



SOMMAIRE

Vérification sur le service au public dans les deux langues officielles dans sept aéroports à demande importante AIR CANADA (AC)

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 concerne Air Canada (AC), les conclusions étaient similaires à celles de la dernière vérification, à l'exception des points de service de Winnipeg et de Vancouver. La conformité à la LLO du point de service d'AC de Winnipeg s'est considérablement améliorée, alors que la capacité bilingue de celui de Vancouver s'est plutôt détériorée. Le rendement de Calgary, Toronto et Halifax laisse toujours à désirer en ce qui a trait aux langues officielles. Finalement, Montréal et Moncton continuent d'assumer de façon adéquate leurs responsabilités en vertu de la LLO.

Offre active

AC dispose de centres d'appel nationaux dans lesquels on trouve une offre active sous forme de messages préenregistrés permettant aux personnes qui appellent de choisir une langue officielle. En ce qui a trait aux comptoirs d'enregistrement et de vente de billets, l'offre active était bilingue en tout temps à Montréal et par intermittence à Winnipeg et à Toronto. Ce n'est qu'aux comptoirs d'AC à Winnipeg qu'on pouvait voir des pictogrammes et des enseignes annonçant la disponibilité du service dans les deux langues officielles. Les publications étaient bilingues, sauf les bulletins *Aéropplan* offerts dans les Salons feuille d'érable de Vancouver et de Calgary et plusieurs brochures disponibles aux comptoirs d'AC à Winnipeg. Il est important de mentionner que la plupart des publications d'AC ont été remplacées par un site Web complètement bilingue.

On recommande à AC d'améliorer l'offre active en personne dans tous ses points de service à l'exception de Montréal, à l'aide de rappels, d'outils et de séances d'information à l'intention des employés. On recommande aussi à AC d'installer des pictogrammes annonçant la possibilité d'être servi dans l'une ou l'autre des langues officielles ou d'en accroître l'utilisation dans tous ses points de service; on recommande aussi aux points de service de Vancouver, de Calgary et de Winnipeg de s'assurer que les publications sont toujours disponibles dans les deux langues officielles.

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.

Les enseignes intérieures étaient généralement bilingues, à l'exception de celles décrivant les mesures de sécurité relative aux bagages à main, qui étaient en anglais d'un côté et en français de l'autre, ce qui signifie que, dans bien des cas, le texte était visible dans une seule langue officielle. En outre, on a remarqué plusieurs enseignes unilingues à Vancouver, Calgary, Winnipeg et Toronto, surtout dans les Salons feuille d'érable d'AC.

On recommande à AC de prendre des mesures afin d'éliminer les enseignes recto verso (français d'un côté et anglais de l'autre) partout au Canada ou de les modifier de façon à ce que l'information soit facilement visible dans les deux langues. AC devrait aussi veiller à ce que toutes les enseignes situées dans les Salons feuille d'érable de Vancouver, Calgary, Winnipeg et Toronto soient bilingues.

Service

Les points de service d'AC de Montréal et Moncton continuent d'offrir des services remarquables dans les deux langues officielles, comme il a été mentionné dans la vérification précédente. Bien que les services offerts à Winnipeg et à Toronto soient satisfaisants, le pourcentage d'employés bilingues laisse encore à désirer. S'ils étaient plus nombreux, il faudrait un moins grand nombre de dispositions administratives et la comparabilité des services bilingues s'en trouverait améliorée.

La prestation de services bilingues dans les points de service de Vancouver, de Calgary et de Halifax doit être améliorée considérablement, surtout la capacité de fournir un service continu dans les deux langues officielles. Voici une comparaison globale des pourcentages d'employés bilingues dans la présente vérification et par rapport à la vérification précédente :

- AC de Calgary : présente vérification 6 %, dernière vérification 5 %
- AC de Vancouver : présente vérification 12 %, dernière vérification 18 %
- AC de Halifax : présente vérification 24 %, dernière vérification 26 %

Le pourcentage d'employés bilingues d'AC à Vancouver et à Calgary est tout simplement trop bas pour assurer une présence bilingue dans tous les quarts de travail. Halifax n'est pas en mesure d'assurer la présence de personnel bilingue dans tous les quarts de travail parce que l'ancienneté est le facteur principal dont on tient compte lorsqu'on établit les horaires de travail et l'ancienneté ne va pas nécessairement de pair avec le bilinguisme. Les services d'AC dans les deux langues officielles à Vancouver, Calgary et Halifax ne sont donc pas comparables. De plus, bien qu'il existe des dispositions administratives dans les cas où il n'y a pas de personnel bilingue disponible, la plupart des employés d'AC n'étaient même pas au courant de leur existence.

On recommande aux points de service d'AC de Vancouver, Calgary et Halifax de mettre en place une capacité bilingue permettant d'offrir en tout temps des services comparables dans les deux langues officielles. On recommande aussi à AC d'informer tous les employés de Vancouver, de Calgary et de Halifax des dispositions administratives à l'aide de rappels, d'outils et de séances d'information. Finalement, les dispositions administratives pris à Calgary et à Toronto pourraient être améliorés en élaborant un système semblable à celui de Vancouver, où tous les employés peuvent facilement localiser leurs collègues bilingues pendant un quart de travail.

Bien qu'AC ait maintenant pour politique d'embaucher seulement du personnel bilingue, il n'y a presque pas eu de recrutement depuis la dernière vérification. La formation en langues officielles constitue donc un facteur clé si on veut éviter d'autres réductions du pourcentage d'employés bilingues à Vancouver, Calgary et Halifax. On recommande aussi de procéder à une évaluation linguistique de tous les employés au point de service de Halifax.

Responsabilités des gestionnaires

Les gestionnaires d'AC connaissent tous très bien les exigences qui leurs sont imposées en matière de langues officielles. Néanmoins, ce ne sont pas tous les bureaux d'AC qui disposent de contrôles ou de mécanismes de surveillance satisfaisants permettant d'évaluer la satisfaction des clients et la qualité des services bilingues.

On recommande donc à AC 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.

Conclusion

On recommande aux points de service d'AC de Vancouver, Calgary, Toronto et Halifax de préparer un plan d'action (comportant 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.