



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 Vancouver

Février 2005

Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles

Aéroport international de Vancouver

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 par les administrations aéroportuaires, les transporteurs aériens, les concessionnaires et les services de santé et de sécurité), les institutions fédérales² assujetties à la LLO et situées dans ces aéroports (Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) et Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)) et Air Canada s'acquittent de leurs obligations en matière de service au public conformément à la LLO, au *Règlement* et à la politique gouvernementale.

4. Portée

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

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

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

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

5. Approche

La vérification s'est effectuée selon les étapes suivantes :

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

Le « Vancouver International Airport Authority » (VIAA) compte 324 employés, dont 53 (16,4 %) sont bilingues. Toutefois, seulement une vingtaine (22) de membres du personnel de cette administration traitent directement avec le public, et à peu près la moitié d'entre eux sont des directeurs de services (communication en personne) et l'autre moitié, des agents affectés aux opérations aéroportuaires (communication par téléphone). L'aéroport a enregistré 14,9 millions de passagers en 2002.

L'administration aéroportuaire continue de confier une partie de ses services sous contrat, et parmi ceux-ci, ceux qui s'adressent au public sont la perception des frais d'améliorations aéroportuaires (FAA) et les comptoirs de service à la clientèle. Aux comptoirs des FAA, on compte 44 employés à temps plein, dont trois (6,8 %) sont bilingues. De plus, 20 travailleurs sur demande sont également affectés aux comptoirs des FAA, et parmi ceux-ci cinq (25 %) sont bilingues. Dix-sept employés sont affectés au service à la clientèle et parmi eux, 11 (64,7 %) sont bilingues. Somme toute, le service de perception des FAA ainsi que les comptoirs de service à la clientèle comptent en tout 81 employés, dont 19 (23,5 %) sont bilingues.

6.1.2. Obligations linguistiques

Politique : L'administration aéroportuaire n'a toujours pas de politique sur les langues officielles. Le représentant a précisé qu'elle y travaillait, mais il n'a pas été en mesure de préciser quand la politique serait prête. Toutefois, il a été convenu que l'administration aéroportuaire communiquerait avec la DLO dès qu'elle aurait terminé une ébauche, pour s'assurer que tous les aspects des obligations linguistiques ont été abordés comme il se doit et de façon intégrale.

Service à la clientèle : Après avoir consulté les horaires des quarts de travail, les vérificateurs en sont arrivés à la conclusion que les deux comptoirs de service à la clientèle avaient prévu du personnel bilingue dans tous les quarts de travail. Par conséquent, il y a toujours au moins un employé bilingue pour servir la clientèle. De plus, le service des objets perdus, situé au comptoir de service à la clientèle internationale, est toujours doté d'un employé bilingue, et ce pour tous les quarts de travail. Les vérificateurs ont visité les deux comptoirs de service à la clientèle plusieurs fois pendant leur visite, et il y avait toujours du personnel bilingue sur place.

Les comptoirs chargés de la perception des FAA n'ont pas toujours des employés bilingues pendant tous les quarts de travail. Il y a quatre comptoirs et seulement deux ont prévu des employés bilingues.

Néanmoins, l'administration aéroportuaire a précisé que le préposé communiquerait avec un comptoir de service à la clientèle si l'on avait besoin d'un agent parlant français.

Bénévoles : L'administration aéroportuaire bénéficie également des services de bénévoles (Green Coat Volunteers) sans pour autant avoir un comptoir qui leur est réservé; les bénévoles parcourent l'aéroport et fournissent des renseignements aux voyageurs, au besoin. Pour la plupart, ce sont d'anciens employés de compagnies aériennes ou de l'aéroport. On compte en tout 245 bénévoles, dont 23 (9,4 %) sont bilingues. Si un voyageur demande des renseignements en français à un bénévole unilingue anglais, ce dernier accompagne le voyageur au comptoir le plus près où un employé bilingue pourra l'aider.

Entrepreneurs : L'administration aéroportuaire a cessé d'effectuer des vérifications des services en sous-traitance pour le service à la clientèle jugeant qu'elles n'étaient pas très profitables. Par contre, elle rappelle régulièrement aux entrepreneurs et aux locataires qu'ils doivent respecter la Loi. Par exemple, une lettre a été envoyée à tous les locataires, le 30 octobre 2002, pour leur rappeler clairement qu'ils devaient se conformer aux exigences législatives sur les langues officielles, et l'article 12 du *Règlement sur les langues officielles* figurait dans la lettre.

Marchés de services : Les contrats de services et les contrats de location examinés renfermaient des clauses sur les langues officielles, généralement bien formulées, et renvoient à la LLO et expliquent que les services, les documents et la signalisation doivent être dans les deux langues officielles. Les seules exceptions sont les marchés attribués à Securiguard Security Services et au service du personnel de Galt Western Personnel qui comportent des clauses exigeant que le contractant se conforme aux exigences de la Loi, sans faire mention directe de la LLO. Le service du personnel est chargé du service à la clientèle, de la perception des FAA et des objets perdus. Le contrat en vigueur, conclu en juin 2002 entre l'administration aéroportuaire et le service du personnel de Galt West Personnel, ne fait aucunement allusion aux langues officielles.

Documents : Toute une gamme de dépliants et de brochures sont distribués et offerts aux voyageurs qui fréquentent l'aéroport; la plupart sont rédigés dans les deux langues officielles et bon nombre sont exposés dans des présentoirs aux comptoirs de service à la clientèle et/ou derrière les comptoirs. Les boîtes-présentoirs des comptoirs de service à la clientèle comportent deux sections contenant des brochures « Welcome to the Vancouver International Airport », en anglais seulement. La version française de la brochure était disponible derrière le comptoir, et il fallait la demander. De plus, le jour de la visite, les brochures « Barrier Free Access » pour les personnes handicapées et « Parking and Ground Transportation Services » n'étaient offertes qu'en anglais au comptoir de service à la clientèle de l'aérogare des vols internationaux. Les vérificateurs ont toutefois remarqué que toute la signalisation aux comptoirs de service à la clientèle était bilingue. La brochure intitulée « Welcome to the Vancouver International Airport » existe toujours et elle est maintenant offerte dans les deux langues officielles. Néanmoins, la version française diffère de la version anglaise. De plus, la brochure sur les services offerts à l'aéroport intitulée « Dining – Shopping – Relaxing » donne, dans la version française, des numéros qui diffèrent de ceux de la version anglaise, pour les boutiques et les services. L'administration aéroportuaire prétend que les brochures sont de toute façon bilingue. Toutefois, on n'y aborde pas la question des langues officielles. Bien que VIAA n'a pas l'obligation précise d'inviter des commentaires portant sur les langues officielles dans sa fiche de commentaires, une telle approche lui permettrait de mieux connaître le degré de satisfaction de sa clientèle. De plus, le journal mensuel de l'aéroport « YVR SkyTalk » est toujours unilingue.

Services téléphoniques : Lorsque les vérificateurs ont appelé le service des renseignements généraux, au (604) 207-7077, pendant les heures d'ouverture, ils ont eu accès à un système automatisé entièrement bilingue et l'offre active en français était assurée. Ils ont fait le même constat lorsqu'ils ont rappelé un dimanche. Cependant, après avoir composé le zéro pour obtenir de l'aide, on a répondu à leur appel sans

offre active et leur appel a été transféré à deux reprises avant qu'ils ne puissent parler à une personne possédant une connaissance suffisante du français pour répondre à leur demande de renseignements, avec beaucoup de patience. Enfin, les vérificateurs ont constaté qu'il n'y avait toujours pas d'entrées, dans l'annuaire téléphonique de Vancouver, sous l'appellation Administration de l'aéroport international de Vancouver ».

Le site Web de l'administration aéroportuaire (www.yvr.ca) est bilingue, mais l'information qu'on y trouve est beaucoup plus volumineuse en anglais qu'en français. Il s'agit néanmoins d'une amélioration par rapport à la vérification antérieure, alors qu'aucune information n'était offerte en français. Il est évident qu'on a considérablement amélioré la situation par rapport à la dernière vérification, car le site contient désormais de l'information sur les départs et les arrivées dans les deux langues officielles. La partie du site consacrée à l'administration aéroportuaire et aux sections « Business at YVR », « Flight Planners » et « Security Enhancements » ne sont toujours pas traduites. L'administration a fait savoir qu'elle n'avait fait traduire que les parties exigées par la *Loi sur les langues officielles*. La version française partielle du site Web a été lancée le 6 mai 2002. À l'heure actuelle, il n'existe aucun calendrier concernant la traduction des autres sections du site ni aucun mécanisme officiel pour s'assurer que les ajouts au site sont apportés dans les deux langues officielles.

6.1.3. Affichage et signalisation à l'extérieur

Comme c'est le cas dans la plupart des grands aéroports, les panneaux de signalisation sont nombreux. Les automobilistes qui arrivent aux abords de l'aéroport ou le quittent constateront que la plupart des panneaux sont bilingues. Un examen des lieux a cependant amené les vérificateurs à conclure que même si la situation s'était considérablement améliorée depuis la vérification de 2000, il y a encore des améliorations à apporter en matière linguistique. Vous trouverez, à l'annexe A, une liste partielle des panneaux de signalisation routière et autres dont des photos ont été prises.

Panneaux de signalisation routière : Bien que la majorité des affiches et panneaux le long de la route sont bilingues, il est à noter que la plupart des panneaux concernant le stationnement sont uniquement en anglais, comme « P Oversized Vehicles Use Economy Lot Located 45 meters ahead » et « WARNING: CHANGE OF PARKING REGULATIONS... ». En outre, plusieurs panneaux routiers ne concernant pas le stationnement sont également uniquement en anglais. C'est le cas de « CAUTION MERGING TRAFFIC », « Caution Busses Changing Lanes » et « Traffic Laws Enforced by Cameras ».

Dans les zones de départ et d'arrivée de l'aérogare, les vérificateurs ont remarqué les deux panneaux unilingues suivants : « Employee Shuttle Bus Drop » au niveau 1 des vols intérieurs et « Limousines for hire... » au niveau 2 des vols intérieurs. De plus, les panneaux situés juste à l'extérieur de l'aérogare, que les vérificateurs avaient déjà remarqués à la vérification antérieure, sont encore en anglais seulement : « Welcome to YVR – IATA Global Airport Monitor Rated # 1 Airport in North America » aux arrivées, de nombreux panneaux au bord du trottoir « No Waiting, Immediate Unloading Only » au niveau des départs, de grands panneaux routiers suspendus « P Economy Lot » et « P Parkade » en direction de l'aéroport, et un grand panneau « P Long Term Parking Lot Daily \$7.50 / Weekly \$48.50 » au bord de la route en direction de l'aéroport.

Garage aérien (parkade) : Un autre secteur où l'administration aéroportuaire peut apporter des améliorations est la signalisation qui dirige les passagers du garage aérien à l'aéroport. Par exemple, les vérificateurs ont constaté que les panneaux « Arrivals Level P1 » avec des flèches vers « Departures level P3 » et « Parking P2 », « International and US Departures » et « Terminal via walkway – Departures Level » n'existaient qu'en anglais.

En outre, les écriteaux suivants, situés à l'intérieur du garage et relevés lors de la vérification antérieure ne sont toujours pas traduits : « You are on level P1 Please remember your floor and row », « Do not enter », « 2.0 M Clearance », « Domestic Terminal Building », « International Terminal Building » et « Canada – Arrivals – Departures ».

6.1.4. Affichage et signalisation à l'intérieur

Des centaines de panneaux sont installés dans tout l'aéroport, d'où l'ampleur du programme de signalisation intérieure. L'administration aéroportuaire est en train de rénover les aérogares, ce qui l'amène à constamment revoir les panneaux temporaires qui informent le public, sur des sujets comme la déviation de la circulation des piétons en raison de travaux de construction et les aires dont l'accès est temporairement restreint.

La grande majorité des panneaux sont bien faits et respectent entièrement les exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Les vérificateurs peuvent souligner, à ce propos, la nature et l'exposition d'objets d'art dans l'aire d'arrivée des vols en provenance des États-Unis, après le poste de contrôle, où toutes les inscriptions concernant les diverses expositions sont entièrement bilingues et très bien faites.

Toutefois, il reste quelques affiches à traduire en français. De plus, les vérificateurs ont noté des fautes d'orthographe en français sur plusieurs panneaux. Afin d'aider l'administration aéroportuaire à corriger la situation, vous trouverez aux annexes A et B une liste des éléments de signalisation qui pourraient être traduits et/ou améliorés afin de mieux informer le public dans les deux langues officielles.

6.1.5. Appareils de libre-service

Les écriteaux concernant le poste de paiement des frais d'améliorations aéroportuaires n° 17 au niveau des départs vers les États-Unis sont uniquement en anglais. Sur les écrans, l'instruction « touch to start » n'est pas traduite en français. Toutefois, dès que l'on touche l'écran, les messages apparaissent dans les deux langues officielles. En outre, l'instruction « Insert card slowly – Remove card when ejected – etc. » n'existe qu'en anglais. L'information non pré-imprimée figurant sur les reçus de stationnement (coût, date, carte de crédit, etc.) est uniquement en anglais.

Le distributeur de cartes téléphoniques prépayées Télus, dans l'aire de départ des vols à destination des États-Unis, porte des instructions en anglais seulement. Enfin, les enseignes concernant l'appareil d'enregistrement électronique des compagnies aériennes Alaska Airlines / Horizon Air et les instructions à l'écran sont en anglais seulement.

Voir l'annexe A pour obtenir des renseignements plus détaillés sur quelques-unes des constatations des vérificateurs à propos des appareils de libre-service.

6.1.6. Services conventionnés

Les services aux voyageurs sont fournis par de nombreuses entreprises travaillant en vertu de contrats conclus avec l'administration aéroportuaire, partout dans l'aéroport. Les vérificateurs ont visité un certain nombre de ces entreprises, et vérifié des éléments comme la signalisation, les documents et la capacité à fournir des services dans les deux langues officielles. Là encore, de nombreuses entreprises s'acquittent de leurs obligations en matière de langues officielles. Néanmoins, les vérificateurs ont aussi constaté qu'un certain nombre d'entre elles avaient encore des améliorations à apporter et dont il est fait état ci-après. L'annexe A donne davantage de renseignements sur la signalisation concernant plusieurs entreprises.

Bureaux de change : La Banque Royale a été remplacée par ICE (International Currency Exchange). Les vérificateurs ont visité les bureaux de change d'ICE situés dans l'aire de réception de l'aérogare des vols internationaux. Les membres du personnel leur ont parlé en français et tous les panneaux de signalisation ainsi que les documents existaient dans les deux langues officielles.

Boutiques hors taxe : Les vérificateurs ont visité plusieurs boutiques hors taxe dans l'aéroport. La boutique Spirit of the North (jetée D) n'avait aucun employé bilingue sur place au moment de la visite, et aucun écriteau n'était bilingue. Qui plus est, à la boutique Maple Creek Duty Free et au comptoir hors taxe (jetée D), les panneaux sont en anglais seulement. Enfin, les enseignes de la boutique Spirit of the North (jetée E) étaient uniquement en anglais. Par exemple, l'affiche au-dessus des paniers à provision « save, no duty, no taxes » était uniquement en anglais.

Restaurants: Dans les restaurants visités, les reçus de caisse n'étaient pas bilingues, et le personnel bilingue ainsi que l'offre active sont des domaines qui ont besoin d'être sérieusement améliorés. Toutefois, la plupart des menus généraux étaient bilingues. De plus, les affiches « Licensed Premises » et « Minors must be accompanied by an adult » à l'entrée du « Voyages Bar » (jetée E) étaient en anglais seulement. Enfin, les affiches « Minors must be accompanied by an adult », « Children are not allowed in the smoking lounge » et « No carts/no luggage » au « Stanleys Happy Landings Lounge » étaient également uniquement en anglais.

Voici des exemples de résultats plus détaillés concernant certains restaurants visités :

Nom du restaurant	Emplacement	Offre active	Personnel bilingue en fonction	Dispositions administratives	Écritéaux - service bilingue disponible	Menu bilingue
Milestones	Vols intérieurs	Non	Oui	Oui	Non	Non
White Spot	Jetée C	Non	Non	Non	Non	Non
Hanami Japanese R.	Départs – vols internationaux	Non	Non	Non	Non	Non
Tim Horton's	Départs – vols intérieurs	Non	Non	Non	Oui	Oui
Starbucks	Arrivées – vols internationaux	Non	Non	Oui	Non	Oui
Fortune Wok	Arrivées – vols internationaux	Non	Non	Non	Non	Oui

Location de voitures : Les vérificateurs ont visité chaque agence de location de voitures présente dans l'enceinte de l'aérogare et il semblerait que le principal problème réside dans l'absence d'employés bilingues et d'offre active en français. Ils ont, toutefois, noté une certaine amélioration quant à l'affichage, aux ententes et aux dispositions administratives.

Voici les résultats des visites :

Agence de location de voitures	Offre active	Personnel bilingue en fonction	Arrangements administratifs	Contrat de location de voiture bilingue	Écritéaux bilingues	Documents bilingues
Avis	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui

Budget	Non	Non	Non	Oui	Non	Non
Hertz	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Thrifty	Non	Non	Non	Non	Oui	Non
Alamo	Non	Non	Oui	Oui	Erreurs	Non
National	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non

Compagnies aériennes : Dans l'ensemble, les constatations des vérificateurs sont à peu près les mêmes que celles de la vérification antérieure. En bref, les compagnies aériennes asiatiques n'ont pas la capacité d'offrir des services en français, la plupart du temps. Néanmoins, les compagnies aériennes qui offrent de vols vers des destinations européennes (par exemple Air Canada, British Airways, KLM et Lufthansa) ont quelques employés bilingues qui peuvent servir le public en français. De plus, les compagnies aériennes dont les vols sont principalement destinés vers les États-Unis (par exemple Air Canada, Alaska Airlines, American Airlines, Horizon Air, Qantas et United Airlines) sont également en mesure d'offrir des services bilingues. Veuillez noter que l'information concernant Air Canada sera traitée dans une partie distincte du document.

Autres services : Le service de consigne (CDS) au niveau 2 de l'aérogare des vols intérieurs avait quelques panneaux de signalisation bilingues, mais personne n'était en mesure de fournir le service en français ni n'a essayé d'obtenir l'aide d'un préposé des comptoirs de service à la clientèle.

6.1.7. Santé et sécurité

L'administration aéroportuaire est responsable des aires d'accès restreint, y compris la surveillance du périmètre. Elle a conclu des ententes contractuelles avec des entreprises de services de sécurité pour assurer les services de sécurité à l'aéroport. L'entreprise Concord Security Corporation fournit des services de sécurité de l'aire de l'aérogare des vols nationaux et internationaux ainsi que des services d'inspection fédéraux et les zones de pré-contrôle en transit.

Securiguard Services Ltd surveille et contrôle l'accès aux aires d'accès restreint de l'aéroport, organise des patrouilles aux barrières de sécurité, dans les aires de trafic, les aérogares et les bâtiments ainsi que les terrains adjacents à l'aéroport, affecte du personnel aux postes de sécurité, aide la police locale à effectuer des fouilles lorsqu'on soupçonne la présence de dispositifs explosifs, affecte du personnel au centre de sécurité et fait appliquer les directives et les lois. Tous les employés de Concord & Securiguard auront éventuellement des contacts avec les membres du public voyageur. Concord compte 52 employés qui fournissent des services à l'aéroport, dont cinq (9,6 %) sont bilingues. De plus, 125 employés de Securiguard fournissent des services à l'aéroport, et six d'entre eux (4,8 %) sont bilingues.

Bien que la police (GRC) et les services ambulanciers de la province (essentiellement des bénévoles) ne fournissent pas de services dans les deux langues officielles, il est possible d'obtenir des services en français en s'adressant au service à la clientèle de l'administration aéroportuaire. La clinique médicale qui a ouvert ses portes le 1^{er} mai 2001 n'était pas en mesure d'assurer un service bilingue lorsque les vérificateurs lui ont rendu visite, au niveau 1 de l'aérogare des vols intérieurs. Toutefois, le panneau de signalisation installé à proximité de la clinique était bilingue. Les vérificateurs ont appris qu'un membre du personnel de la clinique était bilingue. Il convient de noter que même si les voyageurs n'ont pas accès aux services fournis par la clinique, le but principal de celle-ci est de fournir des services aux employés qui travaillent à l'aéroport.

Les communications aux passagers en ce qui concerne la santé, la sûreté et la sécurité sont actuellement bilingues uniquement lorsqu'un employé bilingue est sur place pour faire les annonces. Les employés bilingues ne sont pas toujours en fonction au moment voulu. De plus, les annonces faites à l'intention des

passagers et que les vérificateurs ont entendues étaient toutes en anglais. Par exemple, ils ont remarqué qu'un passager, dont le nom avait une consonance française, avait été appelé à trois reprises en anglais uniquement, à quelques minutes d'intervalle au niveau des départs de l'aérogare des vols internationaux. L'administration aéroportuaire a indiqué qu'elle était actuellement en train de former des employés unilingues pour faire des annonces dans les deux langues. En outre, elle a obtenu un estimé pour un système d'annonce au public automatisé. Le directeur des opérations étudie la possibilité de faire l'acquisition d'un système d'annonce publique bilingue en même temps que la mise à niveau du système d'alarme-incendie qui est prévue d'ici la fin de l'année 2003.

Les écriteaux concernant la santé et la sécurité étaient pour la plupart bilingues. Les vérificateurs ont toutefois remarqué que les instructions pour l'évacuation en cas d'incendie figurant sur deux feuilles laminées de format 8 ½ x 11, après la douane américaine, près de la chute à bagages, étaient uniquement en anglais : « FIRE AND EVACUATION INSTRUCTIONS for AIF / U.S. Bag Drop Area... ».

6.1.8 Hôtel

Il y a un hôtel sur le site de l'aéroport international de Vancouver - le Fairmont Vancouver Airport. La situation est essentiellement la même que celle qui avait été constatée lors de la vérification antérieure – il y a beaucoup d'améliorations à apporter. Le gestionnaire actuel n'était pas là au moment de la vérification antérieure et n'était pas au courant de ses obligations en vertu de la LLO. Il est à noter que lors de discussions avec la représentante de l'administration aéroportuaire, cette dernière a informé les vérificateurs que les résultats de la vérification de 2000 avaient été communiqués à la direction de l'hôtel Fairmont et que le 30 octobre 2002 une lettre lui avait été envoyée lui rappelant formellement ses obligations linguistiques.

Essentiellement, la situation n'a pas changé par rapport à la vérification antérieure, ce qui se comprend puisque la direction a changé depuis. Bien qu'on ait dit aux vérificateurs que plusieurs employés étaient bilingues parmi l'effectif de 175 personnes, ils n'en ont pas rencontrés pendant leur visite. Le gérant n'a pas été en mesure de nommer les employés bilingues. La signalisation n'est pas bilingue tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'hôtel, comme lors de la vérification antérieure. À la réception, il n'y a pas de symbole, ni document bilingue, ni offre active de service.

Les affiches relevées lors de la vérification antérieure (« Fairmont Hotel Drop-off » et « Gateway Valet & Concierge Customers Drop-off ») sont toujours en anglais seulement. De plus, les vérificateurs ont constaté que toute la signalisation pour les centres de santé, par exemple, les règles affichées à l'entrée des centres, les heures d'ouverture et l'avis indiquant qu'il faut se présenter au comptoir d'accueil pour avoir accès, sont tous en anglais seulement.

Les avis et les instructions concernant la santé et la sécurité sont toujours uniquement en anglais. Par exemple, la plaque de métal entourant les boutons de l'ascenseur porte l'instruction gravée « In case of fire, use exit stairs. Do not use elevators » uniquement en anglais. La signalisation de sortie de couleur rouge « EXIT » est uniquement en anglais, partout dans l'hôtel. Dans les chambres, sur chaque porte on a affiché un plan et des instructions d'évacuation en cas d'urgence qui sont uniquement en anglais. Les instructions sur l'utilisation du téléphone sont également uniquement en anglais. De plus, dans le bottin téléphonique fourni dans chaque chambre, les renseignements concernant la sécurité et les incendies sont uniquement en anglais.

Dans les chambres et certaines parties de l'hôtel, certains documents étaient bilingues, comme le formulaire de mise en nomination lié à un programme d'encouragement des employés et un message du président, dans le classeur d'information. Toutefois, ni la salle à manger ni le bar n'avaient des menus

bilingues, et le questionnaire remis aux clients de l'hôtel pour évaluer leur satisfaction n'est toujours qu'en anglais.

Les vérificateurs n'ont reçu aucune offre active lorsqu'ils ont téléphoné à l'hôtel pendant la semaine, au (604) 207-5200 et, après une période d'attente de quelques minutes, on leur a indiqué qu'aucun employé francophone pouvait venir leur répondre. Ils ont ensuite téléphoné à l'hôtel un samedi et n'ont reçu aucune offre active. Étant donné que la réceptionniste connaissait un peu le français, elle a été en mesure de leur donner l'information qu'ils demandaient. Le site Web de l'hôtel (www.fairmont.com) est entièrement bilingue et il est possible de passer d'une langue à l'autre sur chaque page du site.

Veuillez consulter l'annexe A pour obtenir des renseignements détaillés sur la signalisation de l'hôtel dont les vérificateurs ont pris note pendant leur visite.

6.1.9 Conclusion

La plupart des services fournis aux voyageurs sont confiés à des tiers en vertu de marchés de services. Les marchés de services exigent qu'il y ait du personnel bilingue et une offre active de services. Les principaux services sont le service de perception des frais d'améliorations aéroportuaires et le service à la clientèle, qui comptent en tout 81 employés, dont 19 (23,5 %) sont bilingues. Dans la plupart des cas, les vérificateurs ont trouvé que les services bilingues fournis par l'administration aéroportuaire étaient convenables. Néanmoins, les arrangements administratifs pris par le service de perception des frais d'améliorations aéroportuaires et en particulier le service des bénévoles Green Coat Volunteers devraient être améliorés.

Bien que l'administration aéroportuaire rappelle régulièrement aux entrepreneurs et aux locataires qu'ils doivent satisfaire aux exigences de la Loi, elle n'a toujours pas de politique sur les langues officielles. À quelques exceptions près, les contrats de location et autres contrats examinés renferment toujours des clauses sur les langues officielles.

Les documents mis à la disposition du public voyageur sont pour la plupart entièrement bilingues. Néanmoins, les comptoirs de service à la clientèle doivent faire plus d'efforts pour s'assurer que tous les documents existent dans les deux langues officielles, sur une base permanente, et veillent à ce que les deux versions soient comparables.

Il y a beaucoup d'améliorations à apporter en ce qui touche le service téléphonique et le service Internet. Les services téléphoniques pour des renseignements généraux (en dehors des heures d'ouverture) et l'information sur le stationnement ne sont pas comparables dans les deux langues officielles. De plus, le site Web de l'administration aéroportuaire est bilingue, mais la version anglaise contient beaucoup plus d'information qui intéresse les voyageurs que la version française.

Dans l'ensemble, la signalisation tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des aéroports est nombreuse et variée, et elle porte sur de nombreux sujets. Pendant leur visite, les vérificateurs ont constaté que la plupart des écriteaux étaient bilingues. Cependant, il y a des améliorations à apporter, en particulier en ce qui touche la signalisation concernant le stationnement (à l'extérieur de l'aéroport et dans le garage) et la signalisation routière. Dans les aéroports, la signalisation temporaire qu'exige la rénovation des aéroports pose toujours un problème. Bien que quelques plaintes concernent des fautes d'orthographe en français, la plupart des problèmes soulevés sont reliés au fait que la traduction de la signalisation temporaire est en cours.

Le respect de la LLO par les locataires de l'aéroport est toujours irrégulier. Du côté positif, les bureaux de change satisfont désormais aux exigences de la LLO pour ce qui est de la prestation des services dans les

deux langues officielles. Néanmoins, les constatations faites à propos des restaurants, des agences de location de voitures et des compagnies aériennes (à l'exception d'Air Canada) étaient mitigées, et les principaux secteurs à améliorer sont l'offre active et la comparabilité des services bilingues. Enfin, en ce qui touche les boutiques hors taxe, les commerces de détail et d'autres services (comme les services de consigne et de transport) il y a beaucoup d'améliorations à apporter.

La santé, la sécurité et la sûreté posent toujours problème pour l'administration aéroportuaire. En effet, il n'y a pas suffisamment d'employés capables d'offrir des services dans les deux langues officielles, de façon comparable. Les communications au public sont un autre secteur auquel doit s'attaquer l'administration aéroportuaire le plus vite possible, en particulier lorsqu'il s'agit d'annonces concernant la santé, la sûreté et la sécurité. Qui plus est, les services de santé devraient être offerts aux voyageurs dans les deux langues officielles, sur une base permanente. Enfin, plusieurs panneaux concernant la sécurité et la sûreté ne sont pas encore traduits.

L'hôtel n'a apporté aucune amélioration en ce qui touche les services ou la signalisation, depuis la vérification antérieure. L'administration aéroportuaire doit faire des rappels plus réguliers à ses locataires, en particulier l'hôtel. Le représentant de l'hôtel n'avait aucune idée des exigences de la LLO et, par conséquent, les services offerts par l'hôtel et la signalisation dans l'hôtel sont en majorité unilingues.

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 intérieur et extérieur de l'aérogare ainsi que de l'affichage des appareils de libre-service.

L'administration aéroportuaire n'a pas mis de mécanisme en place pour surveiller l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur de l'aérogare ainsi que pour les appareils 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 nouveau site soient faits simultanément dans les deux langues officielles.

Un échéancier spécifique a été établi et suivi pour la création d'un site Internet qui est partiellement bilingue. Néanmoins, les ajouts au nouveau site ne sont pas faits simultanément dans les deux langues officielles.

3. Établir un mécanisme de surveillance pour veiller à ce que les tiers conventionnés respectent les clauses linguistiques de leur contrat.

À l'heure actuelle, il n'existe aucun mécanisme officiel pour s'assurer que les tiers conventionnés respectent les clauses linguistiques des contrats. Néanmoins, l'administration aéroportuaire a fait savoir qu'elle y travaillait bien qu'aucun plan de travail n'ait été fourni.

4. S'assurer que l'hôtel situé sur le site de l'aéroport respecte ses obligations linguistiques.

L'administration aéroportuaire a indiqué que les commentaires découlant du rapport de vérification antérieur avaient été transmis à l'hôtel, mais qu'elle n'avait pas assuré de suivi pour veiller à ce que l'hôtel respecte ses obligations en matière linguistique.

- 5. Faire, sur une base régulière, des sessions d'information auprès des locataires (compagnies d'aviation, restaurants, hôtels, boutiques hors taxe et de change, etc.) qui fournissent des services visés par le *Règlement* afin de leur rappeler la portée de leurs obligations.**

L'administration aéroportuaire n'a pas encore prévu de séances d'information. Cependant, les commerces qui fournissent des services en alimentation et de détail tiennent des réunions régulières auxquelles l'administration aéroportuaire pourrait assister. En plus, cette dernière transmet des rappels réguliers à tous les locataires.

6.1.11 Nouvelles recommandations

- 1. Toutes les recommandations contenues dans le premier rapport de vérification doivent être réitérées, à l'exception de la recommandation n° 2.**
- 2. S'assurer que les changements apportés à toutes les sections de son site Internet traitant de la santé et la sécurité et celles offrant des services au public voyageur sont faits simultanément dans les deux langues officielles.**
- 3. S'assurer que tous les contrats ont des clauses linguistiques claires et précises, en particulier ceux qui sont conclus avec le service du personnel de Galt Western Personnel, Concord Security Corporation et Securiguard Services Ltd.**
- 4. L'administration aéroportuaire devrait dresser un plan d'action (s'accompagnant d'un calendrier) pour la mise en œuvre des recommandations qui précèdent, et envoyer 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 sans frais pour communiquer avec Air Canada. En composant le numéro des réservations, le 888-247-2262, ils ont été dirigés vers un système de réponse automatisé entièrement bilingue et ont reçu une offre active de services en français. Après avoir composé les numéros sans frais 888-422-7533 (arrivées et départs) et 888-689-2247 (bagages), les vérificateurs ont été dirigés vers des systèmes de réponse automatisés mais la période d'attente a été très longue et ils n'ont pas réussi à parler à un agent.

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

Les vérificateurs ont obtenu les mêmes résultats pendant les heures d'ouverture qu'en dehors des heures d'ouverture.

3. Offre active en personne

Chaque jour, les employés bilingues sont tenus d'installer une plaque au poste de travail qu'ils occupent afin d'aider le public voyageur à trouver les postes où il peut obtenir des services dans les deux langues officielles. Au cours de la visite à l'aéroport de Vancouver, les vérificateurs n'ont vu aucune plaque sur aux comptoirs d'Air Canada et n'ont pas reçu d'offre active de services aux comptoirs visités.

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

Les comptoirs ou les guichets offrant des services bilingues ne sont pas encore identifiés. Aucun pictogramme, symbole, affiche, plaque ou enseigne de bureau n'indique que les services sont disponibles dans les deux langues officielles.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Bien que la majorité des affiches sont bilingues, des erreurs se produisent parfois, comme dans le cas de toute grande organisation. Ainsi, certaines affiches qui sont en anglais d'un côté et en français de l'autre sont placées de telle manière que seul le côté anglais est visible. L'affiche des casiers à bagages en est un exemple typique : un côté est en anglais et l'autre en français mais on ne voit que le côté anglais et rien n'indique qu'il y a du français de l'autre côté. De plus, l'affiche sur les nouvelles mesures de sécurité pour l'enregistrement des bagages à main à l'intention des voyageurs qui se rendent aux États-Unis est orientée de telle manière que les passagers ne peuvent pas voir le côté français. Pour plus de renseignements à ce sujet, consulter l'annexe C.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Air Canada offre très peu de documentation puisque la majeure partie de l'information est maintenant disponible sur Internet. La plupart des documents encore disponibles pour les voyageurs sont offerts 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 détaillé et entièrement bilingue. Cependant, la possibilité de passer d'une langue à l'autre n'est donnée que sur la page d'accueil.

6.2.2 Service

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

Les services offerts aux voyageurs à l'aéroport international de Vancouver sont ceux que l'on trouve généralement dans les aéroports, c'est-à-dire la billetterie, l'enregistrement au comptoir, l'accès aux zones d'embarquement et de débarquement, l'enregistrement et la récupération des bagages, etc.

Comme ce fut le cas lors de la vérification précédente, il n'y avait pas de personnel bilingue dans les salons Feuille d'érable lors des visites et la documentation n'était pas entièrement bilingue. Les vérificateurs ont visité trois des cinq salons Feuille d'érable (aux jetées B, C et D). Les deux employés en fonction à l'entrée du salon de la jetée B n'ont fait aucun effort pour offrir des services en français. De plus, les instructions pour l'utilisation des téléphones dans les cabines privées étaient en anglais seulement. Devant le salon de la jetée C, on trouve le message suivant, en anglais seulement, sur une feuille laminée 8½ x 11 : « Air Canada lounge at pier "C" temporarily closed till the end of January. Please use the lounge at B pier ». Les deux employés à l'entrée du salon de la jetée D n'ont fait aucune offre active et aucun effort pour offrir des services en français; ils ont toutefois appelé leur superviseur, qui leur a dit comment procéder. Les instructions pour l'utilisation du téléphone et du fax étaient en anglais seulement, tout comme les brochures sur l'accès aux salons Feuille d'érable et les bulletins Aéroplan.

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

Le représentant d'Air Canada nous a dit que l'aéroport compte maintenant quelque 500 préposés au service à la clientèle et que 59 (11,8 %) d'entre eux sont bilingues. Le jour de l'entrevue, 30 (10,7 %) des 280 employés affectés aux différents postes de travail de la journée étaient bilingues. Cependant, les vérificateurs ont été informés que le tiers environ de ces employés n'a pas de contacts réguliers avec le public. Les postes de travail sont attribués en fonction de l'ancienneté mais la direction peut déplacer les employés pour satisfaire à des exigences opérationnelles, s'il y a lieu. Par exemple, il est obligatoire d'affecter des agents bilingues à tous les vols de Montréal ou d'Ottawa.

La société a encore pour politique d'embaucher uniquement des préposés au service à la clientèle bilingues mais aucun employé n'a été embauché depuis la vérification précédente. Les employés peuvent, s'ils le désirent, obtenir de la formation linguistique pendant les heures rémunérées. Au moment de la visite, 10 employés suivaient une formation linguistique au niveau débutant et 7 au niveau intermédiaire.

Les vérificateurs n'ont pas réussi à obtenir des services en français aux comptoirs d'Air Canada qu'ils ont visités au cours de la semaine passée à l'aéroport.

Par exemple, aucune offre active de services n'a été faite lorsqu'ils ont demandé des services en français à la billetterie située entre l'aérogare des vols nationaux et celle des vols internationaux, au niveau des départs. L'agent à qui ils ont posé une question en français ne s'est pas efforcé de donner des services en français, et le préposé à qui ils ont posé une question en français au comptoir de la classe affaires, dans le salon d'accueil des vols internationaux, n'a fait aucun effort pour répondre en français. Enfin, les annonces diffusées dans le but d'informer les passagers à l'arrivée du carrousel où ils peuvent récupérer leurs bagages étaient en anglais seulement.

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

Comme il a été mentionné, les cartes d'affaires ne sont pas encore bilingues. De plus, les agents peuvent utiliser une messagerie automatisée (messagerie DTB) sur les jetées pour faire des annonces dans les deux langues officielles. Le représentant a toutefois mentionné que les employés n'aiment pas toujours utiliser ce système. De plus, le système ne permet pas de diffuser des annonces dans tout l'aéroport, par exemple, lorsqu'il faut joindre un passager s'appropriant à monter à bord d'un avion peu avant le départ.

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

Les services ne sont pas comparables dans les deux langues officielles. Lors de la vérification précédente, il fallait attendre environ 5 minutes pour obtenir des services bilingues en personne. Au cours de la présente vérification, il a été impossible d'être servi dans les deux langues officielles. De plus, les vérificateurs ont observé que les employés d'Air Canada à qui ils ont parlé ne semblaient ni connaître, ni se prévaloir des dispositions administratives permettant d'offrir des services en français sur demande. Pourtant, le représentant d'Air Canada nous a dit que les agents unilingues sont tenus de suivre les procédures suivantes lorsqu'un client demande des services en français :

- a) Consulter le tableau de services du jour afin de demander de l'aide à l'employé bilingue le plus près, s'il est disponible;
- b) Consulter une base de données du système informatique contenant les noms de tous les employés bilingues, et vérifier si l'un d'entre eux travaille à proximité;

- c) Appeler (ou demander à leur responsable d'appeler) le système PDC afin de trouver l'employé bilingue le plus près;
- d) Demander l'aide du service à la clientèle de VIAA;
- e) Les employés ont reçu la directive de dire « Un moment s'il vous plaît » pendant qu'ils essaient d'obtenir l'aide d'un employé bilingue.

6.2.3 Responsabilités du gestionnaire

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

Le représentant a une bonne connaissance de ses obligations linguistiques. En ce qui concerne la fusion avec *Canadien*, le représentant a informé les vérificateurs que la situation s'est nettement améliorée depuis la vérification précédente. Il leur a dit que la prestation de services aux voyageurs dans la langue de leur choix constitue un défi constant.

Air Canada à Vancouver a conçu et mis en œuvre un système complet pour s'assurer qu'il y a des employés bilingues en fonction chaque jour, dans chaque service et dans chaque secteur. De plus, le système permet de produire facilement des tableaux de service qui permet au personnel d'identifier les employés bilingues et de connaître leur poste et leur horaire de travail en vue de les contacter, au besoin.

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

Il n'y a pas encore de mécanismes de contrôle officiels pour s'assurer que le service au public est fourni dans les deux langues officielles. Cependant, le représentant a dit que des rappels sont faits régulièrement auprès des employés en ce qui concerne l'importance des langues officielles et du système PDC (et les sujets connexes relatifs aux langues officielles) pendant les réunions et dans les bulletins du personnel. Par exemple, le plus récent bulletin sur le service à la clientèle où il est question des procédures à suivre pour obtenir l'aide d'un employé bilingue était daté du 12 décembre 2002. Par contre, la note ne rappelle pas aux employés qu'ils doivent dire « Un moment s'il vous plaît ».

Par ailleurs, un analyste de la qualité d'Air Canada surveille régulièrement les vols de Montréal et d'Ottawa pour veiller à ce qu'il y ait des agents bilingues en fonction sur ces vols. Cependant, l'analyste vérifie seulement les jetées et non les comptoirs d'enregistrement. Le représentant a dit que la plupart des passagers francophones ont une correspondance vers un autre vol et n'ont pas besoin de passer au comptoir d'enregistrement.

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

Selon le représentant, il n'existe pas de mécanismes d'évaluation de la satisfaction des clients, ni de cartes de commentaires.

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 contacts avec les médias se font principalement par l'entremise du siège social d'Air Canada à Montréal, qui en assure la coordination.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Selon le représentant, trois plaintes ont été reçues en 2002. Aucune plainte n'avait été relevée dans le rapport précédent.

6.2.4 Conclusion

Offre active: Les systèmes téléphoniques automatisés qui fonctionnent de façon continue sont entièrement bilingues et le préposé auquel les vérificateurs ont parlé a fait une offre active de services. De plus, le site Web d'Air Canada est très détaillé et entièrement bilingue. Par contre, les affiches recto verso devraient être clairement visibles dans les deux langues officielles. En outre, aucune offre active de services n'a été faite de vive voix et les vérificateurs n'ont pas trouvé de pictogrammes ou d'affiches signalant la possibilité d'obtenir des services en français.

Service: Air Canada n'a pas suffisamment de préposés au service à la clientèle bilingues pour offrir des services dans les deux langues officielles de façon continue et les services ne sont pas comparables dans les deux langues officielles. Des arrangements administratifs adéquats ont été élaborés mais aucun des employés rencontrés n'en connaissait l'existence. Les vérificateurs n'ont jamais réussi à obtenir des services en français aux comptoirs d'Air Canada et dans les salons feuille d'érable. Pourtant, Air Canada a pour politique d'embaucher uniquement des personnes bilingues et plusieurs employés suivent une formation linguistique en français. Enfin, les cartes d'affaires et les annonces diffusées dans l'aéroport ne sont pas toutes bilingues.

Responsabilités du gestionnaire: Air Canada à Vancouver a conçu un excellent système de gestion des tableaux de service permettant de veiller à ce qu'il y ait suffisamment d'employés bilingues en fonction et d'aider les employés à trouver du personnel bilingue au besoin. Par contre, il n'existe pas encore de mécanismes de contrôle officiels pour vérifier si les services au public sont dispensés dans les deux langues officielles, ni de mécanisme d'évaluation de la satisfaction de la clientèle.

6.2.5 Suivis donnés aux recommandations du rapport antérieures

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

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

Les comptoirs d'enregistrement offrant des services bilingues ne sont pas encore identifiés et les vérificateurs n'ont rencontré aucun employé bilingue à ces comptoirs.

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

Même si Air Canada rappelle régulièrement à ses employés leurs obligations linguistiques, les vérificateurs n'ont reçu aucune offre de services active aux comptoirs d'Air Canada.

- 3. 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.**

Il n'existe pas encore de mécanisme pour mesurer le niveau de satisfaction de la clientèle à l'égard de la prestation de services dans les deux langues officielles.

6.2.6 Nouvelles recommandations

- 1. Toutes les recommandations du rapport précédent doivent être reprises.**
- 2. Air Canada à Vancouver doit prendre des mesures afin d'éliminer l'utilisation d'affiches recto verso (le français d'un côté et l'anglais de l'autre) partout au pays ou les modifier afin que l'information soit facilement accessible en français et en anglais.**
- 3. Air Canada à Vancouver doit concevoir et mettre en œuvre des mesures de contrôle pour faire en sorte que les services soient toujours fournis dans les deux langues officielles.**
- 4. Air Canada à Vancouver doit effectuer régulièrement des rappels auprès des employés au sujet des dispositions administratives à suivre pour être en mesure de fournir des services bilingues à la clientèle.**

Air Canada à Vancouver doit préparer un plan d'action (comprenant un échéancier) pour la mise en œuvre des recommandations ci-dessus et en envoyer 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

Lorsque les vérificateurs ont composé le (604) 666-1802 pour joindre le bureau de l'Agence des douanes et du revenu du Canada à l'aéroport de Vancouver en dehors des heures d'ouverture, l'agent n'a pas fait d'offre de service active mais il est allé chercher une personne bilingue. Au bout de quelques minutes, il a été remplacé par un commis unilingue anglophone qui est allé à son tour chercher une personne bilingue. Après une autre période d'attente de près de 10 minutes, les vérificateurs ont raccroché.

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

Les vérificateurs ont composé le (604) 666-1802 pendant les heures d'ouverture et l'agent qui a répondu n'a pas fait d'offre de services active. Il a toutefois réussi à trouver rapidement une personne bilingue capable de fournir l'information en français.

3. Offre active en personne

En général, les agents des douanes responsables des inspections primaires ne font pas d'offre active de services parce que, selon le représentant, ils ont très peu de contacts avec des voyageurs francophones. Toutefois, lorsque les vérificateurs se sont adressés à un agent à un kiosque d'inspection primaire choisi au hasard, l'agent a répondu « Un moment s'il vous plaît » et connaissait la marche à suivre pour trouver un agent bilingue. De plus, le superviseur bilingue nous a dit qu'il rappelle régulièrement verbalement et par écrit à ses employés l'importance de l'offre active de services, tant au téléphone qu'en personne. Enfin, les deux agents en fonction dans la zone d'arrivée des vols internationaux, avant le poste de contrôle de sécurité, ont fait une offre active de services. Ils connaissaient les employés bilingues et savaient comment les trouver rapidement.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

En 2001, l'ADRC a installé de grands tableaux électroniques programmables au-dessus des kiosques d'inspection primaire qui diffusent des messages bilingues sur tous les écrans. Au cours de leur visite, les vérificateurs ont remarqué un pictogramme bilingue bleu à un kiosque des douanes et un panneau indiquant une offre de services bilingues.

De plus, il y avait des pictogrammes des langues officielles dans la zone d'arrivée des vols internationaux, avant le poste de contrôle de sécurité.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

La majeure partie de l'affichage était bilingue lors de la visite, mais les vérificateurs ont relevé deux exceptions. Pour plus de renseignements, consulter l'annexe D.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

La plupart des publications étaient offertes dans les deux langues officielles. Les vérificateurs ont toutefois remarqué que les publications suivantes étaient en anglais seulement dans le présentoir situé près de la zone d'arrivée des vols internationaux, avant le poste de contrôle de sécurité : « Guide to Importing Commercial Goods », « NO EXIT », « Travelling outside Canada », « Tax Refund for Visitors to Canada » et « Importing Non-Commercial Goods by Mail ». De plus, le document intitulé « Système d'information automatisé des douanes » était disponible en français seulement.

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 très convivial. On y trouve une description de tous les services de l'Agence et on peut facilement passer d'une langue officielle à l'autre.

6.3.2 Service

1. Nature des services offerts par le bureau visité

L'ADRC offre surtout des services et des programmes douaniers aux voyageurs ou aux gens d'affaires qui arrivent ou reviennent au Canada. Ces services sont semblables à ceux qui sont mentionnés dans le rapport précédent.

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

Employés bilingues : Au cours de l'année, le nombre total d'employés varie entre 275 en hiver et 330 en été. Environ 90 % des employés ont des contacts réguliers avec le public. Au cours de notre vérification, 16 (5,8 %) agents des douanes occupaient des postes désignés bilingues et 7 d'entre eux étaient en fonction le jour de l'entrevue. Le représentant a dit qu'en général, quelques-uns des employés d'été sont bilingues.

Capacité : Le représentant a dit qu'il n'y a pas suffisamment de personnel pour assurer la présence d'agents bilingues sur tous les quarts de travail. La direction veille toutefois à ce qu'il y ait toujours des employés bilingues, à tout le moins aux kiosques de vérification primaire, à l'arrivée des vols qui transportent habituellement un grand nombre de francophones (par exemple, en provenance de la France). On demande alors à des agents de faire des heures supplémentaires, au besoin.

Dotation : Il est encore difficile de doter les postes bilingues en raison de la rigueur du processus de recrutement et du manque de candidats bilingues. Le représentant a expliqué que lors du dernier concours pour l'aéroport, seulement 5 agents bilingues ont été embauchés sur un groupe de 9 000 candidats. De plus, il est parfois difficile de garder les employés bilingues qui, une fois qu'ils sont formés, se voient souvent offrir des postes ailleurs.

Formation : Aucune formation linguistique en français n'est donnée pendant la formation de base des agents des douanes à Rigaud. Cependant, le représentant a dit qu'un programme de recyclage en français est maintenant offert au personnel des douanes qui est fortement encouragé à s'y inscrire.

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

L'ADRC est en mesure de donner suite à toute correspondance reçue en français et ses cartes professionnelles sont toutes bilingues.

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

Les services ne sont pas encore tout à fait comparables. Toutefois, le représentant a dit que l'ADRC est en train de doter les agents bilingues d'une radio afin qu'on puisse communiquer avec eux si leur présence est nécessaire. De cette façon, on pourra les appeler par radio lorsqu'il n'y aura pas d'agent bilingue en fonction dans les kiosques d'inspection primaire. À défaut de pouvoir les joindre, on demandera l'aide d'un superviseur bilingue.

De plus, le représentant a dit que l'ADRC envisage la possibilité de confier à un service de traduction par téléphone l'interprétation dans un grand nombre de langues, y compris le français.

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 représentant connaît très bien les exigences en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles.

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

Il n'y a pas encore de mécanismes de surveillance en place, exception faite des activités de sensibilisation des gestionnaires. Par contre, le représentant a dit que des rappels verbaux et écrits sont effectués régulièrement auprès des employés. On a remis aux vérificateurs un exemplaire de la dernière note, envoyée le 1^{er} mars 2002, qui traite des sujets suivants : l'offre active de services, l'affichage, la formation et les contacts. Une liste des employés bilingues était jointe à la note.

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

Il n'y a pas encore de mécanismes officiels en place pour évaluer la satisfaction des clients. Cependant, le représentant a dit que l'ADRC obtient de la rétroaction grâce aux commentaires tirés des questionnaires de l'administration aéroportuaire, qui comprennent une question relative à l'ADRC et à Citoyenneté et Immigration Canada (CIC).

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

Il n'y a pas de réunions officielles entre les employés de l'ADRC à l'aéroport et les représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire.

Le bureau régional de l'ADRC organise toutefois des réunions officielles avec diverses associations linguistiques francophones de la région et il essaie de tenir compte de leurs suggestions.

5. Usage des médias

Des agents bilingues de l'ADRC ont des contacts occasionnels avec des représentants des médias anglophones et francophones. Il est même arrivé que des agents des douanes soient invités à prendre la parole à une station de radio francophone de la région.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Le représentant n'avait entendu parler d'aucune plainte reçue au bureau de l'ADRC à l'aéroport depuis la vérification précédente. La seule plainte relevée dans le rapport précédent a été réglée.

6.3.4 Conclusion

Offre active : Les vérificateurs ont pu obtenir rapidement et efficacement des services en français pendant les heures d'ouverture mais ils n'ont pas obtenu d'offre active ni de services dans les deux langues officielles en dehors des heures d'ouverture. Le site Web de l'ADRC est entièrement bilingue et très convivial. En général, les agents chargé de l'inspection primaire ne font pas d'offre active de services en personne mais le personnel unilingue de l'Agence connaît très bien les dispositions administratives permettant de trouver rapidement des employés bilingues, au besoin. L'affichage et les pictogrammes sont généralement bilingues dans les zones occupées par l'ADRC mais plusieurs publications sont offertes dans une seule langue officielle.

Service : L'ADRC ne dispose pas d'un nombre suffisant d'employés bilingues à l'aéroport pour faire en sorte que les services soient offerts dans les deux langues officielles à tout moment. Les services ne sont pas encore tout à fait comparables dans les deux langues officielles. Par contre, l'Agence s'efforce d'avoir des employés bilingues en fonction lorsqu'elle s'attend à ce que la demande de services en français soit très forte. L'ADRC est contrariée par le fait qu'elle ne peut recruter ou garder suffisamment d'employés bilingues pour s'acquitter de ses obligations linguistiques en vertu de la *LLO*.

Responsabilités du gestionnaire : En dépit du fait que le représentant connaissait très bien les exigences de la *LLO*, il n'y avait pas encore de mécanismes officiels de surveillance, ni de mécanismes officiels d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, ni de réunions avec des représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire.

6.3.5 Suivis donnés aux recommandations antérieurs

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

1. Identifier les comptoirs pouvant offrir les services dans les deux langues officielles

Les passagers venant de l'étranger qui arrivent dans la salle d'attente du poste d'inspection primaire de l'ADRC peuvent maintenant identifier facilement les comptoirs où les services sont offerts dans les deux langues officielles. De plus, la direction tente de trouver des méthodes plus efficaces pour informer les voyageurs qu'ils peuvent obtenir des services bilingues.

2. Rappeler à tous les employés l'importance de faire en tout temps l'offre active de services dans les deux langues officielles

L'ADRC envoie chaque année une note à tous les employés des douanes de la région du Pacifique pour leur rappeler l'importance de faire l'offre active de services.

6.3.6 Nouvelles recommandations

- 1. L'ADRC doit mettre en place des mécanismes pour s'assurer que ses publications sont toujours disponibles dans les deux langues officielles.**
- 2. L'ADRC doit améliorer sa capacité bilingue afin de pouvoir fournir des services continus dans les deux langues officielles à l'aéroport.**
- 3. L'ADRC doit mettre en œuvre des mécanismes officiels de contrôle de la qualité.**
- 4. L'ADRC doit préparer un plan d'action (comprenant un échéancier) pour la mise en œuvre des recommandations ci-dessus et en envoyer 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 situé à l'aéroport de Vancouver a un numéro de téléphone dans l'annuaire téléphonique de Vancouver : le (604) 666-2171. Lors de l'appel téléphonique effectué en dehors des heures d'ouverture, les vérificateurs ont pu constater que le service de réponse automatisé est entièrement bilingue.

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

En composant le (604) 666-2171, les vérificateurs ont obtenu le même service de réponse automatisé et des services d'un préposé dans les deux langues officielles.

3. Offre active en personne

Une offre active de services a été faite lorsque les vérificateurs ont visité les comptoirs d'accueil de CIC à l'étage des arrivées, dans l'aérogare des vols internationaux.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Comme ce fut le cas lors de la vérification précédente, les pictogrammes des langues officielles étaient bien affichés et faciles à voir pour le public.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Les affiches et les avis de CIC sont généralement bilingues. De plus, CIC diffuse des messages bilingues indiquant les comptoirs qui offrent des services dans les deux langues officielles sur des tableaux électroniques installés au-dessus des guichets. Les vérificateurs ont toutefois remarqué plusieurs affiches en anglais seulement dans la zone occupée par CIC, par exemple, « No photographs or video taping » sur une feuille 8½ x 11 fixée à un poteau, « Arriving immigrants please report here » sur un bureau près de la salle de photo, « Please stand clear of door way » dans la salle de photo et « Please sit here to wait for your turn » dans la salle d'attente.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Aucun document exposé dans l'espace occupé par CIC n'était disponible dans les deux langues officielles. Par contre, il y avait un exemplaire en français du livret intitulé « Bienvenue au Canada » au kiosque du Community Airport Newcomer Network (CANN). Les vérificateurs ont été informés qu'il y avait d'autres exemplaires dans une salle d'entreposage de l'autre côté du couloir.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Internet de CIC (www.cic.gc.ca) est entièrement bilingue et très convivial. On y trouve une description de tous les services offerts par CIC et on peut facilement passer d'une langue officielle à l'autre.

6.4.2 Service

1. Nature des services offerts par le bureau visité

La nature des services offerts par CIC n'a pas changé depuis la dernière vérification, exception faite du contrat passé avec United Chinese Community Enrichment Services Society (SUCCESS) pour la mise en œuvre du programme Community Airport Newcomers Network (CANN) dans la zone occupée par CIC à l'aéroport international de Vancouver. Le contrat contient une disposition relative aux langues officielles qui établit clairement que SUCCESS doit fournir ses services aux voyageurs dans les deux langues officielles et les informer de l'existence de services bilingues.

Pendant la visite à CIC, aucun employé en fonction au kiosque de CANN ne pouvait parler le français. En fait, CIC a informé les vérificateurs après la visite qu'aucun des 15 employés de CANN n'est bilingue et que le bureau régional de CIC, qui administre ce contrat, a insisté auprès de SUCCESS au cours de la dernière année pour que l'organisme embauche des employés bilingues. CIC a déjà averti SUCCESS que l'arrangement actuel ne respecte pas les exigences linguistiques du contrat.

Certains documents de CANN et de SUCCESS étaient disponibles en plusieurs langues mais aucun n'était disponible en français. Par contre, l'affichage au kiosque de CANN était en grande partie bilingue.

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

CIC a maintenant un personnel de 70 équivalents temps plein, y compris six postes désignés bilingues. Toutefois, il y a seulement 5 (7,1 %) employés bilingues (3 commis et 2 agents) et un poste d'agent bilingue qui est vacant. Il n'y a donc pas suffisamment d'employés bilingues pour tous les quarts de travail.

Le représentant a dit que lorsqu'un voyageur demande des services en français à un guichet de CIC, l'agent demande l'aide de l'ADRC.

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

CIC est en mesure de donner suite à toute correspondance reçue en français et ses cartes professionnelles sont toutes 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 tout à fait comparables et de qualité égale dans les deux langues officielles parce qu'il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue pour tous les quarts de travail. De plus, les vérifications effectuées à l'ACIA et à l'ADRC démontrent que ces deux organismes n'ont pas le nombre d'employés bilingues requis pour remplir tous les quarts de travail. Par conséquent, les dispositions administratives de CIC ne lui permettent pas de faire en sorte que les voyageurs aient 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 représentant connaissait bien les exigences en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles. Il a toutefois mentionné les difficultés liées au recrutement de candidats bilingues. Par exemple, l'évaluation linguistique se fait à la fin du processus de recrutement et il faut parfois attendre des mois pour subir l'examen et recevoir les résultats. Certains employés sont embauchés en tant qu'occasionnels jusqu'à ce qu'ils aient reçu une formation linguistique.

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

Il n'y a pas encore de mécanismes de contrôle officiels pour faire en sorte que le service soit toujours fourni dans les deux langues officielles. Par contre, le représentant a dit que CIC fait régulièrement des rappels auprès de ses employés et que les superviseurs téléphonent souvent au bureau pour s'assurer que l'offre active de services est faite.

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

Il n'y a pas encore de mécanismes d'évaluation de la satisfaction des clients en place. Le représentant a dit que les plaintes sont le seul moyen permettant à CIC d'évaluer la satisfaction de la clientèle.

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

CIC à l'aéroport international de Vancouver n'a pas de réunions officielles avec les représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire. Cependant, le bureau régional de CIC rencontre régulièrement les représentants de la collectivité francophone de la région.

5. Usage des médias

L'usage des médias relève de l'administration centrale de CIC. Il arrive cependant que les médias communiquent directement avec CIC à l'aéroport. Par exemple, un agent bilingue était disponible pour répondre aux questions d'un reporter d'une station de télévision francophone, il y a un peu plus d'un an.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Le représentant a dit qu'il n'y avait pas eu de plaintes au cours de la dernière année. Cependant, lorsqu'il y a des plaintes, CIC les prend très au sérieux.

6.4.4 Conclusion

Offre active : Les services directs fournis par CIC au téléphone et sur Internet sont tout à fait conformes aux exigences de la LLO. De plus, l'offre active de services est faite dans les deux langues officielles, au téléphone et en personne. Par contre, les préposés au kiosque de CANN situé dans la zone occupée par CIC n'étaient pas en mesure d'offrir des services en français. En général, l'affichage est bilingue mais la documentation n'est pas disponible dans les deux langues officielles et CIC devra apporter des améliorations à ce chapitre.

Services : De façon générale, les services sont demeurés les mêmes depuis la vérification précédente, exception faite du contrat avec SUCCESS pour l'administration du programme CANN pour le compte de CIC. Il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue à CIC et à SUCCESS pour offrir des services continus dans les deux langues officielles pendant tous les quarts de travail. Par ailleurs, les dispositions administratives de CIC ne sont pas adéquates.

Responsabilités du gestionnaire : Le recrutement d'employés bilingues à l'aéroport demeure difficile pour CIC. Bien que le gestionnaire connaisse les exigences de la LLO, il n'y a pas encore de mécanismes de surveillance des langues officielles, ni de mécanismes officiels d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, ni de réunions avec les représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire.

6.4.5 Suivis donnés aux recommandations antérieures

Il n'a pas été nécessaire de formuler des recommandations lors de la vérification précédente.

6.4.6 Nouvelles recommandations

- 1. CIC doit veiller plus vigoureusement au respect de la clause linguistique du contrat conclu avec SUCCESS pour l'administration du programme CANN. De plus, avant de renouveler ce contrat, CIC doit s'assurer que SUCCESS en respecte toutes les exigences, y compris la la clause linguistique. Le contrat est en vigueur du 1^{er} mars 2002 au 31 mars 2003.**
- 2. CIC doit s'assurer que l'affichage est entièrement bilingue.**
- 3. CIC doit veiller à ce que toute la documentation soit disponible dans les deux langues officielles en tout temps.**
- 4. CIC doit s'assurer d'avoir une capacité bilingue suffisante pour fournir des services continus et comparables dans les deux langues officielles.**

5. **CIC doit élaborer et mettre en œuvre des dispositions administratives adéquates pour que le public puisse obtenir des services dans les deux langues officielles lorsqu'il n'y a pas d'employés bilingues en fonction.**
6. **CIC doit préparer un plan d'action (comprenant un échéancier) pour la mise en œuvre des recommandations ci-dessus et en envoyer 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 représentant de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA) a indiqué qu'on ne répondait pas au téléphone en dehors des heures d'ouverture et qu'il n'y avait pas de système de téléréponse. Les vérificateurs ont d'abord téléphoné au bureau de l'ACIA de l'aéroport un samedi après-midi, au (604) 666-7042, soit le numéro qui figure dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique de Vancouver, en anglais et en français. On ne leur a pas répondu et il n'y avait pas de service de téléréponse qui aurait permis de laisser un message. Puis, ils ont rappelé le dimanche après-midi suivant et cette fois-ci un agent leur a répondu, mais n'a fait aucune offre active en français et n'était pas en mesure de trouver un agent bilingue pour leur répondre.

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

Les vérificateurs n'ont reçu aucune offre active au numéro (604) 666-7042, lorsqu'ils ont appelé pendant les heures d'ouverture. Leur appel a été transmis plusieurs fois à d'autres employés incapables de parler français. Après une dizaine de minutes d'attente, la communication a été coupée.

3. Offre active en personne

Le bureau de l'ACIA ne possède pas de service de réception auquel les voyageurs peuvent s'adresser directement. Lorsque l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC) renvoie des membres du public voyageur à l'ACIA, ceux-ci ne reçoivent pas d'offre active. L'inspecteur de l'ACIA examine la carte de déclaration douanière de l'ADRC et, si elle est remplie en français, l'inspecteur essaiera de trouver un inspecteur bilingue ou de communiquer avec l'ADRC pour obtenir de l'aide.

4. Visibilité du pictogramme des langues officielles en tout temps

Comme lors de la vérification antérieure, le pictogramme des langues officielles est affiché sur la porte d'entrée donnant accès à l'ACIA et à l'intérieur du bureau.

5. Affichage dans les deux langues officielles en tout temps

Il y a très peu d'affichage et de signalisation reliés à ce bureau de l'ACIA. Les vérificateurs ont constaté qu'il y avait des écriteaux bilingues, mais l'écriteau « Entrance – Canadian Food Inspection Agency » affiché à l'entrée de l'ACIA était uniquement en anglais.

6. Disponibilité des publications dans les deux langues officielles

Les brochures de l'ACIA destinées aux voyageurs sont dans les deux langues officielles. Toutefois, les deux brochures « Regulations for Importing and Exporting Endangered Species » et « Endangered Species and the Traveller » publiées par Environnement Canada et exposées sur le présentoir du bureau de l'ACIA étaient uniquement en anglais.

7. Usage des deux langues officielles dans le site Internet

Le site Internet de l'ACIA (www.inspection.gc.ca) est entièrement bilingue et très convivial. On y retrouve toute la gamme de services offerts par 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 nature des services fournis par l'ACIA n'a pas changé depuis la vérification antérieure. De plus, le représentant de l'ACIA a fait savoir que l'Agence travaillait en étroite collaboration avec l'ADRC. Lorsque l'ACIA n'a pas d'inspecteur sur place, tôt le matin par exemple, l'ADRC est en mesure et a la capacité d'agir pour le compte de l'ACFC quand il s'agit de vols en provenance de la partie continentale des États-Unis seulement. Lorsqu'il s'agit de vols internationaux retardés, les inspecteurs de l'ACIA prolongent leurs heures de travail.

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

Sur un effectif de 24 personnes, il y a maintenant cinq employés bilingues (20,8 %) qui couvrent les principaux domaines d'activité de l'ACIA à l'aéroport : l'inspection secondaire, le centre de service import-export et le fret. Cependant, l'ACIA n'a aucun poste désigné bilingue. Les quarts de travail sont établis de telle sorte que le personnel travaille quatre jours, suivis de quatre jours de repos. Les employés sont régulièrement affectés par roulement aux trois secteurs d'activité de l'ACIA, par bloc de quatre jours. Au milieu d'une journée de travail ordinaire, quatre employés sont affectés à l'inspection secondaire, quatre autres sont au centre de service d'importation et d'exportation et un employé est affecté au fret.

Le public voyageur n'a accès qu'au service d'inspection secondaire pour lequel l'ACIA a adopté le concept d'une double équipe : quatre inspecteurs travaillent le matin et en après-midi et quatre autres inspecteurs travaillent en après-midi et en soirée. L'ACIA essaie de voir à ce qu'il y ait toujours des employés bilingues en poste, à tout moment, mais elle a admis ne pas avoir suffisamment d'employés bilingues dans tous les postes de travail. Le représentant de l'Agence a néanmoins précisé que les voyageurs francophones renvoyés à l'ACIA sont généralement accompagnés d'un agent bilingue de l'ADRC. Si, au bureau de l'ACIA, il n'y a pas d'employé bilingue en fonction, l'Agence fait appel à un employé bilingue du service d'importation et d'exportation ou à l'employé affecté au fret.

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

L'ACIA est en mesure de répondre à tous les types de lettres en français, et les cartes d'affaires sont parfaitement bilingues.

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

Les services offerts par l'ACIA ne sont toujours pas entièrement comparables et de qualité égale car il n'y a pas suffisamment d'employés bilingues pour offrir le service dans les deux langues officielles, dans tous les quarts de travail. Qui plus est, la vérification de l'ADRC a révélé qu'elle non plus n'avait pas suffisamment d'employés bilingues pour assurer le service dans les deux langues officielles pendant tous les quarts de travail. Par conséquent, les dispositions administratives prises par l'ACIA ne conviennent pas pour veiller à ce que le public voyageur ait 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

La personne qui représentait l'Agence connaissait bien les exigences à satisfaire en ce qui touche le service au public dans les deux langues officielles.

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

Il n'y a toujours pas de mécanismes de contrôle en place pour veiller à ce que les services soient toujours fournis dans les deux langues officielles. Le représentant n'avait aucune idée de qui était le représentant régional de l'ACIA au chapitre des langues officielles.

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

Il n'y a toujours pas de mécanismes officiels d'évaluation de la satisfaction de la clientèle. Le représentant a indiqué que les superviseurs de l'ACIA appellent les clients sur une base mensuelle pour évaluer leur satisfaction. Néanmoins, l'évaluation du service dans l'optique des langues officielles ne fait pas partie du processus.

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

Le représentant n'était pas au courant de la tenue de réunions avec des représentants de la collectivité de langue officielle en situation minoritaire.

5. Usage des médias

Le bureau de l'ACIA situé à l'aéroport n'utilise pas les médias. C'est l'administration centrale et/ou le bureau régional de l'ACIA qui fait appel essentiellement aux médias.

6. Plaintes en matière de langues officielles

Au cours des deux dernières années, il n'y a pas eu de plaintes reliées aux langues officielles dont le représentant ait eu connaissance, comme ce fut également le cas dans la vérification antérieure.

6.5.4 Conclusion

Offre active : Les vérificateurs n'ont pas reçu d'offre active au téléphone et ils n'ont pu être servis en français lorsqu'ils ont téléphoné au bureau de l'ACIA à l'aéroport. Ils ont toutefois remarqué la présence

d'une seule affiche non bilingue. Les brochures de l'ACIA étaient dans les deux langues officielles, mais deux brochures portant sur un sujet connexe n'étaient offertes qu'en anglais. Enfin, le site Web de l'ACIA est entièrement bilingue et très convivial.

Service : L'ACIA n'a pas suffisamment d'employés bilingues dans son bureau de l'aéroport, et aucun membre de son personnel n'occupe un poste désigné bilingue. Bien que l'ACIA travaille en étroite collaboration avec l'ADRC, la vérification a révélé que l'ADRC n'avait pas non plus un nombre suffisant d'employés bilingues pour assurer le service dans les deux langues officielles à tous moments. Par conséquent, les services bilingues ne sont pas comparables et les dispositions administratives prises par l'ACIA ne suffisent pas.

Responsabilités du gestionnaire : Le gestionnaire était au courant de la LLO et de ses exigences, mais il n'y avait pas de mécanismes en place pour assurer le service dans les deux langues officielles, ni de mécanismes pour évaluer la satisfaction de la clientèle, et aucune réunion n'était tenue avec les représentants de la collectivité de langue officielle en situation 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. Veiller à assurer l'offre active de service au téléphone et ce, dans les deux langues officielles.

Les vérificateurs n'ont reçu aucune offre active et n'ont pas été en mesure d'obtenir des services en français lorsqu'ils ont téléphoné au bureau de l'ACIA situé à l'aéroport.

2. Se procurer auprès du bureau régional des copies bilingues de toute la documentation disponible.

Les brochures que l'ACIA offrent aux voyageurs sont maintenant disponibles dans les deux langues officielles.

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

La capacité bilingue n'est toujours pas suffisante pour fournir des services au public dans les deux langues officielles, à tout moment.

6.5.6 Nouvelles recommandations

1. Les recommandations 1 et 3 du rapport précédent doivent être reprises.

2. Le bureau de l'ACIA à l'aéroport devrait s'occuper de savoir qui est le représentant régional de l'Agence au chapitre des langues officielles et communiquer avec cette personne pour obtenir de l'aide en la matière.

3. L'ACIA devrait faire en sorte que tous les employés bilingues occupent des postes désignés bilingues et veiller à ce que la capacité d'offrir les services dans les deux langues officielles soit suffisante à tout moment.

4. **L'ACIA devrait veiller à ce que des dispositions administratives adéquates soient établies et mises en place pour que le public ait accès aux services dans les deux langues officielles, lorsqu'il n'y a aucun employé bilingue en poste.**
5. **L'ACIA devrait dresser un plan d'action (y compris un calendrier) pour la mise en œuvre des recommandations qui précèdent et en envoyer une copie à la Direction des langues officielles.**

ANNEXE A

ADMINISTRATION DE L' AÉROPORT INTERNATIONAL DE VANCOUVER
SIGNALISATION INTÉRIEURE ET EXTÉRIEURE (avec photos)

À noter qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Elle a été établie pour aider l'administration de l'aéroport international de Vancouver à améliorer sa signalisation. Veuillez noter également que les photos ont été prises pour les panneaux indiqués, et ont été fournies séparément. Les photos sont présentées dans l'ordre dans lequel elles ont été prises. À noter que l'annexe B traite de la signalisation intérieure de l'administration aéroportuaire pour laquelle aucune photo n'a été prise.

No. de la photo	Emplacement	Description	Commentaires
P1200002	Signalisation suspendue : départs pour les États-Unis	Fautes d'orthographe dans les signaux de visualisation des vols vers les États-Unis : « Heur », « declaration de douane »	Devrait être : « Heure », « déclaration de la douane ».
P1200004	Niveau des départs des vols intérieurs	« Need some help? Ask a Green Coat Volunteer »	Devrait être bilingue
P1200005	Niveau des arrivées du garage aérien P1 signalisation suspendue	« Arrivals Level P1 » avec des flèches vers « Departures level P3 » et « Parking P2 »	Devrait être bilingue
P1200006	Niveau des arrivées du garage aérien P1 entre les ascenseurs	« Arrivals Level P1 » avec des flèches vers « Departures level P3 » et « Parking P2 »	Devrait être bilingue
P1200007	Signalisation concernant le garage aérien et directions vers l'aérogare	« Terminal via walkway – Departures Level »	Devrait être bilingue
P1210009	À l'entrée de la porte 38	En anglais seulement « NO PUBLIC ACCESS »	Devrait être bilingue
P1210016	Service national de remboursement Écrêteaux concernant la remise de taxe	En anglais seulement, alors que les brochures mises à la disposition du public sous l'écriteau sont bilingues	Devrait être bilingue
P1210018	Boutique Spirit of the North, jetée E	Enseignes uniquement en anglais, en particulier au-dessus des paniers à provision « save, no duty, no taxes »	Devrait être bilingue

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement	Description	Commentaires
P1210019	À l'entrée du Voyages Bar, jetée E	« Licensed Premises » et « Minors must be accompanied by an adult »	Devrait être bilingue
P1210021	Aux comptoirs d'enregistrement pour les vols vers les États-Unis, feuillets 8 ½ x 11	En anglais seulement : « NOTICE: CHECKED BAGS ARE SUBJECT TO X-RAY SCREENING... »	Devrait être bilingue
P1210023	Signalisation derrière les comptoirs d'enregistrement 221 à 223 dans la zone des départs vers les États-Unis	« Entry: Please have the following documentation ready: Airline Ticket, Proof of Citizenship, Photo ID... »	Devrait être bilingue
P1210024	Signalisation après la douane américaine, près de la chute à bagages	Fautes d'orthographe : « <u>Contrôl</u> de l'accès »	Devrait être : « Contrôle »
P1210025	Deux feuilles laminées 8 ½ x 11 après la douane américaine près de la chute à bagages	En anglais seulement « FIRE AND EVACUATION INSTRUCTIONS for AIF / U.S. Bag Drop Area... »	Devrait être bilingue
P1210026	Centre d'information des visiteurs : après le contrôle de sécurité, zone des arrivées des vols internationaux	Toute la signalisation est en anglais seulement : par exemple « Visitor Info Center : City Centre Transportation... »	Devrait être bilingue
P1220029	Hôtel, à l'ascenseur au 8 ^e étage	En anglais seulement : « Please help us keep this a smoke free floor »	Devrait être bilingue
P1220030	Chambres d'hôtel, affiche sur la porte, à l'intérieur	Plan avec instructions pour sortie d'urgence, uniquement en anglais	Devrait être bilingue
P1220035	Hôtel, feuille d'instruction encadrée 8 ½ x 11, réception	En anglais seulement : « Please See Our Guest Service Agent For Assistance »	Devrait être bilingue
P1220036	Hôtel, feuille 8 ½ x 11 à l'entrée du club de santé	En anglais seulement : « Absolute spa hours... » et « Please see the front desk... »	Devrait être bilingue
P1220037	Hôtel, panneaux « EXIT »	En anglais seulement, signalisation suspendue aux sorties	Devrait être bilingue
P1220039	Hôtel, heures d'ouverture du restaurant et du bar	En anglais seulement (affiche à l'entrée de l'hôtel en arrivant de l'intérieur de l'aéroport)	Devrait être bilingue

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement	Description	Commentaires
P1220041	Signalisation de la compagnie Alaska Airlines aux comptoirs d'enregistrement pour les vols vers les États-Unis	« Alaska Airlines Carry-on Bags: Limit of 1 Carry-on Bag per passenger... »	Devrait être bilingue
P1220042	Signalisation aux comptoirs d'enregistrement pour les vols vers les États-Unis	« To assist you at Security Checkpoints, For faster screening... »	Devrait être bilingue
P1220043	Affiche aux comptoirs d'enregistrement 240 à 242 pour les vols vers les États-Unis	En anglais seulement : « Ulu Knives Must be Packed in your Checked Baggage... »	Devrait être bilingue
P1220044	Service national de remboursement Signalisation sur la remise de taxe	En anglais seulement, alors que les brochures à la disposition du public sont bilingues	Devrait être bilingue
P1220045	Distributeurs de cartes téléphoniques prépayées Télus	Les instructions sont uniquement en anglais (au niveau des départs vers les États-Unis)	Devrait être bilingue
P1220046	Poste de paiement des frais d'améliorations aéroportuaires 17 au niveau des départs vers les États-Unis	Signalisation uniquement en anglais au poste de paiement	Devrait être bilingue
P1220047	Sièges accessibles pour fauteuils roulants dans la zone des départs vers les États-Unis	« Courtesy Seats - These seats are reserved for people with disabilities & others needing assistance. »	Devrait être bilingue
P1230049	Signalisation pour indiquer les toilettes à côté du carrousel 20	« Additional Washroom Facilities Located Adjacent to Carousel 25 »	Devrait être bilingue
P1230050	Signalisation concernant le carrousel 20	Erreurs : « <u>Reclamez</u> les bagages <u>fragile</u> et volumineux au carrousel 26 : Les skis, les <u>bâton</u> de golf, etc. »	Devrait être : « Réclamez », « fragiles » et « bâtons »
P1230052	Signalisation temporaire (feuille 8 ½ x 11) près des ascenseurs au niveau 3, vols intérieurs	« ESCALATORS / STAIRS TO DOMESTIC ARRIVALS LEVEL 2 » avec flèche orientée vers la gauche	Devrait être bilingue
P1230054	Enregistrement électronique	Signalisation et instructions sur écran en	Devrait être bilingue

ANNEXE A (suite)

No. de la photo	Emplacement	Description	Commentaires
	Alaska Airlines/ Horizon Air	anglais seulement	
P1230055	Nombreux panneaux de signalisation routière au bord des trottoirs, au niveau des départs	« No Waiting, Immediate Unloading Only »	Devrait être bilingue
P1230056	Nombreuses bannières sur les lampadaires à l'extérieur	En anglais seulement « Welcome » (niveau des arrivées, plusieurs couleurs)	Devrait être bilingue
P1230057	Signalisation au garage aérien près de l'aérogare des vols internationaux au niveau des départs	En anglais seulement « International and US Departures » avec flèche orientée vers la gauche	Devrait être bilingue
P1230058	Arrivées à l'extérieur – trois grands panneaux de signalisation routière bleus (deux suspendus, un en bordure de la route)	« P Economy Lot », « P Parkade » et « P Oversized Vehicles Use Economy Lot Located 45 meters ahead »	Devrait être bilingue
P1240060	Signalisation jaune à l'extérieur pour les arrivées – un panneau au stationnement et un panneau routier	« WARNING : CHANGE OF PARKING REGULATIONS... » et « CAUTION MERGING TRAFFIC »	Devrait être bilingue

ANNEXE B

ADMINISTRATION DE L' AÉROPORT INTERNATIONAL DE VANCOUVER SIGNALISATION INTÉRIEURE (sans photos)

Noter qu'il ne s'agit d'une liste exhaustive. Elle a été dressée pour aider l'administration de l'aéroport international de Vancouver à améliorer sa signalisation. À noter également qu'aucune photo n'a été prise concernant les panneaux de signalisation mentionnés. Les constatations concernant la signalisation intérieure dont des photos ont été prises se trouvent à l'annexe A.

Les panneaux de signalisation intérieure suivants étaient uniquement en anglais :

- Écrans de visualisation des arrivées/départs sous la rubrique « Remarques » : « Retardé », « Parti » et « Embarquement ».
- Descriptions concernant une exposition d'art inuit dans le couloir entre les ailes C et D.
- « ENTRY: Please have the following documentation ready: Airline Ticket, Proof of Citizenship, Photo Identification, Customs Declaration Card » derrière les comptoirs d'enregistrement pour les vols à destination des États-Unis.
- « After check-in proceed directly to U.S. Immigration » derrière les comptoirs d'enregistrement pour les vols à destination des États-Unis.
- « NOTICE: CHECKED BAGS ARE SUBJECT TO X-RAY SCREENING... » sur les comptoirs d'enregistrement pour les vols à destination des États-Unis.
- L'écran de télévision géant au niveau des départs de l'aérogare de vols internationaux au-dessus de l'aire de restauration. Par exemple : « Canada Facts » en anglais seulement.
- « Do not lean against display » sur la maquette de l'aéroport dans le couloir qui relie l'aérogare des vols internationaux et l'aérogare des vols intérieurs.
- « Valet Parking » niveau 1 aérogare des vols intérieurs, signalisation au-dessus des portes, à l'intérieur et face à l'extérieur.

Les panneaux de signalisation intérieure suivants avaient des fautes d'orthographe et/ou étaient mal traduits :

- Fautes d'orthographe dans l'information communiquée par l'administration aéroportuaire, à l'entrée de la jetée C : « Atmosphère informelle », devrait être « Atmosphère »; « Airede soins des bébés » devrait être « Aire de » et « vous êtes eci » devrait être « ici ».
- La signalisation à la sortie des carrousels de l'aérogare des vols internationaux comporte une erreur : « Sortie: Retirez tous vos bagages avant se sortir » devrait être « de ».
- La signalisation du point de rencontre dans le couloir qui relie l'aérogare des vols internationaux et l'aérogare des vols intérieurs est erronée : « Pointe de recontre » devrait être « rencontre ».

Bien que la plupart des panneaux de signalisation relevés au cours de la vérification antérieure aient été corrigés, il semble que certains aient été « victimes d'une défaillance du système ». Les panneaux suivants étaient uniquement en anglais, ou contenaient des erreurs en français, comme l'avait révélé la vérification antérieure, et la présente vérification a montré qu'aucune correction n'avait été apportée :

- « pièces en mouvement » (mauvaise traduction)
- certains panneaux se rapportaient aux rénovations
- « Save time and money – Pay your parking at the 'Pay on Foot' Machine in the Parkade » (instructions pour le paiement du stationnement)

ANNEXE C

AIR CANADA - SIGNALISATION
ADMINISTRATION DE L' AÉROPORT INTERNATIONAL DE VANCOUVER

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 Vancouver 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	Commentaires
P1210010	Casiers à bagages (français d'un côté, anglais de l'autre) Nombreux endroits	« Carry-On Baggage – New Security Measures... » uniquement l'inscription en anglais est visible	Les deux langues devraient être visibles
P1210013	Au Maple Leaf Lounge, affiche de 8 ½ x 11	« Telephone... Data Transmission... Printer... » instructions en anglais seulement	Devrait être bilingue
P1210014	Feuille laminée 8 ½ x 11 affichée au comptoir du Maple Leaf Lounge	« Air Canada lounge at pier C temporarily closed till the end of January. Please use the lounge at B pier ».	Devrait être bilingue
P1210022	Alignement pour l'embarquement vers des destinations américaines (français d'un côté et anglais de l'autre)	La version française est mal orientée : « NEW SECURITY MEASURES FOR CARRY ON BAGGAGE... »	Les deux langues devraient être visibles
P1230053	Départs des vols intérieurs, niveau 3 près de l'endroit Air Canada Little Flyers	En anglais seulement « Getting YOU there SAFE, SECURE and ON-TIME: Proceed directly to the gate after check-in... »	Devrait être bilingue

ANNEXE D

AGENCE DES DOUANES ET DU REVENU DU CANADA - SIGNALISATION
AÉROPORT INTERNATIONAL DE VANCOUVER

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 Vancouver 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	Commentaires
P1230048	Au guichet du caissier de l'ADRC, près du service d'inspection secondaire, avis 8 ½ x 11 du gouvernement de la Colombie-Britannique	Avis affiché en français seulement « Avis concernant la perception de la taxe de vente provinciale de la Colombie-Britannique... »	Devrait être bilingue
P1230051	Salle d'attente pour l'inspection primaire de l'ADRC	« Be Aware You Must Declare... » en français « <u>Déclarer</u> les animaux... »	Devrait être : « Déclarez »