests de tous les employés qui peuvent être bilingues. Environ 300 employés d'Air Canada Calgary participeront au programme des nouveaux tests. Un examen oral est effectué par un employé du siège social à Montréal, soit en personne ou par téléphone. Les employés qui atteignent les niveaux 3 ou 4 reçoivent des épinglettes qu'on leur demande de porter en tout temps en service, ce qui permet de les désigner comme étant des agents de services à la clientèle bilingues. Les tests devraient être terminés d'ici à la fin de mars 2003, après quoi on aura une liste complète du personnel bilingue. Dès qu'une liste d'agents bilingues a été dressée, Air Canada collaborera avec le syndicat pour se doter de personnel bilingue sur les quarts de travail en tout temps et ces renseignements seront transmis à tous les autres agents du service à la clientèle qui s'en serviront, au besoin.

Lorsque les vérificateurs ont communiqué avec les employés d'Air Canada au comptoir d'enregistrement près de Kidsport, ils n'ont pas reçu d'offre active dans les deux langues officielles. Lorsqu'ils ont posé une question en français, l'agent ne parlait pas français et n'a pas essayé de trouver un autre agent qui connaissait le français. En revanche, lorsqu'ils ont adressé la parole en français aux deux agents au comptoir d'enregistrement de la classe affaires, on a essayé de trouver un agent qui parlait français.

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

À Calgary, l'administration d'Air Canada est en mesure de donner suite à toute correspondance qu'elle reçoit en français. Les cartes d'embarquement et les horaires de vols étaient bilingues. Toutefois, les cartes d'affaires n'étaient pas toutes bilingues.

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

Les services bilingues ne sont pas comparables, car les vérificateurs n'étaient pas en mesure d'obtenir des services bilingues au cours de leur inspection aux comptoirs d'Air Canada. De plus, les agents à qui ils ont demandé des services en français ne connaissaient pas les procédures administratives pour trouver rapidement des agents qui pouvaient parler français. Enfin, le nombre de membres du personnel n'est pas suffisant pour s'assurer que des employés bilingues combent tous les quarts de travail. Il faut noter que, même si Air Canada a préparé des cartes mémoire pour rappeler à ses employés des directives à suivre lorsque des employés unilingues ne peuvent offrir de services en français, elles ne sont pas toujours respectées par les employés des services à la clientèle.

6.2.3 Responsabilités des gestionnaires

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

Les vérificateurs ont remarqué que le représentant d'Air Canada connaissait bien les obligations en matière de langues officielles et a adopté des mesures pour les appliquer. Selon le représentant d'Air Canada, la fusion avec Canadian Airlines et la réduction d'effectifs ont aggravé la prestation de services 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

On ne compte encore pas de mécanisme de contrôle officiel pour vérifier si les services sont toujours offerts dans les deux langues officielles à tous les points de service d'Air Canada dans l'aéroport. Cependant, le représentant a déclaré qu'Air Canada a du personnel d'assurance de la qualité qui mène des enquêtes quotidiennes (que l'on nomme « carte de pointage »). De plus, les annonces bilingues qui sont communiquées aux diverses portes sont vérifiées dans le cadre des attentes des passagers, ce qui représente le seul aspect rattaché aux langues officielles qui s'inscrit dans la carte de pointage.

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

Le représentant d'Air Canada n'était pas au courant de la présence d'un mécanisme élaboré sur place visant à évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle (dans les aéroports) en matière de prestation de services dans les deux 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

La communication avec les médias est menée principalement et/ou coordonnée au siège social d'Air Canada à Montréal.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Air Canada a reçu bien des plaintes à l'échelle nationale. Cependant, le représentant d'Air Canada a informé les vérificateurs que l'on accorde une attention particulière à chaque plainte et que des mesures sont prises pour continuer à améliorer sa capacité à répondre au public dans les deux langues officielles.

6.2.4 Conclusions

Offre active : Les systèmes téléphoniques automatisés pendant les heures d'ouverture et en dehors des heures d'ouverture sont entièrement bilingues et la personne préposée au téléphone à qui nous avons parlé nous a répondu de façon active. De plus, le site Internet d'Air Canada est très approfondi et est entièrement bilingue. Il faut souligner qu'Air Canada continue à informer le public dans le cadre de campagnes publicitaires nationales bilingues. Cependant, les affiches pour le support de mesure des bagages devraient être organisées de sorte que les renseignements soient clairement visibles dans les deux langues officielles. Par ailleurs, les vérificateurs n'ont pas remarqué aucune forme d'offre active verbale ni aucun pictogramme ou enseigne désignant les comptoirs où des services en français sont offerts.

Certains membres du personnel d'Air Canada, toutefois, ont essayé d'offrir des services en français aux comptoirs d'enregistrement et aux salons Feuille d'érable ayant fait l'objet d'une inspection.

Service : Air Canada à l'aéroport international de Calgary a mis sur pied de nouvelles initiatives intéressantes concernant la formation en français et a élaboré sur place quelques moyens novateurs pour rappeler aux employés la prestation de services dans les deux langues officielles et leur prêter main-forte. Par ailleurs, Air Canada à Calgary s'affaire à valider les listes des employés bilingues, ce qui englobe la présentation d'autres tests à tous les employés qui pourraient être bilingues. De plus, Air Canada collabore avec les représentants syndicaux afin de prévoir des quarts de travail pour que des employés bilingues puissent être en devoir en tout temps. Mais, d'autres améliorations sont nécessaires. Le nombre d'employés bilingues au service à la clientèle d'Air Canada n'est pas suffisant pour offrir des services dans les deux langues officielles en tout temps. De plus, les services bilingues ne sont pas comparables et, même si de bonnes ententes administratives ont été conçues, aucun des membres du personnel que nous avons rencontrés ne les connaissait.

Responsabilités des gestionnaires : Air Canada semble bien au courant de ses obligations en matière de langues officielles et essaie grandement de les appliquer. Toutefois, il n'existe pas encore de mesure de contrôle officielle pour vérifier si le service au public est offert dans les deux langues officielles. Il n'existe toujours pas de mécanisme pour évaluer la satisfaction de la clientèle.

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. **D'identifier les comptoirs d'enregistrement offrant les services dans les deux langues officielles et de s'assurer d'y avoir une capacité linguistique bilingue en tout temps.**

Suivi : Le représentant d'Air Canada a indiqué qu'Air Canada demande aux agents de service à la clientèle qui travaillent aux comptoirs d'enregistrement de porter des épinglettes et de mettre des pictogrammes à leur comptoir pour indiquer qu'ils peuvent offrir des services dans les deux langues officielles. Or, les vérificateurs n'ont pas remarqué d'agents d'Air Canada portant une épinglette ni utilisant de pictogrammes au cours de leur inspection.

2. **D'effectuer un rappel auprès des employés pour qu'il y ait offre active de services aux guichets (enregistrement, billetterie, bagages, etc.).**

Suivi : Le représentant d'Air Canada a indiqué qu'il y a des rappels réguliers auprès des employés comme en fait foi la note d'octobre 2002. Au cours de leur vérification aux comptoirs d'Air Canada, cependant, les vérificateurs n'ont pas reçu d'offre active d'un agent du service à la clientèle.

3. **De mettre en place un mécanisme afin de mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle (dans les aéroports) par rapport à la prestation de services dans les deux langues officielles.**

Suivi : Le représentant d'Air Canada n'était pas au courant d'un mécanisme élaboré sur place visant à évaluer le niveau de satisfaction de la clientèle (aux aéroports) par rapport à la prestation de services dans les deux langues officielles. Air Canada pourrait élargir l'utilisation des « cartes de pointage » pour les employés chargés de l'assurance de la qualité pour tenir compte des langues officielles pour toutes les activités relatives au public à l'aéroport, notamment aux comptoirs d'enregistrement.

6.2.6 Nouvelles recommandations

1. Les trois recommandations doivent toutes être encore appliquées.
2. De s'assurer que les affiches recto verso (le français d'un côté et l'anglais de l'autre) ne sont plus utilisées ou de trouver des façons, sur de telles affiches, d'indiquer clairement que des renseignements dans l'autre langue figurent au verso.
3. D'établir un mécanisme pour s'assurer que le service est toujours offert dans les deux langues officielles.
4. De prévoir des quarts de travail pour que des employés bilingues soient en poste en tout temps.
5. D'établir un système permettant à tous les membres du personnel de désigner facilement des collègues bilingues sur leur quart de travail et l'endroit où ils se trouvent en tout temps et au cours d'une journée donnée.
6. Air Canada devrait dresser un plan d'action (y compris un échéancier) d'application des recommandations précédentes à l'aéroport international de Calgary et en acheminer un exemplaire à la Direction des langues officielles .

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

6.3.1 Offre active

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

Le représentant de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) a indiqué qu'il existe toujours un numéro de téléphone distinct pour obtenir des services en français, soit le (403) 292-6216, et que le numéro de renseignements en anglais est encore le (403) 292-8777. Or, les pages bleues de l'annuaire téléphonique de Calgary indiquent seulement le (403) 292-8777 dans les sections en français et en anglais et seul ce numéro figure sur le site Internet de l'aéroport international de Calgary. Lorsque les vérificateurs ont appelé à ce numéro en dehors des heures d'ouverture, le système de télé-réponse bilingue indique qu'aucun inspecteur n'est disponible et on invite les personnes dans les deux langues officielles à laisser un message.

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

Lorsque les vérificateurs ont appelé au (403) 292-8777 pendant les heures d'ouverture, ils n'ont pas reçu d'offre active; la personne qui a répondu au téléphone ne parlait pas français. Or, on a pu acheminer rapidement l'appel à un agent bilingue.

3. Offre active en personne

Le représentant de l'ADRC a précisé que l'on rappelle à l'occasion par des notes de service aux employés l'importance de l'offre active. En outre, une note de service a été envoyée à tous les membres du personnel du trafic des douanes à l'aéroport international de Calgary le 7 janvier 2002 leur rappelant

qu'ils doivent « offrir activement un service en anglais et en français à tous les clients ... Hello/Bonjour ».

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Un pictogramme des langues officielles est visible aux caisses de l'ADRC près de la salle de fouilles secondaires. Bien que l'ADRC demande à ses agents d'inspection bilingues d'installer un pictogramme bilingue à leur poste de travail, le représentant de l'Agence a confié aux vérificateurs que les inspecteurs ne le font pas toujours.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Les affiches officielles sont entièrement bilingues. Les babillards électroniques au-dessus des salles de fouilles primaires accueillent les voyageurs au Canada dans les deux langues officielles. Toutefois, une feuille de 8½ x 14 placée à la caisse était en anglais seulement : « Information – New duty now in effect for incoming tobacco products... » Veuillez consulter l'annexe E pour obtenir des précisions.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Toutes les publications de l'ADRC sont disponibles dans les deux langues officielles. Toute la documentation consultée par les vérificateurs aux trois présentoirs de l'ADRC était offerte dans les deux langues officielles.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Internet de l'ADRC (www.ccr-aadrc.gc.ca) est entièrement bilingue et convivial. Il décrit la vaste gamme de services de l'ADRC 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

L'ADRC présente principalement des services et des programmes douaniers aux voyageurs ou aux gens d'affaires qui arrivent ou reviennent au Canada, comparables à ceux décrits dans le rapport de vérification précédent.

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

L'ADRC compte en tout 55 employés qui ont un contact direct avec le public : 46 inspecteurs, 4 surintendants et 5 commis. Il y a 8 (14,5 %) postes bilingues. Seulement 6 (10,9 %) employés bilingues sont actuellement disponibles étant donné que 2 membres du personnel étaient en congé prolongé au moment de la vérification. Dans le rapport antérieur, on a indiqué qu'il y avait en tout 54 membres du personnel, dont 8 (14,8 %) étaient bilingues.

L'ADRC éprouve toujours de la difficulté à combler ses postes bilingues. Aucun poste bilingue n'a été comblé pour le prochain été, car aucun des postulants bilingues ne s'est qualifié. Le représentant a informé les vérificateurs que lorsque des postulants bilingues sont embauchés pour l'été et/ou de façon permanente, il est parfois difficile de les faire travailler à l'aéroport en raison de son emplacement.

L'ADRC n'est pas encore en mesure d'offrir de service bilingue pour tous les quarts de travail. Elle essaie de s'assurer qu'il y a toujours du moins des employés bilingues au cours de la période de pointe, soit de 14 h 30 à 16 h 30 tous les jours. Lorsque des inspecteurs bilingues sont en devoir, ils travaillent à la salle de fouilles primaires afin qu'ils puissent accompagner un passager qui nécessite des services en français à la salle de fouilles secondaires.

Lorsqu'un voyageur demande des services en français à un agent qui ne comprend pas, ce dernier devrait tout d'abord vérifier si un membre du personnel bilingue est en service en vérifiant la liste quotidienne des employés qui indique clairement les membres du personnel bilingues. Dans la négative, l'agent devrait demander l'aide d'un agent de bord ou d'un employé de l'administration aéroportuaire bilingue qui se trouve tout près des lieux. Advenant l'absence d'une telle personne, il devrait appeler au bureau du district qui peut offrir des services bilingues au téléphone.

Il n'y avait personne à la réception au moment de la vérification. De plus, les employés de l'ADRC au comptoir de la TPS ne parlaient pas français, mais ils ont offert l'aide d'un agent bilingue de l'ADRC.

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

Comme il a été indiqué dans la vérification précédente, l'ADRC est en mesure de répondre à tout genre de correspondance en français et les cartes d'affaires sont entièrement bilingues.

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

Les services de l'ADRC à l'aéroport international de Calgary ne sont pas entièrement comparables parce qu'ils sont fournis de manière intermittente. Il faut ajouter, cependant, que l'Agence a prévu des arrangements administratifs dans l'éventualité où la disponibilité de services bilingues serait temporairement compromise.

6.3.3 Responsabilités des gestionnaires

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

Les gestionnaires connaissent très bien leurs responsabilités en matière de langues officielles. Ceux rencontrés par les vérificateurs étaient très collaborateurs et ont précisé qu'ils continueront à faire tout en leur pouvoir pour s'assurer que l'on répond au public dans la langue officielle de son choix.

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

Il n'existe toujours pas de mécanisme de contrôle linguistique pour vérifier si les services sont toujours offerts dans les deux langues officielles. Or, le représentant de l'ADRC a indiqué que des vérifications sur l'assurance de la qualité interne ont lieu de temps à autre, ce qui permet d'évaluer notamment le genre de questions que les agents posent aux passagers qui arrivent. Même si ces vérifications ne visent pas actuellement les langues officielles, le représentant de l'ADRC a précisé que cette question pourrait s'inscrire dans ces vérifications internes.

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

Il n'existe toujours pas de mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle connu du représentant de l'ADRC. La vérification antérieure portait sur le questionnaire sur le service à la clientèle « Votre opinion compte ». Le représentant a affirmé que ce questionnaire est toujours utilisé. Les vérificateurs n'ont toutefois pas vu d'exemplaire de ce questionnaire au cours de leur inspection.

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

Il n'y a pas de mécanisme de communication officiel avec les associations de langue officielle minoritaire.

5. Usage des médias

Le bureau n'a pas recours aux médias, car cette tâche incombe au bureau régional.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Les gestionnaires n'ont pu confirmer que le bureau a reçu des plaintes relatives aux langues officielles depuis la vérification antérieure.

6.3.4 Conclusions

Offre active : Les vérificateurs ont été en mesure d'obtenir des services en français rapidement et efficacement au cours des heures d'ouverture et ont été accueillis par un système de téléréponse entièrement bilingue en dehors des heures d'ouverture. L'ADRC a un numéro de téléphone pour les services en français. Au moment de la vérification, ce numéro de téléphone n'était pas inscrit dans la section française des pages bleues de la liste des numéros de téléphone public de Calgary. Le site Internet de l'ADRC est entièrement bilingue et très convivial.

Les agents de douanes aux salles de fouilles primaires ne font pas généralement d'offre active en personne. Cependant, les employés non bilingues de l'ADRC connaissent bien les arrangements administratifs disponibles pour trouver des membres du personnel bilingues rapidement, au besoin. Dans la plupart des cas, les affiches et les pictogrammes sont bilingues à toutes les zones de l'ADRC et toute la documentation est offerte dans les deux langues officielles.

Service : Le nombre d'employés bilingues de l'ADRC n'est pas suffisant à l'aéroport pour s'assurer que les services sont offerts dans les deux langues officielles en tout temps. De plus, les services dans les deux langues officielles ne sont toujours pas entièrement comparables. Or, l'ADRC tente de poster des employés bilingues au cours des périodes de pointe.

Elle a également exprimé sa frustration devant son incapacité à obtenir et/ou à conserver des employés bilingues pour combler ses obligations en matière de langues officielles.

Responsabilités des gestionnaires : Bien que les connaissances du représentant concernant les exigences relatives à la LLO étaient plus qu'adéquates, il n'existe toujours pas de mécanisme de surveillance linguistique, de mécanisme officiel visant à évaluer la satisfaction de la clientèle et de rencontre avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire.

6.3.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

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

1. **De rappeler à tous les employés l'importance de l'offre active au téléphone et en personne.**

Suivi : Le représentant de l'ADRC a déclaré que des notes de service rappellent à l'occasion aux employés l'importance de l'offre active.

2. **De revoir la désignation linguistique des postes afin d'être en mesure d'offrir dans les deux langues officielles les services de première et deuxième lignes, et ce, durant tous les quarts de travail.**

Suivi : On compte de moins en moins d'agents qui travaillent à l'heure actuelle et environ le même nombre total d'employés. Le même nombre de postes sont désignés comme étant bilingues.

3. **De désigner bilingues certains postes à durée déterminée utilisés durant la période estivale.**

Suivi : Il manque de postulants bilingues pour combler des postes d'été pour répondre à cette recommandation.

6.3.6 Nouvelles recommandations

1. **Les trois recommandations doivent toutes être encore appliquées.**

2. **S'assurer que l'annuaire de téléphone public est corrigé de sorte que le numéro de téléphone servant à offrir des services en français figure dans la section française des pages bleues.**

3. **Appliquer des mesures de contrôle pour s'assurer que les services sont toujours offerts dans les deux langues officielles. Les vérifications portant sur l'assurance de la qualité interne devraient englober les langues officielles.**

4. **Des mécanismes officiels d'évaluation de la satisfaction de la clientèle devraient être élaborés en ce qui concerne l'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles.**

5. **L'ADRC devrait dresser un plan action (y compris un échéancier) pour l'application des recommandations précédentes à l'aéroport international de Calgary et en acheminer un exemplaire à la Direction des langues officielles.**

6.4 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

6.4.1 Offre active

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

Le bureau de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) à l'aéroport international de Calgary n'offre toujours pas de service par téléphone. Le numéro de téléphone figurant dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique public de Calgary est le (888) 242-2100. Sur le site Internet de l'aéroport de Calgary, on indique que l'on peut joindre CIC au (403) 292-6380. À ce numéro, les vérificateurs n'ont pas reçu d'offre active, mais on a acheminé leur appel à quelqu'un qui a été en mesure d'offrir de l'information demandée en français.

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

Ils ont appelé au même numéro pendant les heures d'ouverture et ils n'ont toujours pas reçu d'offre active. De plus, après une attente de plusieurs minutes, on leur a dit que la personne en mesure de parler français était en pause.

3. Offre active en personne

On rappelle aux employés travaillant à la réception leur obligation de fournir une offre active de services dans les deux langues officielles. Au cours de la visite des vérificateurs, on leur a présenté une offre active lorsqu'ils sont arrivés. Or, le représentant de CIC a affirmé que les agents ne fournissent pas d'offre active de façon régulière aux voyageurs qui leur ont été référés par l'ADRC. Les agents consultent le formulaire de déclaration des douanes avec le renvoi de l'ADRC afin de déterminer la préférence linguistique des passagers.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Il y a un pictogramme des langues officielles à la réception.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Au cours de leur inspection, les vérificateurs ont remarqué que toutes les affiches de CIC étaient dans les deux langues officielles et traduites correctement.

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 CIC (www.cic.gc.ca) est entièrement bilingue et convivial. Il décrit le large éventail de services de CIC et il est facile de passer d'une langue à l'autre.

6.4.2 Service

1. Nature des services offerts par le bureau visité

Le bureau offre divers services, en outre, aux voyageurs américains, aux étudiants aux prises avec un problème de visa et aux visiteurs. Il donne également des services aux Canadiens ayant besoin de renseignements sur la citoyenneté et la double citoyenneté et répond aux questions sur la résidence permanente. La plupart des clients qui se rendent à ce bureau ont été référés par l'Agence des douanes et du revenu du Canada, comme il est décrit dans le rapport sur la vérification précédente.

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

On compte en tout 18,5 équivalents à temps plein (ÉTP) et 15,5 ÉTP ont un contact régulier avec le public. Il existe deux postes bilingues, mais un n'était pas comblé au moment de la vérification, car l'employé bilingue était en détachement depuis octobre 2002. Par conséquent, CIC comptait un employé (6,5 %) sur 15,5 ÉTP disponibles pour répondre au public en français. Or, trois autres membres du personnel ont demandé récemment de suivre une formation et un employé commencera une formation à temps plein en français en septembre 2003. Le représentant de CIC a affirmé que l'on espère que d'autres membres du personnel suivront sous peu une formation en français. De plus, on lui aurait dit que plusieurs personnes seraient intéressées à un détachement à CIC et qu'au moins une est bilingue. Enfin, plusieurs membres du personnel ont actuellement une connaissance limitée du français.

Depuis la vérification antérieure, CIC a passé deux concours en vue de recruter plus d'employés bilingues, mais en vain. Toutefois, CIC prévoit créer un autre poste bilingue pour un employé devant suivre une formation à temps plein en français. Un autre poste bilingue sera créé si CIC reçoit son financement demandé pour le projet d'information avancée sur les passagers. Le représentant de CIC espère que ces deux autres postes seront désignés bilingues d'ici à septembre 2004.

Il est évident que le nombre d'employés bilingues est trop peu élevé pour combler tous les quarts de travail. À l'heure actuelle, les quarts de travail sont prévus par rotation de façon aléatoire et la connaissance du français n'est pas un facteur. Lorsqu'un employé bilingue est en poste, les passagers qui ont besoin de services en français sont renvoyés à cet employé. Si un quart de travail ne compte aucun employé bilingue, le passager francophone est renvoyé à l'ADRC.

Si aucun employé bilingue n'est disponible à l'ADRC, CIC peut s'adresser à Air Canada pour obtenir de l'aide si le passager est un client d'Air Canada. Le représentant de CIC a affirmé également être abonné à un service linguistique offert par AT&T qui présente des services d'interprétation en plusieurs langues, y compris en français.

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

Comme il a été relevé dans la vérification antérieure, CIC est en mesure de répondre à tout genre de correspondance en français. Les cartes d'affaires sont entièrement bilingues.

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

Les services de CIC ne sont pas entièrement comparables et de qualité égale dans les deux langues officielles, car le nombre d'employés bilingues n'est pas suffisant pour combler tous les quarts de travail.

D'après les arrangements administratifs de CIC, de plus, on compte grandement sur la capacité de l'ADRC de disposer de personnel bilingue sur tous les quarts de travail, ce qui n'a pu être fait au moment de la vérification. Les arrangements administratifs de CIC ne sont pas appropriés, par conséquent, pour s'assurer que les voyageurs ont accès à ses services dans les deux langues officielles en tout temps.

6.4.3 Responsabilités des gestionnaires

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

Le gestionnaire que les vérificateurs ont rencontré connaissait très bien les obligations linguistiques du bureau. Il a expliqué certains des défis à relever afin d'obtenir et de conserver du personnel ainsi qu'à créer de nouveaux postes bilingues.

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

Il n'existe pas encore de mesure de contrôle pour s'assurer que le service est toujours offert dans les deux langues officielles.

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

Aucun mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle n'a été mis sur pied. Le représentant de CIC a indiqué qu'il conserve un registre de tous les commentaires verbaux et écrits (négatifs et positifs) qu'il reçoit et prend les mesures appropriées, au besoin.

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

On n'a pas encore prévu de rencontre officielle avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire. Or, le représentant de CIC est membre d'un comité consultatif communautaire local organisé par le bureau de CIC à Calgary, auquel l'Association canadienne française de l'Alberta participe à l'occasion.

5. Usage des médias

Le bureau de l'aéroport ne communique pas avec les médias.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Aucune plainte n'a été reçue à l'aéroport par CIC depuis la diffusion du rapport sur la vérification précédente.

6.4.4 Conclusions

Offre active : Des services téléphoniques bilingues n'étaient pas offerts pendant les heures d'ouverture, mais ils l'étaient en dehors des heures d'ouverture. Une offre active de services dans les deux langues officielles n'a pas été faite à l'un ou l'autre des appels. En revanche, le site Internet de CIC est entièrement bilingue et convivial. De plus, toutes les affiches et publications relevées par les vérificateurs étaient bilingues et les pictogrammes sur les langues officielles étaient visibles.

Service : CIC ne compte pas assez d'employés bilingues pour combler tous les quarts de travail malgré ses efforts pour recruter plus d'employés bilingues depuis la vérification antérieure. Par conséquent, les services de CIC à l'aéroport ne sont pas entièrement comparables et de qualité égale et ses arrangements administratifs ne sont pas adéquats. Toutefois, il s'est doté de plans concrets pour ajouter du personnel bilingue dans un proche avenir.

Responsabilités des gestionnaires : Le recrutement de personnel bilingue demeure un défi pour CIC à l'aéroport. Bien que le gestionnaire soit au courant de la LLO et de ses exigences, il n'existe toujours pas de mécanisme de contrôle linguistique, de mécanisme officiel pour évaluer la satisfaction de la clientèle ni de rencontre officielle avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire.

6.4.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

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

1. De rappeler à tous les employés responsables de l'accueil au comptoir de réception l'importance de l'offre active.

Suivi : On a rappelé, à plusieurs occasions, aux employés à la réception l'importance d'une offre active dans les deux langues officielles.

2. De revoir la désignation linguistique des postes afin d'être en mesure d'offrir dans les deux langues officielles les services de première et deuxième lignes, et ce, durant tous les quarts de travail.

Suivi : Le nombre de postes désignés bilingues n'a pas changé (deux) depuis la dernière vérification. Toutefois, le représentant de CIC espère pouvoir obtenir deux autres postes désignés bilingues d'ici à septembre 2004.

6.4.6 Nouvelles recommandations

1. Répéter la deuxième recommandation provenant de la vérification antérieure.

2. S'assurer que le service bilingue est adéquat pour en assurer la continuité dans les deux langues officielles.

3. Des mécanismes de contrôle en matière de langues officielles devraient être élaborés et mis en œuvre.

4. Des mécanismes visant à évaluer la satisfaction de la clientèle en ce qui concerne l'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles devraient être élaborés et mis en œuvre.

5. CIC devrait dresser un plan d'action (y compris un échéancier) d'application des recommandations précédentes à l'aéroport international de Calgary et en acheminer un exemplaire à la Direction des langues officielles.

6.5 Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)

6.5.1 Offre active

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

Le numéro de téléphone (403) 292-4365 figure toujours sur le site Internet de l'aéroport de Calgary pour l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) à l'aéroport. Or, il n'existe pas de tel numéro pour le bureau de l'ACIA à l'aéroport dans les pages bleues de l'annuaire de téléphone public de Calgary. Lorsque les vérificateurs ont appelé en dehors des heures d'ouverture (un samedi), leur appel a été acheminé à un système de téléréponse entièrement bilingue. On indique sur le message que le bureau est ouvert et on invite la personne dans les deux langues officielles à laisser un message dans l'une ou l'autre des langues officielles. Il est à noter que les vérificateurs ont été informés du fait que le numéro de téléphone ci-dessus sera supprimé du site Web de l'aéroport.

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

Les vérificateurs n'ont pas reçu d'offre active lorsqu'ils ont appelé au (403) 292-4365 pendant les heures d'ouverture même si l'agent a répondu « oui » après qu'ils eurent demandé si cet agent pouvait parler français. Mais lorsqu'ils ont voulu obtenir des précisions en français concernant les inspections d'animaux, l'agent a tout simplement raccroché.

3. Offre active en personne

Il n'y a toujours pas de préposé à la réception de ce bureau. Si quelqu'un qui est déjà passé au contrôle de sécurité désire communiquer avec un représentant de l'ACIA, il devrait retourner à la réception et demander l'ACIA.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Au moment de la vérification, les vérificateurs n'ont pas vu le pictogramme des langues officielles là où les voyageurs rencontrent le personnel de l'ACIA.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Les vérificateurs n'ont pas remarqué d'affiches. Il est à noter que l'administration aéroportuaire est responsable de l'affichage à l'aéroport et que l'ACIA venait tout juste d'emménager dans de nouveaux locaux à l'aéroport.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

L'ACIA n'avait aucun présentoir de brochures au moment de la vérification. Or, toute la documentation dont elle disposait pour distribuer au public était bilingue.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

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

6.5.2 Service

1. Nature des services offerts dans les deux langues officielles

La plupart des clients sont toujours référés à l'ACIA par l'ADRC. Il est rare que le public se rende au bureau de l'ACIA. Si l'ADRC renvoie une personne à l'ACIA, un inspecteur des douanes pour les fouilles secondaires activera une sonnerie pour qu'un agent de l'ACIA se présente à la salle d'inspection secondaire où l'agent de l'ACIA fouillera les bagages du voyageur.

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

L'ACIA compte maintenant quatre postes de durée déterminée unilingues à l'aéroport international de Calgary et ils sont tous comblés. Le représentant de l'ACIA a déclaré que ces postes deviendront bientôt des postes à durée indéterminée unilingues anglais. Par conséquent, l'ACIA n'a pas révisé la désignation linguistique des postes d'inspecteurs travaillant à l'aéroport comme il a été recommandé dans le cadre de la vérification antérieure.

Si un passager demande d'obtenir des services en français et aucun inspecteur bilingue n'est en devoir, l'employé de l'ACIA communiquerait avec l'ADRC. En cas d'échec, il y a deux employés au bureau régional qui sont disponibles aux heures d'ouverture normales du lundi au vendredi pour offrir de l'aide en français par téléphone.

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

Comme il a été indiqué dans la vérification précédente, l'ACIA est en mesure de répondre à tout genre de correspondance en français et les cartes d'affaires sont entièrement bilingues.

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

Les services de l'ACIA ne sont pas comparables, car aucun des postes n'est bilingue. D'après les arrangements administratifs de l'ACIA, de plus, on compte grandement sur la capacité de l'ADRC de disposer de personnel bilingue sur tous les quarts de travail. L'ADRC n'étant pas en mesure de le faire au moment de la vérification, les arrangements administratifs de l'ACIA ne sont pas appropriés, par conséquent, pour s'assurer que les voyageurs ont accès à ses services dans les deux langues officielles en tout temps.

6.5.3 Responsabilités des gestionnaires

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

Les gestionnaires que les vérificateurs ont rencontrés ont indiqué qu'ils avaient une bonne connaissance des obligations linguistiques de leur bureau. Ils ont informé les vérificateurs que le conseiller en ressources humaines est le point de contact en matière de langues officielles pour les gestionnaires et qu'ils sont invités à communiquer avec lui plutôt qu'avec l'administration centrale. Les gestionnaires ont informé les vérificateurs qu'ils communiquent régulièrement avec lui.

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

Il n'existe toujours pas de mécanisme de contrôle officiel pour s'assurer si le service est toujours offert dans les deux langues officielles. Le représentant de l'ACIA a toutefois déclaré que l'on vérifie régulièrement auprès de l'ADRC afin de veiller à ce que l'on ait suffisamment de personnel bilingue. On consulte également à intervalles réguliers les bureaux régionaux et locaux pour s'assurer qu'il y a du personnel bilingue pour faire la traduction.

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.

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

On n'a encore prévu de rencontre officielle avec les représentants de la collectivité de langue officielle minoritaire.

5. Usage des médias

Le bureau de l'aéroport ne communique pas avec les médias.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Le représentant de l'ACIA a déclaré ne pas avoir reçu de plainte depuis la dernière vérification.

6.5.4 Conclusions

Offre active : Les vérificateurs n'ont pas reçu d'offre active par téléphone et n'ont pas été en mesure d'obtenir des services en français pendant les heures d'ouverture. Or, l'ACIA est dotée d'un système de télé-réponse entièrement bilingue. Ils n'ont remarqué aucun pictogramme sur les langues officielles, aucune brochure, ni affiche, car, selon le gestionnaire, le public se rend rarement au bureau de l'ACIA. Enfin, le site Internet de l'ACIA est entièrement bilingue et très convivial.

Service : L'ACIA n'a pas de personnel bilingue à l'aéroport. Même si l'ACIA collabore étroitement avec l'ADRC, la vérification a permis de constater que l'ADRC ne compte pas suffisamment d'employés bilingues pour offrir des services bilingues en tout temps. Par conséquent, l'ACIA n'a pas d'autre arrangement administratif approprié. Par conséquent, les services bilingues ne sont pas comparables.

Responsabilités des gestionnaires : Même si les gestionnaires de l'ACIA étaient au courant de la LLO et de ses exigences, ils ne savaient pas avec qui communiquer à l'administration centrale de l'ACIA pour obtenir des renseignements en matière de langues officielles. De plus, il n'existe toujours pas de mécanisme de contrôle linguistique, de mécanisme officiel pour évaluer la satisfaction de la clientèle et aucune rencontre n'est encore prévue avec les représentants de langue officielle minoritaire.

6.5.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

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

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

Suivi : Les représentants de l'ACIA que les vérificateurs ont rencontrés ne connaissaient pas le nom de la personne responsable pour les langues officielles à l'administration centrale. Les gestionnaires interviewés ont informé les vérificateurs qu'ils communiquent régulièrement avec le représentant régional des langues officielles.

- 2. De veiller à assurer une offre active et un service bilingue au numéro de téléphone inscrit au site Internet de l'aéroport.**

Suivi : Aucune offre active n'a été faite (et aucun service n'a été offert en français) lorsque les vérificateurs ont appelé à ce numéro pendant les heures d'ouverture.

- 3. De se procurer auprès du bureau régional des copies bilingues de toute la documentation disponible.**

Suivi : L'ACIA n'avait pas de présentoir pour exposer les brochures au moment de la vérification.

- 4. De réviser la désignation linguistique des postes d'inspecteurs qui travaillent à l'aéroport.**

Suivi : La désignation des postes à l'aéroport n'a pas été révisée.

- 5. De prendre des arrangements avec d'autres bureaux de l'Agence pour qu'il y ait au moins un substitut bilingue aux inspecteurs en poste à l'aéroport pour s'assurer d'avoir une capacité linguistique dans les deux langues officielles.**

Suivi : Le nombre d'employés bilingues à l'ADRC n'étant pas suffisant pour offrir des services bilingues continus, l'arrangement administratif désigné par l'ACIA n'est pas valide.

6.5.6 Nouvelles recommandations

- 1. À l'exception des recommandations 1 et 3, toutes les recommandations précédentes doivent être répétées.**
- 2. Revoir les exigences linguistiques de tous les postes pour s'assurer qu'il existe un nombre suffisant de postes bilingues pour offrir des services dans les deux langues officielles en tout temps.**
- 3. Tous les postes qui deviennent vacants devraient être désignés bilingues et comblés par voie de nomination impérative jusqu'à ce que les ressources bilingues soient suffisantes pour offrir des services dans les deux langues officielles en tout temps.**
- 4. L'ACIA devrait dresser un plan d'action (y compris un échéancier) d'application des recommandations précédentes à l'aéroport international de Calgary et en acheminer un exemplaire à la Direction des langues officielles .**

ANNEXE A

AÉROPORT INTERNATIONAL DE CALGARY
AFFICHAGE À L'INTÉRIEUR ET À L'EXTÉRIEUR (avec photos)

Veillez noter que cette liste n'est pas exhaustive. Elle vise à aider l'administration aéroportuaire de Calgary à améliorer l'affichage. Il faut également souligner que les photos ont été prises pour les éléments suivants et sont offertes de façon séparée. Les photos figurant dans cette annexe sont présentées dans l'ordre dans lequel ont été prises. De plus, la plupart des affiches de l'administration aéroportuaire sont regroupées à l'annexe B (affiches à l'extérieur) et à l'annexe C (affiches à l'intérieur) afin d'orienter davantage l'administration aéroportuaire de Calgary dans la correction de ses affiches.

Administration aéroportuaire			
No. de la photo	Emplacement	Description de l'affiche	Commentaires
P1270002	Consignes d'incendie et de sécurité	Aucune erreur n'a été relevée	Bon travail!
P1270003	Bande-vidéo sur la sécurité précédant immédiatement les zones de contrôle de sécurité	Bon travail, sauf dans le cas de « ...bande <u>transporteuse</u> »	Il faudrait dire « transporteuse »
P1270004	Écrans de télé affichant de l'information sur le vol	Il manque un accent à « Regles » sous les règles de sécurité	Il faudrait indiquer « Règles »
P1270005	Écrans de télé affichant de l'information sur le vol	« Il est interdit de <u>transporteur</u> » sous les règles de sécurité	Il faudrait indiquer « transporter »
P1270006	Écrans de télé affichant de l'information sur le vol	Le message « Bail foncier à l'aéroport » dans la partie inférieure de l'écran passe de l'anglais au français	La version française demeure à l'écran beaucoup moins longtemps
P1270007	Affichage d'information sur le vol	« Arrivé Dé » dans la partie supérieure de l'écran	Il faudrait indiquer « Arrivé de »
P1270008	Écrans de télé affichant de l'information sur le vol	L'expression « First 30 minutes free » ainsi que la date ne sont qu'en anglais	Il faudrait qu'elles soient bilingues
P1270009	Écrans de télé affichant de l'information sur le vol	L'expression « First 30 minutes free » ainsi que la date ne sont qu'en anglais	Il faudrait qu'elles soient bilingues
P1270010	Le comptoir Airport Shuttle Express Ltd.	Toutes les affiches et la documentation ne sont qu'en anglais	Elles devraient être bilingues
P1270011	Près de Tim Hortons au secteur des arrivées	Les affiches amovibles pour le transport au sol sont en anglais seulement	Elles devraient être bilingues

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement	Description de l'affiche	Commentaires
P1280001	Écrans de télé affichant de l'information sur le vol	« Lieu De Recontre » dans la partie supérieure de l'écran	On devrait indiquer « Lieu de rencontre »
P1280003	Frais d'amélioration de l'aéroport	Aucune erreur n'a été relevée sur l'affiche	Bon travail!
P1280004	L'affiche au secteur des arrivées	“Line Break Please Keep ...”	Elle devrait être bilingue
P1280005	L'affiche de l'Alaska Airlines à la ligne d'enregistrement	Les mesures de sécurité pour les bagages à main sont en anglais seulement	Elles devraient être bilingues
P1280006	L'affiche temporaire en face des comptoirs d'enregistrement 23 et 24	« Information Desk CLOSED... Le bureau de l'information... »	Mauvaise traduction
P1280007	Affiche à plusieurs endroits	« Please Pardon Our Appearance... »	Devrait être bilingue
P1280008	L'affiche de Westjet au-dessus du comptoir d'enregistrement rapide	L'affiche est en anglais seulement (mais les brochures et l'écran d'ordinateur étaient bilingues)	Devrait être bilingue
P1280010	Avertisseur d'incendie	En anglais seulement	Devrait être bilingue
P1280011	Tableau indicateur de l'aéroport près du comptoir d'enregistrement du quai D	Aucune erreur n'a été relevée sur l'affiche	Bon travail!
P1280012	Zone d'enregistrement de Westjet	Affiche « Check-in for Edmonton flights »	Devrait être bilingue
P1280013	Zone d'enregistrement de Westjet	Panneau « EXIT »	Devrait être bilingue
P1280014	Feuille 8½ x 11 affichée près du carrousel 10	« Fragile items, sporting equipment and over-sized baggage... »	Devrait être bilingue
P1280015	Feuille 8½ x 11 affichée près du carrousel 10	« Fragile area: strollers, car seats, pets, ski equipment, snowboards »	Devrait être bilingue
P1280017	Affiche à plusieurs endroits	« Please Pardon Our Appearance... »	Devrait être bilingue
P1280018	Secteur des arrivées	« Oversized baggage... »	Mauvaise traduction
P1280020	Près des bureaux de l'administration aéroportuaire de Calgary	« Aucun alcool au <u>de-la</u> de ce point »	« Aucun alcool au-delà de ce point »

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement	Description de l'affiche	Commentaires
P1280021	Près des bureaux de l'administration aéroportuaire de Calgary	« Désolé pour le derangement schedule de l'entretien en marche »	Mauvaise traduction
P1280022	Près des bureaux de l'administration aéroportuaire de Calgary	« Aviation Interfaith Chapel, All Welcome » avec flèche	Devrait être bilingue
P1280023	Au secteur des arrivées à l'extérieur	« Notice: A \$1.75 airport fee will be added to the taxi fare... » et « Taxi only »	Devraient être bilingues
P1280024	Au secteur des arrivées à l'extérieur	« Notice to Hotel Guests: You must call your hotel for shuttle service... »	Devrait être bilingue
P1290001	Au guichet automatique de TD Canada Trust	Les directives sur le guichet sont en anglais seulement (délai de traitement, information sur les dépôts, etc.)	Devrait être bilingue
P1290002	Avertisseur d'incendie	En anglais seulement	Devrait être bilingue
P1290003	Le guichet automatique de TD Canada Trust et l'avertisseur d'incendie	Guichet de TD (P1290001) et avertisseur d'incendie (P1290002)	Situés l'un près de l'autre
P1290004	Spirit of the North Duty Free, après la porte de sécurité A	« Welcome Please come in!... » et « ... Business Hours... » devant le magasin	Devraient être bilingues
P1290005	Spirit of the North Duty Free, après la porte de sécurité A	« Désolé » devrait être changé pour « désolés » et tous les mots sont en majuscules en français	Les mots ne devraient pas être en majuscules en français
P1290008	La porte menant au corridor isolé entre les quais A et B (l'aire après la zone de sécurité)	« Passengers not allowed through this door » et « PUSH »	Devraient être bilingues
P1290010	Quai A, Porte A1	Annonces surélevées « Flight, Destination, Time »	Devraient être bilingues
P1290012	La porte menant au corridor isolé entre les quais A et B (l'aire avant la zone de sécurité)	« Passengers not allowed through this door », « PUSH » et « Luggage carts are for passenger use only... »	Devraient être bilingues
P1300001	À l'hôtel, l'affiche de sécurité à la piscine	« <u>moins</u> de 16 ans » et « ne sont <u>pass</u> permis »	Devraient être <u>de moins</u> et <u>pas</u>
P1300002	Les affiches à la porte d'entrée au service du nettoyage à sec	« Customer Entrance » et « Caution Automatic Door » en anglais seulement	Devraient être bilingues

ANNEXE A (suite)

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

P1300003	L'affiche extérieure près de l'aire publique D	« New Concourse D Gates D40 to D50 » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300004	Affiche extérieure près de l'aire publique D	« Auto Stop Valet Parking Only » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300005	Affiches pour la location de voitures à National dans le garage aérien	« KEY DROP: Park vehicle in the designated... » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300006	Affiches pour la location de voitures à National dans le garage aérien	« Watch your step » sur la porte de la cabine dans le garage aérien en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300007	Près de l'endroit de location des véhicules National dans le garage aérien	« Wrong Way Stop Severe Tire Damage » et « Caution Tiger Teeth »	Devraient être bilingues
P1300008	Affiche Hertz dans le garage aérien	« Stalls 1 to 10, Stalls 11 to 14 »	Devrait être bilingue
P1300009	Affiche de Westjet dans le garage aérien (voir également P1300008)	« Westjet has moved to Concourse D » (deux affiches au moins) et une carte s'y rattachant	Devraient être bilingues
P1300010	Affiche Hertz dans le garage aérien	« Hertz Rental Returns » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300011	Affiche Hertz dans le garage aérien	« Hertz Express Return, credit card... »	Devraient être bilingues
P1300012	Affiche Avis dans le garage aérien	« Avis return » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300013	Affiche de location de véhicules Alamo dans le garage aérien	« Province of Alberta requires you to wear your seat belt. » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300014	Affiche Thrifty dans le garage aérien	« Please check vehicle for valuables... »	Devrait être bilingue
P1300015	Affiche Alamo dans le garage aérien	« 24 Hour Reserved » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300016	Affiche Alamo dans le garage aérien sur le fenêtre de la cabine	Feuille de 8½ x 11 « Kiosk Hours ... In the event that you are returning after... »	Devrait être bilingue
P1300017	Affiche Alamo dans le garage aérien	« Alamo Rent-A-Car Returns »	Devrait être bilingue

ANNEXE A (suite)

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

P1300018	Affiche Budget dans le garage aérien	« Key Drop, After business hours... »	Devrait être bilingue
P1300019	Affiche éclairée de Budget	« Did you remember your belongings... »	Devrait être bilingue
P1300020	Près de la location de véhicules National dans le garage aérien	« Warning do not back up Severe Tire Damage » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1300021	Près de la location de véhicules National dans le garage aérien	« Wrong Way Stop Severe Tire Damage » et « Do not enter »	Devraient être bilingues
P1300022	Dans le garage près de l'ascenseur	« Westjet Has moved to new... »	Devrait être bilingue
P1300023	Au secteur 1 dans le garage aérien sur le mur près de la porte d'autobus 12 (2 éléments, feuille 8½ x 11 sous l'avertisseur d'incendie)	« Notice, Short Term Parking: This level of the parkade... » et « In Case of Fire Lift Cover and Pull Fire Alarm » et interrupteur à tirage en anglais seulement	Devraient être bilingues
P1300024	Sur le mur du garage aérien	« <u>Arrêt</u> Pour Piétons »	Devrait être « Arrêtez »
P1300025	Affiche dans le centre de location de véhicules	« Overheight Rental Vehicles »	Devrait être bilingue
P1300026	À côté du centre d'information	Panneau surélevé « Calgary Police Service »	Devrait être bilingue
P1310002	Dans la zone des douanes	« Fire Extinguisher » (deux fois) en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1310005	Affiche de Northwest Airlines	« ...Luggage is designed to protect... »	Devrait être bilingue
P1310006	Affiche United Airlines dans la zone des services aux bagages	« Please Note: Baggage is designed to protect the contents... » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1310007	Affiche United Airlines dans la zone des services aux bagages	« Luggage is designed to protect its contents... » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1310009	Enseigne surélevée près des carrousels d'arrivées	« Baggage Services, Services des bagages »	L'enseigne est bien faite
P1310010	Zone des douanes	« Fire alarm » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1310011	Près des carrousels d'arrivées	Affiche en bleu « Oversize Baggage... »	Mauvaise traduction

ANNEXE A (suite)

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

P1310012	Au départ des douanes	« Connections »	Devrait être bilingue
P1310013	Au départ des douanes	« Connections »	Devrait être bilingue
P1310014	Au départ des douanes	« Oversize Baggage Only »	Devrait être bilingue
P1310016	Au départ des douanes	« Connections »	Devrait être bilingue
P1310017	Au départ des douanes	« Oversize Baggage Only »	Devrait être bilingue
P1310018	Au départ des douanes	« Cart Returns »	Devrait être bilingue
P1310019	Près des bureaux de l'administration aéroportuaire de Calgary	« Caution, Airport Staff Only, Fire Exit, Construction in Progress »	Devraient être bilingues
P1310020	Mot de bienvenue imposant pour les automobilistes qui arrivent à l'aéroport	Symbole « Calgary Airport Authority » « Aéroport international de Calgary »	Très bien fait
P1310021	Sur les postes de paiement pour le stationnement à la sortie	« Open » et « Insert Ticket Into Slot »	Devraient être bilingues
P1310022	Les enseignes au néon au-dessus des postes de paiement du stationnement	« Credit Card Only »	Devrait être bilingue
P1310023	Sur les postes de paiement du stationnement à la sortie	« Insert Ticket Into Slot »	Devrait être bilingue

ANNEXE B

ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE DE CALGARY – AFFICHAGE EXTÉRIEUR

L'affichage extérieur suivant a été relevé en anglais seulement à moins d'avis contraire. Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle vise à aider l'administration aéroportuaire de Calgary à améliorer l'affichage. Les photos pour la plupart ou l'ensemble de ces affiches figurent à l'annexe A.

AFFICHAGE AU STATIONNEMENT

- Affichage recourbé « Taxi Only »
- Les affiches à l'entrée du service du nettoyage à sec en anglais seulement « Customer Entrance » et « Caution Automatic Door »
- « Auto Stop Valet Parking Only » près de l'aire publique D
- « Insert Ticket Into Slot » et « Open » à la sortie du stationnement aux postes de paiement
- Enseignes lumineuses « Credit Card Only » près des postes de paiement du stationnement

ENSEIGNES CONCERNANT LA LOCATION DE VÉHICULES

- Les enseignes de location de véhicules National dans le garage aérien : « KEY DROP: Park vehicle in the designated... » et « Watch your step » sur la porte de la cabine du garage aérien
- « Wrong Way Stop Severe Tire Damage », « Caution Tiger Teeth », « Warning do not back up Severe Tire Damage », « Do not enter » près du bureau de location de véhicules National dans le garage aérien
- « Stalls 1 to 10, Stalls 11 to 14 » près du bureau de location de Hertz
- Les enseignes de location de véhicules Hertz dans le garage aérien « Hertz Rental Returns » et « Hertz Express Return, credit card customers only... »
- Les enseignes de location de véhicules Alamo dans le garage aérien « Province of Alberta requires you to wear your seat belt », « 24 Hour Reserved », « Kiosk Hours ... In the event that you are returning after... » feuille de 8½ x 11 dans la vitre de la cabine « Alamo Rent-A-Car Returns »
- L'enseigne de location de véhicules Thrifty dans le garage aérien « Please check vehicle for valuables... »
- Les enseignes de location de véhicules Budget dans le garage aérien « Key Drop, After business hours drop off... » sur le mur de la cabine « Did you remember your belongings » et « Returns » sur l'enseigne éclairée à l'intérieur et « Staff Only » sur la porte de la cabine.
- « Express return procedures »
- « Warning – Do not back up – Severe damage – No pedestrians in traffic lane »

AUTRES ENSEIGNES À L'EXTÉRIEUR

- « Notice: A \$1.75 airport fee will be added to the taxi fare... »
- « Notice to Hotel Guests: You must call your hotel for shuttle service »
- Affiche de L'ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE « New Concourse D Gates D40 to D50 »
- Affiche de Westjet dans le garage aérien « Westjet has moved to Concourse D » (deux fois) et la carte s'y rattachant
- « In Case of Fire Lift Cover and Pull Fire Alarm » et interrupteur à tirage en anglais seulement dans le garage aérien au secteur 1 près de la barrière d'autobus 12
- « Fire Extinguisher » et l'alarme « Fire » en anglais seulement dans la zone des douanes
- « Notice Short Term parking » en anglais seulement au secteur 1 du garage aérien près de la barrière de l'autobus 12
- Erreur de traduction « Arrêt Pour Piétons » devrait être « Arrêtez »
- Enseigne « Overheight Rental Vehicles » dans le centre de location de véhicules dans le garage aérien

ANNEXE C

ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE DE CALGARY – AFFICHAGE INTÉRIEUR

L'affichage intérieur suivant a été relevé en anglais seulement à moins d'avis contraire. Veuillez noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle vise à aider l'administration aéroportuaire de Calgary à améliorer l'affichage. Les photos pour la plupart ou l'ensemble de ces affiches figurent à l'annexe A.

AFFICHAGE POUR LES COMPAGNIES AÉRIENNES

- Les affiches Alaska à l'enregistrement dans le cadre des mesures de sécurité pour les bagages à main
- Les affiches America West à l'enregistrement dans le cadre des mesures de sécurité pour les bagages à main
- La compagnie American indiquant la responsabilité pour les dommages causés aux bagages (dans la zone de services aux bagages)
- Les affiches Northwest dans le cadre des mesures de sécurité pour les bagages à main (à l'enregistrement) et la responsabilité pour les dommages causés aux bagages (dans la zone des services aux bagages)
- L'affiche United dans la zone des services aux bagages décrivant la responsabilité pour les dommages causés aux bagages
- L'affiche Westjet au-dessus du comptoir d'enregistrement rapide en anglais seulement, toutes les enseignes au carrousel 10 dans la zone pour les bagages fragiles de Westjet et les affiches « Check-in for Edmonton flights » et « EXIT » de Westjet à l'enregistrement

AFFICHES RATTACHÉES À L'ÉDIFICE

- L'affiche de L'ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE « Information Desk CLOSED... » en face des guichets d'enregistrement 23 et 24
- De nombreux avertisseurs d'incendie
- L'affiche de L'ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE « Please Pardon Our Appearance... »
- Des erreurs en français « No alcoholic beverages permitted beyond this point » a été traduit par « Aucun alcool au de-la de ce point »; on devrait plutôt lire « Aucun alcool au-delà de ce point »
- Des erreurs en français « Sorry for the inconvenience scheduled maintenance in progress »
- Les affiches « PUSH », « Passengers not allowed through this door », « Pull » et « Luggage carts are for passenger use only » à la zone d'accès limité près de Starbucks sont en anglais seulement
- L'affiche des vols à la porte A1 « Flight, Destination, Time » en anglais seulement
- Les affiches suivantes au moment de quitter les douanes « Connections », « Oversize Baggage Only » et « Cart Returns »
- L'affiche mobile au secteur 3 « Caution, Airport Staff Only, Fire Exit, Construction in Progress »
- Les affiches sur le remboursement de taxe du service de remboursement national est en anglais seulement tandis que les brochures offertes sous l'affiche sont bilingues
- Le bar Buckskins : l'affiche 8½ x 11 « Smoking Area, No Minors » est en anglais seulement

Les MONITEURS DU FIDS (écran d'affichage de renseignements sur les vols) et l'affichage s'y rattachant

- Il manque un accent à « Regles » sous les règles de sécurité
- Il faudrait dire « transporter » dans la phrase « Il est interdit de transporter »
- L'annonce « Bail foncier à l'aéroport » apparaît bien moins longtemps que l'anglais
- Il faudrait dire « Arrivé de » plutôt que « Arrivé Dé »
- L'annonce « First 30 minutes free » est en anglais seulement

ANNEXE C (suite)

- La date est seulement en anglais

- Il manque un accent à « A »
- Il faudrait dire « Lieu de rencontre » plutôt que « Lieu De Rencontre »
- Le babillard électronique surélevé près des portes A1 à A10 « Flight – Destination – Time » en anglais seulement

L'AFFICHAGE POUR LE TRANSPORT AU SOL

- Toutes les enseignes et la documentation au comptoir de l'Airport Shuttle Express Ltd.
- L'affiche amovible « Ground Transportation » près de Tim Hortons au secteur des arrivées
- L'affiche amovible mise par la Globe Ground North America « Line Break – Please keep doorway clear » sur une feuille 8½ x 11
- Toutes les enseignes à Cardinal Coast Line Airporter, Checker Group, Canadian Mountain Experience, Maple Fun Tours et Associated/Allied, Rocky Mountain Sky Shuttle, Banff Airporter et Brewster, etc.

ANNEXE D

AIR CANADA - SIGNALISATION
AÉROPORT INTERNATIONAL DE CALGARY

À noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle a été dressée pour aider le comptoir d'Air Canada à l'aéroport international de Calgary à améliorer sa signalisation. Des photos ont été prises pour les panneaux indiqués, et elles se présentent dans l'ordre dans lequel elles ont été prises. (Photos fournies séparément)

No. de la photo	Emplacement	Description de l'affiche	Commentaires
P1280019	L'affiche sur le comptoir du bureau des bagages (autre endroit par rapport à P1310008)	« Baggage is designed to protect the contacts... » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1290006	Feuille 8 ½ x 11 sur le compartiment à bagages	« Air Canada advises of revised carry-on baggage allowances »	Devrait être bilingue
P1290007	Les compartiments à bagages (le français d'un côté, l'anglais de l'autre) à plusieurs endroits	<i>Compartiment « Carry-On Baggage Allowance » et « Carry-On Baggage New Security Measures... » seulement l'anglais est visible</i>	Les deux langues devraient être facilement visibles à toutes les personnes
P1290009	Les affiches devant le salon Feuille d'érable B	« Air Canada International Maple Leaf Lounge B ... will close... » etc.	Devraient être bilingues
P1290011	Près de la porte A1, quai A	L'affiche « Customer Service Desk » en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1310008	L'affiche sur le comptoir dans le bureau des bagages (autre endroit par rapport à P1280019)	« Baggage is designed to protect the contacts... » en anglais seulement	Devrait être bilingue

ANNEXE E
AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA - SIGNALISATION
AÉROPORT INTERNATIONAL DE CALGARY

À noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle a été dressée pour aider l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) de l'aéroport international de Calgary à améliorer sa signalisation. Des photos ont été prises pour les panneaux indiqués, et elles se présentent dans l'ordre dans lequel elles ont été prises. (Photos fournies séparément)

No. de la photo	Emplacement	Description de l'affiche	Commentaires
P1310001	Feuille 8½ x 14 affichée à la caisse	« Information – New duty now in effect for incoming tobacco products... »	Devrait être bilingue
P1310003	Salle de fouilles primaires, babillard électronique surélevé	« Welcome to - Bienvenue au – Canada »	Très bien fait

ANNEXE F

RÉSULTATS DÉTAILLÉS
 RESTAURANTS ET COMPTOIRS D'ALIMENTATION
 AÉROPORT INTERNATIONAL DE CALGARY

Nom du restaurant ou du comptoir d'alimentation	Emplacement	Offre active	Pers. bilingue en devoir	Dispositions administratives	Affiches bilingues	Affiche - services bilingues disponibles	Menu bilingue
Montanas	Rez-de-chaussée	Non	Non	Oui	Oui	Non	Oui/Non
Purdeys	Rez-de-chaussée	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Buckskins Bar	Près de la sécurité	Non	Non	Oui	Non	Non	Non
Cheers	Étage supérieur	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Dairy Queen	Étage supérieur	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Orange Julius	Étage supérieur	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Taco Time	Étage supérieur	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui
Juiced	Étage supérieur	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui
O. Cha Japanese	Étage supérieur	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Subway	Étage supérieur	Non	Non	Non	Non	Non	Non
A&W	Étage supérieur	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui
Manchu Wok	Aire de restauration (D)	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui
Les autres (appr. 5)	Aire de restauration (D)	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Tim Hortons	Hall D	Non	Non	Oui	Non	Non	Oui
Chilis	Hall D	Non	Oui	Non	Non	Non	Non
Felix & Norton	Hall D	Non	Non	Non	Non	Non	Non
Starbucks	Hall D	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui
Toast Cafe & Grill	Hall A	Non	Non	Non	Non	Non	Non