



# **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 Halifax**

**Février 2005**

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

## Aéroport international de Halifax

### 1. Introduction

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

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

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

### 2. Contexte

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

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

---

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

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

### 3. Objectifs de la vérification

Les objectifs de la vérification ont été établis en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, qui traite des obligations des institutions fédérales et des tiers agissant au nom de ces institutions fédérales en ce qui a trait au service au public. L'objectif de la vérification consiste à déterminer la mesure dans laquelle les aéroports visés (services offerts par les administrations aéroportuaires, les transporteurs aériens, les concessionnaires et les services de santé et de sécurité), les institutions fédérales<sup>2</sup> assujetties à la LLO et situées dans ces aéroports (Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)) et Air Canada s'acquittent de leurs obligations en matière de service au public conformément à la LLO, au *Règlement* et à la politique gouvernementale.

### 4. Portée

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

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

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

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

### 5. Approche

La vérification s'est effectuée selon les étapes suivantes :

- Établir les paramètres de la vérification (par exemple les objectifs, la portée et l'approche).
- Discuter des objectifs et de la portée de la vérification avec le représentant de la commissaire aux langues officielles à Montréal (par exemple, déterminer les plaintes reçues du public au cours des deux dernières années) avant de procéder à la vérification.

---

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

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

- Examiner les services liés à la sûreté, à la sécurité et à la santé du public, dans chaque aéroport vérifié, par exemple les messages diffusés au public.
- Déterminer la mesure dans laquelle les recommandations formulées dans les rapports antérieurs ont été mises en oeuvre par les entités visées et faire de nouvelles recommandations au besoin.
- Analyser toutes les données recueillies et préparer des rapports pour chaque aéroport vérifié.
- Discuter des résultats préliminaires de la vérification avec chaque entité interviewée.

## 6. Résultats de nos observations

### 6.1 Administration aéroportuaire

#### 6.1.1 Profil de l'organisation

L'administration aéroportuaire de Halifax assume l'exploitation et la gestion de l'aéroport depuis février 2000. Les employés de l'administration aéroportuaire ne fournissent à peu près pas de services au public, à l'exception du service d'information téléphonique aux voyageurs. En 2002, 2,8 millions de voyageurs ont transité par l'aéroport international de Halifax.

L'administration aéroportuaire compte environ 100 employés. Aucun de ses postes n'est désigné bilingue. Cependant, les vérificateurs ont appris que certains employés pouvaient communiquer en français. Il n'existe aucun mécanisme d'évaluation des connaissances linguistiques qui pourrait permettre à l'administration aéroportuaire d'identifier les employés bilingues. Selon la représentante de l'administration aéroportuaire, celle-ci n'offre aucune formation linguistique payée à ses employés.

La plupart des services au public, conformément à l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*, sont fournis par des tiers avec lesquels on a signé des contrats de services (Corps canadien des Commissionnaires, Nova Scotia Tourism) ou par des concessionnaires.

#### 6.1.2 Obligations linguistiques

Offre active au téléphone en dehors des heures d'ouverture : L'administration aéroportuaire a été rejointe en composant le (902) 873-1223 (kiosque d'information) en dehors des heures de travail. Une offre active a été fournie et de l'information a été fournie en français directement par la personne qui a répondu à l'appel.

Offre active au téléphone pendant les heures d'ouverture : Pendant les heures d'ouverture, les vérificateurs ont communiqué avec l'administration au (902) 873-4422 et au (902) 873-1223. Dans les deux cas, la réceptionniste a fait une offre active mais n'a pas été en mesure de fournir l'information en français. Elle a cependant été en mesure de trouver rapidement à une personne bilingue qui a répondu à l'appel.

Connaissance des obligations : Comme mentionné lors de la vérification antérieure, l'administration de l'aéroport semble très ouverte à la question des langues officielles et est très sensibilisée à ses responsabilités quant à l'affichage bilingue tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'aéroport; elle veille à ce que toutes les affiches pour diriger les voyageurs soient dans les deux langues officielles.

L'administration aéroportuaire utilise des traducteurs professionnels pour traduire tout matériel requis (cartes, cartes de commentaires, enseignes, lettres).

Elle est également bien au fait que les tiers conventionnés doivent offrir eux aussi un affichage et un service dans les deux langues officielles.

De plus, comme l'embauche est difficile du fait que l'aéroport est situé à 40 minutes de Truro et de Halifax, elle fournit des services de traduction de base à ses locataires.

Clauses contractuelles relatives aux obligations linguistiques : Les services et les documents de l'administration aéroportuaire sont régis par des clauses contractuelles exhaustives qui pourraient servir d'exemple à plusieurs organisations. Les clauses ont été élaborées en consultation avec des représentants du Commissariat aux langues officielles. Cependant, les autorités n'ont prévu aucune clause en matière de bilinguisme dans le contrat de services avec le Corps canadien des commissionnaires, qui assure la sécurité à l'intérieur de l'aéroport et communique avec les voyageurs ayant perdu des articles. La situation est la même pour le contrat de services passé avec la Gendarmerie royale du Canada qui est chargée de répondre aux appels d'urgence émis par le service de la fouille.

Mécanismes de contrôle : L'administration aéroportuaire rappelle aux locataires et organismes conventionnés leurs obligations en matière linguistiques. Une note a été envoyée à tous les locataires, en mars 2002. Cette note insistait sur l'importance de l'offre active et suggérait des manières de se conformer à la LLO et à son règlement. Une autre note a été envoyée, tout juste avant que les vérificateurs se rendent à Halifax, le 28 février 2003. De plus, l'administration aéroportuaire visite régulièrement les locataires pour leur rappeler leurs obligations.

Les tâches relatives à la mise en oeuvre des obligations linguistiques de l'aéroport relèvent du « Terminal Service Officer » qui veille principalement à ce que l'affichage et la signalisation à l'intérieur et à l'extérieur, y inclus ceux des concessionnaires de l'aérogare, soient dans les deux langues officielles. Il coordonne également la réponse aux plaintes relatives aux langues officielles.

Des cartes de commentaires bilingues sont mises à la disposition du public voyageur. Elles n'invitent pas, toutefois, le public à commenter sur les divers aspects de la prestation des services dans les deux langues officielles.

Kiosque d'information : L'administration aéroportuaire a passé un contrat avec le Nova Scotia Department of Tourism and Culture pour l'exploitation d'un centre d'information ouvert de 09h00 à 21h00. L'administration aéroportuaire compte beaucoup sur cette organisation pour assurer la prestation de services bilingues au public et aux locataires qui ne sont pas en mesure de s'acquitter de leurs obligations linguistiques.

Le symbole des langues officielles est clairement affiché et la documentation bilingue. Quoique l'offre active verbale ne soit pas constante, les préposés interrogés étaient entièrement bilingues. Il est à noter que ce sont les employés de ce comptoir qui dépannent tous les autres tiers conventionnés quand il leur est impossible d'offrir le service en français. Enfin, il est à noter que la plupart des publications de l'administration aéroportuaire étaient disponibles dans les deux langues officielles.

Site Web sur Internet : Il faut souligner que la qualité de la version française du site Web de l'aéroport international de Halifax s'est énormément améliorée. Jusqu'à tout récemment, seuls un message de bienvenue et les conditions météorologiques (de Meteomedia.com) étaient offerts en français sur le site. La majorité de l'information en anglais est également offerte en français. Voici des exemples des

documents qui doivent être traduits : les rubriques de la page d'accueil intitulées « Progress report on the Airport Improvement Program » et « Making the News » ainsi que le plan de site.

Programme d'accueil par des bénévoles : En octobre 2000, l'administration aéroportuaire a mis en place un service d'accueil par des bénévoles.

Plus de 100 bénévoles accueillent les visiteurs, repérables par leur tenue vestimentaire, leur fournissent des instructions et de l'information au sujet des services offerts par l'aéroport international de Halifax et aident les personnes ayant des besoins spéciaux. Le bilinguisme n'est pas requis des bénévoles, mais quelques-uns possèdent certains rudiments du français. L'administration aéroportuaire les a dotés d'une carte pour qu'ils puissent au moins dire « un moment s'il vous plaît », en attendant d'appeler un agent bilingue du kiosque d'information.

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

Les affiches annonçant l'aéroport de Halifax sont bilingues. Les affiches indiquant les terrains de stationnement sont bilingues ou sont faites de pictogrammes. Il en est de même pour les indications données aux conducteurs qui veulent entrer ou sortir du stationnement. Pour voir la seule exception, veuillez consulter la photo 0340 à l'Annexe A.

On retrouve également des informations bilingues sur les tarifs des taxis et des autobus qui se rendent au centre-ville.

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

Signalisation temporaire : L'aéroport international de Halifax a lancé un important programme d'améliorations. La phase d'expansion de l'aire centrale de vente au détail est en cours, ainsi que d'autres rénovations dans d'autres aires. Pendant la construction et les rénovations, de la signalisation temporaire a été installée. Les vérificateurs ont noté une panoplie d'affiches et d'avis de différentes sources (administration aéroportuaire, entrepreneur et autres). Dans la plupart des cas, ils sont bilingues. Cependant, la qualité de la traduction n'est pas uniforme. En vue d'aider l'administration aéroportuaire à cet égard, l'annexe A contient une liste des affiches relevées dans le cadre de la vérification qui pourraient être modifiées afin d'améliorer la qualité des deux langues officielles.

Signalisation permanente : La majorité de la signalisation se trouvant dans l'aéroport est adéquate et respecte les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et de son règlement. Cependant, quelques affiches contenaient des erreurs en français qui auraient pu se glisser par inadvertance lors de la traduction ou de la production. Quelques affiches doivent encore être traduites. Pour plus d'information, veuillez consulter l'Annexe A.

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

L'information sur l'utilisation des téléphones publics (MTT) est bilingue, ainsi que l'appareil indiquant comment obtenir une carte téléphonique à puce. De plus, le guichet bancaire de la Banque Royale est entièrement bilingue.

### 6.1.6 Services conventionnés

**Restauration :** Les vérificateurs ont visité trois restaurants à service rapide gérés par HMS Host (Maritime Ale House, Deli Brisket et Burger King). Le jour de leur visite, aucune offre active n'a été faite en français, aucun pictogramme ou affiche quelconque n'indiquait la disponibilité de services bilingues et les préposés n'ont pas pu offrir le service en français, ni trouver de collègues qui auraient pu le faire. Ils ne semblaient pas connaître l'existence d'un arrangement administratif avec le kiosque d'information. Le menu de Deli Brisket était affiché dans les deux langues. Les reçus de caisse étaient en anglais seulement, à l'exception de trois mots au bas du reçu de Maritime Ale. La situation était la même chez Tim Horton. Voici le sommaire des résultats :

Nom du restaurant	Emplacement	Offre active	Personne bilingue en poste	Dispositions administratives	Affiches bilingues	Menu bilingue
Maritime Ale House	Pré-sécurité	Non	Non	Non	Non	Non
Deli Brisket	Pré-sécurité	Non	Non	Non	Non	Oui
Burger King.	Pré-sécurité	Non	Non	Non	Non	Non
Tim Horton's	Pré-sécurité	Non	Non	Non	Oui	Oui

**Boutique hors taxe :** La boutique hors taxe était fermée lors de la visite. Cependant, les vérificateurs ont relevé certaines affiches bilingues, notamment une affiche indiquant que des rénovations étaient en cours. D'autres boutiques étaient ouvertes. La plupart de celles-ci arborent des affiches en anglais seulement et fournissent des reçus également en anglais seulement. La majorité des boutiques connaissent l'existence d'un arrangement administratif avec le kiosque d'information afin de les aider lorsqu'un client veut être servi en français.

**Agences de location de voitures :** Six agences de location de voitures offrent leurs services à l'aéroport international de Halifax : Thrifty, Hertz, Avis, Budget, Alamo-National et Enterprise. Aucune de ces agences n'a accueilli les vérificateurs dans les deux langues officielles. Lors de leur visite, une seule agence (Enterprise) a été en mesure d'offrir le service en français sans l'aide des employés du Nova Scotia Department of Tourism and Culture affecté au kiosque d'information. Les contrats étaient disponibles dans les deux langues officielles, mais le nouvel employé de Thrifty ne pouvait simplement pas les trouver. Voici un sommaire des résultats :

Agences de location de voitures	Offre active	Personnel bilingue de service	Dispositions administratives	Contrats de location bilingue	Affiches bilingues	Documentation bilingue
Avis	Non	Non	Oui	Oui	-	Oui
Budget	Non	Non	Oui	Oui	-	Oui
Hertz	Non	Non	Oui	Oui	-	Oui
Thrifty	Non	Non	Oui	Non	-	Non
Alamo-National	Non	Non	Oui	Oui	-	Oui
Enterprise	Non	Oui	Oui	Oui	-	Oui

**Compagnies aériennes :** Les comptoirs des compagnies aériennes (CanJet, Westjet, Continental, Skyservice, Air Transat, Provincial) portaient le symbole des langues officielles et l'affichage était dans



les deux langues officielles. Le jour de leur visite, les vérificateurs n'ont pas été accueillis dans les deux langues officielles ou n'ont pas reçu de services en français à aucun comptoir. Cependant, les préposés à qui on a posé la question connaissaient l'existence des arrangements administratifs.

L'information concernant Air Canada fera l'objet d'une section distincte.

### **6.1.7 Santé et sécurité**

La sécurité à l'aéroport de Halifax est assurée par le Corps canadien des Commissionnaires (CCC). Les membres du Corps, directement sous l'autorité d'un gestionnaire de l'administration aéroportuaire, ont pour tâche principale d'assurer le respect des lois relatives à l'aéronautique et de répondre à toute urgence qui surviendrait à l'aéroport. Tous ont une formation en premiers soins et font partie du plan d'évacuation.

Les agents (environ 50) ont des contacts directs avec le public, ils partagent des quarts de travail et déambulent en uniforme dans l'aéroport. Ceux qui portent des chapeaux bleus assument des fonctions de maintien de l'ordre, alors que ceux qui portent les chapeaux blancs sont responsables de la sécurité. Le CCC est aussi responsable des objets perdus. Lorsque les vérificateurs ont visité le bureau des objets perdus, ils ont noté que l'affichage était partiellement en français, mais le service était en anglais seulement. Comme mentionné précédemment dans le présent rapport (6.1.2), le contrat de services ne comporte pas de clause linguistique. Il est impossible de connaître le nombre d'agents bilingues étant donné que le CCC n'évalue pas ses employés. Le bilinguisme n'est pas une condition d'emploi et, par conséquent, la capacité linguistique des employés n'est pas un facteur dont on tient compte dans l'attribution des quarts de travail. Si une personne s'adresse aux employés en français, ceux-ci communiquent avec l'agent du kiosque d'information. Comme mentionné dans le rapport précédent, le kiosque d'information est ouvert de 9 h à 21 h et ne peut donc pas offrir ses services pendant un des quarts de travail.

La Gendarmerie Royale du Canada a signé un contrat de services avec l'administration aéroportuaire. Les agents doivent être présents lors du préembarquement et répondre aux appels d'urgence des agents de fouille. À l'instar du contrat du CCC, le contrat de services de la GRC ne prévoit aucune clause linguistique.

Il n'y a pas de clinique médicale à l'aéroport international de Halifax.

### **6.1.8 Hôtel**

Il n'y a pas d'hôtel à l'aéroport international de Halifax.

### **6.1.9 Conclusion**

L'administration aéroportuaire connaît bien ses obligations en matière linguistique. Elle recourt aux services de professionnels pour la traduction de documents écrits, comme les affiches (temporaires ou permanentes), les lettres, les cartes et les fiches de commentaires. Cependant, elle n'est pas équipée actuellement pour assurer un contrôle de la qualité.

L'administration aéroportuaire fait face à certains défis relativement au respect des clauses linguistiques par les locataires. Plusieurs efforts ont été déployés pour les informer de leurs obligations, par écrit et dans le cadre de visites régulières, mais les résultats ne sont toujours pas satisfaisants.

En dernier lieu, l'administration aéroportuaire n'est pas dotée de mécanismes pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité de la langue des services offerts.

L'administration aéroportuaire compte énormément sur les employés du Nova Scotia Department of Tourism and Culture affectés au kiosque d'information pour s'acquitter d'une grande part de ses obligations en matière linguistique.

#### 6.1.10 Suivis donnés aux recommandations antérieures

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

1. **Établir un mécanisme de surveillance de l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare, ainsi que de l'affichage sur l'équipement de libre-service.**

Suivi: D'après l'information fournie par la représentante de l'administration aéroportuaire, il est possible de conclure qu'aucun mécanisme ou aucune fonction de contrôle de la qualité n'a été mis en place depuis la vérification antérieure pour surveiller l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare et l'affichage sur l'équipement de libre-service.

2. **Établir un échéancier précis pour la création d'un site Internet dans les deux langues officielles et s'assurer que les ajouts à ce site sont faits simultanément dans les deux langues officielles.**

Suivi: Le site Internet est maintenant bilingue en grande partie.

3. **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: La représentante a affirmé que les contrats en vigueur ne contenaient toujours pas de mention des langues officielles, mais a ajouté que l'administration aéroportuaire était disposée à examiner la faisabilité d'ajouter de telles clauses dans les contrats du CCC et de la GRC.

#### 6.1.11 Nouvelles recommandations

1. **Répéter les recommandations 1 et 3 du rapport publié suite à la vérification antérieure.**
2. **S'assurer que les changements apportés aux sections du site Internet traitant de la santé et de la sécurité et celles offrant des services au public voyageur sont faits simultanément dans les deux langues officielles.**
3. **Créer et maintenir une fonction de contrôle de la qualité pour veiller à ce que l'ensemble des services assurés par l'administration aéroportuaire ou par des contractants visés par l'article 12 du règlement soient fournis dans les deux langues officielles.**
4. **L'administration aéroportuaire devrait préparer un plan d'action (comportant un calendrier) pour la mise en oeuvre des recommandations précédentes et faire parvenir une copie à la Direction des langues officielles.**

## 6.2 Air Canada

### 6.2.1 Offre active

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

Les vérificateurs ont essayé trois numéros de téléphone sans frais d'Air Canada. Lorsqu'ils ont composé le numéro pour les réservations, 888-247-2262, ils ont été branchés à un système de réponse automatique bilingue qui a offert le service en français. Lorsqu'ils ont composé les numéros sans frais 888-422-7533 (Arrivées et Départs) et 888-689-2247 (bagages), ils ont encore été branchés à un système de réponse automatique bilingue. Ils ont, toutefois, été mis en attente tellement longtemps qu'ils n'ont pas réussi à parler à un agent.

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

Les résultats sont les mêmes qu'en dehors des heures d'ouverture.

#### 3. Offre active en personne

Les comptoirs d'enregistrement qui fournissent des services en français sont munis d'enseignes suspendues indiquant que les services sont disponibles dans les deux langues officielles. À deux occasions et à des moments différents, les vérificateurs se sont adressés à un comptoir de service d'Air Canada identifié comme offrant des services en français. Les agents derrière le comptoir au moment des visites étaient unilingues et n'ont fait aucune offre active. Aux deux occasions, les agents ont poursuivi en anglais sans proposer les services d'un agent bilingue.

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

Les comptoirs d'enregistrement sont munis d'enseignes suspendues indiquant que des services bilingues sont offerts. Cependant, les vérificateurs n'ont pas vu de pictogrammes annonçant la disponibilité de services dans les deux langues officielles, ni d'agents portant une épinglette indiquant qu'ils étaient bilingues.

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

La vaste majorité des enseignes étaient dans les deux langues officielles. Les vérificateurs ont, cependant, relevé plusieurs exceptions. À titre d'exemple, ils ont noté plusieurs affiches sur lesquelles le français était sur un côté et l'anglais sur l'autre et placées de façon à ce que seulement l'anglais soit visible. Le support à mesurer les bagages en est un bon exemple. Il n'y a pas d'indication que l'autre langue figure sur l'autre côté. Les vérificateurs ont également noté deux autres exceptions : une enseigne pour l'achat de billets, ainsi qu'une affiche « flight direct to USA » en anglais seulement. Pour plus d'information, veuillez consulter l'Annexe B.

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

Les documents destinés aux voyageurs étaient dans les deux langues officielles. La majorité de l'information est maintenant affichée sur Internet et est disponible en français et en anglais.

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

La situation demeure la même depuis le rapport de la vérification antérieure. Le site Internet d'Air Canada est très détaillé et entièrement bilingue. Il est cependant assez difficile de passer d'une langue à l'autre car les rubriques génériques situées en haut de la page ne comportent pas d'option « Français » pour permettre de passer d'une langue à l'autre, à l'intérieur d'une même rubrique, sans avoir à retourner à la page d'accueil. Il n'y a pas de site Internet distinct pour les bureaux d'Air Canada situés à l'aéroport de Halifax.

### 6.2.2 Service

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

Les services offerts aux voyageurs à l'aéroport international de Halifax comprennent des billetteries, des comptoirs d'enregistrement, l'accès à des aires d'embarquement et de débarquement, d'enregistrement des bagages et la récupération des bagages et l'accès à un salon de classe affaires. De plus, Air Canada offre ces mêmes services d'enregistrement à d'autres transporteurs aériens et ce, dans le cadre d'une entente avec ces compagnies.

Lorsque les vérificateurs se sont rendus au salon Feuille d'érable, le préposé qui n'était pas en mesure de les servir en français a rapidement communiqué avec un agent bilingue qui est arrivé quelques minutes plus tard. Le préposé savait comment se prévaloir de l'arrangement administratif. La documentation et les affiches étaient bilingues.

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

Air Canada compte 109 employés à cet aéroport. D'après la liste fournie aux fins de la vérification, 26 employés sont bilingues (24 %), soit évalués ou confirmés. Comme les anciens employés des lignes aériennes Canadien n'avaient pas été évalués, il est possible que le nombre total d'employés bilingues soit supérieur aux 26 figurant sur la liste. Les représentants ont ajouté que l'évaluation est volontaire. Ils affirment qu'ils font tout en leur pouvoir pour veiller à ce que des employés bilingues soient affectés à tous les quarts de travail.

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

À Halifax, l'administration d'Air Canada peut donner suite au courrier reçu en français. Les cartes d'embarquement, les horaires de vols et les cartes d'affaires sont bilingues. Le système électronique utilisé par les employés est offert en français et en anglais et le produit final est également disponible dans la langue de préférence des clients.

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

On ne peut pas dire que les services offerts sont comparables et de qualité égale dans les deux langues officielles. Bien qu'Air Canada tente d'établir des quarts de travail bilingues, l'ancienneté, prévue dans la convention collective, demeure le principal facteur considéré pour l'établissement des horaires de travail. Par conséquent, à certains moments, il n'y a pas de personnel bilingue en fonction. Lorsque cette situation se produit, on communique par téléphone avec les agents de Moncton ou de Montréal.

##### **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 représentants connaissaient bien leurs responsabilités en matière service au public dans les deux langues officielles.

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

En guise de mécanisme de contrôle, le représentant a expliqué que le gestionnaire du service à la clientèle d'Air Canada effectue des vérifications quotidiennes auprès de la section des ventes et du service à la clientèle. Ces vérifications visent à assurer que des agents bilingues sont affectés aux comptoirs d'enregistrement désignés bilingues et que toutes les annonces publiques et les enseignes sont dans les deux langues officielles. Les résultats sont étudiés à la réunion quotidienne des responsables des opérations le matin suivant. Toute lacune au plan des langues officielles est soumise à l'attention du représentant. Les gestionnaires relèvent également des lacunes lorsqu'ils déambulent dans l'aérogare.

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

Selon les représentants, aucun mécanisme n'est en place pour évaluer la satisfaction des clients. Les clients peuvent communiquer avec Solutions clientèle d'Air Canada par courriel ou télécopieur ou adresser des plaintes à l'Ombudsman d'Air Canada.

###### **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**

Les relations avec les médias relèvent essentiellement de l'administration centrale d'Air Canada à Montréal.

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

Deux plaintes avaient été déjà reçues lors de la vérification, l'une portait sur l'absence d'offre active au comptoir d'Air Canada et l'autre concernait une enseigne unilingue anglaise au contrôle d'embarquement.

## 6.2.4 Conclusion

Offre active : Les systèmes téléphoniques automatisés sont entièrement bilingues pendant les heures d'ouverture et en dehors de celles-ci. Le commis qui a pris l'appel a fait une offre active. Le site Web d'Air Canada est très détaillé et complètement bilingue. Aucune offre active n'a été faite aux vérificateurs à deux comptoirs d'enregistrement différents, même si l'enseigne indiquait que les services étaient disponibles en français à cet endroit. Par ailleurs, on a affirmé aux vérificateurs que des arrangements administratifs étaient en place, mais les préposés n'ont pas tenté de s'en prévaloir.

Services : Air Canada tente d'établir des quarts de travail bilingues, mais l'ancienneté, prévue dans la convention collective, demeure le principal facteur considéré pour l'établissement des horaires de travail. Par conséquent, à certains moments, il n'y a pas de personnel bilingue en fonction. Comme mentionné précédemment, les deux fois que les vérificateurs ont voulu obtenir des services en français, les préposés n'ont pas tenté de satisfaire à leur demande et de se prévaloir de l'arrangement administratif.

Responsabilités des gestionnaires : Les gestionnaires d'Air Canada connaissent bien leurs obligations en matière de langues officielles et ont fait de nombreux efforts pour s'en acquitter.

## 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. **Assurer lors de l'établissement des quarts de travail, la présence continue de personnel bilingue assigné aux guichets identifiés comme offrant des services dans les deux langues officielles.**

Suivi: Certains comptoirs d'enregistrement sont identifiés comme offrant des services dans les deux langues officielles. Comme mentionné précédemment, aucun agent bilingue n'était présent aux comptoirs visités. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que, pour respecter les conventions collectives, les horaires de travail sont établis essentiellement selon l'ancienneté.

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

Suivi: Les représentants ne connaissaient pas de mécanismes formels à Air Canada pour évaluer la satisfaction de la clientèle.

## 6.2.6 Nouvelles recommandations

1. **Répéter les deux recommandations contenues dans le rapport de la vérification antérieure.**
2. **Veiller à ce que des affiches recto verso (français d'un côté et anglais de l'autre) ne soient plus utilisées ou que des mécanismes soient mis en place pour faire savoir au public qu'il peut obtenir l'information dans les deux langues officielles.**
3. **Veiller à ce que tous les employés soient informés de leurs obligations linguistiques et des arrangements administratifs en vigueur, et leur rappeler régulièrement.**

4. **Air Canada à Halifax devrait préparer un plan d'action (incluant un calendrier) pour la mise en oeuvre des recommandations susmentionnées et transmettre une copie à la Direction des langues officielles.**

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

### **6.3.1 Offre active**

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

Lorsque les vérificateurs ont appelé au (902) 873-1330, on leur a fait une offre active de service. La personne qui a répondu à l'appel a été en mesure de fournir directement l'information en français.

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

Bien qu'elle ait fait une offre active, la personne qui a répondu à l'appel au (902) 873-1330 pendant les heures d'ouverture de l'ADRC n'a pas été en mesure d'offrir les services en français. Elle a cependant trouvé rapidement une personne bilingue pour prendre l'appel.

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

Le public non voyageur a accès au bureau de l'Agence par une entrée dans une aile de l'aéroport. L'accueil est bilingue à la réception et des affiches bilingues sont placées au comptoir. Les agents, qu'ils soient bilingues ou unilingues, ont reçu la consigne d'accueillir les voyageurs dans les deux langues. Les vérificateurs n'ont pas pu vérifier si cette offre active était faite spontanément auprès du public voyageur car il n'y a pas eu de vols internationaux au moment de la vérification.

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

Des pictogrammes indiquant la disponibilité de services bilingues sont présents aux guichets où le service est disponible dans les deux langues officielles.

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

Les affiches sont dans les deux langues officielles. Les enseignes électroniques surplombant les comptoirs d'inspection primaire accueillent les voyageurs au Canada dans les deux langues officielles et indiquent les comptoirs qui peuvent offrir des services dans les deux langues officielles. Les vérificateurs n'ont noté qu'une seule affiche avec des erreurs en français. Pour plus d'information, veuillez consulter l'Annexe C.

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

Les documents placés au comptoir de la réception étaient disponibles dans les deux langues officielles.

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

Comme mentionné précédemment, le site Internet de l'Agence (<http://www.ccra-adrc.gc.ca/>) est entièrement bilingue et très convivial. Il décrit la gamme complète de services offerts par l'Agence.

### **6.3.2 Service**

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

Comme mentionné dans le rapport de la vérification antérieure, le bureau visité offre principalement des services et programmes douaniers aux voyageurs et entrepreneurs qui arrivent ou reviennent au pays. Les agents de ce bureau accueillent le visiteur à l'inspection primaire, posent quelques questions sur les déclarations fournies par le voyageur et, selon le cas, redirigent le voyageur à l'inspection secondaire où on poursuit l'enquête et où on perçoit les frais de douane, au besoin.

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

Les 30 employés au total transigent régulièrement avec le public. Dix d'entre eux (33,3 %) parlent français et anglais et occupent des postes désignés bilingues. Les services décrits ci-dessus sont offerts automatiquement dans les deux langues à un guichet identifié bilingue sur dix. Si le client est redirigé à l'inspection secondaire, on avise le superviseur pour qu'il y affecte un employé bilingue.

Les quarts de travail sont établis de sorte à assurer la présence d'agents bilingues en tout temps. Lorsqu'une demande de service bilingue est faite à l'inspection secondaire ou à la caisse et qu'aucun employé bilingue n'est en service dans ces secteurs, les employés font appel au personnel bilingue de l'inspection primaire.

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

Comme mentionné lors de la vérification antérieure, toute la correspondance est automatiquement acheminée au bureau de Halifax, il n'est donc pas nécessaire d'avoir de claviers bilingues au bureau de l'aéroport. Les en-têtes de télécopieur sont bilingues ainsi que les cartes d'affaires. Le système informatique national utilisé par les employés permet de produire des documents dans les deux langues officielles.

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

Les vérificateurs en sont venus aux mêmes conclusions que lors de la vérification antérieure. Les services offerts au public sont essentiellement comparables et de qualité équivalente dans les deux langues parce qu'ils sont fournis par les mêmes employés entièrement bilingues. Il n'y a pas d'arrangements administratifs puisque la gestion considère qu'il y a suffisamment d'employés bilingues pour offrir le service dans les deux langues officielles. De plus, plusieurs employés ont une exemption linguistique.

### **6.3.3 Responsabilités des gestionnaires**

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

Le gestionnaire et le personnel d'encadrement connaissent bien leurs responsabilités en matière de langues officielles.

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



Il n'existe toujours pas de mesures de contrôle formelles pour s'assurer que le service est fourni dans les deux langues officielles en tout temps. Cependant, on rappelle à tous les employés l'obligation de faire l'offre active tant au téléphone qu'en personne. Les gestionnaires et les superviseurs effectuent régulièrement des contrôles informels pour s'assurer que le personnel respecte les procédures en matière de langues officielles.

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

Selon la représentante, il n'existe pas de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Cependant, l'aéroport distribue des fiches de commentaires et transmet à l'ADRC les observations qui la concernent afin qu'elle règle la situation.

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

Selon la représentante, il n'existe pas de mécanisme formel de contact avec les associations de langue officielle minoritaire.

### **5. Usage des médias**

Le bureau régional est responsable des communications avec les médias.

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

Aucune plainte n'a été déposée depuis la vérification antérieure.

#### **6.3.4 Conclusion**

Offre active : Les vérificateurs ont pu obtenir des services téléphoniques en français rapidement et efficacement pendant les heures d'ouverture normales et en dehors de celles-ci. Le site Web de l'ADRC est entièrement bilingue et convivial. Le public peut facilement identifier les comptoirs de l'ADRC offrant des services dans les deux langues à l'aide d'offres actives écrites et visuelles. Les enseignes touchant l'ADRC étaient dans les deux langues officielles.

Services : Les services offerts au public dans les deux langues officielles sont essentiellement comparables et de qualité égale.

Responsabilités des gestionnaires : Le gestionnaire et le personnel d'encadrement connaissent bien leurs responsabilités en matière de langues officielles. Il n'existe toujours pas de mécanismes d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Cependant, l'administration aéroportuaire distribue des fiches de commentaires et transmet à l'ADRC les observations qui la concernent afin qu'elle règle la situation.

#### **6.3.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures**

Aucune recommandation nécessaire.

### 6.3.6 Nouvelles recommandations

L'ADRC s'acquitte très bien de ses obligations et il n'est pas nécessaire de faire de nouvelles recommandations.

## 6.4 Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

### 6.4.1 Offre active

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

Comme mentionné dans le rapport précédent, le bureau de Citoyenneté et Immigration Canada à l'aéroport international de Halifax n'offre pas de service téléphonique. Il n'y a pas de numéro dans l'annuaire téléphonique de Halifax qui réfère directement au bureau de l'aérogare. Le public peut composer le numéro sans frais de CIC, 1-888-242-2100, qui fournit des services dans les deux langues.

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

Les mêmes résultats s'appliquent pendant les heures normales d'ouverture et en dehors des heures d'ouverture.

#### 3. Offre active en personne

Comme il n'y a pas eu de vol international lors de la vérification, les vérificateurs n'ont pas pu vérifier si une offre active était faite spontanément. Cependant, on leur a dit qu'une offre active n'était pas faite en tout temps. CIC offre des services dans la langue utilisée par le client pour remplir la carte E311 [formulaire de renvoi utilisé par les douanes (aéroport)].

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

Les vérificateurs ont remarqué que le symbole des langues officielles était visible au moment de leur visite.

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

Toutes les affiches de CIC sont dans les deux langues officielles.

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

Tous les documents touchant CIC sont offerts au public dans les deux langues officielles.

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

Les commentaires positifs faits lors de la vérification antérieure s'appliquent toujours. Le site Internet de Citoyenneté et Immigration Canada (<http://www.cic.gc.ca/>) est entièrement bilingue et très convivial. On peut passer d'une langue à l'autre sans retourner à la page d'accueil. On y retrouve toute la gamme des services offerts par CIC. Il n'y a pas de référence spécifique au bureau de l'aéroport de Halifax.

## 6.4.2 Service

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

Le bureau fournit des services aux voyageurs qui demandent de l'information sur la citoyenneté et répond à des questions au sujet de la résidence permanente et du statut de réfugié. La plupart des clients qui se présentent à ce bureau y ont été dirigés par l'Agence des douanes et du revenu Canada (ADRC) comme mentionné dans le rapport de la vérification antérieure.

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

Ce bureau compte neuf postes offrant des services au public, dont quatre (44 %) postes bilingues au niveau BBB/BBB. Un poste bilingue du bureau est vacant et est en voie d'être doté. Les employés travaillent par quart de travail et au moins deux agents bilingues sont en fonction en tout temps. En période estivale, lorsque les vols sont plus nombreux, des étudiants sont embauchés et ils sont souvent bilingues même si les postes ne sont pas désignés bilingues. Lorsqu'il y a une demande de service en français et qu'aucun employé bilingue n'est disponible, CIC fait appel à l'ADRC, qui a des agents bilingues en service en tout temps. D'autres options administratives sont également disponibles, comme communiquer avec d'autres postes d'entrée, tels que St Stephen et Lacolle (en fonction 24 heures sur 24), ou avec le bureau de CIC du centre-ville.

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

Le Système de soutien des opérations des bureaux locaux est un outil important pour les employés de CIC à Halifax. Ce système permet à l'employé de se brancher dans la langue de son choix et de produire un rapport dans la langue du voyageur. Les employés peuvent consulter les lois, règlements, politiques et manuels des directives dans les deux langues officielles à l'aide d'Intranet. Le bureau est doté d'en-têtes de télécopieur bilingues et de cartes d'affaires bilingues.

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

Les services que CIC fournit au public dans les deux langues officielles sont essentiellement comparables et de qualité égale, étant donné que ses propres employés fournissent ces services bilingues la plupart du temps. Les employés connaissent bien leurs fonctions et ont une longue expérience du service aux voyageurs. Lorsque des agents de CIC ne sont pas disponibles, de bons arrangements administratifs sont en place pour assurer la prestation de services en français rapidement et efficacement.

## 6.4.3 Responsabilités des gestionnaires

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

La gestionnaire connaît bien les obligations linguistiques de CIC à l'aéroport. Elle a expliqué que le coordonnateur des langues officielles, à St-John (Terre-Neuve), pouvait fournir du soutien et des conseils.

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

Il n'existe toujours pas de mesures de contrôle formelles pour s'assurer que le service est toujours fourni dans les deux langues officielles. La représentante estime que l'absence de plaintes est un autre moyen de s'assurer que le bureau s'acquitte de ses obligations en matière de langues officielles.

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

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

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

Il n'y a pas eu de contacts formels avec la collectivité de langue officielle minoritaire.

## 5. Usage des médias

Comme mentionné dans le dernier rapport, le bureau de l'aéroport n'a pas recours aux médias. Si le besoin s'en faisait sentir, le bureau régional s'en occuperait et non le personnel de l'aérogare.

## 6. Plaintes en matière aux langues officielles

Selon la représentante, aucune plainte n'a été déposée à son bureau depuis la vérification antérieure.

### 6.4.4 Conclusion

Offre active : Le personnel de CIC a fait une offre active aux vérificateurs et les affiches et les documents étaient bilingues. Le site Internet de CIC est entièrement bilingue et convivial.

Service : Du personnel bilingue est présent à tous les quarts de travail et CIC a mis en place des arrangements administratifs adéquats. Il travaille activement à la dotation d'un poste bilingue additionnel. Les services offerts par CIC sont comparables dans les deux langues officielles.

Responsabilités des gestionnaires : Le gestionnaire connaît bien les obligations de CIC en matière linguistique à l'aéroport de Halifax. Il faut mentionner qu'il n'existe pas de mécanisme de contrôle pour évaluer la qualité linguistique des services. En outre, aucun mécanisme n'est prévu pour évaluer la satisfaction de la clientèle à l'égard de la disponibilité et de la qualité des services bilingues.

### 6.4.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

**La recommandation du rapport antérieur, en caractère gras, sont suivies des constatations pertinentes de la présente vérification :**

- 1. Revoir la désignation linguistique des postes à durée déterminée utilisés durant la période estivale afin d'être en mesure d'offrir les services dans les deux langues officielles et ce, à tous les quarts de travail.**

Suivi: Cette mesure n'est plus nécessaire étant donné que CIC compte maintenant quatre employés bilingues et est en voie de doter un cinquième poste bilingue. On tentera néanmoins d'embaucher des étudiants bilingues.

## 6.4.6 Nouvelles recommandations

Comme CIC s'acquitte très bien de son obligation en matière linguistique, aucune nouvelle recommandation n'est nécessaire.

## 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

Au (902) 426-3874 en dehors des heures d'ouverture, un système automatisé de réception des appels invite, dans les deux langues, à laisser un message détaillé.

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

La personne qui a répondu à l'appel au (902) 426-3874 pour l'ACIA a fait une offre active en français et elle maîtrisait bien les deux langues officielles. Elle a alors transféré l'appel au service approprié d'inspection des animaux. Les employés de ce service n'ont pas pu répondre en français, mais ils ont fourni le numéro de cellulaire d'un vétérinaire bilingue de l'Agence.

#### 3. Offre active en personne

Comme il n'y a pas eu de vol international lors de la vérification, les vérificateurs n'ont pas pu vérifier si une offre active était faite spontanément.

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

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

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

Toutes les affiches de l'ACIA sont dans les deux langues officielles. Tel qu'indiqué à l'Annexe D, des erreurs de français figuraient sur une d'elles.

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

Toutes les brochures offertes au bureau de l'ACIA aux fins de distribution au public étaient bilingues.

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

Le site Internet de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (<http://www.cfia-acia.agr.ca/>) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve toute la gamme des services offerts par CIC et on peut passer d'une langue à l'autre en tout temps. Il n'y a pas de référence spécifique au bureau de l'aéroport de Halifax.

## 6.5.2 Service

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

La clientèle se compose principalement de passagers de vols transatlantiques et de différents vols nolisés d'Europe, de Floride et des Caraïbes. Les autres clients sont des importateurs. Les passagers sont référés à l'ACIA par les douaniers et on peut identifier la langue du voyageur par la langue utilisée sur le formulaire des douanes. Si les denrées sont illégales, l'agent les confisque et donne un reçu. Le reçu est un formulaire standard de l'ACIA et il est bilingue.

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

Il y a un inspecteur au bureau de l'aéroport, ainsi qu'un maître-chien détecteur qui travaille selon des quarts. Quatre employés de remplacement basés au bureau du centre-ville de Halifax viennent sur demande. Le maître-chien occupe un poste bilingue et est bilingue. L'ACIA créera un troisième poste permanent bilingue à l'aéroport qui sera doté par voie de nomination impérative et affecté à un deuxième quart de travail.

Si une demande de service en français est faite, le maître-chien assurera le service s'il est disponible. S'il n'est pas disponible, l'ACIA communiquera avec un agent bilingue de l'ADRC pour obtenir de l'aide. S'il arrive occasionnellement qu'aucun agent de l'ADRC ne soit disponible, l'agent de l'ACIA appellera le bureau régional de Halifax pendant les heures d'ouverture.

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

Les reçus remis suite à une confiscation sont bilingues et tous les autres formulaires standard de l'ACIA sont bilingues. La correspondance avec la clientèle francophone est automatiquement envoyée au bureau de Halifax pour y être traduite. Les cartes d'affaires sont bilingues.

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

Les services au public dans les deux langues officielles sont maintenant davantage comparables et de qualité plus égale depuis la vérification précédente. Un employé bilingue a été nommé à la fin janvier 2002. Un protocole d'accord a également été conclu avec l'ADRC pour la prestation de services bilingues, sur demande.

## 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 représentants connaissent la *Loi sur les langues officielles* et ses exigences.

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

Il n'existe pas de mécanismes de contrôle formels. La direction a envoyé une note à tous les employés pour leur rappeler leurs obligations en matière de service au public.

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

Il n'y a pas de mécanismes formels d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

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

Il n'existe pas de mécanismes de contact avec les associations de langue officielle minoritaire.

### 5. Usage des médias

Le bureau de l'ACIA à Halifax est responsable des relations avec les médias.

### 6. Plaintes en matière de langue officielle

Selon les représentants, aucune plainte n'a été déposée contre le bureau depuis la vérification antérieure.

#### 6.5.4 Conclusion

Offre active : Les services dans les deux langues officielles sont offerts directement ou par l'entremise des arrangements administratifs au numéro de téléphone donné aux passagers dont les denrées, comme des aliments ou des animaux, sont confisquées. Le reçu, sur lequel apparaît le numéro de téléphone, est bilingue. Les documents sont disponibles dans les deux langues officielles et le site Internet de l'ACIA est entièrement bilingue et convivial.

Service : L'ACIA est maintenant en mesure de fournir des services bilingues à l'aide de ses propres ressources pendant un des quarts de travail grâce à l'ajout d'un agent bilingue à son effectif. Ses arrangements administratifs avec l'ADRC sont adéquats compte tenu que l'ADRC a des agents bilingues en service en tout temps. Les services offerts au public dans les deux langues officielles sont maintenant davantage comparables.

Responsabilités des gestionnaires : Le représentant de l'ACIA connaît très bien la *Loi sur les langues officielles* et ses exigences. Aucun mécanisme de contrôle n'est en place pour assurer qu'une offre active est faite spontanément et que les services sont fournis dans les deux langues. En outre, aucun mécanisme ne permet d'évaluer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de l'aspect linguistique de la prestation des services.

#### 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. Informer tout le personnel affecté à l'aéroport de la portée de la *Loi sur les langues officielles* quant aux obligations linguistiques liées à l'offre active et aux services au public.

Suivi: La direction a envoyé une note à tous les employés pour leur rappeler leurs obligations en matière de service au public.

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

Suivi : Une offre active est maintenant faite au numéro de téléphone, pendant les heures d'ouverture et en dehors de celles-ci. Pendant les heures d'ouverture, si la personne qui répond n'est pas bilingue, l'appel est transféré à un agent bilingue de l'ACIA ou de l'ADRC. Après les heures d'ouverture, un système de réception d'appels bilingue est maintenant en fonction.

- 3. Se doter d'une capacité bilingue suffisante pour pouvoir offrir en tout temps les services dans les deux langues officielles.**

Suivi : Un employé bilingue a été nommé à la fin janvier 2002 et son poste d'attache est à l'aéroport. L'ACIA créera potentiellement un troisième poste permanent à l'aéroport. Le poste sera bilingue et son titulaire sera affecté à un deuxième quart de travail.

### **6.5.5 Nouvelles recommandations**

- 1. Élaborer et mettre en oeuvre des mécanismes de contrôle pour veiller à ce qu'une offre active soit faite et mesurer le niveau de satisfaction des clients à l'égard de la qualité de la langue utilisée dans le cadre de la prestation de services dans les deux langues officielles.**
- 2. Préparer un plan d'action (incluant un calendrier) pour la mise en oeuvre des recommandations susmentionnées et transmettre une copie à la Direction des langues officielles.**



## ANNEXE A

## ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE INTERNATIONALE DE HALIFAX AFFICHAGE INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR

**Veillez noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle vise à aider l'administration aéroportuaire internationale de Halifax à améliorer son affichage. Des photos des affiches ont été prises et sont fournies séparément. Les photos de la présente annexe sont montrées dans l'ordre dans lequel elles ont été prises.**

N° de photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
<b>Aérogare international de Halifax</b>			
0303.jpg	Zone de départ temporaire	Seating de Vestibule	Salle d'attente
		Billets	Billetterie
0304.jpg	Zone de construction au rez-de-chaussée	CASQUES PROTECTEURS ET BOTTES PROTECTRICES DOIVENT ^ETRE PORTER SUR LE LIEU	CASQUE PROTECTEUR ET BOTTES DE SÉCURITÉ OBLIGATOIRES SUR CE SITE
0305.jpg	Zone de départ temporaire	Seating de Vestibule	Salle d'attente
0306.jpg	Rez-de-chaussée	Gares de départ	Portes d'embarquement
		Billetterie	Billetterie
		Shopping	Boutiques
		Échange	Bureau de change
0307.jpg	Rez-de-chaussée – près de la foire alimentaire	Affichage en anglais seulement sur les distributrices automatiques	Devrait être bilingue
0310.jpg	Compagnies aériennes provinciales	Information sur les bagages (anglais seulement)	Devrait être bilingue
0311.jpg	Zone des compagnies aériennes	Information sur les bagages de l'IATA (anglais seulement)	Devrait être bilingue
0312.jpg	Rez-de-chaussée	Information sur le transport d'armes à feu (anglais seulement)	Devrait être bilingue
0314.jpg	Affiche temporaire près du comptoir pour St-Pierre et Miquelon	ONLY	UNIQUEMENT
		n'ouvriez pas SVP	SVP ne pas ouvrir
0315.jpg	Plan serré de 0314.jpg	Idem	Idem
0316.jpg	Zone de construction près	ADMINISTRATION	Éntrée de

N° de photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
	du bureau de change au rez-de-chaussée	ENTRANCE D'ÉQUIPAGE	l'administration et des équipages
0330.jpg	Sortie d'urgence (salon Maple Leaf, zone de départ et autres)	reglementée	... d'accès limité
0331.jpg	Salon Maple Leaf et autres	... Réglementée	... d'accès limité
		Personnes Autorisées Seulement	Remplacer les lettres A et S par des minuscules
0332.jpg	Rez-de-chaussée – affichage temporaire – zone d'enregistrement des bagages	Instructions en anglais seulement	Devrait être bilingue
0333.jpg	Près du tunnel d'entrée menant au stationnement extérieur	Affiche en anglais seulement – information sur le bureau de sécurité, le contrôle des passeports, les accompagnateurs, etc.	Devrait être bilingue
0334.jpg	Près du tunnel d'entrée menant au stationnement extérieur	Idem	Idem
0336.jpg	Affiche sur la porte du bureau de la GRC	... royale	... Royale
		... Sécurité Protective	Service de la Sûreté
		Officier en Charge	Responsable
		Officier en Charge des Opérations	Responsable des opérations
0337.jpg	Bureau de sécurité de l'aéroport	Entrepôt des valises... manteaux	Consigne des bagages et vestiaire
		Heures d'ouverture en anglais seulement	Devrait être bilingue
0340.jpg	Stationnement extérieur	Affiche d'entrée interdite en anglais seulement	Devrait être bilingue ou utiliser un pictogramme
0341.jpg	Maquette de l'aéroport – face au tunnel menant au stationnement	aéroport international	Ajouter un A et un I majuscules
		accessibles	accessibles
0342.jpg	Maquette de l'aéroport – face au tunnel menant au stationnement	Hall d'entrée	Hall inférieur
0343.jpg	Porte coulissante menant au tunnel	Tenez-vous à distance	Tenir dégagée
0344.jpg	Maquette de l'aéroport – face au tunnel menant au stationnement	Voir 0345.jpg et 0346.jpg pour des plans serrés	Voir 0345.jpg et 0346.jpg pour des plans serrés
0345.jpg	Maquette de l'aéroport – face au tunnel menant au stationnement	Sécurité de l'aéroport	Sûreté aéroportuaire
		Limousine, autocar et taxis	Limousines, autocars et taxis

N° de photo	Emplacement de l'affiche	Description de l'affiche	Commentaires
0346.jpg	Maquette de l'aéroport – face au tunnel menant au stationnement	Téléphone d'information gratuit	... de courtoisie
		Téléphones d'hôtel	... d'hôtels
0347.jpg	Maquette de l'aéroport – face au tunnel menant au stationnement	... guèrite	... guèrite
0348.jpg	Zone de départ	Affiche en anglais seulement	Bilingue de préférence
0349.jpg	Zone de départ	Affiche en français seulement	Bilingue de préférence
0350.jpg	Zone de départ	Affiche en anglais seulement	Bilingue de préférence
0351.jpg	Boutique hors taxe – zone de départ	On s'excuse pour...	Veillez excuser les inconvénients occasionnés par les travaux de réaménagement en cours
0352.jpg	Boutique hors taxe – zone de départ	Rénovation...	Nous rénovons pour mieux vous servir
0353.jpg	Affiches sur les portes des zones réservées de l'aérogare	Voir 0330.jpg	Voir 0330.jpg
0354.jpg	Zone de départ	reglementée	... d'accès limité
		autorisées	autorisées

**ANNEXE B****ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE INTERNATIONALE DE HALIFAX  
AIR CANADA - AFFICHAGE**

Veillez noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle vise à aider Air Canada à améliorer son affichage. Des photos des affiches ont été prises et sont fournies séparément. Les photos de la présente annexe sont montrées dans l'ordre dans lequel elles ont été prises.

<b>N° de photo</b>	<b>Emplacement de l'affiche</b>	<b>Description de l'affiche</b>	<b>Commentaires</b>
0308.jpg	Zone d' Air Canada	Billetterie (anglais seulement)	Devrait être bilingue
0309.jpg	Zone d' Air Canada	Vols directs vers les États-Unis (anglais seulement)	Devrait être bilingue

## ANNEXE C

**ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE INTERNATIONALE DE HALIFAX  
AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA - AFFICHAGE**

**Veillez noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle vise à aider l'Agence des douanes et du revenu du Canada à améliorer son affichage. Des photos des affiches ont été prises et sont fournies séparément. Les photos de la présente annexe sont montrées dans l'ordre dans lequel elles ont été prises.**

<b>N° de photo</b>	<b>Emplacement de l'affiche</b>	<b>Description de l'affiche</b>	<b>Commentaires</b>
0328.jpg	Zone d'arrivée des voyageurs	Veillez avoir... .. à la main	Veillez avoir en main...
0328.jpg		A'nsi	ainsi

## ANNEXE D

**ADMINISTRATION AÉROPORTUAIRE INTERNATIONALE DE HALIFAX  
AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS - AFFICHAGE**

**Veillez noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle vise à aider l'Agence canadienne d'inspection des aliments à améliorer son affichage. Des photos des affiches ont été prises et sont fournies séparément. Les photos de la présente annexe sont montrées dans l'ordre dans lequel elles ont été prises.**

<b>N° de photo</b>	<b>Emplacement de l'affiche</b>	<b>Description de l'affiche</b>	<b>Commentaires</b>
0327.jpg	Zone d'arrivée des voyageurs	AUX VOYAGEURS qui... :	à tous les voyageurs :
		Veillez rapporter	Vous devez déclarer
		sous, produits	sous-produits
		en bois	de bois
		NOUS VOUS remercions	NOUS VOUS REMERCIIONS
		d'avance	à l'avance