



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

VÉRIFICATION

GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES À
L'ADMINISTRATION DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL D'HALIFAX

SUIVI

Décembre 2013



www.languesofficielles.gc.ca

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2013
No de cat. : SF31-101/2013F-PDF
ISBN : 978-0-660-21522-8

En janvier 2010, le Commissariat aux langues officielles a publié un rapport de vérification sur le programme des langues officielles de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax. La vérification, menée entre septembre 2007 et mars 2008, portait uniquement sur la gestion du programme des langues officielles mis en place pour que les voyageurs puissent communiquer et recevoir des services dans les deux langues officielles (article 23 de la *Loi sur les langues officielles*).

Le rapport de vérification contenait neuf recommandations visant à aider l'institution à gérer son programme des langues officielles. Ces recommandations concernent le leadership de la haute direction, de même que l'infrastructure et la surveillance servant à appuyer la dualité linguistique à l'aéroport.

En juillet 2013, le Commissariat a mené à terme le suivi des mesures que l'institution a prises pour donner suite aux recommandations de la vérification. Notre analyse a révélé ce qui suit.

RECOMMANDATION 1 (partiellement mise en œuvre)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax renforce son cadre de responsabilisation en matière de langues officielles afin d'y intégrer une description des mécanismes utilisés pour satisfaire à ses obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, des moyens de communiquer ces renseignements à tous les employés et les fournisseurs de services sous contrat et un mécanisme favorisant une approche davantage concertée et proactive du programme des langues officielles dans ses divers services.

- Le cadre de responsabilisation en matière de langues officielles de l'Administration de l'aéroport fait référence, en termes généraux, aux rappels annuels adressés aux transporteurs aériens et aux fournisseurs de services contractuels concernant les obligations liées aux langues officielles. Il fait également référence en termes généraux à la gestion des contrats pour les services aéronautiques et de commerce de détail offerts aux voyageurs.

Pour mettre complètement en œuvre cette recommandation, l'institution devrait avoir un cadre de responsabilisation plus détaillé comprenant les éléments suivants :

- une description des mécanismes utilisés pour satisfaire aux obligations en matière de langues officielles;
- un moyen de faire connaître les obligations liées aux langues officielles à tous les employés de l'Administration de l'aéroport, et pas seulement aux fournisseurs de services contractuels;
- un mécanisme pour favoriser une approche davantage concertée et proactive du programme des langues officielles dans les divers services de l'Administration de l'aéroport.

RECOMMANDATION 2 (partiellement mise en œuvre)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax renforce son plan d'action en matière de langues officielles afin d'y intégrer des objectifs clairs, des mesures précises avec des échéances, des secteurs de responsabilité, des indicateurs de rendement, une stratégie de communication et des mécanismes de surveillance pour veiller à ce qu'elle se conforme à ses diverses obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*. L'équipe de gestion supérieure devrait également réviser chaque année la mise en œuvre du plan d'action.

- Au cours du suivi, l'Administration de l'aéroport a fourni un plan d'action mis à jour qui reprenait les éléments énumérés dans le bulletin de rendement 2007-2008 du Commissariat et qui notait brièvement certaines situations concernant les questions relatives aux langues officielles à l'Administration de l'aéroport. Cependant, pour mettre en œuvre complètement cette recommandation, l'Administration devrait inclure dans le plan des secteurs de responsabilité, des indicateurs de rendement et des mécanismes de surveillance.
- En réponse à cette recommandation, l'Administration de l'aéroport met en place un programme de conformité pour les langues officielles qui, selon l'institution, devrait être achevé d'ici à décembre 2013, ainsi qu'une feuille de route stratégique pour les langues officielles. Nous comptons passer en revue le document sur la conformité aux langues officielles qui paraîtra prochainement, ainsi que la feuille de route.

RECOMMANDATION 3 (partiellement mise en œuvre)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax :

- a) prenne des mesures adéquates pour démontrer, de façon concrète et tangible, son engagement à promouvoir la dualité linguistique et à accroître la visibilité du programme des langues officielles parmi les occupants clés de l'aéroport pour veiller à ce qu'ils prennent l'entière responsabilité des services qu'ils doivent offrir au public voyageur dans les deux langues officielles;
 - b) élabore une politique interne qui définit clairement les obligations de l'Administration aéroportuaire et les attentes relatives aux services bilingues que doivent fournir aux voyageurs ses employés et certains fournisseurs de services sous contrat à l'aéroport international Stanfield d'Halifax.
- La visibilité des langues officielles à l'aéroport est accrue en partie grâce au programme des bénévoles de l'Administration de l'aéroport. Selon le manuel de référence des bénévoles de l'Administration de l'aéroport, les bénévoles doivent se conformer à toutes les politiques et procédures qui régissent l'institution et le programme des bénévoles. La section du manuel qui porte sur les langues officielles mentionne que l'Administration de l'aéroport a l'obligation de fournir des services dans les deux langues officielles et qu'elle s'engage à le faire, et qu'il lui incombe de s'assurer à ce que les membres du public puissent communiquer et obtenir les services disponibles (de vive voix et par écrit) dans la langue officielle de leur choix. Les nouveaux bénévoles participent également à une séance de formation qui inclut des obligations relatives aux langues officielles.

Nous croyons que l'Administration de l'aéroport a pris des mesures pour démontrer son engagement à l'égard de la dualité linguistique. Cependant, nous remarquons de nos propres observations des services offerts au public à l'automne 2012 que l'Administration de l'aéroport a encore du travail à faire en ce qui a trait à l'offre active et à la prestation de services de qualité égale en français et en anglais.

- L'Administration de l'aéroport a mis à jour son site Web en 2011 afin d'offrir un accès multilingue, y compris en français. L'institution a indiqué qu'elle revoit et met à jour annuellement son site Web pour s'assurer que tous les renseignements sont fournis dans les deux langues officielles.

L'Administration de l'aéroport a indiqué que l'Association des commerçants de l'Aéroport d'Halifax continue de servir de forum informel pour que les commerçants de l'aéroport puissent discuter de divers enjeux, y compris des questions liées aux langues officielles qui concernent le public voyageur.

De plus, l'Administration de l'aéroport a placardé des affiches sur les langues officielles, fournies par le comité des langues officielles de la Nouvelle-Écosse, dans des endroits appropriés de l'aéroport pour inciter les employés à parler dans la langue officielle de leur choix.

Nous croyons que ces initiatives sont un pas dans la bonne direction.

- La deuxième partie de la troisième recommandation faisait appel à l'Administration de l'aéroport à élaborer une politique interne qui définit clairement les obligations de l'institution et les attentes relatives aux services bilingues que doivent fournir aux voyageurs ses employés et certains fournisseurs de services contractuels à l'aéroport international Stanfield d'Halifax.

L'Administration de l'aéroport a indiqué que sa politique interne concernant les langues officielles est contenue dans des documents, tels que son plan de travail, son plan d'action, sa stratégie de communication et son cadre de responsabilisation. Nous avons cependant constaté que les références aux langues officielles dans ces documents doivent être plus précises et que l'institution n'a pas élaboré de politique interne distincte sur les langues officielles.

L'Administration de l'aéroport doit encore élaborer et mettre en œuvre une politique et des directives sur les langues officielles qui tiennent compte de la façon dont les services sont offerts dans un aéroport. La politique et les directives devraient englober toutes les responsabilités énoncées dans la partie IV de la *Loi*. La nouvelle politique aidera l'institution à se conformer à la *Loi* et facilitera l'application efficace de celle-ci. Elle devrait être approuvée par la haute direction, communiquée à tous les employés et revue périodiquement.

Nous croyons que l'institution devrait officialiser les mesures actuellement prises en produisant un document distinct consacré à la politique interne dans le cadre de son programme des langues officielles, comme elle l'a fait avec son programme concernant la culture de la communauté de l'aéroport, la « Stanfield Way », mentionné plus loin dans le présent rapport.

L'élaboration et la mise en œuvre d'une politique interne sur les langues officielles seraient une étape vers la mise en œuvre complète de la troisième recommandation.

RECOMMANDATION 4 (mise en œuvre satisfaisante)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax élabore une stratégie de communication visant à accroître la sensibilisation de certains fournisseurs de services sous contrat de l'aéroport à l'égard de ses obligations en matière de langues officielles. La stratégie devrait comporter une composante clé consistant en une campagne de sensibilisation très visible portant sur les responsabilités et les obligations liées à l'offre active et à la prestation de services dans les deux langues officielles, combinée aux outils nécessaires pour les aider à satisfaire à ces obligations.

- L'Administration de l'aéroport a élaboré une stratégie de communication et l'a finalisée en 2011. Cette stratégie contient peu de détails. Cependant, l'institution fait connaître ses obligations en matière de langues officielles au moyen de son programme de bénévoles. Celui-ci offre aux bénévoles un manuel de référence décrivant leurs obligations à l'égard du public en ce qui a trait aux langues officielles. Tel que susmentionné, les nouveaux bénévoles assistent également à une séance de formation dont un volet porte sur les langues officielles. Les nouveaux employés sont mis au courant des obligations liées aux langues officielles dans le cadre d'un atelier sur la « Stanfield Way ».

Selon le guide d'orientation des employés de l'Administration de l'aéroport, la « Stanfield Way » est un programme portant sur la culture de la communauté de l'aéroport qui est conçu pour officialiser et présenter clairement la culture de son milieu aéroportuaire et pour aider à tous à mieux servir les passagers et les visiteurs. Le guide d'orientation contribue aussi à informer les employés sur les services et les

programmes disponibles à l'aéroport. Comme le manuel de référence des bénévoles, le guide d'orientation des employés comprend une section sur les langues officielles.

En ce qui concerne les activités de sensibilisation, l'institution a indiqué que les bénévoles sont informés des responsabilités et des obligations concernant l'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles. Les bénévoles reçoivent des cartes plastifiées où sont inscrites des phrases clés, ce qui leur permet de diriger ceux qui ont besoin d'aide vers le centre d'information des visiteurs, où des employés bilingues sont à leur disposition.

L'Administration de l'aéroport a également déclaré qu'elle rappelait aux commerçants leurs obligations en matière de langues officielles. L'institution leur indique avec qui communiquer au sujet des services disponibles par rapport aux langues officielles. L'Association des commerçants de l'Aéroport d'Halifax a confirmé cette information.

Nous croyons que ces initiatives visant à accroître la sensibilisation aux obligations en matière de langues officielles à l'aéroport sont des mesures satisfaisantes.

RECOMMANDATION 5 (non mise en œuvre)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax ajoute aux contrats de certains fournisseurs de services des dispositions qui indiquent clairement les mesures incitatives touchant la conformité ou les conséquences de la non-conformité aux obligations en matière de langues officielles.

- L'Administration de l'aéroport a indiqué qu'elle préférerait adopter une approche collaborative et respectueuse plutôt que d'imposer des sanctions dans les cas de non-conformité. Nous comprenons cette approche collaborative. Cependant, l'Administration de l'aéroport devrait chercher des moyens novateurs de souligner les réussites des fournisseurs de services contractuels en matière de langues officielles afin de favoriser le respect des obligations à ce chapitre.

RECOMMANDATION 6 (partiellement mise en œuvre)

Le commissaire recommande qu'en vue de fournir des services de qualité dans les deux langues officielles à tous les voyageurs durant la totalité de leur visite à l'aéroport international Stanfield d'Halifax, l'Administration de l'aéroport international d'Halifax prenne les devants et mette sur pied un groupe de travail conjoint avec les autres institutions fédérales situées à l'aéroport pour discuter régulièrement des questions relatives aux langues officielles et les résoudre.

- Nous avons confirmé que l'Administration de l'aéroport participe activement au comité des langues officielles de la Nouvelle-Écosse, comme plusieurs autres institutions fédérales présentes à l'aéroport. L'Administration de l'aéroport utilise cette tribune comme tremplin pour engager les autres institutions fédérales à des discussions informelles sur les langues officielles. En s'assurant que ces discussions informelles se tiennent régulièrement selon un calendrier établi, l'Administration de l'aéroport prendrait des mesures appropriées pour mettre complètement en œuvre cette recommandation.

RECOMMANDATION 7 (mise en œuvre satisfaisante)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax examine la désignation linguistique de ses postes pour veiller à ce qu'il y ait un nombre suffisant de postes bilingues pour offrir des services dans les deux langues officielles et à ce que les voyageurs puissent communiquer avec l'Administration aéroportuaire dans la langue officielle de leur choix. Cet examen devrait également porter sur la formation linguistique et les besoins relatifs au recrutement.

- L'institution a procédé à l'examen de la désignation linguistique de ses postes, et elle a constaté que l'adjoint aux relations avec la clientèle est en contact avec les voyageurs. Elle a donc embauché un adjoint aux relations avec la clientèle bilingue en 2009, et la technicienne juridique de société suit un cours de français depuis 2010. L'Administration de l'aéroport a également précisé qu'elle peut compter sur plusieurs employés bilingues pour fournir des services dans les deux langues officielles.

De plus, l'Administration de l'aéroport a indiqué qu'elle prévoyait chercher des personnes ayant d'autres compétences linguistiques, y compris des personnes maîtrisant le français, au cours du prochain recrutement de bénévoles, en 2013.

RECOMMANDATION 8 (partiellement mise en œuvre)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax :

- a) mette en œuvre des mécanismes formels pour surveiller de façon efficace et efficiente la conformité avec la *Loi sur les langues officielles* de tous les fournisseurs de services sous contrat de l'aéroport international Stanfield d'Halifax tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles;
 - b) élabore et mette en application des mesures novatrices pour encourager les fournisseurs de services sous contrat à satisfaire à leurs obligations en matière de langues officielles.
- L'Administration de l'aéroport a indiqué qu'elle n'avait pas complètement mis en œuvre cette recommandation. Elle a reconnu que des mécanismes plus officiels pour surveiller la conformité sont souhaitables, et elle a l'intention de s'occuper de cette question au cours de l'examen prévu du programme des langues officielles.

À cet égard, le futur programme concernant la conformité aux langues officielles et qui est mentionné dans la deuxième recommandation répond également à la présente recommandation. Nous comptons passer en revue le document sur la conformité aux langues officielles.

RECOMMANDATION 9 (mise en œuvre satisfaisante)

Le commissaire recommande que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax se serve de son comité de consultation avec les collectivités et de son programme de sensibilisation comme d'une occasion de créer un dialogue avec les représentants de la communauté de langue officielle en situation minoritaire et de discuter des enjeux touchant les langues officielles à l'aéroport international Stanfield d'Halifax ainsi que de solutions possibles.

- L'institution utilise son programme de sensibilisation de la collectivité pour soutenir les événements dans la communauté francophone. Elle a également amorcé un dialogue avec les représentants de la communauté francophone en janvier 2010, et ce dialogue se poursuit.

Depuis 2008, le comité de consultation avec les collectivités de l'Administration de l'aéroport compte un membre de la communauté francophone.

CONCLUSION

Le commissaire aux langues officielles est satisfait des efforts que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax a déployés pour mettre en œuvre les recommandations 4, 7 et 9. Cependant, il n'est que partiellement satisfait des efforts déployés pour donner suite aux recommandations 1, 2, 3, 6 et 8. L'institution doit mettre en œuvre la recommandation 5 pour améliorer la gestion du programme des langues officielles pour les communications et la prestation des services au public voyageur.

Quelques-unes des mesures prises par l'Administration de l'aéroport pour améliorer la gestion globale de son programme des langues officielles sont encourageantes, tout comme le leadership et l'engagement dont l'institution a fait preuve dans certains domaines des langues officielles, mais elle pourrait encore en faire beaucoup plus pour mettre complètement en œuvre les recommandations du rapport de vérification de janvier 2010.

Nous soutenons que l'Administration de l'aéroport doit chercher des moyens novateurs pour inciter les fournisseurs de services contractuels à satisfaire à leurs obligations en matière de langues officielles.

Le commissaire estime que l'Administration de l'aéroport peut améliorer ses mesures afin de mettre complètement en œuvre les recommandations qu'elle n'a que partiellement mises en application jusqu'ici. L'institution devrait revoir la recommandation qu'elle n'a pas mise en œuvre et établir un plan d'action plus solide avec un échéancier, une série d'objectifs clairs, les mesures prévues et les résultats souhaités pour toutes les recommandations qui n'ont pas été complètement appliquées.

Comme il reste beaucoup de travail à faire, nous demandons à l'Administration de l'aéroport de produire, dans les six mois suivant la publication du présent rapport de suivi, un plan d'action comprenant des dates limites pour la mise en œuvre des recommandations 1, 2, 3, 5, 6 et 8.