



SOMMAIRE

Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles dans sept aéroports à demande importante AGENCE CANADIENNE D'INSPECTION DES ALIMENTS (ACIA)

Introduction

La vérification a été effectuée par la Direction des langues officielles (DLO) de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC)¹ pour donner suite à celle de 2000, à l'aéroport international de Vancouver (Vancouver), à l'aéroport international de Calgary (Calgary), à l'aéroport international de Winnipeg (Winnipeg), à l'aéroport international Pearson (Toronto), à l'aéroport international de Dorval (Montréal), à l'aéroport international du Grand Moncton (Moncton) et à l'aéroport international de Halifax. Cette vérification cherche à déterminer si les services offerts dans ces aéroports permettent aux membres du public de communiquer et d'être servis dans la langue officielle de leur choix, conformément à la *Loi sur les langues officielles* (LLO), au *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestations des services* (*Règlement*) et à la politique du Conseil du Trésor (CT) en la matière.

En ce qui a trait à l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA)², les résultats étaient semblables à ceux de la dernière vérification, à l'exception des points de service de Halifax et de Vancouver. La conformité à la LLO de Halifax s'est considérablement améliorée, alors que d'après les résultats obtenus, celle de Vancouver a quelque peu diminué. Le rendement des points de service de l'ACIA de Calgary, Winnipeg et Toronto laisse toujours à désirer en ce qui a trait aux langues officielles. Finalement, Montréal et Moncton demeurent exemplaires lorsqu'il est question d'assumer leurs responsabilités en vertu de la LLO.

Offre active

Dans les points de service de l'ACIA de Montréal, Moncton et Halifax, on trouve l'offre active dans les deux langues officielles sous toutes ses formes, conformément à la LLO, quoiqu'à Halifax, on pourrait toujours améliorer l'offre active au téléphone pendant les heures d'ouverture. Vancouver, Calgary, Winnipeg et Toronto doivent accroître l'offre active au téléphone autant pendant qu'après les heures d'ouverture. De plus, Vancouver et Toronto doivent améliorer l'offre active en personne. Au point de service de Calgary, on n'affichait aucun pictogramme indiquant la disponibilité d'un service bilingue. Une enseigne à Vancouver et plusieurs à Toronto étaient en anglais seulement. À Vancouver, on a trouvé dans le présentoir de l'ACIA deux publications qui n'étaient disponibles qu'en anglais.

On recommande aux points de service de l'ACIA de Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto et Halifax d'accroître l'offre active au téléphone et de l'accroître en personne, dans le cas de Vancouver et de Toronto. Enfin, Winnipeg et Toronto devraient assurer une offre active et des services bilingues aux numéros de téléphone qui sont inscrits sur les reçus bilingues qu'ils donnent aux clients.

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.

² Veuillez noter que certains secteurs de l'ACIA 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.

Service

Bien que le point de service de Halifax ne soit pas encore en mesure d'assurer la présence d'employés bilingues dans tous les quarts de travail, sa prestation de services bilingues s'est améliorée considérablement. Plus précisément, un des deux employés actuellement en poste est bilingue et on compte créer un troisième poste qui sera bilingue. De plus, la comparabilité s'est améliorée grâce aux dispositions administratives satisfaisantes qui ont été prises.

Les points de service de Vancouver, Calgary, Winnipeg et Toronto doivent apporter de sérieuses améliorations à leur prestation de services bilingues, en particulier à la capacité de fournir en tout temps les services dans les deux langues officielles. Le pourcentage d'employés bilingues à Vancouver (15 %) et à Toronto (21 %) est trop bas pour assurer la présence de personnel bilingue dans tous les quarts de travail. On ne trouve pas d'employés bilingues dans les points de service de l'ACIA de Calgary et de Winnipeg, ce qui rend impossible la comparaison entre les services. De plus, ces quatre points de service n'ont pris aucune disposition administrative, principalement parce qu'ils comptent sur d'autres organisations comme l'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui ne dispose pas non plus d'un nombre suffisant d'employés bilingues pour assurer une présence dans tous les quarts de travail.

On recommande à l'ACIA de mettre en place une capacité bilingue adéquate dans ses points de service de Vancouver, Calgary, Winnipeg et Toronto, afin de fournir des services comparables en tout temps dans les deux langues officielles. Dans de nombreux cas, les exigences linguistiques des postes de l'ACIA dans les aéroports ont besoin d'être révisées. On devrait aussi prendre des dispositions administratives permettant aux membres du public d'être servis en tout temps dans les deux langues officielles.

Les services offerts dans les deux langues officielles à Montréal et à Moncton sont toujours remarquables. La disponibilité des outils de travail requis pour la prestation de services dans les deux langues officielles semble adéquate dans tous les aéroports visités. On devrait féliciter le point de service de Toronto pour avoir pris l'initiative d'élaborer un système local de communications comprenant des pictogrammes et un langage gestuel.

Responsabilités des gestionnaires

Les gestionnaires de l'ACIA connaissent tous très bien les exigences qui leurs sont imposées en matière de langues officielles, à l'exception de celui de Winnipeg, qui ne savait pas que le point de service de l'aéroport qu'il gère a des obligations linguistiques. Néanmoins, ce ne sont pas tous les bureaux de l'ACIA qui disposent de contrôles ou de mécanismes de surveillance satisfaisants permettant d'évaluer la satisfaction des clients et la qualité des services bilingues. Seulement le point de service de Montréal dispose de contrôles pour surveiller les services bilingues.

On recommande à l'ACIA de mettre au point et de mettre en œuvre des mécanismes appropriés de surveillance des langues officielles et d'évaluation de la satisfaction de la clientèle, afin d'assurer une prestation satisfaisante des services au public dans les deux langues officielles, conformément à la LLO. De plus, les gestionnaires des points de services de l'ACIA de Vancouver, Calgary et Winnipeg devraient consulter leur représentant régional/national chargé des langues officielles pour obtenir de l'aide.

Conclusion

On recommande aux points de service de l'ACIA de Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto et Halifax de préparer un plan d'action (comprenant un échéancier) décrivant la façon dont les recommandations seront mises en œuvre et de le transmettre à la DLO. On peut trouver de plus amples renseignements sur les conclusions et les recommandations susmentionnées dans les rapports détaillés intitulés « Vérification sur le

service au public dans les deux langues officielles dans sept aéroports à demande importante » datés de février 2005 et portant sur les sept aéroports mentionnés ci-dessus.