



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

JANVIER 2010

2 LANGUES OFFICIELLES
OFFICIAL LANGUAGES

1 espace commun
common space



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 2010
No de cat. : SF31-101/2010F-PDF
ISBN : 978-1-100-14699-7

Table des matières

Faits saillants.....	3
1. INTRODUCTION	5
1.1 Profil de l'organisation.....	5
1.2 Cadre législatif.....	6
2. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	8
3. CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS.....	9
3.1 Objectif 1 de la vérification : leadership.....	9
3.1.1 Cadre de gestion du programme	9
3.1.2 Visibilité du programme des langues officielles	13
3.1.3 Communications et contrats.....	14
3.1.4 Mobilisation des institutions fédérales	18
3.2 Objectif 2 de la vérification : infrastructure et surveillance.....	18
3.2.1 Pratiques de gestion des ressources humaines	19
3.2.2 Résolution des plaintes relatives aux langues officielles	20
3.2.3 Mécanismes de surveillance et résultats des observations.....	21
3.2.4 Participation de la communauté de langue officielle en situation minoritaire.....	23
3.2.5 Reddition de comptes sur les langues officielles à l'intention des autorités responsables.....	25
4. CONCLUSION	26
 Annexe A : Recommandations à l'intention de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax concernant chacun des objectifs, le plan de travail de l'Administration de l'aéroport et nos commentaires	28
 Annexe B : Objectifs et critères de la vérification	34

Faits saillants

Le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification dans le but d'évaluer le programme des langues officielles de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax¹ entre septembre 2007 et mars 2008. L'organisation a eu l'occasion de répondre au rapport préliminaire, et son plan de travail se trouve avec nos commentaires.

La vérification portait principalement sur la gestion du programme des langues officielles, y compris le leadership des cadres supérieurs ainsi que l'infrastructure et la surveillance visant à appuyer la dualité linguistique dans l'aéroport.

Durant la vérification, nous avons évalué l'engagement du Conseil d'administration et de la haute direction de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax à respecter leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, en plus de vérifier si la culture organisationnelle reflétait la dualité linguistique. Nous avons également vérifié si le cadre de gestion et les mécanismes en place permettent à l'Administration aéroportuaire de s'acquitter de ses obligations relatives au service au public voyageur, et ce, dans les deux langues officielles. Nous avons examiné la façon dont l'Administration aéroportuaire communiquait ses exigences en matière de langues officielles aux divers intervenants à l'aéroport. Nous avons aussi vérifié si l'organisation disposait de la structure nécessaire pour surveiller la disponibilité et la qualité des services bilingues offerts par les fournisseurs de services sous contrat.

Nous avons constaté que l'Administration aéroportuaire avait fait des progrès depuis le début de la vérification et que, dans certains domaines, elle est sur la bonne voie. Elle a notamment élaboré un cadre de responsabilisation et un plan d'action traitant de ses obligations en matière de langues officielles. Elle a modifié sa structure de façon à mieux gérer son programme des langues officielles et a nommé un champion des langues officielles. De plus, l'Administration aéroportuaire effectue une certaine surveillance et a obtenu de bons résultats lors de nos observations portant sur l'affichage bilingue dans l'aéroport.

Néanmoins, notre vérification nous a permis de cibler certains domaines pour lesquels l'Administration aéroportuaire pourrait faire davantage pour améliorer la gestion globale de son programme des langues officielles. Par conséquent, le commissaire présente neuf recommandations à l'Administration de l'aéroport international d'Halifax pour combler les lacunes mentionnées dans le présent rapport.

En matière de leadership, le commissaire demande à l'Administration de l'aéroport international d'Halifax de renforcer son cadre de responsabilisation et son plan d'action pour les langues officielles; d'élaborer une politique sur le service au public dans les

¹ Halifax International Airport Authority est le nom légal de la société sans équivalent français. Pour les fins de ce rapport de vérification nous utiliserons les termes « Administration de l'aéroport international d'Halifax » ou « Administration aéroportuaire ».

deux langues officielles et une stratégie de communication pour mieux faire connaître les exigences relatives aux langues officielles aux intervenants de l'ensemble de l'aéroport; de modifier ses contrats avec certains fournisseurs de services; et de former un groupe de travail conjoint avec d'autres institutions fédérales à l'aéroport dans le but de trouver des solutions à leurs problèmes communs.

En ce qui a trait à l'infrastructure et au contrôle, le commissaire s'attend à ce que l'Administration de l'aéroport international d'Halifax revoit la désignation linguistique de ses postes pour veiller à ce qu'il y ait un nombre suffisant d'employés bilingues pour s'acquitter de ses obligations, et qu'elle établisse et mette en œuvre des mécanismes formels pour permettre un contrôle efficace et efficient de la conformité à la *Loi sur les langues officielles*. Par ailleurs, l'Administration aéroportuaire doit adopter des mesures novatrices pour encourager les fournisseurs de services sous contrat à satisfaire à leurs obligations au chapitre des langues officielles. Elle doit aussi accroître ses consultations communautaires et étendre son rayonnement à la communauté de langue officielle en situation minoritaire pour répondre aux préoccupations liées à la conformité en matière de langues officielles à l'aéroport.

Dans l'ensemble, l'approche et le plan de travail présentés par l'Administration aéroportuaire ne répondent que partiellement aux recommandations du commissaire. Nous jugeons encourageantes certaines des mesures indiquées dans le plan de travail de l'Administration de l'aéroport, à l'exception de sa réponse aux recommandations pour lesquelles l'Administration aéroportuaire a mis l'accent sur la possibilité de recevoir des fonds fédéraux. Nous comprenons les défis auxquels l'organisation fait face. Cependant, nous sommes d'avis que l'Administration aéroportuaire doit envisager des façons novatrices et proactives de servir le public dans les deux langues officielles à l'aéroport international Stanfield d'Halifax pour faire des progrès notables.

Nous soutenons qu'une application complète de nos neuf recommandations est nécessaire pour que l'Administration aéroportuaire s'acquitte pleinement de son obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles et de la plus haute qualité possible aux voyageurs passant par l'aéroport international Stanfield d'Halifax. En donnant suite à ces recommandations, l'Administration aéroportuaire témoignera de son engagement à s'acquitter de ses obligations linguistiques et fera preuve de leadership en ce qui concerne la collaboration horizontale. Nous encourageons également l'Administration de l'aéroport international d'Halifax à promouvoir la dualité linguistique dans ses relations avec tous ses clients.

Nous sommes convaincus que cette vérification contribuera à accroître l'engagement de l'organisation en matière de langues officielles et, en fin de compte, à améliorer les services qu'elle procure au public, dans les deux langues officielles. Nous procéderons, en temps opportun, à un suivi de cette vérification afin d'examiner les mesures prises par l'Administration aéroportuaire pour donner suite à nos recommandations et en faire rapport.

1. INTRODUCTION

1.1 Profil de l'organisation

L'Halifax International Airport Authority (l'Administration de l'aéroport international d'Halifax²) gère l'aéroport international Stanfield d'Halifax. Il s'agit du principal aéroport à service complet de la région qui offre aux passagers et aux clients souhaitant acheminer de la marchandise un accès à des marchés du Canada, des États-Unis et de l'Europe. C'est le seul aéroport du Canada atlantique à offrir le prédédouanement américain. L'aéroport, dont la contribution à l'économie de la province est de l'ordre de 1,15 milliard de dollars, a créé près de 12 000 emplois directs et indirects. Il compte approximativement 5 400 employés dont moins de 150 font partie de l'Administration aéroportuaire. Les revenus de l'Administration aéroportuaire totalisaient 56,6 millions de dollars en 2007. Chaque année, près de 3,4 millions de passagers transitent par l'aéroport, qui est reconnu à l'échelle internationale comme un chef de file du service à la clientèle, ayant reçu au cours des cinq dernières années le premier prix du programme mondial de qualité des services aéroportuaires.

Le Conseil d'administration de l'Administration aéroportuaire est composé d'un maximum de 14 directeurs dont 10 sont nommés par des organismes de désignation (les gouvernements fédéral et provincial ainsi que l'administration municipale et la Chambre de commerce d'Halifax) et un maximum de quatre par les membres du Conseil. Le Conseil a créé quatre comités : gouvernance, vérification, projets d'immobilisations et direction. L'équipe de gestion supérieure de l'Administration aéroportuaire est composée du président et chef de la direction; de la vice-présidente, Finances, directrice financière, directrice de la stratégie; du vice-président, Infrastructure et technologie; du vice-président, Communications de l'entreprise, Développement du commerce de détail et de la communauté; du vice-président, Opérations; du vice-président, Marketing et développement commercial; et de la vice-présidente, Ressources humaines.

La mission de l'Administration aéroportuaire, mise à jour en 2008, est de mettre la Nouvelle-Écosse en liaison avec le monde par voie aérienne. Sa vision consiste à offrir la meilleure expérience aéroportuaire du monde par l'entremise de personnes remarquables.

L'Administration aéroportuaire reconnaît être dans l'industrie des services et son objectif ultime est de rendre chaque moment passé par les passagers dans ses installations agréable et intéressant. Elle est déterminée à faire encore davantage pour fournir aux passagers un service exceptionnel. C'est pourquoi l'Administration aéroportuaire a réalisé une vaste gamme d'améliorations technologiques qui facilitent la vie des voyageurs et permettent à l'aéroport de fonctionner encore plus efficacement.

² Halifax International Airport Authority est le nom légal de la société sans équivalent français. Pour les fins de ce rapport de vérification nous utiliserons les termes « Administration de l'aéroport international d'Halifax » ou « Administration aéroportuaire ».

L'Administration aéroportuaire a également commandé une étude pour demander aux passagers, à ses employés, à ses locataires et aux résidents de la région quels nouveaux services ils aimeraient voir offerts. Ce processus révèle un autre aspect de l'Administration aéroportuaire : son engagement à écouter ses partenaires et à travailler en collaboration avec eux, qu'il s'agisse des locataires, des compagnies aériennes, des intervenants, des différents ordres de gouvernement ou de la communauté avoisinante.

L'Administration aéroportuaire est une société sans capital-actions, sous contrôle local. À titre de société privée qui œuvre dans un domaine concurrentiel, elle doit générer des recettes afin de maintenir l'aéroport et d'assurer sa croissance future. Afin qu'il demeure l'aéroport pivot du Canada atlantique, l'Administration aéroportuaire participe, et ce, depuis plusieurs années, à un Programme d'améliorations aéroportuaires. Plusieurs phases de cet ambitieux projet sont déjà achevées.

1.2 Cadre législatif

Avant que le Parlement ne promulgue, en 1992, la *Loi relative aux cessions d'aéroports*, la plupart des aéroports d'envergure du Canada étaient gérés par Transports Canada, qui en était propriétaire. En vertu de cette loi, le gouvernement fédéral conserve la propriété des aéroports d'envergure du Canada, mais transfère leur gestion à des administrations aéroportuaires communautaires à but non lucratif. La *Loi relative aux cessions d'aéroports* prévoit que certaines parties de la *Loi sur les langues officielles* devront continuer de s'appliquer dans les aéroports cédés par bail ou par vente :

Application de la *Loi sur les langues officielles*

4. (1) 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 *Loi sur les langues officielles* s'appliquent, avec les adaptations nécessaires, à cette administration, pour ce qui est de l'aéroport, au même titre

a) que s'il s'agissait d'une institution fédérale; et

b) l'aéroport est assimilé aux bureaux de cette institution, à l'exclusion de son siège ou de son administration centrale³.

L'Halifax International Airport Authority a été constituée en personne morale le 23 novembre 1995. Aux termes de la Politique nationale des aéroports, l'Administration aéroportuaire a reçu, le 1^{er} février 2000, le mandat de gérer l'aéroport international Stanfield d'Halifax. Transports Canada a continué d'assumer le rôle de propriétaire et de régulateur. L'Administration aéroportuaire a signé avec Transports Canada un bail de 60 ans assorti d'une option de renouvellement de 20 ans.

³ *Loi relative aux cessions d'aéroports*, article 4(1).

En vertu de l'article 4 de la *Loi relative aux cessions d'aéroports*, l'Administration aéroportuaire est tenue de respecter certaines parties de la *Loi sur les langues officielles* et de son règlement d'application, au même titre qu'une institution fédérale. Une des plus importantes parties, applicables aux administrations aéroportuaires, est la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) qui impose un certain nombre d'obligations ayant trait aux communications et à la prestation de services au public dans les deux langues officielles. En plus des obligations à l'égard des membres du public en général, la partie IV impose des obligations spécifiques gouvernant les communications et la prestation de services au public voyageur :

Public voyageur

23. (1) Il est entendu qu'il incombe aux institutions fédérales offrant des services aux voyageurs de veiller à ce que ceux-ci puissent, dans l'une ou l'autre des langues officielles, communiquer avec leurs bureaux et en recevoir les services, là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, dans les bureaux visés au paragraphe (1), les services réglementaires offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés par elles à cette fin le soient, dans les deux langues officielles, selon les modalités réglementaires⁴.

Aux fins de l'article 23(1) de la *Loi*, tous les aéroports où transitent au moins un million de passagers par année font l'objet d'une demande importante. Ils doivent donc communiquer avec le public voyageur et lui offrir des services dans les deux langues officielles. À l'article 12 du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, on indique également quels services sous contrat doivent être fournis au public voyageur dans les deux langues officielles :

Services sous contrat offerts aux voyageurs

12. (1) Sont visés au paragraphe 23(2) de la *Loi sur les langues officielles* les services suivants offerts aux voyageurs :

a) les services offerts par les restaurants, les cafétérias, les agences de location de voitures, les bureaux de change et les boutiques hors taxes, la vente d'assurance-voyage, la répartition du transport terrestre et les services hôteliers;

b) les appareils libre-service, notamment les guichets bancaires automatiques et les distributeurs automatiques, et la communication des instructions d'utilisation des téléphones publics et des jeux électroniques;

c) le contrôle et l'embarquement des passagers, la communication d'annonces et d'autres renseignements au public et les services fournis par les transporteurs, lesquels comprennent les services au comptoir de billetterie et d'enregistrement

⁴ *Loi sur les langues officielles*, partie IV, article 23.

mais non le service d'autobus offert par les transporteurs aux gares ferroviaires ou de traversiers.

(2) Si la prestation des services visés au paragraphe (1) comporte l'utilisation d'une documentation imprimée ou enregistrée, notamment des panneaux indicateurs, avis, menus, polices d'assurance-voyage et contrats de location de voiture à l'intention des voyageurs, cette documentation doit être dans les deux langues officielles.

(3) Si un moyen autre que la documentation mentionnée au paragraphe (2) est utilisé aux fins de la prestation des services visés au paragraphe (1), ce moyen doit permettre à chaque voyageur d'obtenir ces services dans la langue officielle de son choix⁵.

En dépit de la portée des obligations imposées aux administrations aéroportuaires par les diverses parties de la *Loi sur les langues officielles* et, notamment, des dispositions de la partie IV de la *Loi* qui demeurent applicables au grand public, nous avons convenu avec l'Administration aéroportuaire que nous ciblerions notre examen uniquement sur la gestion du programme des langues officielles qui aborde les communications avec les voyageurs et les services qui leur sont offerts. Le commissaire continuera à travailler avec toutes les administrations aéroportuaires afin qu'elles favorisent la dualité linguistique dans le cadre des relations avec tous leurs clients au delà de la portée de cette entente.

2. OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Cette première vérification d'une administration aéroportuaire sous-tend les efforts déployés par le commissaire pour veiller à ce que les organisations assujetties à la *Loi sur les langues officielles* se conforment à ses dispositions. La présente vérification porte sur la gestion du programme des langues officielles et vise à déterminer si l'Administration aéroportuaire satisfait pleinement à ses obligations relatives aux communications avec le public voyageur et aux services qui lui sont offerts.

Pour ce faire, nous avons examiné le leadership qu'exerce l'Administration aéroportuaire et son engagement à l'égard de l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Nous avons également étudié le cadre de gestion et les mécanismes existants pour nous assurer que les services au public voyageur sont réellement offerts dans les deux langues officielles à l'aéroport. En outre, notre vérification portait sur la mesure dans laquelle l'Administration aéroportuaire surveille ses services ainsi que ceux qui sont fournis par les compagnies aériennes et les fournisseurs de services sous contrat (par exemple les services d'alimentation, de location de voitures, les bureaux de change et les comptoirs d'information) et travaille avec les autres institutions fédérales présentes à l'aéroport afin de promouvoir la prestation des services dans les deux

⁵ *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, article 12.

langues officielles. Les objectifs et les critères de la vérification se trouvent à l'annexe B du présent rapport.

La phase de collecte et d'analyse des données de la présente vérification s'est principalement déroulée de juin 2007 à mars 2008. Nos conclusions et nos recommandations découlent des activités suivantes :

- l'examen et l'analyse de documents fournis par l'Administration aéroportuaire;
- quelque 25 entrevues menées en personne ou par téléphone avec un des membres du Conseil d'administration de l'Administration aéroportuaire, des cadres supérieurs, des employés, des fournisseurs de services sous contrat, des représentants des compagnies aériennes et des représentants d'institutions fédérales situées à l'aéroport;
- des observations en personne menées à l'aéroport à différentes occasions (à partir de l'été 2007) dans le cadre de la collecte de données aux fins de l'exercice des bulletins de rendement du Commissariat aux langues officielles. On a fait des observations supplémentaires à l'automne 2007 ainsi qu'à l'été et à l'hiver 2008. Aux fins de la présente vérification, nous avons tenu compte des résultats des deux activités d'observation.

Une séance d'information sur les conclusions de la vérification a eu lieu le 9 avril 2009 avec les représentants de la direction de l'Administration aéroportuaire.

3. CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

3.1 Objectif 1 de la vérification : leadership

En vue de déterminer la mesure dans laquelle l'Administration aéroportuaire est engagée en ce qui concerne la mise en œuvre efficace de la *Loi sur les langues officielles*, nous avons examiné le cadre de gestion du programme, sa visibilité, les communications avec le personnel et les fournisseurs de services sous contrat ainsi que la participation des autres institutions fédérales situées à l'aéroport.

3.1.1 Cadre de gestion du programme

Pour qu'un programme des langues officielles réussisse, il faut d'abord établir un solide cadre de gestion du programme. Cela signifie qu'une organisation doit se doter de la stratégie organisationnelle nécessaire, d'un cadre de responsabilisation, d'un plan d'action et des ressources adéquates pour veiller à ce que son programme des langues officielles soit géré et mis en œuvre efficacement.

3.1.1.1 Stratégie organisationnelle

L'Administration aéroportuaire a récemment terminé l'élaboration de son plan stratégique quinquennal (2009-2013) et de son plan d'affaires de 2009. L'Administration s'engage à mettre complètement en œuvre un programme des langues officielles d'ici la fin de 2011. À la lumière de l'examen du leadership dont ont fait preuve le Conseil

d'administration et les cadres supérieurs à l'égard des langues officielles, et si ce leadership transparait dans la culture organisationnelle de l'Administration aéroportuaire, nous pouvons conclure qu'une bonne partie de l'infrastructure de gestion du programme actuellement en place au sein de l'Administration aéroportuaire a été mise en œuvre en réaction directe aux processus de bulletin de rendement et de vérification du Commissariat aux langues officielles. En effet, ces initiatives ont permis d'accroître la sensibilisation des membres du Conseil d'administration de l'Administration à l'égard des langues officielles et de porter à leur attention plusieurs enjeux à ce sujet. Conséquemment, et à la suite de la nomination récente d'un champion des langues officielles, nous considérons qu'en général, le Conseil reconnaît l'importance des enjeux touchant les langues officielles.

Bien que l'Administration aéroportuaire ait nommé un champion des langues officielles parmi ses cadres supérieurs, nous constatons qu'elle n'a pas encore fait l'annonce officielle de cette nomination. Nous encourageons les administrateurs à définir clairement le rôle que jouera le champion et à procéder à l'annonce officielle de sa nomination le plus rapidement possible.

Au sein de l'organisation, la perception de l'importance des langues officielles varie grandement d'un service à l'autre. Les entrevues montrent que, même si l'on reconnaît en général l'importance de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*, l'intégration entière de la dualité linguistique à la culture organisationnelle demandera des efforts soutenus de la part des dirigeants de l'Administration aéroportuaire. La clé d'une stratégie organisationnelle réussie en ce qui concerne les langues officielles sera de s'assurer que l'engagement des cadres supérieurs, mentionné précédemment, soit clairement communiqué au reste de l'organisation et aux fournisseurs de services sous contrat de l'aéroport.

Bien que l'Administration aéroportuaire n'ait pas de stratégie organisationnelle formelle concernant les langues officielles, nous avons constaté un travail d'élaboration et de mise sur pied d'éléments importants d'une stratégie au moyen d'outils, notamment un cadre de responsabilisation, des politiques internes, un plan d'action et des mécanismes de surveillance. Ces éléments, combinés à la nomination d'un champion des langues officielles, fourniront un fondement solide à la stratégie organisationnelle globale de l'aéroport sur les langues officielles.

3.1.1.2 Cadre de responsabilisation

En réponse aux processus de bulletin de rendement et de vérification du Commissariat aux langues officielles, l'organisation a mis en œuvre, en 2007, un cadre de responsabilisation à l'égard des langues officielles. La responsabilité globale du programme des langues officielles incombe au président-directeur général de l'Administration aéroportuaire. L'avocat général est responsable des questions de conformité en matière de langues officielles. Nos entrevues révélaient que la gestion des questions relatives aux langues officielles est centralisée au sein des services juridiques. On énumère également, dans le cadre de responsabilisation le nom et les responsabilités des autres membres de l'Administration aéroportuaire qui jouent un rôle relativement aux langues officielles. Le vice-président, Communications de l'entreprise,

Développement du commerce de détail et de la communauté, a la responsabilité globale des communications avec le public voyageur ainsi que de la négociation et de l'administration des contrats pour les services de vente au détail. Le vice-président, Marketing et développement commercial, a la responsabilité globale de négocier et de gérer les contrats pour les services aéronautiques.

La mise en œuvre d'un cadre de responsabilisation a modifié la façon dont l'Administration aéroportuaire gère le programme des langues officielles. L'orientation relative à la gestion des langues officielles vient d'abord et avant tout de l'avocat général. Afin de coordonner le programme des langues officielles, l'Administration aéroportuaire a mis sur pied un groupe de travail formé de l'avocat général, d'une technicienne juridique, du vice-président, Marketing et développement commercial, du vice-président, Communications de l'entreprise, Développement du commerce de détail et de la communauté, et du gestionnaire, Relations avec la clientèle. Ces personnes se réunissent au besoin et certaines des questions dont elles discutent durant leurs réunions sont portées à l'attention de l'équipe de gestion supérieure. Nous constatons toutefois que ce groupe de travail n'a pas produit de rapports et que seules les évaluations de rendement de l'avocat général et de la technicienne juridique comportent des engagements visant la mise en œuvre d'un programme des langues officielles. Nous encourageons donc l'Administration aéroportuaire à envisager la possibilité d'adopter des moyens plus officiels de communiquer les recommandations du groupe de travail et d'y intégrer des engagements touchant les langues officielles dans les ententes de rendement de tous les cadres supérieurs.

Notre vérification montre que le cadre de responsabilisation de l'Administration aéroportuaire pourrait être renforcé de plusieurs façons. Par exemple, le cadre pourrait inclure une meilleure description des mécanismes utilisés pour satisfaire aux obligations de l'Administration aéroportuaire et les communiquer aux termes de la *Loi*. La plupart des personnes interviewées ne connaissaient pas l'existence du cadre de responsabilisation, et nous avons constaté que la sensibilisation à l'égard des langues officielles variait d'une personne à l'autre. On pourrait en dire autant des fournisseurs de services sous contrat qui savaient que certains changements avaient été apportés à la gestion du programme des langues officielles sans en connaître les détails. En plus d'autres objectifs, le cadre de responsabilisation devrait servir à désigner les personnes ayant des responsabilités précises par rapport aux langues officielles (employés de l'Administration aéroportuaire, autres institutions fédérales, fournisseurs de services sous contrat). Il serait utile de faire connaître les informations à grande échelle.

La vérification a également révélé que les divers services de l'Administration de l'aéroport sont chacun responsables de plusieurs de leurs activités en matière de langues officielles, notamment la traduction, l'établissement des exigences linguistiques des postes, le traitement des plaintes et la surveillance des ententes avec les différents fournisseurs de services sous contrat. L'Administration aéroportuaire pourrait donc utiliser un cadre de responsabilisation renforcé afin de développer une approche davantage concertée et proactive pour ce qui est de la gestion du programme des langues officielles.

Selon nous, la mise en œuvre du cadre de responsabilisation actuel devrait d'abord permettre à l'Administration aéroportuaire de clairement définir ses rôles et ses responsabilités à l'égard des langues officielles, et d'accorder au programme l'importance qu'il mérite au sein de l'organisation. Il est essentiel de réévaluer ce cadre à moyen terme, afin d'aborder certaines des lacunes mentionnées précédemment.

Recommandation 1

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 au programme des langues officielles dans ses divers services.

3.1.1.3 Plan d'action

En réponse au processus de bulletin de rendement, l'Administration aéroportuaire a élaboré un plan d'action à la fin de 2007. Elle a par ailleurs indiqué qu'elle s'engageait à développer un plan d'action plus complet dans l'avenir. Quoiqu'il s'agisse d'une première mesure importante, nous croyons qu'il faut revoir rapidement le plan d'action afin d'y intégrer des objectifs clairs, des activités prévues, y compris des échéances, des secteurs de responsabilité et des indicateurs de rendement ainsi que les résultats attendus et les mécanismes de surveillance pour garantir la conformité et augmenter les services offerts dans les deux langues officielles. Le plan d'action devrait également être approuvé par l'équipe de gestion supérieure et être communiqué à tous les employés et fournisseurs de services sous contrat. Porter attention à ces éléments permettrait de corriger d'importantes lacunes du plan d'action que nous avons observées dans le cadre de notre vérification.

Recommandation 2

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.

3.1.2 Visibilité du programme des langues officielles

Pour que le programme des langues officielles ait du succès, il importe de lui accorder une visibilité adéquate au sein de l'organisation et auprès du public voyageur. Dans le cadre de la vérification, nous avons examiné dans quelle mesure l'organisation avait pris des mesures pour accroître la visibilité et l'intégration des langues officielles dans les documents de l'Administration aéroportuaire et sa culture organisationnelle.

Nos constatations révèlent qu'en général, le programme des langues officielles de l'Administration aéroportuaire n'est pas aussi visible qu'il le faudrait. En voici quelques exemples :

- Le nom officiel de la société (Halifax International Airport Authority) et le logo de l'aéroport, récemment mis à jour, ne sont qu'en anglais.
- Nos entrevues montrent que de nombreux employés, des membres du Conseil d'administration et certains fournisseurs de services sous contrat perçoivent l'aéroport comme une entité de langue anglaise et non une organisation bilingue.
- Les documents publics que nous avons consultés ne faisaient pas allusion aux langues officielles. Même si certaines sections du site Web de l'Administration aéroportuaire sont en français, celui-ci ne contient pas toujours tous les renseignements qui sont présentés en anglais.
- À la lumière de nos entrevues, nous avons appris qu'en règle générale, on considérait que l'Administration aéroportuaire prêtait attention aux langues officielles, mais que l'approche privilégiée était réactive en ce sens que l'organisation prend les mesures correctives appropriées seulement lorsqu'elle reçoit des plaintes.
- L'examen des rapports de décisions de l'équipe de gestion supérieure montre qu'elle n'a pas discuté de la question des langues officielles avant que l'Administration n'ait reçu le préavis de notre vérification.
- L'Administration aéroportuaire n'a pas de politique interne sur les langues officielles ni de lignes directrices touchant les communications avec les voyageurs et les services qui leur sont offerts. Nos entrevues montrent que, selon l'Administration aéroportuaire, une clause dans les contrats des fournisseurs de services et la distribution annuelle d'un rappel étaient suffisantes pour assurer la sensibilisation aux langues officielles.

Nous étions heureux de constater que, depuis septembre 2007, le rapport du président, qui est distribué au Conseil d'administration, comporte un élément récurrent sur les langues officielles. Selon l'Administration aéroportuaire, ce rapport aide à accroître la sensibilisation des membres du Conseil à l'égard des obligations relatives aux langues officielles. Cela dit, l'Administration aéroportuaire devra déployer davantage d'efforts pour régler certains des problèmes de visibilité mentionnés précédemment.

Il est trop tôt pour évaluer les répercussions des changements apportés au programme des langues officielles à l'automne 2007 sur la culture organisationnelle. Même si nous savons que l'Administration aéroportuaire a décidé de prêter davantage attention aux

questions relatives aux langues officielles, nous croyons qu'elle doit en faire plus pour montrer de façon concrète et tangible qu'elle s'est engagée à reconnaître la dualité linguistique et à accroître la visibilité du programme parmi les occupants clés de l'aéroport pour veiller à ce qu'ils prennent l'entière responsabilité des services bilingues qu'ils doivent offrir au public voyageur. À cette fin, nous croyons qu'une politique interne ou des lignes directrices obligeant certains fournisseurs de services sous contrat à dispenser des services au public dans les deux langues officielles serait une étape importante pour réellement modifier la culture organisationnelle au sein de l'aéroport.

Recommandation 3

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.

3.1.3 Communications et contrats

Gérer un programme des langues officielles efficace, signifie également établir des communications solides et claires avec les responsables de son application. En ce qui concerne l'Administration aéroportuaire, cela signifie communiquer efficacement ses politiques, ses plans et ses procédures concernant les langues officielles à ses gestionnaires, à ses employés et aux fournisseurs de services sous contrat pour veiller à ce qu'ils connaissent et comprennent leurs responsabilités aux termes de la *Loi sur les langues officielles*. Cela signifie également veiller à ce que les contrats de certains fournisseurs de services décrivent clairement les obligations de l'Administration aéroportuaire relativement aux langues officielles.

3.1.3.1 Communications

Selon les constatations globales de la vérification à ce sujet, les obligations et les responsabilités en matière de langues officielles ne sont pas communiquées de façon systématique et efficace aux personnes concernées.

Par exemple, nos entrevues montrent qu'une clause des contrats et un rappel annuel constituent les principales façons dont l'Administration aéroportuaire communique à ses

fournisseurs de services sous contrat ses responsabilités en matière de langues officielles. Comme nous l'avons mentionné précédemment, nous avons également constaté qu'au moment où les entrevues ont été menées, les personnes n'étaient généralement pas au courant des changements apportés au programme des langues officielles et qu'elles ne connaissaient pas bien le cadre de responsabilisation et le plan d'action de l'Administration aéroportuaire.

Nos entrevues ont aussi révélé que certains fournisseurs de services sous contrat, de même que leurs employés, ne connaissaient pas suffisamment leur obligation de faire une offre active de services bilingues et de fournir des services dans les deux langues officielles. En effet, bon nombre des personnes questionnées ont dit qu'elles n'avaient pas été informées de leurs obligations, même si certaines d'entre elles se rappelaient une clause de leur contrat à cet effet. La plupart des gestionnaires de magasins interviewés ont indiqué qu'ils n'avaient pas reçu de formation sur les langues officielles et qu'ils obtenaient leurs renseignements par le biais de communications personnelles peu fréquentes provenant de leur siège social ou par courriel. Seuls quelques gestionnaires se souvenaient du rappel annuel ou de conversations sur le sujet avec divers employés de l'Administration aéroportuaire.

Par ailleurs, durant les entrevues, certains gestionnaires ont été surpris d'apprendre qu'ils étaient tenus de faire une offre active de services bilingues et de fournir des services dans les deux langues officielles. Dans l'esprit de certains, leur obligation se limitait à faire des efforts pour trouver quelqu'un pour traduire si une personne demandait à être servie en français et ne pouvait pas s'exprimer en anglais. Une seule personne reconnaissait l'obligation de faire verbalement une offre active de services dans les deux langues officielles.

Bon nombre des fournisseurs de services sous contrat ont également indiqué que, si un client souhaitait vraiment être servi en français, les employés feraient appel à leurs collègues ou, s'il est ouvert, au kiosque du tourisme (en personne ou par téléphone) ou, dans certaines situations, à un service téléphonique dispensé par leur siège social. Peu de demandes semblables ont été présentées. Cependant, lorsque c'est le cas, elles concernent aussi d'autres langues que le français, notamment l'allemand ou le chinois.

L'Administration aéroportuaire a également mentionné qu'elle fait appel au centre d'information du ministère du Tourisme de la Nouvelle-Écosse pour l'aider à fournir des services dans les deux langues officielles. Les fournisseurs de services sous contrat peuvent s'inscrire à une ligne sans frais de service de traduction. En outre, le service de sécurité offre des services dans les deux langues officielles de 7 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi. Au-delà de cette plage horaire, les agents de sécurité ont accès à la ligne sans frais du service de traduction, et le centre d'information du ministère du Tourisme de la Nouvelle-Écosse fournit des services bilingues jusqu'à 21 h, sept jours sur sept.

En ce qui a trait aux communications avec le public voyageur, le service des Communications de l'entreprise, Développement du commerce de détail et de la communauté de l'Administration aéroportuaire publie régulièrement des annonces dans les journaux de langue française de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick pour

informer les voyageurs des questions susceptibles d'avoir une incidence sur leurs déplacements.

Le défi principal qui ressortait de toutes les entrevues est la difficulté de trouver et de conserver des employés bilingues en Nouvelle-Écosse, surtout à l'aéroport, qui n'est pas desservi par les transports en commun et où les bas salaires sont chose courante. L'Administration aéroportuaire reconnaît ce problème, mais n'a pris aucune mesure pour le résoudre, car elle le perçoit surtout comme une préoccupation des fournisseurs de services sous contrat plutôt que la sienne.

Après nos entrevues de vérification, l'Administration aéroportuaire a créé l'Association des marchands de Halifax Stanfield qui sert de forum informel pour que les marchands de l'aéroport discutent de divers enjeux, y compris les plaintes du public voyageur. Les langues officielles reviennent souvent à l'ordre du jour des réunions, ce qui permet à l'Association, entre autres choses, d'avoir des discussions sur les langues officielles et de rappeler aux marchands leurs obligations à ce chapitre.

Étant donné le besoin d'accroître la sensibilisation aux obligations en matière de langues officielles auprès des employés et des fournisseurs de services sous contrat, nous encourageons fortement l'Administration aéroportuaire à prendre des mesures concrètes pour promouvoir et renforcer cet aspect dans l'ensemble de l'aéroport, particulièrement à l'égard des responsabilités et des obligations liées à l'offre active et à la prestation de services dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi*. Cela pourrait prendre la forme d'une stratégie de communication qui comporterait une campagne de sensibilisation ciblant précisément les fournisseurs de services sous contrat. Cette campagne viserait à expliquer clairement les obligations en matière de langues officielles se rapportant au service au public et à remettre à certains fournisseurs de services sous contrat les outils nécessaires pour les aider à satisfaire à leurs obligations linguistiques. L'Administration aéroportuaire pourrait employer des outils d'information sur les langues officielles élaborés par d'autres institutions qui transigent avec des fournisseurs de services sous contrat et les prendre comme modèle.

Recommandation 4

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.

3.1.3.2 Contrats

L'Administration aéroportuaire nous a informés que tous les contrats comportent une clause linguistique, mais nous n'avons été en mesure de vérifier qu'une petite partie de ces clauses contractuelles. On nous a fourni trois clauses générales utilisées dans les contrats, et nous avons examiné les clauses des contrats de huit fournisseurs de services⁶.

Les clauses que nous avons analysées variaient. Certaines étaient très détaillées et d'autres constituaient des énoncés généraux indiquant la conformité exigée aux règles et aux règlements, sans toutefois faire allusion aux langues officielles⁷. Nous avons également constaté que l'Administration aéroportuaire n'a plus de clause pour dommages-intérêts convenus dans ses contrats de détail. Pour des considérations d'ordre commercial, l'Administration aéroportuaire n'a jamais imposé d'amende à un fournisseur de services sous contrat en cas de non-conformité touchant les langues officielles.

Depuis septembre 2007, on intègre aux contrats la clause sur les langues officielles suivante :

« Le locataire est une institution fédérale aux seules fins visées dans la *Loi sur les langues officielles*, et la présente entente constitue un contrat de services aux voyageurs aux fins visées dans le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*. À ce titre, le locataire doit veiller à ce que tous les services offerts dans le cadre de la présente entente soient disponibles en français et en anglais. » [traduction]

Nous reconnaissons l'importance de ces clauses. Cependant, nous croyons qu'il est possible de les améliorer en y intégrant de façon uniforme des dispositions formelles portant sur des mesures incitatives ou sur les conséquences de la non-conformité.

Nous croyons que l'Administration aéroportuaire devrait continuer à intégrer à tous les nouveaux contrats une clause linguistique qui reflète les obligations des fournisseurs de services sous contrat aux termes de la *Loi sur les langues officielles* et de son règlement d'application, y compris des clauses pertinentes visant à encourager le respect de ces obligations ou à traiter les cas de non-conformité.

6 Continental Air, Commissionaires Nova Scotia, National Rent-A Car, Down East Hospitality, Double Decker, AirRienta, Travelex et Vendco Services.

7 Le transporteur aérien et tous ses agents doivent en tout temps se conformer à l'ensemble des règles et des règlements applicables des gouvernements fédéral et provincial ou des administrations municipales ou de tout autre organe directeur. Le transporteur aérien et ses agents doivent se conformer à l'ensemble des directives émises régulièrement par l'Administration de l'aéroport concernant les activités de celui-ci.

Recommandation 5

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.

3.1.4 Mobilisation des institutions fédérales

La dernière composante relative au leadership que nous avons étudiée dans le cadre de la vérification était la mesure dans laquelle l'Administration aéroportuaire mobilise les institutions fédérales situées à l'aéroport afin qu'elles fournissent des services bilingues. Durant nos entrevues, l'Administration aéroportuaire a clairement expliqué qu'elle ne s'occupe pas de la façon dont les institutions fédérales fournissent leurs services aux voyageurs ni de toute autre question concernant les langues officielles.

Selon nous, ce type de mobilisation entraînerait d'importantes répercussions positives sur la façon dont l'Administration aéroportuaire assume ses obligations linguistiques et permettrait à l'aéroport international Stanfield d'Halifax de fournir aux voyageurs des services de grande qualité dans les deux langues officielles. Ce dialogue horizontal favoriserait également le partage de pratiques exemplaires et donnerait aux institutions la chance d'aborder conjointement des préoccupations communes.

Recommandation 6

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.

3.2 Objectif 2 de la vérification : infrastructure et surveillance

Le deuxième objectif principal de la vérification consistait à déterminer si l'Administration aéroportuaire dispose des structures et des ressources adéquates pour garantir la gestion efficace de son programme des langues officielles, de son rôle de coordination et de sa conformité globale à la *Loi sur les langues officielles*. Les critères ayant trait à cet objectif étaient les suivants : pratiques efficaces de gestion des ressources humaines, mécanisme pour traiter les plaintes, surveillance appropriée, participation de la communauté de langue officielle en situation minoritaire et établissement de rapports sur les questions de langues officielles à l'intention de l'autorité fédérale responsable.

3.2.1 Pratiques de gestion des ressources humaines

Lorsqu'on examine la gestion globale d'un programme des langues officielles, il importe de se pencher sur les pratiques de gestion des ressources humaines de l'organisation pour déterminer si le recrutement, la dotation, la formation et les accords de rendement reflètent et intègrent l'obligation de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Durant nos entrevues, les responsables de l'Administration aéroportuaire ont fait remarquer ce qui suit : comme leurs employés ne fournissent qu'un petit nombre de services directement aux voyageurs, la nécessité de compter sur des employés bilingues n'était pas apparente. Au moment de la vérification, il n'y avait aucun poste désigné bilingue à l'Administration aéroportuaire. De plus, le seul membre du personnel qui fournit des services aux voyageurs est incapable de le faire en français. Selon nous, le fait de compter sur un nombre adéquat d'employés bilingues serait, pour l'Administration aéroportuaire, un moyen concret de montrer qu'elle s'est engagée à reconnaître la dualité linguistique du Canada et à assumer ses obligations linguistiques en vertu de la *Loi*.

Bien que l'Administration aéroportuaire n'ait pas désigné de postes bilingues, le service des Opérations a doté un poste d'adjoint aux Relations avec la clientèle avec une personne bilingue en juin 2009. En outre, l'Administration aéroportuaire a désigné les postes d'adjoint administratif aux Ressources humaines (réceptionniste à l'accueil) et de gestionnaire des Relations avec la clientèle comme des occasions possibles d'embaucher du personnel bilingue lorsque les titulaires de ces postes prendront leur retraite. La vice-présidente des Ressources humaines, en consultation avec les autres membres de l'équipe de gestion supérieure, désigne les postes bilingues. Nous encourageons ces responsables à réfléchir à la question, en tenant compte non seulement de la nécessité de compter sur des employés bilingues pour offrir des services, mais aussi du besoin de coordonner et de surveiller adéquatement l'exécution du programme des langues officielles et, dans le contexte du mécanisme interne de résolution des plaintes mis sur pied par l'Administration aéroportuaire, de traiter les plaintes que pourrait formuler le public voyageur. De plus, l'Administration aéroportuaire devrait envisager l'idée d'affecter les ressources financières nécessaires à la formation linguistique afin que les titulaires des postes en question satisfassent aux exigences linguistiques qui leur permettraient de remplir leurs obligations en matière de langues officielles.

Enfin, nos entrevues ont révélé que les langues officielles ne faisaient pas partie de l'évaluation du rendement des employés, étant donné que seuls les employés exclus du syndicat sont soumis à l'évaluation du rendement. Une personne a toutefois indiqué avoir demandé que l'on fasse allusion aux langues officielles dans le cadre de ses objectifs de rendement au cours des deux dernières années. Selon nous, si cette pratique était plus répandue, elle permettrait de maintenir la sensibilisation des employés de l'Administration aéroportuaire à l'égard des responsabilités relatives aux langues officielles, tout en renforçant la responsabilisation des employés et des gestionnaires.

Recommandation 7

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.

3.2.2 Résolution des plaintes relatives aux langues officielles

Résoudre rapidement et efficacement les plaintes relatives aux langues officielles représente un aspect important d'un programme des langues officielles efficace. Dans le cadre de la vérification, nous avons examiné dans quelle mesure des mécanismes adéquats avaient été mis en œuvre pour traiter les plaintes et prévenir la récurrence des problèmes observés.

Bien qu'il y ait eu peu de plaintes relatives aux langues officielles, concernant en particulier les services aux voyageurs, l'Administration aéroportuaire a établi un mécanisme pour traiter ces plaintes. À la fin de 2007, elle a produit un tableau pour consigner les étapes du cheminement de chaque plainte. Par la suite, l'équipe de gestion supérieure, qui avait été mise au courant du processus de résolution des plaintes, a approuvé le tableau. Comme nous l'avons déjà souligné dans ce rapport, l'Administration aéroportuaire a également mis sur pied un forum informel permettant aux marchands de l'aéroport de discuter d'une vaste gamme d'enjeux, dont les plaintes du public voyageur.

Les plaintes relatives aux langues officielles sont traitées par les services juridiques de l'Administration aéroportuaire avec l'aide des gestionnaires responsables des divers secteurs d'activité. On effectue des suivis périodiques jusqu'à ce que la question soit réglée. Ce processus demeure habituellement dans le service concerné, mais on informe l'équipe de gestion supérieure si le problème ne peut être résolu par le service en question.

Selon nous, il est important de communiquer à toute l'organisation et aux fournisseurs de services sous contrat les mesures correctives prises en réponse aux plaintes en vue de prévenir la récurrence de problèmes semblables et de promouvoir les bonnes pratiques. L'Administration aéroportuaire, par l'entremise d'un groupe de travail conjoint sur les langues officielles, pourrait également prendre des dispositions pour faire connaître ces renseignements aux institutions fédérales de l'aéroport (voir la recommandation 6).

3.2.3 Mécanismes de surveillance et résultats des observations

La surveillance efficace et efficiente, qui est un moyen d'aborder les questions de conformité avant qu'elles ne fassent l'objet de plaintes, est essentielle pour garantir la pleine conformité à la *Loi sur les langues officielles*. Durant la vérification, nous avons passé en revue les mécanismes de surveillance utilisés par l'Administration aéroportuaire et nous avons fait nos propres observations à l'aéroport pour déterminer le degré actuel de conformité avec la *Loi*.

3.2.3.1 Mécanismes de surveillance

Comme nous l'avons déjà mentionné dans le présent rapport de vérification, l'Administration aéroportuaire considère qu'elle offre peu de services directement aux voyageurs. En effet, les plus importants services destinés aux voyageurs sont fournis par des tiers sous contrat dont bon nombre ont l'obligation de fournir leurs services dans les deux langues officielles.

Nos entrevues montrent que l'Administration aéroportuaire n'a pas de mécanisme formel afin de surveiller et d'évaluer la façon dont les responsables des contrats assument leurs responsabilités aux termes de la *Loi sur les langues officielles*. Par ailleurs, on n'évalue pas le bilinguisme des fournisseurs de services sous contrat tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles, ni la qualité des services bilingues provenant de leurs établissements. En outre, l'Administration aéroportuaire est bien au courant de la faible capacité linguistique de ses fournisseurs de services sous contrat.

Même si elle ne compte pas sur un mécanisme formel, l'Administration aéroportuaire a pris un certain nombre de mesures informelles en vue de surveiller ses activités globales, notamment les contrats avec certains fournisseurs de services, l'examen des commentaires reçus des voyageurs, les rappels périodiques et les contrôles ponctuels effectués par les employés relevant du gestionnaire des Relations avec la clientèle, afin de déterminer si les voyageurs de la communauté linguistique en situation minoritaire ont accès à des services dans la langue officielle de leur choix et d'évaluer la qualité de ces services.

L'Administration aéroportuaire incluait par le passé des clauses de dommages-intérêts à ses contrats de détail et ceux-ci avaient, entre autres, une provision visant les langues officielles. Pour des considérations d'ordre commercial, l'Administration aéroportuaire n'a jamais imposé d'amende à des fournisseurs de services sous contrat dans les cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

Elle achemine plutôt aux fournisseurs de services sous contrat des rappels annuels portant sur leurs obligations en matière de langues officielles. Lorsqu'un incident relatif aux langues officielles se produit, le gestionnaire de l'Administration aéroportuaire responsable du contrat rencontre le gestionnaire du fournisseur de services conventionnés pour lui souligner l'exigence de se conformer à ses obligations linguistiques et lui rappeler les services de soutien existants. Conformément à sa procédure, l'Administration aéroportuaire examine chaque plainte individuellement et

détermine la meilleure approche pour aider le plaignant à obtenir un règlement satisfaisant.

Même si la surveillance informelle peut parfois donner des résultats, elle est, selon nous, insuffisante. Il importera que l'Administration aéroportuaire mette en œuvre des mesures plus formelles pour que ses propres employés et les fournisseurs de services sous contrat de l'aéroport, qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, soient en conformité de façon efficace, efficiente et continue. Il serait souhaitable que l'Administration considère, par exemple, des mesures novatrices à cet égard, telles des observations effectuées par des clients mystères et, selon les résultats, une reconnaissance ou peut-être une compensation financière. Il serait aussi important que l'Administration indique clairement à ces fournisseurs les conséquences de la non-conformité. Enfin, elle devrait également chercher à intégrer les langues officielles dans son plan de vérification interne.

En vue d'adopter une approche plus globale à la conformité aux langues officielles au sein de l'aéroport, nous encourageons également l'Administration à promouvoir une meilleure coordination auprès des institutions fédérales situées à l'aéroport (voir la recommandation 6).

Recommandation 8

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.**

3.2.3.2 Résultats des observations

Dans le cadre du processus de vérification, l'Administration aéroportuaire nous a remis une liste des fournisseurs de services sous contrat qui ont la responsabilité directe d'offrir des services aux voyageurs à l'aéroport. Nous avons ensuite observé en personne ces établissements pour déterminer la mesure dans laquelle la *Loi sur les langues officielles* est respectée à l'aéroport. Nous décrivons nos conclusions ci-dessous.

- **Panneaux indicateurs :** Les panneaux permanents qui se trouvent dans l'aéroport sont généralement bilingues. Lorsque nous avons effectué nos observations, certains panneaux signalant des travaux de construction et d'autres panneaux

temporaires (qui relèvent de la responsabilité de l'Administration aéroportuaire) n'étaient pas bilingues.

- Offre active : Certains des fournisseurs de services sous contrat avaient affiché dans leur magasin un pictogramme montrant qu'ils offrent des services dans les deux langues officielles. L'offre active de services bilingues était rarement faite verbalement.
- Services offerts en français : Parmi les fournisseurs de services sous contrat qui sont tenus de fournir leurs services aux voyageurs dans les deux langues officielles, seuls quelques-uns étaient en mesure de le faire ou proposaient aux clients d'aller chercher de l'aide. Cependant, chaque fois que nous avons visité le bureau d'information touristique, nous avons reçu un service satisfaisant. Cela correspond aux conclusions du bulletin de rendement. De nombreuses annonces ciblant des personnes en particulier, ou se rapportant par exemple à des changements de vol et des annonces d'embarquement étaient faites uniquement en anglais. On trouve dans l'aéroport un système d'annonces automatisées pour certains messages d'intérêt public préenregistrés. L'Administration aéroportuaire souhaite améliorer ce système afin de convertir les données de vol provenant de diverses sources en des annonces bilingues.

Nous croyons que le rendement de l'organisation dans le secteur de l'offre active et de la prestation des services dans les deux langues officielles s'améliorerait grandement si elle adoptait une approche proactive à la surveillance de la qualité et de la disponibilité de services dispensés aux voyageurs par les fournisseurs de services sous contrat. De toute évidence, l'Administration aéroportuaire profiterait de mécanismes de surveillance plus efficaces et formels (voir la recommandation 8).

Nous avons déjà mentionné dans ce rapport que l'Administration aéroportuaire a récemment nommé un champion des langues officielles. Nous pensons que le champion pourrait jouer un rôle important en augmentant la sensibilisation à l'égard de l'obligation de faire une offre active de services bilingues et de fournir, dans l'aéroport, les annonces dans les deux langues officielles.

3.2.4 Participation de la communauté de langue officielle en situation minoritaire

Dans le cadre de la présente vérification, nous avons également observé si l'Administration aéroportuaire tenait des discussions avec les représentants de la communauté de langue officielle en situation minoritaire sur les modifications susceptibles d'améliorer l'image bilingue de l'aéroport, que ce soit par elle-même ou en collaboration avec des institutions fédérales. Nous avons noté que le service du Marketing et développement commercial envisage d'avoir recours aux stations de radio et à la presse francophones dans le but de lancer des concours promotionnels. Selon nous, ce type de partenariat est un important aspect du processus visant à maintenir et à améliorer la prestation de services bilingues de qualité à l'aéroport.

À la lumière de nos entrevues, nous avons appris que l'organisation ne tenait pas de discussions avec la communauté francophone de la région et qu'elle n'avait pas cherché à obtenir ses commentaires. Cependant, nous avons appris depuis la vérification que des cadres supérieurs de l'Administration aéroportuaire avaient rencontré le directeur général de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse dans le but de discuter du programme des langues officielles de l'Administration aéroportuaire.

L'Administration aéroportuaire dispose d'un programme de sensibilisation communautaire et a formé un comité de consultation avec les collectivités, lequel a pour but d'assurer un dialogue continu et de fournir des renseignements sur divers enjeux liés à l'aéroport comme la planification, les opérations et les préoccupations municipales. Le comité se réunit au moins deux fois par année et regroupe des consommateurs, des membres représentant un bon nombre d'industries, le public voyageur ainsi que le gouvernement provincial et l'administration municipale. En 2008, l'Administration aéroportuaire a recruté activement un membre respecté de la communauté francophone locale pour qu'il se joigne au comité. Étant donné ces bonnes pratiques, nous croyons que l'administration aéroportuaire devrait poursuivre ses efforts afin de saisir toutes les occasions de tenir des consultations et de collaborer avec la communauté francophone de la région.

Selon nous, ce type de dialogue permettra à l'administration aéroportuaire de mieux comprendre les besoins de la communauté francophone et de profiter du savoir et des ressources que cette communauté peut offrir dans différents secteurs, notamment le recrutement de personnel bilingue. L'administration aéroportuaire pourrait assumer un leadership en travaillant avec la communauté de langue officielle en situation minoritaire en vue de combler certains écarts signalés quant à sa propre conformité en ce qui a trait aux langues officielles ainsi que la conformité de certains fournisseurs de services sous contrat de l'aéroport.

Nous encourageons également l'administration aéroportuaire à intégrer dans ces discussions des représentants d'autres institutions fédérales situées à l'aéroport (voir la recommandation 6), afin d'aborder les préoccupations communes de toutes les parties.

Recommandation 9

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.

3.2.5 Reddition de comptes sur les langues officielles à l'intention des autorités responsables

Le dernier critère que nous avons examiné au cours de cette vérification était de savoir si l'Administration aéroportuaire rend activement des comptes aux autorités fédérales responsables des dossiers des langues officielles. La reddition de comptes est importante pour permettre aux responsables fédéraux de surveiller les progrès réalisés par les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et de déterminer les sujets de préoccupation.

Le Secrétariat du Conseil du trésor est l'organisme central qui surveille l'application de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, notamment par les administrations d'aéroports. Le Conseil du Trésor est tenu par la *Loi* de déposer un rapport annuel au Parlement sur les parties IV, V et VI de la *Loi*. Chaque année, il achemine une demande aux institutions fédérales, y compris les administrations aéroportuaires, pour obtenir les données pertinentes en vue de préparer ce rapport.

Même si l'Administration reçoit cette demande, nous avons constaté durant la vérification qu'elle n'a pas fait rapport au Secrétariat du Conseil du Trésor entre 2001 et 2007. Toutefois, en 2008 et 2009, l'Administration aéroportuaire a fourni les tableaux concernant le Système d'information sur les langues officielles II (SILO II). Nous les encourageons à continuer à fournir les données nécessaires et à compléter le rapport demandé.

4. CONCLUSION

Au cours de la vérification, nous avons évalué l'engagement du Conseil d'administration et de la haute direction de l'Administration aéroportuaire à l'égard du respect de leurs obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles* et avons examiné si la culture organisationnelle de cette administration reflète la dualité linguistique. Nous avons aussi déterminé si le cadre de gestion et les mécanismes établis permettent à l'Administration aéroportuaire d'assumer ses obligations relatives à la prestation de services aux voyageurs. Nous nous sommes penchés sur la façon dont l'Administration aéroportuaire communique les renseignements relatifs aux langues officielles aux divers intervenants de l'aéroport. Nous avons également vérifié si l'organisation disposait d'une structure de surveillance afin de déterminer efficacement si certains fournisseurs de services sous contrat offrent des services bilingues et afin d'évaluer la qualité de ces services.

Nos constats nous incitent à conclure que l'Administration aéroportuaire a fait des progrès depuis le début de la vérification et qu'à certains égards, elle s'oriente dans la bonne direction. Elle a développé un cadre de responsabilisation et un plan d'action en réponse au processus de bulletin de rendement et à la présente vérification. Elle a modifié sa structure afin de mieux gérer son programme des langues officielles. Elle effectue également une certaine surveillance et a obtenu de bons résultats lors de nos observations portant sur la présence de panneaux indicateurs bilingues dans l'aéroport.

Cependant, notre vérification nous a permis de déterminer un certain nombre de secteurs où l'Administration de l'aéroport pourrait en faire plus pour améliorer la gestion globale de son programme des langues officielles. Au total, le commissaire formule neuf recommandations à l'Administration aéroportuaire afin de combler les écarts mentionnés dans ce rapport.

Pour ce qui est du leadership (objectif 1), le commissaire demande à l'Administration aéroportuaire de prendre les mesures suivantes :

- renforcer son cadre de responsabilisation et son plan d'action en matière de langues officielles;
- élaborer une politique des langues officielles sur le service au public et une stratégie de communication afin de mieux diffuser les renseignements aux intervenants de l'aéroport;
- modifier les contrats de certains fournisseurs de services pour y ajouter des dispositions concernant les mesures incitatives visant le respect des obligations linguistiques ou les conséquences de la non-conformité;
- former un groupe de travail conjoint en collaboration avec d'autres institutions fédérales de l'aéroport pour discuter des questions de langues officielles.

En mettant en œuvre ces recommandations, l'Administration aéroportuaire reconnaîtrait l'importance de veiller à ce que tous ses employés et certains fournisseurs de services sous contrat soient bien au courant de leurs obligations en matière de langues officielles et des conséquences de la non-conformité. De plus, en appliquant nos recommandations, l'Administration aéroportuaire veillera à ce que ses documents

organisationnels portant sur les langues officielles et l'engagement de la haute direction deviennent des outils en vue d'apporter un changement organisationnel et culturel réel et d'en assurer la continuité. En agissant de la sorte, l'Administration aéroportuaire reconnaîtrait également la nécessité de la collaboration horizontale au sein de l'aéroport international Stanfield d'Halifax afin d'offrir aux voyageurs qui y transitent des services de la plus grande qualité.

En ce qui a trait à l'infrastructure et à la surveillance (objectif 2), le commissaire demande à l'Administration aéroportuaire de prendre les mesures suivantes :

- examiner la désignation linguistique des postes pour veiller à ce qu'il y ait un nombre suffisant d'employés bilingues pour satisfaire à ses obligations;
- établir et mettre en œuvre des mécanismes officiels visant la surveillance efficace et efficiente de la conformité à la *Loi sur les langues* officielles de tous les fournisseurs de services sous contrat à l'aéroport international Stanfield d'Halifax qui y sont tenus de fournir des services dans les deux langues officielles;
- mettre en place des pratiques novatrices pour encourager les fournisseurs de services sous contrat à satisfaire à leurs obligations linguistiques;
- tenir des consultations et des activités de prise de contact, plus particulièrement avec la communauté de langue officielle en situation minoritaire, afin d'échanger des préoccupations et de discuter des solutions possibles en ce qui a trait au respect des langues officielles à l'aéroport.

En appliquant ces recommandations, l'Administration aéroportuaire montrerait qu'elle s'est engagée à mettre en place l'infrastructure et les mécanismes de surveillance adéquats au sein de son organisation et de l'aéroport, et qu'elle tient compte des préoccupations de la communauté de langue officielle en situation minoritaire pour améliorer le service à la clientèle afin de mieux satisfaire aux besoins de cette dernière. Nous croyons que la mise en œuvre de ces recommandations serait une étape importante pour combler certains des écarts signalés dans le cadre de nos propres observations faites à l'aéroport et améliorerait les résultats globaux en ce qui a trait à la conformité.

Enfin, nous encourageons l'Administration aéroportuaire à promouvoir la dualité linguistique dans ses rapports avec tous ses clients. Nous croyons que la présente vérification contribuera à renforcer l'engagement de l'Administration à l'égard des langues officielles et, ultimement, à améliorer les services qu'elle offre au public dans les deux langues officielles.

Annexe A : Recommandations à l'intention de l'Administration de l'aéroport international d'Halifax concernant chacun des objectifs, le plan de travail de l'Administration de l'aéroport et nos commentaires

En général, l'approche et le plan de travail présentés par l'Administration de l'aéroport international d'Halifax ne répondent que partiellement aux recommandations du commissaire.

Nous sommes encouragés par certaines des mesures énoncées dans le plan de travail de l'Administration aéroportuaire. Toutefois, dans sa réponse à nos recommandations, l'Administration aéroportuaire a mis l'accent sur un financement fédéral possible au lieu de se concentrer sur le service dans les deux langues officielles et de développer de nouvelles façons de travailler avec les fournisseurs de services. Nous comprenons les défis qui se posent à l'Administration aéroportuaire, mais pour démontrer pleinement son engagement à servir le public dans les deux langues officielles à l'aéroport international Stanfield d'Halifax et réaliser des progrès substantiels, il lui faut envisager des façons novatrices et proactives de satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles liées au service au public.

Nous maintenons notre position selon laquelle l'Administration aéroportuaire doit intégralement mettre en œuvre nos neuf recommandations pour satisfaire pleinement à son obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles et ainsi fournir aux voyageurs qui passent par l'aéroport international Stanfield d'Halifax le meilleur service possible.

Nous sommes convaincus que cette vérification contribuera à augmenter l'engagement de l'organisation envers les langues officielles et ultimement à améliorer les services offerts au public dans les deux langues officielles.

Recommandation 1

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 au programme des langues officielles dans ses divers services.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Réviser le cadre de responsabilisation sous l'angle du libellé normalisé des contrats et des rappels annuels (quatrième trimestre de 2009).
- Communiquer avec les fournisseurs de services sous contrat, particulièrement les personnes responsables des langues officielles (deuxième trimestre de 2010).
- Planifier une réunion infobouffe (deuxième trimestre de 2010).
- Réviser annuellement le cadre de responsabilisation (quatrième trimestre de chaque année).

Nos commentaires

L'Administration aéroportuaire a indiqué qu'elle réviserait son cadre de responsabilisation sous l'angle du libellé normalisé des contrats et des rappels annuels, et ce, au quatrième trimestre de 2009. L'idée d'examiner annuellement le cadre de responsabilisation est un bon départ, sauf que cette démarche demeure incomplète par rapport à notre recommandation de renforcement du cadre, particulièrement en ce qui concerne les mécanismes utilisés pour satisfaire à ses obligations, les moyens de communiquer de façon générale ces renseignements et l'incitation à adopter une approche davantage concertée et proactive à l'égard du programme des langues officielles.

Recommandation 2

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Poursuivre la mise à jour du plan d'action au besoin (mesure continue).
- L'équipe de gestion supérieure examinera annuellement le plan d'action (quatrième trimestre de chaque année).
- Donner aux employés une courte présentation annuelle sur les obligations de l'Administration aéroportuaire en matière de langues officielles dans le cadre d'une séance d'information interne (deuxième trimestre de chaque année).
- Le service des Communications de l'entreprise, Développement du commerce de détail et de la communauté élaborera une stratégie de communication de concert avec l'avocat général (quatrième trimestre de 2010).

Nos commentaires

L'Administration aéroportuaire a indiqué qu'elle préparait une stratégie de communication et que le plan d'action approuvé par l'équipe de gestion supérieure le 8 octobre 2008 serait examiné chaque année. Nous nous réjouissons de ces activités, et nous attendons des changements qui mèneront à un plan orienté vers l'action et comportant des indications claires quant aux résultats des activités proposées.

Recommandation 3

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Examiner et mettre à jour annuellement le site Web pour s'assurer que tout son contenu est bilingue (deuxième trimestre de chaque année).
- La technicienne juridique de la société travaille actuellement à l'organisation d'une réunion infobouffe avec certaines institutions fédérales et des transporteurs aériens qui se trouvent à l'aéroport (deuxième trimestre de 2010).
- Continuer à tenir compte des langues officielles dans les cycles annuels de planification opérationnelle et stratégique (mesure continue).
- Tenir compte des langues officielles dans les rapports annuels futurs (deuxième trimestre de chaque année).
- Informer annuellement l'équipe de gestion supérieure et le Conseil d'administration de l'état du programme des langues officielles (quatrième trimestre de chaque année).
- Installer des affiches appropriées concernant les langues officielles dans certains endroits de l'aéroport pour encourager les employés à s'exprimer dans leur langue maternelle (mesure continue).

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

Aucun plan pour donner suite à ce volet de la recommandation.

Nos commentaires

L'Administration aéroportuaire fait état d'un certain nombre d'activités pour donner suite à la première partie de la recommandation, mais rien n'indique qu'elle élaborera une politique interne pour tenir compte de la deuxième partie de la recommandation. Étant donné les défis qui se posent à l'Administration aéroportuaire dans la prestation de services bilingues aux voyageurs par ses employés et certains fournisseurs de services sous contrat, nous recommandons fortement qu'elle élabore une politique interne pour étayer son engagement à promouvoir la dualité linguistique.

Recommandation 4

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Le service des Communications de l'entreprise, Développement du commerce de détail et de la communauté élaborera, de concert avec l'avocat général, une

stratégie de communication sur les langues officielles (quatrième trimestre de 2010).

Nos commentaires

L'Administration aéroportuaire a déjà manifesté, en réponse à la recommandation 2, son intention d'élaborer une stratégie de communication sur les langues officielles durant le quatrième trimestre de 2010. Nous l'encourageons fortement à s'assurer que la stratégie comporte une campagne de sensibilisation très en vue accompagnée des outils nécessaires pour aider les fournisseurs de services à faire l'offre active ainsi qu'à donner des services dans les deux langues officielles.

Recommandation 5

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- S'assurer de continuer à tenir compte des obligations en matière de langues officielles dans les contrats futurs (mesure continue).
- Sous réserve du financement fédéral, examiner des mesures incitatives possibles (quatrième trimestre de 2010).

Nos commentaires

L'Administration aéroportuaire indique qu'elle continuera à tenir compte des obligations en matière de langues officielles dans les contrats futurs et qu'elle examinera des mesures incitatives possibles. Notons que l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa impose une amende aux concessionnaires lorsqu'on lui signale une infraction à la *Loi sur les langues officielles*. La question d'intérêt est celle de l'engagement à assurer la conformité à la *Loi sur les langues officielles* ainsi que de l'engagement envers la dualité linguistique. Comme l'Administration de l'aéroport international d'Halifax n'a jamais imposé les amendes prévues dans ses contrats, nous sommes impatients de voir les mesures créatives que l'Administration aéroportuaire développera pour assurer le respect des obligations en matière de langues officielles.

Recommandation 6

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- La technicienne juridique de la société travaille actuellement à l'animation d'une réunion infobouffe avec certaines institutions fédérales et des transporteurs aériens qui se trouvent à l'aéroport (deuxième trimestre de 2010).

Nos commentaires

Malgré son intention de tenir une réunion infobouffe, nous avons le sentiment que l'Administration aéroportuaire devrait faire bien davantage qu'une activité ponctuelle et aller de l'avant en instituant un groupe de travail mixte avec d'autres institutions fédérales pour discuter des questions linguistiques et trouver des solutions aux problèmes connexes.

Recommandation 7

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Lorsque les titulaires des postes d'adjoint administratif des Ressources humaines et de gestionnaire des Relations avec la clientèle prendront leur retraite, ces postes seront dotés comme étant bilingues (au besoin).
- La technicienne juridique de la société (et peut-être aussi d'autres employés au besoin ou si du financement est obtenu) amorcera une formation linguistique en français (deuxième trimestre de 2010).
- Recruter activement des bénévoles bilingues (quatrième trimestre de 2010).

Nos commentaires

Dans son plan de travail, l'Administration aéroportuaire fait état de mesures pour doter deux postes bilingues lorsque les titulaires actuels prendront leur retraite. Toutefois, nous sommes d'avis qu'il faut prendre des mesures plus concrètes pour assurer, dans l'intervalle, la prestation de services dans les deux langues officielles.

Quant au recrutement actif de bénévoles bilingues, il s'agit là d'une excellente activité à laquelle nous accordons tout notre appui et qui devrait se faire de façon continue.

Recommandation 8

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;

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Sous réserve d'un financement fédéral, examiner la possibilité de dotation dans un souci de conformité à la *Loi sur les langues officielles* (quatrième trimestre de 2010).

b) élabore et met en application des mesures novatrices pour encourager les fournisseurs de services sous contrat à satisfaire à leurs obligations en matière de langues officielles.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Encourager le gouvernement fédéral à se montrer créatif et à financer des mesures novatrices pour encourager la conformité (quatrième trimestre de 2010).

Nos commentaires

Nous nous attendions à une réponse plus proactive. Le plan de travail présenté à la suite de cette recommandation est quelque peu vague et conditionnel à du financement fédéral. Nous aimerions faire valoir à nouveau que la conformité à la *Loi sur les langues officielles* est obligatoire et s'inscrit dans l'entente que l'Administration aéroportuaire a signée avec le gouvernement lors du transfert de la gestion de l'aéroport.

La surveillance de la conformité à la *Loi sur les langues officielles* ainsi qu'à l'ensemble des autres lois et règlements auxquels est assujettie l'Administration aéroportuaire fait partie intégrante de la gestion de cette dernière. Nous encourageons fortement l'Administration aéroportuaire à chercher des manières novatrices et différentes de s'acquitter de ses obligations à cet égard. En outre, nous nous attendons à ce que l'Administration aéroportuaire fasse preuve de leadership et d'engagement dans ce domaine ainsi qu'envers la promotion de la dualité linguistique.

Recommandation 9

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.

Plan de travail de l'Administration aéroportuaire

- Continuer d'encourager la communauté francophone par l'entremise d'un comité consultatif communautaire (activité continue).

Nos commentaires

Nous espérons une participation accrue de la communauté francophone à l'aéroport international Stanfield d'Halifax.

Annexe B : Objectifs et critères de la vérification

L'objectif global de la vérification consistait à déterminer si la façon dont l'Administration de l'aéroport international d'Halifax (aéroport international Stanfield d'Halifax) gère présentement son programme des langues officielles lui permet de satisfaire efficacement à ses obligations relatives aux langues officielles.

En ce sens, voici les objectifs et les critères détaillés de la vérification :

Objectifs	Critères
<p>1. Leadership</p> <p>Déterminer si l'Administration aéroportuaire s'est engagée à mettre en œuvre de façon efficace la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p>	<p>1.a) Vérifier si l'Administration aéroportuaire a élaboré et mis en œuvre une stratégie organisationnelle, un cadre de responsabilisation et un plan d'action et si elle affecte les ressources adéquates pour veiller à la gestion efficace de son programme des langues officielles.</p> <p>1.b) Vérifier si des mesures ont été prises par les gestionnaires de l'Administration aéroportuaire, y compris le Conseil d'administration, en vue d'accroître la visibilité et l'intégration des langues officielles dans les documents et la culture de l'organisation.</p> <p>1.c) Vérifier si l'Administration aéroportuaire communique efficacement ses politiques, ses plans et ses procédures en matière de langues officielles à ses gestionnaires, à ses employés et aux fournisseurs de services sous contrat de même que si ces derniers connaissent leurs droits et comprennent leurs responsabilités en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>1 d) Vérifier dans quelle mesure l'Administration aéroportuaire mobilise les institutions fédérales situées à l'aéroport afin qu'elles fournissent des services bilingues à l'aéroport international Stanfield d'Halifax.</p>
<p>2. Infrastructure et surveillance</p> <p>Déterminer si l'Administration aéroportuaire dispose des structures et des ressources adéquates pour garantir la gestion efficace de son programme des langues officielles, de son rôle de coordination et de sa conformité globale à la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p>	<p>2.a) Vérifier si l'Administration aéroportuaire a mis en œuvre des pratiques de gestion des ressources humaines efficace (recrutement, dotation, formation et accords de rendement) pour veiller à ce que ses obligations en matière de langues officielles soient entièrement respectées.</p> <p>2.b) Vérifier si un mécanisme efficace est en place afin de traiter les plaintes relatives aux langues officielles de façon à ce que les gestionnaires responsables participent personnellement à la détermination et à la mise en œuvre des mesures correctives qui constitueront une solution durable au problème.</p> <p>2.c) Vérifier si l'Administration aéroportuaire assure une surveillance adéquate de ses services et de ceux qui sont fournis par les compagnies aériennes, certains fournisseurs de services sous contrat et les fournisseurs de services dans le domaine de la santé et de la sécurité, et assure une coordination adéquate avec les institutions fédérales de l'aéroport assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>2.d) Vérifier si l'Administration aéroportuaire consulte les communautés de langue officielle en situation minoritaire à propos des améliorations qui pourraient être apportées pour soigner l'image de l'aéroport en matière de bilinguisme, que ce soit par elle-même ou en collaboration avec les institutions fédérales (assurance de la qualité des services).</p> <p>2.e) Vérifier si l'Administration aéroportuaire rend régulièrement des comptes à l'autorité responsable de ses obligations en matière de langues officielles.</p>