Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

VÉRIFICATION

DES SERVICES BILINGUES FOURNIS AU PUBLIC VOYAGEUR PAR L'ADMINISTRATION CANADIENNE DE LA SÛRETÉ DU TRANSPORT AÉRIEN

RAPPORT FINAL

Mars 2017

www.languesofficielles.gc.ca

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

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement 2017
No de cat. : SF31-130/2017F-PDF
ISBN : 978-0-660-07876-2

FAITS SAILLANTS

QU'AVONS-NOUS EXAMINÉ?

Le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) a réalisé une vérification de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) de décembre 2015 à mars 2016 pour déterminer la mesure dans laquelle l'ACSTA remplit ses obligations linguistiques envers le public voyageur.

La mission de l'ACSTA est de protéger le public en assurant la sûreté des aspects critiques du système de transport aérien, comme désignés par le gouvernement du Canada. Pour ce faire, elle assure des services de contrôle dans les quatre secteurs d'activité suivants :

1. Le contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels;
2. Le contrôle des bagages enregistrés;
3. Le contrôle aléatoire des non-passagers;
4. L'administration du contrôle de l'accès aux zones réglementées de l'aéroport, au moyen de données biométriques.

La vérification portait principalement sur le premier secteur d'activité de l'ACSTA, soit le contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels aux points de contrôle des aéroports de classe 1 (accueillant au moins un million de passagers), qui sont tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

La vérification visait quatre objectifs. Nous avons tout d'abord examiné si la haute direction de l'ACSTA s'engage à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi*, de façon à garantir aux passagers la possibilité d'être servis dans la langue officielle de leur choix. Nous avons ensuite vérifié si l'ACSTA possède un mécanisme officiel pour faire l'offre active et fournir des services de qualité égale en français et en anglais à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté dans les aéroports. De plus, nous avons vérifié si l'ACSTA tient compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) dans l'aménagement de ses services bilingues. Finalement, nous avons vérifié que l'ACSTA surveille de manière efficace la prestation de services de qualité égale en français et en anglais par les tiers fournisseurs de services avec qui elle a conclu des contrats pour assurer des services aux points de contrôle dans les aéroports.

La méthodologie utilisée pour cette vérification se trouve à la fin du rapport, dans la section intitulée « À propos de la vérification ».

POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

Le travail de l'agent de contrôle est exigeant et très précis. Il mise surtout sur le contrôle des passagers afin de veiller à ce que ceux-ci voyagent dans un environnement sécuritaire. Les agents de contrôle travaillent pour des tiers fournisseurs de services et représentent l'ACSTA. Leur rôle est de fournir un service de sûreté professionnel, efficace et uniforme dans tout le pays, respectant ou surpassant les normes établies par Transports Canada. Pour ce faire, ils effectuent le contrôle de sûreté des passagers et de leurs effets personnels aux points de contrôle des aéroports partout au pays, avant leur entrée dans la zone sécurisée d'un aéroport. Le passage au point de contrôle fait partie intégrante et obligatoire du processus de préembarquement auquel le public voyageur est assujetti.

Les agents de contrôle sont en position d'autorité lors du passage des voyageurs au point de contrôle, ce qui fait en sorte que ces derniers sont moins enclins à faire valoir leurs droits linguistiques par crainte de répercussions négatives, comme des retards ou des obstacles dans leur plan de voyage.

Nous croyons qu'une offre active de services dans les deux langues officielles est particulièrement cruciale lorsque les personnes qui offrent un service sont en position d'autorité, car elle permet aux voyageurs de savoir que les services sont offerts dans les deux langues officielles et qu'ils peuvent utiliser le français ou l'anglais dans leurs interactions avec les agents de contrôle qui représentent l'ACSTA, lors de leur passage aux points de contrôle.

En 2014-2015, l'ACSTA a fait partie des institutions visées par le plus grand nombre de plaintes déposées au Commissariat et liées à la partie IV de la *Loi*, se classant au 2e rang pour ce qui est des plaintes en matière de communications avec le public (32 plaintes).

En 2012, dans le cadre d'un exercice visant les droits linguistiques du public voyageur dans les aéroports, le Commissariat a effectué des observations auprès de l'ACSTA dans huit aéroports internationaux. L'ACSTA avait reçu des notes parfaites relativement à l'offre active visuelle. Cependant, elle devait améliorer l'offre active en personne et la disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité linguistique.

L'ACSTA fonctionne à l'intérieur du cadre réglementaire établi par Transports Canada et doit mener ses activités administratives et ses activités de contrôle en respectant les lois et les règlements en vigueur au Canada, y compris la *Loi sur les langues officielles*.

QU'AVONS-NOUS CONSTATÉ?

ENGAGEMENT DE LA HAUTE DIRECTION :

- La haute direction de l'ACSTA a déployé plusieurs efforts pour intégrer les langues officielles dans son travail, par exemple dans les réunions du comité exécutif et du conseil d'administration ainsi que dans la promotion des langues officielles au sein de l'organisation, en conformité avec les principes et responsabilités énoncés dans la *Politique sur les langues officielles* de l'ACSTA.
- Mis à part pour le vice-président, Services généraux, et secrétaire de la société, qui est également champion des langues officielles, il n'y a pas d'objectifs de rendement pour les autres vice-présidents, les directeurs opérationnels au siège social, les directeurs régionaux et les gestionnaires généraux en région pour ce qui est de la prestation de services au public dans les deux langues officielles par les fournisseurs de services.
- Une seule personne assiste le champion des langues officielles à l'ACSTA dans son travail de coordination et de surveillance de la conformité de l'ACSTA à la *Loi*.
- Il n'y a pas d'uniformité dans l'identification linguistique des postes de directeurs régionaux et des gestionnaires principaux, ce qui ne reflète pas l'engagement de la haute direction en matière de langues officielles.
- La promotion des langues officielles est faite par l'ACSTA auprès des tiers fournisseurs de services et du public voyageur. La direction de l'ACSTA reconnaît le besoin de poursuivre les efforts et planifie une série d'initiatives dans son plan d'action sur les langues officielles pour 2016-2017.

LES OPÉRATIONS :

- Malgré les efforts déployés par l'ACSTA afin de clairement communiquer ses obligations en matière de langues officielles à tous les employés des fournisseurs de services, les agents de contrôle n'accueillent pas toujours le public voyageur dans les deux langues officielles et les services disponibles ne sont pas toujours de qualité égale dans les deux langues officielles.
- La compétence linguistique des agents de contrôle n'est pas évaluée de façon uniforme par les différents fournisseurs de services au Canada. Il y a également un manque d'uniformité dans la formation offerte par ces fournisseurs de services aux agents de contrôle, concernant les langues officielles.
- La norme actuelle énoncée dans les clauses linguistiques des contrats de service avec les tiers fournisseurs ne garantit pas des services de qualité égale dans les deux langues officielles.
- L'ACSTA ne connaît pas le nombre optimal d'employés bilingues nécessaires pour assurer la prestation de services en tout temps dans la langue officielle de la minorité linguistique.
- L'ACSTA investit du temps et des ressources afin de mesurer l'offre active de services dans les deux langues officielles par les agents de contrôle, mais ne mesure pas la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles.
- Les fournisseurs de services n'arrivent pas à recruter un nombre suffisant d'employés bilingues pour fournir des services adéquatement dans les deux langues officielles.

LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE :

- L'ACSTA ne consulte pas les CLOSM en matière de services.

MÉCANISME DE SURVEILLANCE ET DE VÉRIFICATION :

- L'ACSTA vérifie la satisfaction des passagers en ce qui concerne les services fournis dans leur langue officielle de préférence. Cependant, le nombre de francophones interrogés est peu élevé, et il est difficile de conclure à l'exactitude des résultats obtenus sur les services offerts aux francophones grâce à la méthodologie actuelle.
- Une évaluation de la qualité des services offerts au public voyageur est en cours à l'ACSTA et comprend un volet sur les langues officielles.

Pour que l'ACSTA puisse pallier les lacunes énumérées ci-dessus, la commissaire aux langues officielles par intérim (la commissaire par intérim) a formulé 15 recommandations, qui se trouvent à l'annexe B.

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéances proposées dans le plan d'action de l'ACSTA pour ce qui est de la mise en œuvre de 10 des 15 recommandations et nous sommes généralement satisfaits des mesures proposées en ce qui concerne les recommandations 4, 5 et 10. Toutefois, nous ne sommes pas satisfaits des mesures proposées en réponse aux recommandations 3 et 8. L'annexe B du présent rapport présente la liste des recommandations par objectif, les commentaires et le plan d'action de l'institution, et les commentaires de la commissaire par intérim. Nous croyons que l'ACSTA doit pleinement mettre en œuvre l'ensemble des recommandations contenues dans ce rapport pour respecter ses obligations prévues par la *Loi* pour ce qui est des communications avec le public et de la prestation de services bilingues. Au cours des 18 à 24 prochains mois après la publication du rapport final de vérification, le Commissariat procédera au suivi de la mise en œuvre des recommandations par l'institution.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

OBJECTIF 1 2
S'assurer que la haute direction de l'ACSTA s'est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, de façon à garantir aux passagers la possibilité d'être servis dans la langue officielle de leur choix.

OBJECTIF 2 5
S'assurer que l'ACSTA possède un mécanisme officiel pour faire l'offre active et fournir des services de qualité égale en français et en anglais à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté dans les aéroports.

OBJECTIF 3 14
S'assurer que l'ACSTA comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tient compte dans l'aménagement de ses services bilingues.

OBJECTIF 4 15
S'assurer que l'ACSTA surveille de manière efficace la prestation de services de qualité égale en français et en anglais par les tiers fournisseurs de services dans les aéroports.

CONCLUSION 16

À PROPOS DE LA VÉRIFICATION 17

ANNEXE A OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION 19

ANNEXE B LISTE DES RECOMMANDATIONS PAR OBJECTIF, COMMENTAIRES ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA AINSI QUE COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM 20

ANNEXE C LISTE DES POINTS DE CONTRÔLE ET DES AÉROPORTS VISITÉS 28

INTRODUCTION

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) a été établie à titre de société d'État mandataire le 1er avril 2002, conformément à la *Loi sur l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien*. Cette institution rend des comptes au Parlement du Canada par l'entremise du ministre des Transports. Elle est régie par un conseil d'administration composé de 11 membres, nommés par le gouverneur en conseil. Le conseil d'administration fournit une orientation stratégique, surveille les finances et l'organisation en général, et assure une bonne gouvernance. Le comité de la haute direction de l'ACSTA comprend quatre vice-présidents, représentant chacun un portefeuille particulier.

L'ACSTA est mandatée de fournir un contrôle efficace des personnes – ainsi que des biens en leur possession ou sous leur contrôle, ou des effets personnels ou des bagages qu'elles confient à un transporteur aérien en vue de leur transport – qui ont accès, par des points de contrôle, à un aéronef ou à une zone réglementée désignée.

En 2014-2015, l'ACSTA a fait le contrôle de plus de 57 millions de passagers. Elle fait appel à trois fournisseurs de services, qui emploient plus de 6 000 agents de contrôle au Canada. L'ACSTA sert en moyenne 155 passagers à l'heure par voie de contrôle. Elle œuvre dans un contexte où les activités doivent se dérouler sans heurts pour assurer le déplacement optimal des personnes et des biens. Les agents de contrôle qui représentent l'ACSTA sont en position d'autorité et de contrôle sur les membres du public voyageur, qui peuvent en être intimidés. Le processus de contrôle de sûreté est complexe et comprend plusieurs étapes qui se déroulent très rapidement. Il est important que les agents de contrôle puissent communiquer efficacement en faisant l'offre active et qu'ils puissent fournir un service dans la langue officielle de préférence du public voyageur afin de faciliter le cheminement du public voyageur à travers le processus de contrôle de sûreté.

La vérification a été réalisée à l'échelle nationale et visait principalement le secteur d'activité de contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels aux points de contrôle des aéroports de classe 1 (accueillant au moins un million de passagers), qui sont tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le modèle de services de l'ACSTA s'articule autour de quatre régions : l'Est, le Centre, les Prairies et le Pacifique, et nous avons visité des aéroports dans ces quatre régions de services.

La section « À propos de la vérification », qui figure à la fin du présent rapport, décrit la méthodologie de cette vérification, et l'annexe A précise les objectifs ainsi que les critères de la vérification.

CADRE LÉGISLATIF

Le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) a réalisé une vérification de l'ACSTA de décembre 2015 à mars 2016 pour déterminer la mesure dans laquelle l'ACSTA remplit ses obligations linguistiques envers le public voyageur. Même si l'ACSTA a de nombreuses obligations prévues par la *Loi*, la vérification portait principalement sur la partie IV de la *Loi*, qui a trait aux communications avec le public et à la prestation des services dans les deux langues officielles. En ce qui concerne les services offerts au public, l'ACSTA a des obligations linguistiques là où il y a une demande importante. Le paragraphe 7(3) du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* (le *Règlement*) précise que :

> pour l'application du paragraphe 23(1) de la *Loi*, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante […] en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs […] lorsque le bureau est un aéroport ou un bureau situé dans un aéroport et que le nombre total de passagers embarqués et débarqués à l'aéroport, au cours d'une année, s'élève à au moins un million.

Comme susmentionné, l'ACSTA utilise un modèle de prestation de services dans le cadre duquel elle a conclu des contrats de service avec trois entreprises pour fournir le personnel de contrôle de sûreté dans les aéroports : GardaWorld Services Aviation, G4S Solutions de Sécurité (Canada) ltée et Securitas Transport Aviation Security Ltd.

L'article 25 de la *Loi* stipule que les obligations linguistiques de l'ACSTA s'étendent aux tiers qui agissent pour son compte, ce qui s'applique aux agents de contrôle qui travaillent pour les fournisseurs de service aux points de contrôle. Quant à l'article 28 de la *Loi*, il mentionne que des mesures doivent être :

> prises pour informer le public, notamment par l'entrée en communication avec lui [offre active] ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services, que ceux-ci lui sont offerts dans l'une ou l'autre langue officielle, au choix.

ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

OBJECTIF 1 : *S'ASSURER QUE LA HAUTE DIRECTION DE L'ACSTA S'EST ENGAGÉE À METTRE EN ŒUVRE LA PARTIE IV DE LA* LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*, DE FAÇON À GARANTIR AUX PASSAGERS LA POSSIBILITÉ D'ÊTRE SERVIS DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE LEUR CHOIX.*

La haute direction joue un rôle primordial dans la mise en œuvre de la *Loi* au sein d'une organisation. L'ancien commissaire Graham Fraser a mentionné à maintes reprises qu'il y a un effet d'entraînement chez le personnel quand la haute direction est vue comme étant engagée envers l'atteinte des objectifs de la *Loi*. Ce premier objectif examine le cadre de gouvernance de l'organisation en matière de langues officielles et évalue l'intégration des langues officielles dans les processus décisionnels de la haute direction. Nous examinons aussi la structure de coordination en ce qui concerne les divers éléments de gestion du programme des langues officielles au sein de l'organisation ainsi que les efforts de la haute direction en matière de promotion des langues officielles au sein de l'organisation et auprès du grand public.

a) L'ACSTA possède une structure de gouvernance en matière de langues officielles, à laquelle prennent part à la fois la haute direction et le conseil d'administration (c'est-à-dire un cadre de responsabilisation, des orientations stratégiques organisationnelles, un plan d'action et des politiques approuvés par la haute direction).

Nous débutons l'analyse avec la *Politique sur les langues officielles* de l'ACSTA, qui date de mars 2014. Elle contient plusieurs éléments tels qu'un énoncé de principe en matière de langues officielles, les définitions des divers éléments de la politique, les exigences des différentes parties de la *Loi* et une section « Responsabilités », qui définit les responsabilités des multiples joueurs dans la mise en œuvre de la *Loi* à l'ACSTA. Elle présente aussi les responsabilités du président, des vice-présidents et du champion des langues officielles. La politique précise que le président doit s'assurer qu'il y a suffisamment de ressources humaines et financières pour la gestion efficace des exigences de la *Loi*, qui s'appliquent à l'ACSTA. Le champion, pour sa part, a un rôle de sensibilisation, de promotion et de direction par rapport aux langues officielles. Il doit donner des conseils, agir comme porte-parole et nommer un coordonnateur des langues officielles. Enfin, la politique énonce les responsabilités des vice-présidents et indique que ces derniers doivent veiller à ce que l'ACSTA et les fournisseurs de services communiquent avec le public et lui assurent un service dans les deux langues officielles. Dans le contexte de cette vérification, nous reconnaissons et nous appuyons cette référence aux responsabilités des vice-présidents en matière de langues officielles. Nous sommes d'avis que les responsabilités décrites obligent les vice-présidents à assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles durant le processus de contrôle préembarquement.

Nous avons également pris connaissance du plan d'action de l'ACSTA en matière de langues officielles, qui date de février 2016. Nous avons constaté des liens directs avec cette vérification. Nous notons l'engagement et la bonne volonté de la haute direction d'améliorer les services fournis au public dans les deux langues officielles. En particulier, le plan d'action mentionne les éléments suivants : des relations plus soutenues entre le champion et les vice-présidents; la prestation de services en matière de langues officielles; l'amélioration de la collecte de données en ce qui concerne les services fournis dans les deux langues officielles; le renouvellement du processus de traitement des plaintes en matière de langues officielles; l'amélioration des produits de communication et de promotion; et la détermination de pratiques exemplaires en consultation avec d'autres institutions fédérales. D'ailleurs, ces initiatives vont de pair avec les recommandations contenues dans le présent rapport.

Pour ce qui est des réunions du conseil d'administration et du comité exécutif de l'ACSTA, nous avons constaté que le conseil d'administration se penche sur les questions de langues officielles au moins une fois par année et, chaque trois mois, traite plus spécifiquement des plaintes touchant les langues officielles. Le comité exécutif, pour sa part, traite des questions des langues officielles de façon officielle tous les mois. Il aborde au besoin des sujets liés aux langues officielles dans le cadre de sa réunion quotidienne, et les rencontres du vendredi se déroulent en français seulement. Les vice-présidents nous ont indiqué que des efforts sont déployés pour n'utiliser que la bonne terminologie en français. Certains membres nous ont avoué faire des recherches terminologiques sérieuses pour bien traiter les sujets de sûreté aérienne. Il est donc évident qu'il y a un effort d'intégrer les deux langues officielles dans le travail de la haute direction de l'ACSTA.

Dans l'ensemble, nous croyons que la haute direction est engagée dans la mise en œuvre de la *Loi* et qu'en ce sens, il y a concordance entre la politique en place et les mesures prises par les vice-présidents. Nous désirons toutefois souligner que la structure en place pour coordonner la mise en œuvre des exigences de la *Loi* pourrait être améliorée.

Lors de nos visites, nous avons remarqué que chaque région et chaque aéroport ont leur propre réalité opérationnelle. D'ailleurs, l'aménagement de l'espace réservé à l'ACSTA dans chaque aéroport varie selon l'espace qui lui est attribué par l'autorité aéroportuaire; chaque ville où se trouve l'aéroport a une particularité

démographique reflétée dans la composition de son personnel; les relations avec les fournisseurs de services varient d'un aéroport à l'autre; et, dans certaines régions, il est plus facile d'attirer du personnel bilingue. Les gestionnaires de l'ACSTA en région doivent prendre des mesures afin d'assurer le bon fonctionnement des opérations et de s'adapter aux besoins cernés pour bien servir le public dans les deux langues officielles.

En outre, une seule personne assiste le champion des langues officielles de l'ACSTA dans son travail de coordination et de surveillance de la conformité de l'ACSTA aux exigences de la *Loi*. Comme le contexte de chaque aéroport est unique et varie donc d'un aéroport à l'autre à travers le Canada, un mécanisme de coordination et d'entraide pourrait aider le champion dans l'assurance de la conformité et permettrait l'échange et le partage des meilleures pratiques de gestion dans le domaine des langues officielles. Une vision commune sur des questions de langues officielles donne une meilleure assurance que les ressources limitées sont utilisées de la meilleure façon possible.

Nous croyons que l'ACSTA bénéficierait d'un réseau composé de coordonnateurs des langues officielles régionaux afin d'appuyer les directeurs régionaux dans leurs tâches de mise en œuvre des exigences de la *Loi*. D'ailleurs, l'établissement d'un tel réseau fait partie des pratiques courantes en matière de langues officielles au sein de plusieurs institutions fédérales. Ce réseau servirait aussi de mécanisme de coordination, de transmission de l'information et d'analyse des questions liées à la mise en œuvre de la *Loi*. Ces coordonnateurs en région pourraient exercer un rôle de liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et faciliter le traitement des plaintes en matière de langues officielles. Ils pourraient jouer un rôle de rassemblement et de promotion en région, comme nous le voyons au siège social dans le cadre des activités du champion et de la représentante des langues officielles. Dans le contexte de la mise en œuvre des recommandations découlant de cette vérification, nous croyons qu'un tel réseau assurerait une uniformité de l'approche et une compréhension commune des changements à apporter.

RECOMMANDATION 1

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette sur pied un réseau composé de coordonnateurs des langues officielles régionaux pour appuyer les directeurs régionaux dans la mise en œuvre des exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

b) L'ACSTA dispose d'un mécanisme d'évaluation de rendement pour les cadres supérieurs et les gestionnaires des opérations qui ont des responsabilités en matière de prestation de services.

Nous avons examiné dans quelle mesure le mécanisme d'évaluation de rendement et d'établissement d'objectifs reflète l'engagement des cadres supérieurs et des gestionnaires opérationnels envers les objectifs de la *Loi*. Vu la particularité de la situation en région, nous avons aussi abordé dans l'analyse de cet élément la question de l'identification linguistique des postes de directeurs et de gestionnaires en région.

Nous avons noté que, mis à part pour le vice-président, Services généraux, et secrétaire de la société, qui est également champion des langues officielles, il n'y a pas d'objectifs de rendement pour les autres vice-présidents, les directeurs opérationnels au siège social, les directeurs régionaux et les gestionnaires principaux en région, pour ce qui est de la prestation de services dans les deux langues officielles par les fournisseurs de services. L'institution nous a informés que, pour l'exercice financier 2016-2017, les vice-présidents ont des objectifs de rendement liés aux langues officielles. Comme susmentionné, la *Politique sur les langues officielles* de l'ACSTA donne aux cadres supérieurs et forcément aux gestionnaires opérationnels qui se rapportent aux vice-présidents, la responsabilité de « s'assurer que l'ACSTA et les tiers fournisseurs de services peuvent communiquer et fournir des services au public dans l'une ou l'autre des langues officielles, dans la mesure prévue dans les exigences de la [Loi] ». Par conséquent, les langues officielles sont un élément important de leur rendement et doivent être reflétées dans des objectifs de rendement précis. Nous avons observé que les langues officielles font partie intégrante de la réflexion stratégique et des activités des vice-présidents ainsi que des directeurs opérationnels au siège social et en région. Ils en parlent régulièrement dans le cadre des discussions concernant les fournisseurs de services lors des réunions de gestion. D'ailleurs, cela fait partie du premier objectif de rendement clé mesuré chaque jour par rapport aux services fournis par les tiers. L'ACSTA a même exigé des plans d'action de la part de certains fournisseurs de services pour pallier le manque de conformité aux exigences de la *Loi*, stipulée dans leur contrat de service.

Nous croyons donc que la définition d'objectifs de rendement liés aux langues officielles pour les vice-présidents, pour 2016-2017, renforcera leur imputabilité. Pour ce qui est des directeurs et des gestionnaires opérationnels se rapportant aux vice-présidents, nous notons que l'ACSTA examine l'option de définir aussi des objectifs de rendement liés aux langues officielles. Nous considérons que cette mesure est également essentielle et complémentera et renforcera le cadre d'imputabilité en matière de langues officielles.

RECOMMANDATION 2

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette en œuvre sa décision de définir des objectifs de rendement liés aux langues officielles pour les vice-présidents pour 2016-2017, qu'elle applique cette décision aux directeurs et aux gestionnaires opérationnels se rapportant aux vice-présidents au siège social et en région, et que l'ensemble de ces cadres et gestionnaires soient évalués en fonction de ces objectifs.

Dans un autre ordre d'idée, nous avons constaté que l'identification linguistique des postes de directeurs et de gestionnaires principaux, Prestation de services, dans les deux régions de l'Ouest, requiert des niveaux de compétences linguistiques nettement inférieurs à ceux exigés dans les régions du Centre et de l'Est. L'identification linguistique des postes de directeurs et de gestionnaires principaux en région nous semble problématique, car elle n'est pas uniforme. Bien que le droit des employés de s'exprimer dans leur langue de préférence au travail peut varier d'une région à l'autre, les exigences sont les mêmes d'une région à l'autre en ce qui concerne la langue des services au public. Nous avons observé la présence de ces directeurs et gestionnaires principaux aux points de contrôle et leurs interactions avec les employés des fournisseurs de services. La visibilité de ces postes et de leurs titulaires est aussi importante pour les agents de contrôle, la clientèle et les communautés linguistiques. Mentionnons enfin que ces postes sont un élément essentiel reflétant l'engagement de la haute direction envers l'atteinte des objectifs de la *Loi*.

RECOMMANDATION 3

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien revoie objectivement l'identification linguistique des postes de directeurs et de gestionnaires principaux, Prestation de services, en région, pour que ces postes reflètent bien l'engagement de la haute direction vis-à-vis de la gestion des langues officielles et en assure une visibilité aussi importante dans l'Ouest du pays que dans l'Est.

c) La haute direction veille à promouvoir les langues officielles dans l'organisation et auprès des tiers, et en assure la visibilité au sein de l'organisation et auprès du grand public (site Web, communiqués, réseaux sociaux, etc.).

Nous avons noté plusieurs efforts de promotion de la dualité linguistique auprès des employés du siège social. Les vice-présidents font la promotion des langues officielles dans leur propre direction. Ils connaissent la langue officielle de préférence de leurs employés et les encouragent à l'utiliser dans leurs communications avec eux. De plus, une politique interne permet l'offre de formation linguistique au mérite aux employés qui veulent progresser au sein de l'ACSTA. Par l'entremise de la Direction des communications, l'ACSTA souligne et participe aux Rendez-vous de la francophonie et à la Journée de la dualité linguistique en organisant des événements pour l'ensemble des employés de l'ACSTA, y compris ceux en région. Mentionnons aussi qu'avec tout achat d'appareils de sécurité vient l'obligation de fournir les manuels d'entretien et les guides d'utilisation dans les deux langues officielles.

Un bulletin intitulé *ACSTA Contrôle* a été élaboré comme outil de communication pour les employés et le personnel des fournisseurs de services. Ce bulletin informe les employés et les fournisseurs de services des nouvelles pertinentes, met en lumière le bon rendement de certains agents de contrôle et fait le rappel de certaines procédures, y compris les obligations de servir le public dans les deux langues officielles. Nos rencontres dans les régions nous ont permis de constater que ce bulletin est fort apprécié et fréquemment consulté, en particulier par les agents de contrôle.

Soulignons aussi que, pour ce qui est de la haute direction des fournisseurs de services, des rencontres documentées ont lieu chaque trimestre au siège social de l'ACSTA, où la question des langues officielles est abordée, au besoin. En outre, dans chacune des régions, des réunions sont prévues avec la direction régionale des fournisseurs de services chaque semaine, où, encore une fois, la question des langues officielles est abordée, au besoin. De plus, la Direction des communications a élaboré et mis à la disposition des agents de contrôle unilingues une petite carte bleue sur laquelle se trouvent des phrases clés pour les aider à s'adresser aux passagers désirant leur service dans la langue de la minorité.

Pour ce qui est de la visibilité et de la promotion des langues officielles auprès du public, nous avons cherché sur le site Web afin de trouver des renseignements faisant la promotion du fait que l'ACSTA pouvait servir le public dans la langue officielle de son choix dans les aéroports, mais nous n'avons rien trouvé à ce sujet. Lors de nos discussions sur cette question, nous avons appris que des démarches avaient déjà été entreprises par l'ACSTA pour ce faire, ce qui constitue une excellente nouvelle. En parcourant le nouveau plan d'action de l'ACSTA, nous avons aussi noté l'intention de mettre les réussites et les nouveautés liées aux questions des langues officielles plus en évidence dans le rapport annuel des activités de l'ACSTA. Nous soulignons cette excellente initiative.

Enfin, l'ACSTA s'est doté d'une pratique documentée de vérification de l'affichage bilingue dans les aéroports. Les agents de rendement et les chefs d'équipe de l'ACSTA vérifient régulièrement l'affichage bilingue dans les aéroports et en font rapport, tandis que les gestionnaires principaux, Prestation de services, pour leur part, le font au moins chaque trimestre pour s'assurer que l'affichage est conforme aux politiques en place. L'ACSTA fait appel aux journaux de la presse minoritaire au besoin pour annoncer des nouveautés en matière de contrôle préembarquement et utilise les médias sociaux (par exemple Twitter) pour rejoindre le public ainsi que faire des rappels et des annonces. Une vérification des messages sur Twitter a révélé que quelques messages concernant les services dans les deux langues officielles ont été publiés, et l'ACSTA nous a confirmé qu'elle entend augmenter le nombre de communications à ce sujet à l'avenir et qu'elle a prévu, dans son calendrier de production trimestriel, la diffusion de messages concernant les services offerts dans les deux langues officielles par l'ACSTA dans les aéroports ayant des obligations linguistiques. Finalement, l'ACSTA a mis sur pied un programme de rapprochement communautaire ayant une composante qui touche la promotion et la visibilité des langues officielles auprès des groupes communautaires. Il en sera question plus en détail à l'objectif 3.

Les observations ci-dessus indiquent que L'ACSTA a un bon nombre d'initiatives en place pour promouvoir les langues officielles et en assurer la visibilité auprès des employés, des tiers fournisseurs de services et du grand public. Nous sommes satisfaits de voir qu'à la suite des discussions que nous avons eues avec ses représentants, l'ACSTA prendra d'autres mesures proactives pour mettre davantage en lumière la question des langues officielles dans les médias sociaux.

OBJECTIF 2 : *S'ASSURER QUE L'ACSTA POSSÈDE UN MÉCANISME OFFICIEL POUR FAIRE L'OFFRE ACTIVE ET FOURNIR DES SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS À TOUTES LES ÉTAPES DU PROCESSUS DE CONTRÔLE DE SÛRETÉ DANS LES AÉROPORTS.*

L'objectif 2 vise les opérations de l'ACSTA dans les milieux aéroportuaires avec un accent particulier sur l'offre active et le service dans les deux langues officielles offerts par les agents de contrôle au public voyageur lors des contrôles préembarquement.

a) L'ACSTA a des politiques et des directives en place, qui sont communiquées au personnel de l'ACSTA et aux tiers fournisseurs de services.

POLITIQUES ET DIRECTIVES SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Les agents de contrôle ont l'obligation de faire l'offre active et de fournir un service de qualité égale en français et en anglais au public voyageur qui passe aux postes de contrôle de sûreté dans tous les aéroports désignés bilingues, comme le spécifient les articles et paragraphes 23(1), 25 et 28 de la *Loi* ainsi que le paragraphe 7(3) du *Règlement*. Cette obligation s'étend à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté. À cet effet, l'ACSTA a un manuel de procédures opérationnelles normalisées, principal outil de référence pour les agents de contrôle. Ceux-ci doivent connaître et comprendre toutes les procédures qui s'y trouvent afin de bien effectuer leur travail.

L'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles sont traitées dans la procédure opérationnelle normalisée, qui indique que l'agent de contrôle doit s'adresser aux passagers avec une expression bilingue conforme à l'offre active, telle que « Bonjour, hello » ou « Hello, bonjour », lorsqu'il est le premier point de contact au point de contrôle. Selon la procédure, « mieux vaut faire preuve de prudence et utiliser l'offre active lorsque vous n'êtes pas certain d'être le premier point de contact ». Suivant la réponse du voyageur, l'agent de contrôle doit fournir le service dans la langue officielle de préférence indiquée par le voyageur.

Si l'agent de contrôle ne parle pas la langue officielle de préférence indiquée par le voyageur, il doit immédiatement demander au superviseur de prendre des dispositions pour fournir un service dans la langue officielle demandée par le client. Si le superviseur choisit de faire appel à un agent bilingue, la procédure indique que celui-ci

n'a pas à accomplir chaque tâche, mais doit par contre être présent tout au long du processus de contrôle de sûreté pour communiquer avec le voyageur et agir à titre d'interprète.

Finalement, la procédure indique que l'agent bilingue doit s'identifier en portant une épinglette à cet effet et demande de façon très générale à tous les employés de favoriser un environnement de travail bilingue sans toutefois définir cette attente.

COMMUNICATIONS AU PERSONNEL ET AUX TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES

Nous avons constaté que la procédure est disponible dans les deux langues officielles et qu'elle est expliquée aux agents de contrôle par le personnel de l'ACSTA lors de la formation de base. Le manuel de formation inclut la procédure, et une séance de formation portant sur les responsabilités des agents aux termes de la *Loi* est effectivement offerte à tous les nouveaux agents de contrôle. Les superviseurs et les gestionnaires des tiers ainsi que le personnel de l'ACSTA qui travaille dans les aéroports sont également au courant des politiques et des procédures concernant les langues officielles.

Nous avons constaté que l'ACSTA publie également des articles faisant des rappels de cette procédure dans son bulletin intitulé *ACSTA Contrôle*. De plus, nous avons constaté que l'ACSTA s'assure, par l'entremise de ses gestionnaires de la prestation de services en région, que les langues officielles et l'obligation de faire l'offre active en particulier font partie des sujets abordés presque quotidiennement lors des changements de quart de travail.

Toutes les personnes que nous avons rencontrées en entrevue, y compris des agents de contrôle, des gestionnaires et des représentants des différents fournisseurs de services, des employés de l'ACSTA dans les six aéroports visités et au siège social, dont la haute direction à l'ACSTA, ont confirmé que la procédure est en place et qu'ils connaissent leurs obligations linguistiques envers le public voyageur aux points de contrôle.

ANALYSE DE LA CONFORMITÉ DE LA PROCÉDURE OPÉRATIONNELLE NORMALISÉE À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

En pratique, l'offre active est faite pour aviser le voyageur qui se présente à un point de contrôle que le service est disponible à cet endroit dans sa langue officielle de préférence. Ainsi, l'agent de contrôle cherche à connaître, grâce à la réponse du voyageur, dans quelle langue celui-ci désire recevoir son service. Il va sans dire que le service approprié doit s'ensuivre.

Le travail de l'agent de contrôle est exigeant et très précis. Il mise surtout sur le contrôle des passagers afin de veiller à ce que ceux-ci voyagent dans un environnement sécuritaire. L'achalandage aux points de contrôle est imprévisible, et l'ACSTA, voulant offrir un service courtois et rapide, tente de procéder de la façon la plus efficace possible afin de ne pas faire attendre le public voyageur aux points de contrôle. La procédure s'applique en tout temps. Elle indique que l'agent de contrôle doit faire l'offre active et offrir le service dans la langue officielle de préférence du voyageur. Nous avons constaté que si l'agent de contrôle est bilingue, la procédure fonctionne. Elle peut même fonctionner lorsqu'un agent bilingue est absent temporairement et qu'on doit faire appel au superviseur pour mettre en place une mesure administrative temporaire pour offrir un service dans les deux langues officielles jusqu'au retour de l'agent bilingue. Cependant, le manque de personnel bilingue dans plusieurs régions et l'affectation d'un nombre insuffisant d'agents bilingues aux points de contrôle fait en sorte qu'on fait appel à la mesure administrative temporaire très fréquemment. Malheureusement, cette mesure devient la norme la plupart du temps. Nos consultations auprès des CLOSM ont confirmé que celles-ci aussi notent un nombre insuffisant d'agents bilingues aux points de contrôle.

La rapidité avec laquelle un agent doit faire son travail influence aussi sa façon de suivre la procédure. Certains agents unilingues ont mentionné se sentir pris au dépourvu quand vient le temps de mettre en application la procédure. Ils doivent interpréter en quelques secondes les propos de la personne qui se présente devant eux et déterminer sa langue officielle de préférence. Ils ont mentionné qu'il y a très peu de temps pour faire cette observation et encore moins de temps pour aller chercher le superviseur. Les agents ont également mentionné à maintes reprises que l'endroit où ils sont affectés aux points de contrôle et le bruit environnant fait en sorte que, dans la majorité des cas, ils ne peuvent savoir si la personne demande un service en français ou en anglais sans avoir à refaire l'offre active.

Nous avons observé et les entrevues ont confirmé que certains agents de contrôle unilingues lèvent la voix ou tentent d'attirer l'attention en levant les bras pour signaler leur besoin d'aide. Cela attire l'attention des gens autour et indispose le voyageur qui demande un service dans sa langue, et il est évident que celui-ci sera traité différemment à partir de ce moment.

L'endroit où se trouvent les superviseurs a une incidence sur l'application de la procédure, car ils ne sont pas toujours assez près des agents de contrôle et immédiatement disponibles. Nous avons observé que l'agent de contrôle qui est à l'extérieur des portes du point de contrôle ou loin du superviseur ne peut demander au public

voyageur d'attendre lorsqu'il s'absente pour demander de l'aide au superviseur, ce qui causerait des délais, et il est difficile pour lui de signaler discrètement son besoin d'aide s'il est loin du superviseur. Bien qu'on offre une petite carte bleue aux agents unilingues sur laquelle sont inscrites des phrases clés pour les dépanner, cela ne suffit pas toujours, surtout s'il faut faire vite.

Nous avons visité six aéroports désignés bilingues durant la vérification, soit ceux situés à Vancouver, à Edmonton, à Montréal, à Ottawa, à Toronto et à Halifax. Sur 22 visites aux points de contrôle dans ces aéroports, l'offre active était souvent faite, mais nous avons rarement reçu le service dans la langue officielle de la minorité de l'endroit visité, sauf à Montréal. Nous avons constaté que les agents unilingues font souvent fi de la procédure, surtout si les agents bilingues ou les superviseurs sont loin d'eux ou absents. Certains agents unilingues ont indiqué qu'ils ne font pas l'offre active en tout temps lorsqu'ils savent qu'ils ne sont pas en mesure de servir le client dans sa langue officielle de préférence ou que le service ne sera pas disponible faute d'agents bilingues. Ils ne veulent pas entrer en confrontation avec le public voyageur. Enfin, certains ont mentionné que, lorsque l'achalandage est élevé, le roulement du public voyageur aux points de contrôle prime sur son droit à recevoir le service dans la langue de la minorité, ce qui est inacceptable.

La procédure actuelle pose problème du point de vue des langues officielles, puisque le voyageur qui demande son service dans la langue officielle de la minorité lorsqu'il n'est pas servi par un agent bilingue aura droit à un traitement qui n'est pas égal à celui offert au voyageur utilisant la langue officielle de la majorité tout au long du processus de contrôle de sûreté. Cela est aggravé par le fait que l'agent de contrôle est en position d'autorité au point de contrôle. Le voyageur se sent souvent vulnérable face à une personne en position d'autorité et ne se plaindra pas pour éviter d'être stigmatisé publiquement.

Les agents de contrôle qui représentent l'ACSTA doivent absolument veiller à assurer la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Rendue en octobre 2015, la décision de la Cour fédérale dans l'affaire *Tailleur* (2015 CF 1230) précise l'égalité de la qualité du service. Dans sa décision, le juge explique que, dans une situation qui exige un service rapide, exact et efficace, celui-ci doit être fourni avec la même rapidité, exactitude et efficacité dans les deux langues officielles. Si le service est de moindre qualité parce qu'il doit régulièrement faire l'objet d'une mesure administrative, il en découle que le service est de qualité différente et inégale, et ce, au détriment des membres d'une communauté de langue officielle donnée. Le droit enchâssé dans la partie IV de la *Loi* signifie un traitement égal réel, et la notion d'égalité ne peut se limiter à des demi-mesures. Par conséquent, nous sommes d'avis que la procédure, dans son application actuelle, ne satisfait pas aux critères nécessaires pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles et n'est donc pas conforme aux exigences de la partie IV de la *Loi*.

RECOMMANDATION 4

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que la procédure opérationnelle normalisée concernant les langues officielles soit modifiée de façon à considérer l'offre active et le service de qualité égale dans les deux langues officielles comme un tout indissociable dans l'application des mesures de sûreté aux points de contrôle. Cette nouvelle procédure devra être communiquée à tout le personnel de première ligne.

b) Les contrats avec des tiers fournisseurs de services contiennent des clauses linguistiques faisant en sorte que les tiers ont des objectifs de rendement et des mécanismes de surveillance des activités pour fournir efficacement des services de qualité égale dans les deux langues officielles à tous les quarts de travail.

LES CLAUSES LINGUISTIQUES DES CONTRATS

L'ACSTA a signé des contrats avec trois fournisseurs de services : G4S Solutions de Sécurité (Canada) ltée, GardaWorld Services Aviation et Securitas Transport Aviation Security Ltd. Les contrats contiennent tous les mêmes clauses linguistiques.

La clause 7.2 de ces contrats porte sur la question du personnel de contrôle bilingue. Elle indique qu'il incombe au fournisseur de services de veiller à ce que les compétences linguistiques du personnel de contrôle bilingue présent aux points de contrôle préembarquement pendant les heures d'exploitation soient suffisantes, de sorte qu'une qualité et un niveau équivalent de communication soient offerts dans les deux langues officielles à tout moment. La clause indique également que, dans le doute, l'ACSTA peut évaluer le personnel du fournisseur de services pour s'assurer de ses compétences linguistiques. L'ACSTA a confirmé qu'elle laisse cette tâche entièrement aux fournisseurs. L'ACSTA ne vérifie pas qu'une qualité et un niveau équivalent de communication sont offerts dans les deux langues officielles et n'a pas de test de langue prescrit pour le personnel des fournisseurs de services afin d'évaluer le niveau de bilinguisme des agents de contrôle.

Dans le cadre de nos entrevues, les gestionnaires des fournisseurs de services et les agents de contrôle bilingues nous ont informés qu'en général, l'évaluation de la compétence linguistique à l'embauche se résume à des questions posées dans les deux langues officielles lors d'une entrevue en personne ou encore par un test informel lors d'une entrevue au téléphone. Dans certains cas, on nous a fourni des exemples de tests qui se limitent à des questions simples servant à évaluer la capacité des candidats à diriger les voyageurs lors du processus de contrôle de sûreté.

Nous avons aussi constaté que chacun des fournisseurs de services évalue le niveau de bilinguisme de ses candidats de façon différente. Bien que nous avons été généralement très satisfaits de la compétence linguistique des agents de contrôle bilingues que nous avons rencontrés lors de nos entrevues, le manque d'uniformité de l'approche et le fait que l'ACSTA ne vérifie pas le niveau de qualité de communication dans les deux langues officielles des agents de contrôle bilingues ne garantissent pas que ces derniers sont en mesure d'offrir au public voyageur une qualité et un niveau équivalent de communication en français et en anglais. L'ACSTA doit s'assurer du niveau de bilinguisme des agents de contrôle qui le représentent auprès du public voyageur, de façon à ce qu'ils puissent offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 5

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prescrive une approche uniforme à tous les fournisseurs quant à la façon d'évaluer et de valider le niveau de compétence linguistique des agents de contrôle bilingues, assurant ainsi un standard de qualité égale à un niveau de compétence suffisant pour communiquer efficacement dans les deux langues officielles.

La clause 7.2.1.1 des contrats indique pour sa part que le fournisseur de services doit s'assurer d'avoir au moins un agent bilingue par deux voies de service ouvertes en tout temps pendant les heures d'exploitation.

La clause mentionne aussi que le fournisseur de services doit s'assurer qu'il y a un nombre de membres du personnel de contrôle bilingues supplémentaire, en plus du minimum mentionné ci-dessus, qui soit disponible pour répondre à la demande de services bilingues aux points de contrôle à un emplacement aéroportuaire donné.

Bien que, selon le *Règlement*, on identifie un aéroport de classe 1 comme étant désigné bilingue lorsqu'il accueille au moins un million de passagers, la demande réelle de passagers qui exigent un service dans la langue de la minorité dans ces aéroports n'est pas mesurée. L'ACSTA reconnaît que la norme qui veut un agent bilingue par deux voies de service ouvertes n'est peut-être pas suffisante dans tous les cas pour offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles lorsque requis. Nous sommes d'avis que l'ACSTA doit évaluer la demande réelle pour connaître le nombre optimal d'agents bilingues nécessaires afin de servir le public dans les deux langues officielles dans chaque aéroport de classe 1. Nous sommes d'avis qu'un agent bilingue par deux voies de service dans un point de contrôle, qui sert une population de minorité linguistique importante, est nettement insuffisant. En ce qui concerne le personnel de contrôle bilingue supplémentaire, plusieurs régions nous ont fait part du manque d'agents bilingues pour respecter les obligations contractuelles minimales. Certains fournisseurs de services ont mentionné que, pour faire face à des situations qui dépassent les exigences minimales (par exemple le départ d'un vol d'Air France), il faut affecter presque tous les agents bilingues sur place. Nous avons constaté qu'il y a très peu de personnel de contrôle bilingue supplémentaire – dans certaines régions, il n'y en a aucun – et nous estimons que cette situation est inacceptable.

La norme actuelle qui veut un agent bilingue par deux voies de service ne garantit pas un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Les plaintes reçues du public voyageur au Commissariat, les commentaires des CLOSM et nos propres observations en témoignent. L'ACSTA reconnaît que la norme actuelle a été établie sans tenir compte de la demande réelle et qu'elle n'est pas suffisante dans certains cas pour respecter les exigences d'un service de qualité égale.

Mentionnons cependant que la clause 7.2.1.1 permet aux fournisseurs de services de proposer d'autres façons d'offrir des services dans les deux langues officielles. L'ACSTA a indiqué qu'elle a l'intention de considérer les propositions des fournisseurs dans la prochaine ronde de négociation des contrats. Il convient de noter que le paragraphe 5.1 de sa politique sur les langues officielles explique que le président et chef de la direction de l'ACSTA est responsable de s'assurer qu'il y a suffisamment de ressources humaines et financières en place, à l'échelle nationale et régionale, pour satisfaire aux exigences de la *Loi*, telles qu'elles s'appliquent à l'ACSTA. Comme il s'agit d'une valeur intrinsèque de l'organisation, nous considérons que l'ACSTA doit être disposée à considérer les propositions des fournisseurs de services pour une meilleure affectation des ressources actuelles aux points de contrôle.

Afin que l'ACSTA puisse établir ses besoins en matière de personnel bilingue et qu'elle soit en mesure de bien servir le public voyageur et d'offrir des services bilingues lorsque nécessaire, il est important qu'elle connaisse la demande réelle pour des services dans la langue de la minorité dans les aéroports de classe 1. Elle doit également revoir la norme actuelle en vigueur et établir un modèle de services permettant au fournisseur de services de fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 6

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prenne les mesures nécessaires pour évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports désignés bilingues et revoie la norme actuelle en vigueur pour s'assurer que les fournisseurs de services peuvent fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

OBJECTIFS DE RENDEMENT ET SURVEILLANCE

L'ACSTA a établi des objectifs de rendement et surveille les tiers fournisseurs de services afin de satisfaire à certaines des exigences de la *Loi*, mesures énoncées à la fois dans les clauses linguistiques des contrats et dans sa procédure.

Deux programmes concernent le rendement et la surveillance : le Programme pour l'excellence du service (PES), qui se base sur la procédure, et le Programme de conformité des contrats (PCC), en lien avec les clauses dans les contrats.

L'ACSTA surveille surtout ce qu'elle peut mesurer, vérifier et valider sans interrompre le travail des agents de contrôle. Par les deux programmes susmentionnés, les agents de rendement de l'ACSTA vérifient une série de critères reliés aux langues officielles. Ils vérifient notamment :

1. que l'offre active est effectuée;
2. qu'un agent bilingue est présent par point de contrôle;
3. qu'un agent bilingue est présent par deux voies de service ouvertes;
4. que les pictogrammes pour les langues officielles sont en place;
5. que les enseignes concernant le service bilingue ne sont pas obstruées ni endommagées;
6. que les agents bilingues portent l'épinglette indiquant qu'ils offrent un service bilingue.

Le critère 1, qui concerne l'offre active dans les deux langues officielles, fait partie du PES et constitue une des trois composantes du premier indicateur de rendement de ce programme. Une prime est octroyée aux fournisseurs de services qui réussissent à respecter leurs obligations linguistiques concernant l'offre active. Le fournisseur qui obtient une note de 98 % pour les trois composantes peut maximiser la prime au rendement pour cet indicateur. Par contre, si les résultats sont inférieurs à 85 %, le fournisseur doit préparer un plan d'action officiel pour corriger la situation. L'ACSTA indique qu'il a mis sur pied le programme de rémunération afin d'encourager l'excellence dans la prestation de services bilingues.

Les critères 2 à 6 font partie du PCC, un programme moins formel que le PES. Les résultats de la surveillance pour les critères de ce programme sont traités différemment des résultats des indicateurs de rendement du PES. Les mesures correctives pour les fournisseurs de services qui ne respectent pas les normes établies pour les critères du PCC sont déterminées à l'échelle régionale et sont laissées à la discrétion des gestionnaires de prestation des services de l'ACSTA dans les régions concernées. Les manquements à ces critères peuvent quand même donner lieu à des pénalités financières.

Plus particulièrement pour ce qui est du port de l'épinglette bilingue par les agents bilingues indiquant qu'ils sont en mesure d'offrir un service dans les deux langues (critère 6 ci-dessus), nous avons observé et noté durant les entrevues qu'à l'exception de deux ou trois cas où les agents l'avaient égarée ou oubliée, l'épinglette indiquant que l'agent était bilingue était portée et visible. Nous avons remarqué, lors de nos entrevues avec les agents bilingues en particulier, qu'il y avait une fierté à servir les passagers dans la langue officielle de leur choix. Une agente a fait le commentaire suivant : « Quand on parle français, la personne rayonne », en faisant allusion aux passagers demandant un service en français. Notons qu'en général, dans le cadre de nos entrevues avec les agents de contrôle, bilingues ou non, ces derniers ont montré une fierté et ont souligné l'importance de pouvoir bien servir les passagers.

Nous notons cependant, que ce soit dans le cadre du PCC ou du PES, que l'ACSTA ne surveille ni le fait que le service est offert par les agents de contrôle dans la langue officielle de préférence du voyageur ni la qualité égale de ce service, ce qui n'incite pas les tiers à se dépasser ou encore à mettre des efforts supplémentaires pour satisfaire à l'exigence d'offrir un service de qualité égale, qui pourtant fait partie des obligations de l'ACSTA conformément à la *Loi* et aux clauses des contrats de service. Il est impératif que le service de qualité égale soit inclus au même titre que l'offre active dans les critères du PES.

Pour ce qui est des critères liés aux langues officielles énoncés dans le PCC, il faudra les redéfinir en fonction de la recommandation précédente sur la mesure de la demande réelle. De plus, une approche uniforme d'une région à l'autre est nécessaire en ce qui a trait aux conséquences de ne pas atteindre les normes de rendement liées aux langues officielles associées au PCC.

RECOMMANDATION 7

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette en place un mécanisme pour mesurer la disponibilité du service et sa qualité égale dans les deux langues officielles, et qu'elle l'inclue dans les éléments considérés dans la mesure du rendement en matière de langues officielles du Programme pour l'excellence du service.

RECOMMANDATION 8

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien revoie ses normes liées aux langues officielles dans le Programme de conformité des contrats et qu'elle rende uniformes d'une région à l'autre les conséquences de ne pas atteindre ces nouvelles normes.

LES AGENTS DE RENDEMENT

L'ACSTA se fie beaucoup sur les observations de ses agents de rendement. Ceux-ci sont connus des agents de contrôle et, lorsqu'ils sont présents, les agents se savent évalués. Sauf pour les postes de Montréal et quelques cas isolés, une évaluation des exigences linguistiques des postes d'agents de rendement dans les six aéroports visités a révélé que la majorité de ces postes sont désignés unilingues anglais. En lien avec ce que nous avons recommandé ci-dessus, il est nécessaire que les agents de rendement puissent évaluer le service de qualité égale et, pour ce faire, ils doivent pouvoir comprendre la langue de la minorité. Pour l'instant, les agents de rendement n'ont pas besoin d'être bilingues pour entendre et comprendre « Hello, bonjour » ou « Bonjour, hello » ou pour vérifier les enseignes, les épinglettes, etc., mais ils doivent l'être pour vérifier la prestation du service. Nous croyons donc qu'un nombre suffisant d'agents de rendement doivent être bilingues pour mesurer efficacement la qualité du service dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 9

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien revoie l'identification linguistique des postes de ses agents de rendement dans les aéroports et assure un nombre suffisant d'agents bilingues pour effectuer la surveillance efficacement et mesurer le service de qualité égale dans les deux langues officielles.

c) Le recrutement du personnel, sa formation et ses compétences linguistiques répondent au besoin d'atteindre les objectifs liés aux langues officielles stipulés dans les contrats des fournisseurs de services.

RECRUTEMENT DU PERSONNEL

L'ACSTA a confirmé que le recrutement du personnel travaillant aux points de contrôle est laissé entièrement aux différents fournisseurs de services. Dans l'ensemble, le processus d'évaluation des agents de contrôle est laborieux et le recrutement d'agents bilingues est complexe dans certaines régions à cause d'éléments tels que le bassin restreint de population bilingue à la recherche d'emploi, les aéroports souvent éloignés du centre-ville, les frais parfois élevés pour se déplacer aux aéroports et la concurrence avec d'autres entreprises qui offrent des avantages monétaires aux employés bilingues qui se joignent à eux. Le taux de rétention des agents bilingues est aussi plus bas que celui des agents unilingues, car le personnel bilingue est aussi en demande dans d'autres domaines.

Nous avons constaté que les fournisseurs de services déploient des efforts pour recruter du personnel bilingue. Par exemple, ils indiquent sur leur site Web et dans leurs annonces de recrutement qu'une préférence est accordée aux personnes bilingues. Exceptionnellement, certains fournisseurs communiquent avec des établissements d'enseignement francophones et avec des associations communautaires pour solliciter des candidats bilingues, mais, en général, il y a très peu d'efforts de la part des fournisseurs de services quant aux relations communautaires pour trouver du personnel bilingue et aucune consultation avec les CLOSM n'a lieu.

RÉGION	AÉROPORT	NOMBRE D'AGENTS DE CONTRÔLE	POURCENTAGE D'AGENTS POUVANT SERVIR LE PUBLIC EN ANGLAIS	POURCENTAGE D'AGENTS POUVANT SERVIR LE PUBLIC EN FRANÇAIS
Centrale	Ottawa	245	100 %	29 %
	Toronto	1 841	100 %	5 %
Pacifique	Vancouver	875	100 %	9 %
Prairie	Edmonton	327	100 %	9 %
Est	Halifax	254	100 %	15 %
	Montréal	731	98 %	99 %

Le tableau ci-dessus indique, pour les aéroports que nous avons visités, le ratio d'agents bilingues par rapport à ceux unilingues qui étaient à l'emploi des fournisseurs de services en mars 2016.

Comme on peut le constater, à l'exception notable de Montréal, très peu d'agents peuvent offrir un service dans la langue officielle de la minorité. Nous avons entendu à plusieurs reprises, lors de nos entrevues, que les agents bilingues ne sont pas avantagés par rapport à leurs collègues unilingues. On nous a mentionné que c'est pour cette raison que certains se disent unilingues, même s'ils ont des compétences dans l'autre langue officielle. Comme il y a pénurie d'agents bilingues dans certaines régions, les agents de contrôle bilingues nous ont aussi mentionné qu'il est parfois difficile pour eux de prendre des pauses ou de prendre un repas comme les autres, car personne ne peut les remplacer. Les agents bilingues sont aussi sollicités pour passer d'un point de contrôle à l'autre et doivent parfois même changer d'aérogare pour pallier une pénurie d'agents bilingues.

Les agents de contrôle sont syndiqués et, dans un contexte syndical, il y a très peu de réceptivité à ce que certains des employés soient avantagés et, traditionnellement, c'est surtout l'ancienneté qui prime. La partie IV de la *Loi* vise avant tout à garantir que les institutions mettent en œuvre des mesures qui permettent aux Canadiens d'exercer pleinement les droits qui leur sont conférés par la Constitution, soit de communiquer avec les institutions du gouvernement du Canada ou d'en recevoir des services dans l'une ou l'autre des langues officielles. La quasi-constitutionnalité de la *Loi* fait en sorte que les droits linguistiques ont préséance sur les conventions collectives. Ainsi, les droits linguistiques du public voyageur, et non seul l'ancienneté des employés, doivent être pris en considération dans la planification des horaires de travail. Nous avons été heureux de constater qu'à Vancouver, le fournisseur de services G4S Solutions de Sécurité (Canada) ltée et le syndicat avaient été en mesure de négocier une entente favorisant un service au public dans les deux langues officielles par les agents de contrôle, en assurant l'affectation d'agents bilingues aux différents quarts de travail avant celle des agents unilingues ayant plus d'ancienneté.

Il est évident que le nombre restreint d'agents bilingues présente un sérieux problème, auquel l'ACSTA et les fournisseurs de services doivent s'attaquer. Le recrutement d'agents bilingues à lui seul ne réussira pas à changer la situation actuelle de pénurie chronique.

Enfin, aucun fournisseur de services, à part G4S Solutions de Sécurité (Canada) ltée, à Vancouver, qui l'a fait pendant un certain temps, ne nous a mentionné qu'il offrait de la formation linguistique à ses employés. Pourtant, la question se pose. Si les fournisseurs de services ne peuvent recruter suffisamment d'agents bilingues, pourquoi ne pas former ceux qui sont intéressés à parfaire leurs connaissances actuelles ou à acquérir des connaissances en langue seconde? En fait, tous les agents de contrôle unilingues que nous avons interviewés se sont montrés intéressés à recevoir de la formation linguistique. Ils ont mentionné que cela leur permettrait de mieux servir le public et augmenterait la capacité bilingue aux points de contrôle. Les agents sont informés et conscients de leurs obligations linguistiques et ont exprimé le désir d'offrir un meilleur service à leur clientèle.

RECOMMANDATION 10

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prenne des mesures afin que les fournisseurs de services augmentent le bassin d'agents de contrôle bilingues au sein de leur organisation, et les encadrent afin qu'ils :

- entretiennent plus de relations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire;
- participent à des événements de recrutement, comme des foires d'emploi;
- adoptent des stratégies internes pour avantager les employés bilingues et favorisent l'acquisition ou le perfectionnement des compétences en langue seconde chez les agents de contrôle, notamment en offrant de la formation linguistique.

FORMATION

La formation de base, qui aborde notamment la procédure, est offerte par l'ACSTA à tous les nouveaux agents de contrôle, ce qui permet un encadrement et l'assurance que l'information essentielle est enseignée et comprise uniformément. Cette formation comprend une séance qui traite des obligations et des responsabilités des agents relativement à la *Loi*. La formation met beaucoup l'accent sur l'offre active. Une formation à distance est aussi offerte par voie électronique aux agents, qui comprend des scénarios opérationnels et qui sert de mise à jour et de rappel en fonction des problèmes et des besoins cernés, y compris ceux liés aux langues officielles.

Les fournisseurs de services offrent également de la formation à leurs employés, mais elle diffère d'une région à l'autre. Il ne s'agit pas d'une formation uniforme, mais plutôt d'une formation sous forme de rappels ponctuels et axés sur des problèmes courants, par exemple des rappels sur l'offre active faits dans le cadre de réunions d'équipe. Lors de nos entrevues, les agents de contrôle ont formulé plusieurs souhaits au sujet de la formation : ils voudraient, par exemple, plus de simulations avec l'aide d'employés bilingues sur la façon de mettre en œuvre la procédure actuelle. Certains ont mentionné qu'ils aimeraient que des composantes sur les langues officielles soient incluses dans des exercices de simulations. La formation de base ainsi que la formation par voie électronique offerte par l'ACSTA couvrent les éléments liés aux exigences actuelles en matière de langues officielles. Cependant, nous sommes d'avis que la formation offerte par les tiers pourrait être révisée pour assurer l'uniformité de l'approche et du contenu entre régions en ce qui concerne le matériel relié aux langues officielles et pour élaborer des stratégies de formation plus interactives.

RECOMMANDATION 11

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien révise la formation concernant les langues officielles offerte par les tiers fournisseurs de services aux agents de contrôle afin d'assurer une plus grande uniformité de l'approche et du contenu entre régions.

d) Des objectifs opérationnels existent dans les contrats conclus avec les tiers fournisseurs de services, et le travail est organisé de façon à ce que suffisamment de personnel bilingue soit affecté aux points de contrôle et à ce qu'il y ait une utilisation optimale de la technologie pour que l'offre active soit faite et qu'un service soit fourni dans les deux langues officielles à tous les points de contrôle.

L'emplacement du point de contrôle et l'espace qu'on accorde à l'ACSTA varient dans chaque aéroport selon les besoins et les secteurs d'activités qui lui sont propres. L'affectation des agents dépend de la présence d'appareils technologiques et des tâches spécifiques qu'ils ont à effectuer. Le mécanisme de tri et de sélection aléatoire est très important dans le processus de contrôle de sûreté aux points de contrôle pour assurer la sûreté du public voyageur. À chacun des points de contrôle peut par exemple se trouver une voie pour accéder aux postes NEXUS, une voie pour les besoins spéciaux et les familles et une autre pour les contrôles supplémentaires.

L'ACSTA laisse le soin aux fournisseurs de services d'organiser le travail et d'affecter le personnel sous sa responsabilité. De son côté, comme nous l'avons mentionné auparavant, l'ACSTA vérifie s'il y a le nombre requis d'agents bilingues aux points de contrôle et si toutes les fonctions associées aux points de contrôle sont remplies, en conformité avec sa grille de vérification.

Même s'il peut y avoir des variantes, selon l'espace réservé au point de contrôle ou la technologie utilisée, en général, l'organisation du point de contrôle doit assurer l'accomplissement des différentes fonctions liées au processus de contrôle de sûreté de la façon suivante :

- La lecture de la carte d'embarquement au début de la file d'attente située à l'extérieur du point de contrôle.
- Le prélèvement pour détecter les substances dangereuses.
- La direction des voyageurs vers une voie de service.
    - À Edmonton, les voyageurs passent une porte électronique, et un écran indique vers quelle voie de service ils doivent se diriger. Par contre, à Ottawa, c'est le tapis à l'entrée du point de contrôle qui dirige les voyageurs soit vers une voie de service, soit vers le contrôle supplémentaire. Dans les deux cas, un agent est présent.
- L'explication de ce qui doit être déposé dans les bacs de contrôle pour la radioscopie, tels que les objets métalliques, les chaussures, etc.
- Le passage des voyageurs au détecteur de métal. À cette étape, ils sont envoyés de façon aléatoire vers un contrôle supplémentaire ou vers la vérification d'objets dans les bagages.

Nous notons qu'il y a généralement au moins six occasions pour un agent de contrôle d'interagir avec le voyageur, dont une à l'extérieur des voies de service d'un point de contrôle.

Notons que chacun des agents assignés aux tâches susmentionnées doit aussi faire une rotation régulière et être remplacé par un autre agent qui a les mêmes certifications. S'ajoute à cela le remplacement des agents pour les pauses et les repas. Enfin, il importe de mentionner que l'achalandage est souvent élevé et que le processus de contrôle de sûreté doit se faire rapidement.

Comme susmentionné dans ce rapport, il est évident que la norme minimale qui veut un agent bilingue par deux voies de service ouvertes est nettement insuffisante pour répondre aux besoins, indépendamment de la demande. Il y a plusieurs points d'interaction dans le processus de contrôle de sûreté, et des facteurs peuvent influer sur le roulement dans les voies de service. Imaginez un scénario où des membres d'une même famille ou d'un groupe voyageant ensemble demandent un service dans la langue minoritaire à un agent qui dirige les passagers et, à la suite du processus de contrôle de sûreté, se trouvent dispersés dans différentes voies de service. Imaginez qu'en plus, l'agent bilingue soit en pause et que le superviseur à qui on doit faire appel ne soit pas bilingue. Ainsi, il devient très difficile sinon impossible d'offrir un service de qualité égale.

La solution réside essentiellement dans l'affectation stratégique des agents de contrôle à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté, à un point de contrôle donné, et dans la prise de conscience de la nécessité d'offrir et de fournir des services dans les deux langues officielles tout au long du processus de contrôle de sûreté. L'affectation d'un nombre suffisant d'agents bilingues est nécessaire et doit prendre en compte la réalité opérationnelle des lieux dans chaque aéroport. Il est évident que le nombre d'agents bilingues affectés aux points de contrôle en ce moment dans les aéroports ayant des obligations linguistiques est insuffisant dans la majorité des cas pour assurer un service de qualité égal en tout temps. Les choses doivent changer et une solution à court et à moyen terme s'impose pour pouvoir respecter les exigences de la *Loi*.

RECOMMANDATION 12

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prenne des mesures afin d'encourager les fournisseurs de services à faire un réaménagement stratégique du personnel aux points de contrôle de façon à y affecter un nombre optimal d'agents bilingues pour qu'un service de qualité égale soit fourni dans la langue officielle de choix du public voyageur.

En ce qui a trait à la technologie, force est de constater que son usage est presque exclusivement fait en fonction des protocoles et des obligations de sûreté en place pour le contrôle préembarquement plutôt qu'en fonction des besoins linguistiques. Néanmoins, nous avons constaté une certaine variation dans le type d'appareils utilisés aux différents points de contrôle, selon l'espace alloué à l'ACSTA à l'aéroport, le besoin de mettre à l'essai des appareils de fine pointe ou encore la nécessité de gérer le roulement des passagers à un moment particulier. Certains aéroports, comme à Edmonton, évaluent la nouvelle technologie. Lors de notre visite à cet aéroport, nous avons discuté avec les gestionnaires de l'ACSTA et ceux du fournisseur de services des possibilités d'ajouter aux portes électroniques une fonction permettant au voyageur d'indiquer sa langue officielle de préférence et de le diriger vers une voie ou deux ayant les ressources nécessaires pour le servir dans la langue officielle de son choix. Enfin, lors de nos passages aux points de contrôle, nous avons été frappés par l'absence d'enseignes électroniques ou même traditionnelles pour informer les passagers dès le début du processus de contrôle de sûreté de leur droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix. Nous croyons que l'utilisation d'une telle mesure fait partie des moyens pour faire l'offre active de services et pourrait aider les agents de contrôle à cerner plus rapidement les besoins du voyageur.

Dans ses communications, l'ACSTA nous a informés qu'à la suite de nos discussions, de notre visite de l'aéroport d'Edmonton et de nos constatations à différents points de contrôle dans les aéroports, la haute direction est ouverte à considérer davantage l'utilisation de la technologie dans ses stratégies pour favoriser l'offre active et fournir des services dans les deux langues officielles, et ce, particulièrement dans le cadre de l'achat de nouveaux appareils.

RECOMMANDATION 13

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien utilise des enseignes pour informer les passagers, à l'extérieur des points de contrôle et dès le début du processus de contrôle de sûreté, de leur droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix pour appuyer les agents de contrôle afin qu'ils puissent cerner plus rapidement les besoins du voyageur lorsqu'ils font l'offre active de services en personne.

OBJECTIF 3 : *S'ASSURER QUE L'ACSTA COMPREND LES BESOINS DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ET EN TIENT COMPTE DANS L'AMÉNAGEMENT DE SES SERVICES BILINGUES.*

a) L'ACSTA a un processus en place pour s'assurer qu'elle comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire en matière de services.

b) L'ACSTA tient compte de ces besoins dans la planification et la modification de ses services.

Étant donné nos observations, ces deux critères sont regroupés dans la même analyse. En effet, lors de nos entrevues au siège social de l'ACSTA et en région, les gestionnaires ont indiqué ne pas consulter les CLOSM sur la question des langues officielles. Cet état de fait a été confirmé lors de nos entrevues auprès des CLOSM.

Ainsi, nous avons mené des entrevues auprès de six CLOSM situées dans les régions où se trouvent les aéroports que nous avons visités. Nous avons parlé à des représentants de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, de Voice of English-speaking Québec et du Quebec Community Groups Network pour la région de l'est; de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario pour la région centrale; de l'Association canadienne-française de l'Alberta pour la région des prairies et, enfin, de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique pour la région du Pacifique. Dans chaque cas, les représentants nous ont dit ne pas être en contact avec l'ACSTA ni avec les fournisseurs de services pour ce qui est des services offerts par l'ACSTA dans les aéroports.

Les représentants des CLOSM ont aussi été unanimes dans leurs propos, lors de nos entrevues, en ce qui concerne les services offerts au public voyageur dans les aéroports. Ils ont mentionné que l'offre active n'était pas faite de façon uniforme et constante, et que le service dans la langue de la minorité était rarement sinon jamais disponible par la suite, sauf au point de contrôle de l'aéroport de Montréal.

Ils ont également affirmé que, dans bien des cas, leurs membres étaient las de se plaindre et que certains ne le faisaient plus. Nous sommes préoccupés par cette situation, car nous constatons que le nombre de plaintes concernant les services au public offerts par l'ACSTA est élevé.

Par contre, les choses pourraient changer. Bon nombre de CLOSM ont indiqué qu'elles aimeraient et apprécieraient avoir un contact régulier avec les gestionnaires de l'ACSTA en région pour être mis au courant de tout changement aux processus et aux procédures, pour avoir la possibilité de s'exprimer sur des aspects spécifiques du processus de contrôle de sûreté et pour établir un réseau afin d'aider dans l'embauche de personnel bilingue en région. Les CLOSM aimeraient également travailler de concert avec les représentants de l'ACSTA pour régler les problèmes dès qu'ils surviennent ou pour traiter des plaintes, par exemple. Enfin, elles ont même suggéré que les représentants des organismes porte-parole nationaux des CLOSM fassent partie d'un processus annuel à l'échelle nationale auquel prendrait part les membres du conseil d'administration et du comité exécutif de l'ACSTA (par exemple un sous-comité de planification du conseil d'administration) dans le but de discuter d'orientations stratégiques liées au service au public dans les deux langues officielles.

Ainsi, le lien entre l'ACSTA et les CLOSM est absent. Pourtant, la décision rendue par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *DesRochers* et celle rendue par la Cour fédérale dans l'affaire *Picard* sont claires au sujet des consultations avec les CLOSM. Ces décisions précisent que les activités de communication, de consultation et de participation des institutions fédérales auprès des CLOSM sont nécessaires pour satisfaire à la norme de l'égalité réelle dans la prestation de services et se conformer aux exigences de la partie IV de la *Loi*. Comme l'ACSTA est désireuse d'offrir un bon service à sa clientèle, des consultations auprès des CLOSM lui donneraient une bonne occasion de mieux connaître les attentes de ce public cible.

RECOMMANDATION 14

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette en œuvre un processus permanent de consultation auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'elle tienne compte des résultats de ces consultations pour améliorer les services fournis dans les deux langues officielles.

Il est important de mentionner que la Direction des communications de l'ACSTA avait proposé, en 2013, de mettre en place un programme de relations communautaires intitulé *L'ACSTA dans la communauté*, dont un des objectifs était de « créer des relations mutuellement bénéfiques avec des groupes ayant des besoins spéciaux et d'origines diverses ». Le programme proposait des stratégies de communication auprès des groupes cibles, qui comprendraient des présentations, l'utilisation des médias sociaux, des rencontres avec des agents de contrôle, des relations soutenues avec les médias et l'incorporation de messages clés dans les communications externes de l'ACSTA. L'ACSTA a expliqué qu'à la suite des réductions budgétaires, ce programme n'a jamais été lancé et que, bien qu'on ne mentionnait pas explicitement les CLOSM comme groupe cible, il était prévu de les inclure.

Nous estimons que le programme *L'ACSTA dans la communauté* est une excellente initiative qui mérite d'être explorée davantage du point de vue des langues officielles. Nous sommes d'avis que l'action de l'ACSTA vis-à-vis des CLOSM dans le cadre de ce programme devrait être mieux définie et visible, le tout en conformité avec les exigences de la *Loi*, et servir à complémenter toute forme de consultations éventuelles de la part de la direction auprès des CLOSM.

OBJECTIF 4 : *S'ASSURER QUE L'ACSTA SURVEILLE DE MANIÈRE EFFICACE LA PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS PAR LES TIERS FOURNISSEURS DE SERVICES DANS LES AÉROPORTS.*

Ici, il s'agit de vérifier les mécanismes de surveillance qui ne sont pas rattachés à la surveillance régulière des opérations dont il a été question à l'objectif 2.

Il est question des mécanismes en place à l'échelle organisationnelle dans le but de répondre au besoin de la haute direction d'avoir une mesure du rendement plus indépendante. En particulier, la vérification interne et les sondages entrepris sur la satisfaction de la clientèle ont fait l'objet de l'analyse.

a) L'ACSTA possède des mécanismes de contrôle et de surveillance efficaces (y compris la vérification interne et l'évaluation de programme) pour s'assurer que les services offerts au public sont de qualité égale dans les deux langues officielles et que les contrats de service sont respectés.

b) Les résultats de la surveillance sont pris en compte dans la gestion de la qualité des services en vue de l'amélioration continue de ceux-ci.

Encore une fois, vu nos observations, les deux critères sont regroupés dans la même analyse. D'abord, l'ACSTA entreprend régulièrement tout au long de l'année des sondages auprès du public voyageur. Ces sondages vérifient notamment la satisfaction des passagers en ce qui concerne les services fournis dans leur langue officielle de préférence. Ils sont menés tout de suite après le passage des voyageurs aux points de contrôle. Citons en exemple les deux sondages menés durant les deux premiers trimestres de 2015-2016 auprès de 5 603 et 5 581 voyageurs respectivement, dans huit aéroports. Les résultats révèlent des taux élevés de satisfaction (soit 97 % et 98 % respectivement) chez les anglophones en transit dans un aéroport situé dans une région à majorité anglophone pour ce qui est du service reçu dans leur langue. Durant la même période, pour les francophones en transit dans un aéroport situé dans une région à majorité anglophone, le sondage révèle des taux de satisfaction de 89 % et de 73 % respectivement. Cependant, le nombre de francophones interrogés est peu élevé (soit 19 et 26 personnes respectivement). Les résultats des sondages sont présentés au comité exécutif et au conseil d'administration.

Il est difficile de conclure à l'exactitude des résultats obtenus sur les services offerts aux francophones à l'aide de la méthodologie actuelle. Nous avons constaté que, dans son nouveau plan d'action sur les langues officielles, l'ACSTA veut examiner les activités et les méthodes actuelles de collecte des données, y compris les sondages, dans le but de les améliorer. Nous sommes d'avis qu'une mesure statistiquement valide des services offerts aux passagers francophones doit être faite par l'ACSTA afin de recueillir des données sur les services offerts au public voyageur dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 15

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien procède, dans le cadre de sa revue des méthodes et des activités de collecte de données, y compris les sondages auprès des passagers aux points de contrôle, à des améliorations méthodologiques pour assurer l'obtention de données statistiquement valides sur la disponibilité et la qualité des services offerts au public voyageur francophone.

La vérification interne est une autre façon pour l'ACSTA de vérifier son rendement par rapport à ses objectifs. Lors de nos entrevues, nous avons appris que l'Unité de vérification interne n'existe plus depuis 2013, à la suite de réductions budgétaires, et que cette fonction a été confiée à une firme externe. Cependant, l'ACSTA effectue le suivi de recommandations découlant de diverses vérifications, y compris les recommandations formulées dans le présent rapport.

Il existe une politique sur la vérification interne intitulée *Charte d'audit interne*, qui définit les paramètres de la vérification interne au sein de l'ACSTA. Dans la *Charte* on peut y lire que la vérification interne permet notamment de veiller à la conformité de l'ACSTA aux politiques, aux normes, aux procédures, aux lois et aux règlements auxquels elle est assujettie. Grâce à la vérification interne, l'ACSTA peut vérifier sa conformité à la *Loi* sous tous ses aspects, y compris

le service au public voyageur dans les deux langues officielles. Nous sommes d'avis que la composante liée aux langues officielles pourrait être comprise et vérifiée dans d'autres vérifications n'ayant pas nécessairement les langues officielles comme objet principal. Malheureusement, lors de nos entrevues, nous avons appris qu'aucune vérification de la conformité de l'ACSTA à la *Loi* n'avait eu lieu dans le passé et qu'il n'y avait pas eu de composante liée aux langues officielles dans les autres vérifications entreprises.

Mentionnons cependant que le président de l'ACSTA a récemment commandé une vérification spéciale dans le but de vérifier la qualité du service à la clientèle lors du contrôle préembarquement. Nous avons noté dans le mandat de cette vérification la mention de l'importance d'un bon service à la clientèle dans la gestion et la sécurité d'un point de contrôle. Dans le cadre de nos entrevues, l'ACSTA nous a informés qu'une des composantes devant être vérifiées comprend l'offre active et la disponibilité du service dans la langue officielle de choix du passager. En effet, deux séries d'observations de types « client mystère » devaient être réalisées dans chacun des cinq plus grands aéroports du pays. Des sondages devaient aussi être menés auprès des passagers pour évaluer leurs attentes quant aux compétences des agents de contrôle. L'ACSTA espérait enfin recueillir des données sur les attentes en matière de langues officielles. Le rapport a été déposé en avril 2016 et n'a pas fait partie des éléments évalués dans le cadre de notre vérification étant donné que la phase de collecte de données s'est terminée en mars 2016.

Les deux initiatives susmentionnées démontrent que la haute direction de l'ACSTA se préoccupe de la qualité des services offerts aux passagers, y compris de la question des langues officielles. Nous avons formulé une recommandation afin que la méthodologie soit améliorée en ce qui concerne les sondages pour produire des données plus probantes du point de vue des langues officielles et nous sommes satisfaits de constater que, pour la vérification en cours, une composante liée aux langues officielles fait partie des critères à vérifier.

CONCLUSION

La présente vérification visait à déterminer la mesure dans laquelle l'ACSTA remplit ses obligations linguistiques envers le public voyageur lors du contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels aux points de contrôle des aéroports de classe 1 (accueillant au moins un million de passagers), qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi*. Nous avons vérifié si les mesures mises en place par l'ACSTA lui permettent de remplir ses obligations prévues à la partie IV de la *Loi*.

La vérification a permis de constater que l'ACSTA déploie de nombreux efforts afin de respecter ses obligations. Nous avons constaté l'engagement de la haute direction à bien mettre en œuvre les exigences de la *Loi*. En outre, à la suite de multiples discussions avec les vérificateurs du Commissariat, la direction a pris l'initiative de mettre en place plusieurs améliorations, telles que l'amélioration de l'exactitude des données en ce qui concerne le service dans les deux langues officielles aux points de contrôle et l'amélioration des activités de promotion auprès du grand public. Néanmoins, des recommandations ont été faites pour appuyer davantage le champion des langues officielles dans ses fonctions en région et pour assurer l'uniformité de l'approche dans l'identification linguistique des postes de directeurs régionaux. La commissaire par intérim apprécie l'importance qui est accordée par l'ACSTA à la précision des opérations de sûreté afin de veiller à ce que les passagers voyagent dans un environnement sécuritaire. Elle reconnaît aussi l'engagement et les initiatives de la direction de l'ACSTA en ce qui concerne les langues officielles et encourage l'organisation à les poursuivre dans les délais fixés.

Quant aux opérations aux points de contrôle, la commissaire par intérim a fait des recommandations pour :

- modifier la procédure opérationnelle normalisée afin de faire en sorte que la prestation de services dans les deux langues officielles soit de qualité égale et aille de pair avec l'offre active de services;
- s'assurer que les compétences linguistiques des agents de contrôle sont vérifiées;
- revoir la norme actuelle du nombre d'agents bilingues affectés aux points de contrôle en fonction de la demande réelle;
- inclure, dans sa surveillance des activités, la question de la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles;
- prendre des mesures et encadrer davantage les fournisseurs de services dans leurs pratiques afin d'augmenter le bassin d'agents de contrôle bilingues au sein de leur organisation.

La commissaire par intérim a formulé 15 recommandations à l'intention de l'ACSTA pour l'aider à améliorer la prestation de services bilingues au public qu'elle sert. Ces recommandations, les commentaires et le plan d'action de l'ACSTA quant à la mise en œuvre des recommandations ainsi que les commentaires de la commissaire par intérim sont présentés à l'annexe B. Nous tenons à mentionner que nous avons observé, lors de nos visites et de nos entrevues, le dévouement et la fierté du personnel de l'ACSTA et des fournisseurs de services envers leur travail et leur engagement à offrir le meilleur service possible à la clientèle. Nous avons noté l'engagement des gestionnaires et de la haute direction afin de progresser dans la bonne voie et un intérêt envers la recherche de l'excellence dans le service à la clientèle. Nous sommes d'avis que la mise en œuvre de l'ensemble des recommandations présentées dans ce rapport aidera l'institution à remplir ses obligations prévues par la *Loi* en ce qui a trait aux communications avec les voyageurs et à la prestation de services bilingues. Nous voyons chez l'ACSTA un potentiel de réussite du point de vue des langues officielles qui mérite d'être exploité et avons bon espoir que l'institution prendra toutes les mesures nécessaires pour atteindre ce but. Au cours des 18 à 24 prochains mois après la publication du rapport final de vérification, le Commissariat procédera au suivi de la mise en œuvre des recommandations par l'institution.

À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

La vérification a été menée conformément aux normes énoncées dans la politique de vérification externe du Commissariat. Les résultats de la vérification sont ponctuels, portent sur les langues officielles et n'excluent pas la possibilité qu'il puisse exister d'autres problèmes au sein de l'institution.

OBJECTIFS

La vérification avait pour objectif global de déterminer si l'ACSTA remplit ses obligations prévues à la partie IV de la *Loi*. Plus particulièrement, nous avons tenté de déterminer si l'ACSTA effectue l'offre active dans les deux langues officielles et fournit ses services dans la langue de choix du voyageur aux points de contrôle qui lui sont attribués dans les aéroports désignés bilingues. Les objectifs et les critères détaillés de la vérification sont énoncés à l'annexe A.

PORTÉE ET APPROCHE

La vérification portait principalement sur le premier secteur d'activité de l'ACSTA, soit le contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels aux points de contrôle des aéroports de classe 1 (accueillant au moins un million de passagers), qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi*. Elle mettait surtout l'accent sur les services bilingues offerts par les agents de l'ACSTA au public voyageur lors de son passage aux points de contrôle dans les aéroports désignés bilingues, où des services dans les deux langues officielles doivent être offerts.

La vérification couvrait la période comprise entre décembre 2015 et mars 2016. Au besoin, les vérificateurs ont fait des recherches sur des périodes antérieures afin de recueillir des informations et des pièces justificatives pour tirer des conclusions en regard de critères précis. La vérification comprenait une analyse des activités de l'ACSTA liées à la prestation de services bilingues au public voyageur. Nous avons effectué des visites sur place au siège social et dans les quatre grandes régions de service de l'ACSTA. Les points de contrôle visités dans les aéroports désignés bilingues sont énoncés à l'annexe C.

L'approche adoptée durant cette vérification en a été une d'accompagnement et de transparence auprès de l'ACSTA. Toutes les occasions ont été saisies pour bien expliquer chaque étape du processus de vérification et pour établir un dialogue ouvert avec toutes les personnes avec qui nous avons discuté. Les discussions ont souvent porté sur les pistes de solutions possibles pour aider l'ACSTA à mieux se conformer à la *Loi*. Nous avons été heureux de constater que cette approche a été fort appréciée.

Au cours de la vérification, nous avons mené un total de 88 entrevues. Parmi celles-ci, 78 ont été menées auprès d'employés de l'ACSTA, des tiers fournisseurs de services et de leurs employés. À l'ACSTA, nous avons interviewé trois vice-présidents, les représentants de la section des communications et de celle de la coordination de la vérification interne, plusieurs gestionnaires en région et au siège social, des agents de rendement et tous les directeurs, Prestation de services, dans les régions. Pour ce qui est des tiers fournisseurs de services, nous avons mené des entrevues auprès des représentants de chacun d'eux et avons rencontré 36 agents de contrôle bilingues et unilingues. Nous avons eu une excellente collaboration de la part du personnel de l'ACSTA et des tiers fournisseurs de services. Nous avons été particulièrement impressionnés par le dévouement et le professionnalisme des employés que nous avons rencontrés.

Pendant la vérification, nous avons consulté les représentants régionaux du Commissariat des quatre régions visitées et mené des entrevues auprès de six porte-parole de CLOSM, dont la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse, Voice of English-speaking Québec, le Quebec Community Groups Network, l'Association canadienne-française de l'Alberta, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario.

Nous avons aussi examiné certains documents, sans nous y limiter, y compris des plans d'action, des politiques, des ordres du jour et des comptes rendus de rencontre, des contrats de service, la procédure opérationnelle normalisée, des rapports et des évaluations de rendement, le plan d'action lié aux communications avec le public, l'information contenue dans le site Web de l'institution, les rapports annuels, des outils de travail en matière de langues officielles, l'information concernant la formation offerte aux agents de contrôle et des données statistiques recueillies par les agents de rendement. Nous avons aussi considéré certains arrêts de la Cour fédérale et de la Cour Suprême du Canada. En outre, nous avons visité les installations d'essai et le centre des opérations de la sûreté.

ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

Julie Vézina, vérificatrice principale, Mesure du rendement

Michel Robichaud, vérificateur principal, consultant

Johanne Morin, directrice adjointe, Mesure du rendement

Jean Marleau, directeur, Mesure du rendement

ANNEXE A

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

OBJECTIFS	*CRITÈRES*
1) S'assurer que la haute direction de l'ACSTA s'est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, de façon à garantir aux passagers la possibilité d'être servis dans la langue officielle de leur choix.	a) L'ACSTA possède une structure de gouvernance en matière de langues officielles, à laquelle prennent part à la fois la haute direction et le conseil d'administration (c'est-à-dire un cadre de responsabilisation, des orientations stratégiques organisationnelles, un plan d'action et des politiques approuvés par la haute direction). b) L'ACSTA dispose d'un mécanisme d'évaluation de rendement pour les cadres supérieurs et les gestionnaires des opérations qui ont des responsabilités en matière de prestation de services. c) La haute direction veille à promouvoir les langues officielles dans l'organisation et auprès des tiers, et en assure la visibilité au sein de l'organisation et auprès du grand public (site Web, communiqués, réseaux sociaux, etc.).
2) S'assurer que l'ACSTA possède un mécanisme officiel pour faire l'offre active et fournir des services de qualité égale en français et en anglais à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté dans les aéroports.	a) L'ACSTA a des politiques et des directives en place, qui sont communiquées au personnel de l'ACSTA et aux tiers fournisseurs de services. b) Les contrats avec des tiers fournisseurs de services contiennent des clauses linguistiques faisant en sorte que les tiers ont des objectifs de rendement et des mécanismes de surveillance des activités pour fournir efficacement des services de qualité égale dans les deux langues officielles à tous les quarts de travail. c) Le recrutement du personnel, sa formation et ses compétences linguistiques répondent au besoin d'atteindre les objectifs liés aux langues officielles stipulés dans les contrats des fournisseurs de services. d) Des objectifs opérationnels existent dans les contrats conclus avec les tiers fournisseurs de services, et le travail est organisé de façon à ce que suffisamment de personnel bilingue soit affecté aux points de contrôle et à ce qu'il y ait une utilisation optimale de la technologie pour que l'offre active soit faite et qu'un service soit fourni dans les deux langues officielles à tous les points de contrôle.
3) S'assurer que l'ACSTA comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tient compte dans l'aménagement de ses services bilingues.	a) L'ACSTA a un processus en place pour s'assurer qu'elle comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire en matière de services. b) L'ACSTA tient compte de ces besoins dans la planification et la modification de ses services.
4) S'assurer que l'ACSTA surveille de manière efficace la prestation de services de qualité égale en français et en anglais par les tiers fournisseurs de services dans les aéroports.	a) L'ACSTA possède des mécanismes de contrôle et de surveillance efficaces (y compris la vérification interne et l'évaluation de programme) pour s'assurer que les services offerts au public sont de qualité égale dans les deux langues officielles et que les contrats de service sont respectés. b) Les résultats de la surveillance sont pris en compte dans la gestion de la qualité des services en vue de l'amélioration continue de ceux-ci.

ANNEXE B

LISTE DES RECOMMANDATIONS PAR OBJECTIF, COMMENTAIRES ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA AINSI QUE COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

OBJECTIF 1

RECOMMANDATION 1

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette sur pied un réseau composé de coordonnateurs des langues officielles régionaux pour appuyer les directeurs régionaux dans la mise en œuvre des exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'Administration désignera des coordonnateurs des langues officielles régionaux. Les rôles et les responsabilités de ces coordonnateurs seront établis de sorte à inclure des éléments tels que la promotion du bilinguisme en milieu de travail et la représentation de leur région respective au sein du Comité consultatif sur les langues officielles de l'ACSTA. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA désignera des coordonnateurs des langues officielles régionaux qui représenteront leur région respective au sein du Comité consultatif sur les langues officielles.	Vice-président, Prestation de services	Juin 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

RECOMMANDATION 2

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette en œuvre sa décision de définir des objectifs de rendement liés aux langues officielles pour les vice-présidents pour 2016-2017, qu'elle applique cette décision aux directeurs et aux gestionnaires opérationnels se rapportant aux vice-présidents au siège social et en région, et que l'ensemble de ces cadres et gestionnaires soient évalués en fonction de ces objectifs.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'Administration a déjà mis en œuvre sa décision de définir des objectifs de rendement liés aux langues officielles pour les vice-présidents dans leurs ententes de rendement 2016-2017. Ces objectifs comprennent les obligations de l'ACSTA en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et reflètent les responsabilités énoncées dans la *Politique sur les langues officielles* de l'ACSTA. Les quatre directeurs, Prestation de services, travaillant dans les régions, ainsi que le directeur, Intégrité des programmes, et le directeur, Prestation de programmes, travaillant à l'administration centrale, disposent d'objectifs de rendement liés aux langues officielles pour 2016-2017. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA a défini des objectifs de rendement liés aux langues officielles pour les vice-présidents dans leurs ententes de rendement ainsi que pour les directeurs opérationnels se rapportant aux vice-présidents au siège social et en région.	Vice-président, Services généraux	Recommandation déjà mise en œuvre

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures prises par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation. D'ailleurs, nous soulignons le travail proactif de l'ACSTA dans la mise en œuvre de cette recommandation.

RECOMMANDATION 3

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien revoie objectivement l'identification linguistique des postes de directeurs et de gestionnaires principaux, Prestation de services, en région pour que ces postes reflètent bien l'engagement de la haute direction vis-à-vis de la gestion des langues officielles et en assure une visibilité aussi importante dans l'Ouest du pays que dans l'Est.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'ACSTA a récemment réévalué les profils linguistiques des employés régionaux, ainsi que les exigences opérationnelles dans les régions, et elle est satisfaite du modèle actuel. »

« [Bureaux de première responsabilité] : Vice-président, Services généraux, et vice-président, Prestation de services »

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes en désaccord avec la décision prise par l'institution de ne pas donner suite à cette recommandation. Nous sommes d'avis que ces postes de direction reflètent le visage de l'ACSTA en région ainsi que son engagement et sa visibilité en matière de langues officielles, autant dans l'Ouest que dans l'Est du pays. Nous maintenons notre recommandation et y donnerons suite en vertu de l'article 91 de la *Loi* dans le cadre du suivi à la vérification au cours des 18 à 24 prochains mois.

OBJECTIF 2

RECOMMANDATION 4

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que la procédure opérationnelle normalisée concernant les langues officielles soit modifiée de façon à considérer l'offre active et le service de qualité égale dans les deux langues officielles comme un tout indissociable dans l'application des mesures de sûreté aux points de contrôle. Cette nouvelle procédure devra être communiquée à tout le personnel de première ligne.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« La procédure opérationnelle normalisée de l'ACSTA concernant les langues officielles concorde avec la réalité opérationnelle aux points de contrôle. Elle tient également compte du fait que les agents de contrôle ne sont pas tous tenus d'être bilingues. Dans le cadre de ses initiatives en matière d'amélioration du service à la clientèle, l'Administration examinera dans quelle mesure elle peut préciser ses attentes auprès des fournisseurs de services de contrôle afin d'améliorer les procédures et la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles et d'harmoniser les améliorations avec la formation destinée aux agents de contrôle. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA examinera comment elle peut préciser ses attentes auprès des fournisseurs de services afin d'améliorer les procédures et la prestation de services de qualité égale. Elle harmonisera les améliorations avec la formation destinée aux agents de contrôle.	Vice-président, Prestation de services	Septembre 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes généralement satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation. La procédure opérationnelle normalisée en place n'aborde pas le service dans les deux langues officielles comme un tout indissociable de façon à assurer l'offre active et un service dans la langue officielle de préférence du public voyageur. La proposition de l'ACSTA de préciser ses attentes envers les fournisseurs est un pas dans la bonne direction, et nous encourageons l'ACSTA à maintenir le cap. Il sera important que l'ACSTA, au moment où elle précisera ses attentes, établisse clairement le lien essentiel qui doit exister entre l'offre active et un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 5

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prescrive une approche uniforme à tous les fournisseurs quant à la façon d'évaluer et de valider le niveau de compétence linguistique des agents de contrôle bilingues, assurant ainsi un standard de qualité égale à un niveau de compétence suffisant pour communiquer efficacement dans les deux langues officielles.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« En vertu des *Ententes sur les services de contrôle aux aéroports*, il incombe aux fournisseurs de services de veiller à ce que les compétences linguistiques du personnel de contrôle bilingue soient suffisantes pour assurer des communications d'une qualité et d'un niveau équivalents. Des services bilingues doivent être activement offerts et disponibles en tout temps. »

« L'Administration ne prescrit pas d'approche en matière de pratiques d'embauche aux fournisseurs de services de contrôle. Sans imposer une approche particulière, l'ACSTA favorisera davantage l'échange de pratiques exemplaires avec ses fournisseurs de services pour améliorer la qualité de leurs évaluations des compétences linguistiques en établissant des attentes précises à l'égard de ces dernières. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA favorisera l'échange de pratiques exemplaires avec les fournisseurs de services pour améliorer la qualité de l'évaluation des compétences linguistiques des agents de contrôle en établissant des attentes précises.	Vice-président, Prestation de services	Juin 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes généralement satisfaits des mesures proposées par l'institution pour donner suite à cette recommandation. Même si l'ACSTA n'entend pas prescrire une approche uniforme à tous les fournisseurs quant à la façon d'évaluer et de valider le niveau de compétence linguistique des agents de contrôle bilingues, elle compte quand même préciser ses attentes en matière de compétences linguistiques pour s'assurer d'être représentée par des agents de contrôle ayant un niveau de compétence suffisant pour communiquer efficacement dans les deux langues officielles et prévoit le faire dans le contexte d'une approche non prescriptive, en favorisant l'échange de pratiques exemplaires.

RECOMMANDATION 6

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prenne les mesures nécessaires pour évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports désignés bilingues et revoie la norme actuelle en vigueur pour s'assurer que les fournisseurs de services peuvent fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« Lors des dernières interrogations au passage des passagers menées chaque trimestre dans tous les aéroports de classe I, l'ACSTA a commencé, au [deuxième trimestre de l'année financière de] 2016-2017, à demander aux voyageurs dans quelle langue officielle ils préfèrent être servis. »

« L'Administration continuera d'évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports de classe I au moyen d'interrogations au passage des passagers trimestrielles. Les résultats seront agrégés par année. Si la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans l'un des aéroports de classe I est d'au moins 5 %, l'ACSTA déterminera s'il est nécessaire de revoir la norme actuelle en vigueur à ces aéroports. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA poursuivra ses sondages auprès des passagers afin d'évaluer la demande pour le service dans la langue de la minorité dans les aéroports de classe I. À la lumière des résultats de ces sondages, l'ACSTA déterminera s'il est nécessaire de revoir la norme sur le nombre d'agents bilingues par voie de service.	Vice-président, Services généraux	Juin 2018 (pour la collecte de données)

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

RECOMMANDATION 7

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette en place un mécanisme pour mesurer la disponibilité du service et sa qualité égale dans les deux langues officielles, et qu'elle l'inclue dans les éléments considérés dans la mesure du rendement en matière de langues officielles du Programme pour l'excellence du service.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'Administration a commandé une évaluation du service à la clientèle afin de vérifier la qualité des services offerts lors du contrôle préembarquement. Elle a intégré un élément sur les langues officielles à cette initiative, de sorte que l'offre active et la disponibilité des services dans la langue officielle choisie par les passagers puissent être évaluées au moyen d'observations effectuées par des « passagers mystères ». Une première évaluation a été réalisée en 2015-2016 et une deuxième est prévue au [quatrième quart de l'année financière de] 2016-2017. »

« De plus, l'ACSTA examinera la faisabilité d'inclure les données recueillies lors des observations des " passagers mystères " à la partie du programme de surveillance portant sur le Programme pour l'excellence du service. L'ACSTA envisagera également des moyens d'intégrer l'élément de qualité des services bilingues offerts après l'offre active dans son évaluation annuelle du service à la clientèle. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA examinera la faisabilité d'inclure les données recueillies sur les langues officielles lors des observations des « passagers mystères » à la partie du programme de surveillance du Programme pour l'excellence du service. L'ACSTA envisagera des moyens d'intégrer l'élément concernant la qualité des services bilingues dans son évaluation annuelle du service à la clientèle.	Vice-président, Prestation de services	Juin 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

RECOMMANDATION 8

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien revoie ses normes liées aux langues officielles dans le Programme de conformité des contrats et qu'elle rende uniformes d'une région à l'autre les conséquences de ne pas atteindre ces nouvelles normes.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« La direction convient que les conséquences de ne pas atteindre les normes liées aux langues officielles devraient être uniformes. Cela étant dit, les conséquences sont uniformes dans l'ensemble des régions. »

« Le Programme de conformité des contrats est conçu pour responsabiliser les fournisseurs de services de contrôle à l'égard des engagements particuliers qu'ils ont inclus dans leurs propositions en réponse à la demande de propositions de l'ACSTA pour les Ententes sur les services de contrôle aux aéroports. Étant donné que chaque fournisseur a pris des engagements différents, mais équivalents, sur la manière dont ils s'acquitteraient de leurs obligations en matière de langues officielles, les critères de conformité diffèrent d'une région à l'autre. »

« Les conséquences de ne pas satisfaire aux exigences de conformité, qui sont stipulées dans le Programme de conformité des contrats, sont uniformes dans l'ensemble des régions, puisqu'elles donnent toujours lieu à une demande de plan d'action sur l'amélioration du rendement. »

« [Bureau de première responsabilité] : Vice-président, Prestation de services »

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes en désaccord avec la décision prise par l'institution de ne pas donner suite à cette recommandation et avons communiqué notre point de vue lors d'une rencontre entre les représentants du Commissariat et ceux de l'ACSTA durant laquelle ces derniers ont transmis la réponse au rapport préliminaire de vérification et déposé le plan d'action de l'ACSTA. Cette question sera abordée à nouveau lors du suivi à la vérification au cours des 18 à 24 prochains mois.

RECOMMANDATION 9

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien revoie l'identification linguistique des postes de ses agents de rendement dans les aéroports et assure un nombre suffisant d'agents bilingues pour effectuer la surveillance efficacement et mesurer le service de qualité égale dans les deux langues officielles.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'ACSTA va revoir l'identification linguistique de certains postes d'agents de rendement afin d'accroître son effectif de surveillance bilingue. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA compte revoir l'identification linguistique de certains postes d'agents de rendement afin d'accroître son personnel de surveillance bilingue.	Vice-président, Services généraux	Mars 2018

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

RECOMMANDATION 10

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prenne des mesures afin que les fournisseurs de services augmentent le bassin d'agents de contrôle bilingues au sein de leur organisation, et les encadrent afin qu'ils :

- entretiennent plus de relations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire;
- participent à des événements de recrutement, comme des foires d'emploi;
- adoptent des stratégies internes pour avantager les employés bilingues et favorisent l'acquisition ou le perfectionnement des compétences en langue seconde chez les agents de contrôle, notamment en offrant de la formation linguistique.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'Administration appuiera les fournisseurs de services de contrôle dans leurs activités de recrutement, dans la mesure de ses moyens. Elle évaluera le rôle que les coordonnateurs des langues officielles régionaux nouvellement désignés peuvent jouer dans le cadre de cette initiative (voir la recommandation 1) et la manière dont ils peuvent aider les fournisseurs de services de contrôle. »

« La Prestation de services collaborera avec les Communications afin d'élaborer un mécanisme de production de rapports sur les progrès des fournisseurs de services de contrôle quant à la prestation de services dans les deux langues officielles. »

« Le vice-président, Prestation de services, enverra une lettre aux fournisseurs de services de contrôle pour leur suggérer de s'efforcer d'atteindre les communautés de langue officielle en situation minoritaire lors du processus de recrutement. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA s'engage à appuyer les fournisseurs de services de contrôle, notamment en évaluant le rôle que les coordonnateurs des langues officielles régionaux peuvent jouer. L'équipe de la Prestation de service et celle des Communications élaboreront un mécanisme de production de rapports sur les progrès des fournisseurs de services quant à la prestation de services dans les deux langues officielles. Une lettre sera envoyée aux fournisseurs de services pour les encourager à communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire.	Vice-président, Services généraux, et vice-président, Prestation de services	Septembre 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes généralement satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation. Comme l'explique le présent rapport, il est évident que, sans l'élaboration et l'adoption de stratégies pour assurer le recrutement et la rétention d'employés bilingues, les fournisseurs n'arriveront pas à recruter et à garder suffisamment d'employés bilingues pour satisfaire à leurs obligations linguistiques dans certaines régions.

RECOMMANDATION 11

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien révise la formation concernant les langues officielles offerte par les tiers fournisseurs de services aux agents de contrôle afin d'assurer une plus grande uniformité de l'approche et du contenu entre régions.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« Le contrat qu'a conclu l'Administration avec les fournisseurs de services de contrôle ne prescrit pas d'approche ou de méthode de formation à ces derniers pour former leurs employés sur tout aspect des services offerts aux passagers. Comme mentionné auparavant, l'Administration examinera si des lignes directrices ou des normes peuvent être élaborées en vue de préciser ses attentes en matière de compétences linguistiques des agents de contrôle désignés comme bilingues. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA examinera si des lignes directrices ou des normes peuvent être élaborées en vue de préciser ses attentes quant aux compétences linguistiques des agents de contrôle bilingues.	Vice-président, Prestation de services	Juin 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures suggérées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation. Toutefois, nous nous préoccupons de l'uniformité de l'information partagée aux employés par les fournisseurs de services concernant leurs obligations linguistiques envers le public voyageur. Nous notons que l'ACSTA préfère une approche non prescriptive et examinera la meilleure façon d'aborder la question et de préciser ses attentes.

RECOMMANDATION 12

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien prenne des mesures afin d'encourager les fournisseurs de services à faire un réaménagement stratégique du personnel aux points de contrôle de façon à y affecter un nombre optimal d'agents bilingues pour qu'un service de qualité égale soit fourni dans la langue officielle de choix du public voyageur.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'ACSTA revoit constamment ses processus et l'aménagement de ses points de contrôle de sorte à optimiser l'utilisation de ses ressources. Étant donné la vaste gamme de circonstances qui existent aux points de contrôle partout au pays, il n'est pas toujours possible, sur le plan opérationnel, d'assigner des désignations particulières à des postes précis. Cela étant dit, l'Administration encouragera les fournisseurs de services de contrôle à adopter une approche plus stratégique, lorsque cela est possible sur le plan opérationnel, lors de l'affectation de postes et de responsabilités à son personnel bilingue. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA encouragera les fournisseurs de services à adopter une approche plus stratégique, lorsque cela est possible, lors de l'attribution des postes et des responsabilités à son personnel bilingue.	Vice-président, Prestation de services	Décembre 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

RECOMMANDATION 13

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien utilise des enseignes pour informer les passagers, à l'extérieur des points de contrôle et dès le début du processus de contrôle de sûreté, de leur droit d'être servis dans la langue officielle de leur choix pour appuyer les agents de contrôle afin qu'ils puissent cerner plus rapidement les besoins du voyageur lorsqu'ils font l'offre active de services en personne.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'Administration créera des enseignes pour les points de contrôle afin d'informer les passagers de leurs droits linguistiques aux aéroports bilingues. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA créera des enseignes pour informer les passagers de leurs droits linguistiques aux points de contrôle dans les aéroports désignés bilingues.	Vice-président, Services généraux	Juin 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

OBJECTIF 3

RECOMMANDATION 14

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien mette en œuvre un processus permanent de consultation auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'elle tienne compte des résultats de ces consultations pour améliorer les services fournis dans les deux langues officielles.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'Administration s'engage à consulter plus fréquemment les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le processus de consultation comprendra l'envoi annuel d'une lettre du champion des langues officielles de l'ACSTA aux communautés de langue officielle en situation minoritaire sollicitant leur rétroaction sur l'amélioration de la prestation de services dans les deux langues officielles. L'ACSTA s'engage également à cibler les communautés de langue officielle en situation minoritaire lors de la mise en œuvre de l'initiative *L'ACSTA dans la communauté*, pourvu qu'elle dispose de suffisamment de ressources à l'administration centrale et dans les régions. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA s'engage à consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire annuellement par l'entremise du champion des langues officielles.	Vice-président, Services généraux	Juin 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

OBJECTIF 4

RECOMMANDATION 15

La commissaire aux langues officielles par intérim recommande que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien procède, dans le cadre de sa revue des méthodes et des activités de collecte de données, y compris les sondages auprès des passagers aux points de contrôle, à des améliorations méthodologiques pour assurer l'obtention de données statistiquement valides sur la disponibilité et la qualité des services offerts au public voyageur francophone.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ACSTA

« L'Administration examinera sa méthodologie relative aux sondages auprès des passagers et déterminera s'il y a une manière d'accroître l'échantillon représentatif des francophones et les coûts associés à une telle mesure. »

PLAN D'ACTION	BUREAU DE PREMIÈRE RESPONSABILITÉ	DATE D'ACHÈVEMENT
L'ACSTA examinera sa méthodologie relative aux sondages auprès des passagers.	Vice-président, Services généraux	Juin 2017

COMMENTAIRES DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES PAR INTÉRIM

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ACSTA pour donner suite à cette recommandation.

ANNEXE C

LISTE DES POINTS DE CONTRÔLE ET DES AÉROPORTS VISITÉS

RÉGIONS DE L'ACSTA	POINTS DE CONTRÔLE
Est	Nouvelle-Écosse, Halifax – Aéroport international Robert L. Stanfield d'Halifax
	Québec, Montréal – Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal
Centrale	Ontario, Ottawa – Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa
	Ontario, Toronto – Aéroport international Lester B. Pearson de Toronto, aérogare 1
Prairies	Alberta, Edmonton – Aéroport international d'Edmonton
Pacifique	Colombie-Britannique, Vancouver – Aéroport international de Vancouver