



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 DE SUIVI
Juillet 2020



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 2020
No de cat. : SF31-130/2020F-PDF
ISBN : 978-0-660-34323-5

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	1
MÉTHODOLOGIE	1
ANALYSE	2
CONCLUSIONS	20

Contexte

En mars 2017, le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) a publié son rapport de vérification concernant les services bilingues fournis au public voyageur par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA). Bien que menée principalement à partir de l'administration centrale de l'ACSTA, cette vérification a comporté des visites en personne dans ses quatre grandes régions (Est, Centrale, Prairies et Pacifique) et dans six aéroports principaux¹. À la suite de cette vérification, la commissaire aux langues officielles par intérim a formulé quinze recommandations visant à améliorer l'expérience du voyageur qui souhaite recevoir des services dans la langue officielle de son choix, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le rapport de vérification ainsi que les commentaires et le plan d'action de l'ACSTA en réponse à la vérification se trouvent sur le site Web du Commissariat.

Les quinze recommandations de la commissaire aux langues officielles par intérim visaient les quatre objectifs suivants :

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.

Méthodologie

En décembre 2018, le commissaire aux langues officielles a entamé le suivi de la vérification afin d'évaluer et de documenter les mesures prises par l'ACSTA pour mettre en œuvre les recommandations de la commissaire aux langues officielles par intérim. L'ACSTA a fourni des documents, en mars 2019, pour faire part des progrès réalisés et, en juin 2019, pour donner suite à des questions supplémentaires. À la suite de l'envoi du rapport préliminaire de suivi de la vérification, le 25 septembre 2019, l'institution a fourni des commentaires et des documents supplémentaires, qui ont été analysés et pris en compte dans le présent rapport final de suivi.

Les résultats du suivi de la vérification découlent de l'analyse du plan d'action transmis par l'ACSTA en réponse aux recommandations formulées lors de la vérification, des documents à l'appui fourni par l'ACSTA ainsi que des renseignements obtenus dans le cadre d'une rencontre avec les représentants de l'ACSTA tenue le 24 juillet 2019. Comme dans la vérification, ce suivi porte sur le secteur d'activité de l'ACSTA du contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels aux

¹ Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa, Aéroport international Pearson de Toronto (aérogare 1), Aéroport international d'Edmonton, Aéroport international de Vancouver, Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, Aéroport international Stanfield d'Halifax

points de contrôle des aéroports tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi* et au *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* (le *Règlement*).

Analyse

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*.

Lors de la vérification, l'ACSTA avait prévu de désigner des coordonnateurs des langues officielles régionaux dont les rôles et les responsabilités devaient comprendre des éléments comme 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. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite par cette mesure.

En mai 2017, l'ACSTA a mis sur pied un réseau composé de quatre coordonnateurs régionaux, un par région de prestation de services (Est, Centrale, Prairies et Pacifique), dans le but d'appuyer les directeurs régionaux dans leurs tâches de mise en œuvre de la *Loi*. Ces coordonnateurs siègent au sein du comité consultatif sur les langues officielles de l'ACSTA, qui se réunit, selon les clauses prescrites, au moins quatre fois par année, travaillent avec les fournisseurs de services dans la prestation des services bilingues et font la promotion, à l'échelle régionale, de l'importance d'offrir des services bilingues. Dans le cadre de leur participation au comité consultatif, ils relatent des expériences particulières à leurs régions, ils soulignent les enjeux qui leur sont particuliers, mais aussi les bonnes pratiques, et enfin ils trouvent des solutions pour améliorer l'uniformité dans la prestation de services bilingues partout au pays. Dans leurs échanges avec les fournisseurs de services de contrôle (fournisseurs de services), ils effectuent un travail de liaison et de surveillance quant à la prestation de services bilingues et au respect des exigences auxquelles sont soumis les fournisseurs. Finalement, les coordonnateurs sont les personnes-ressources pour les questions en matière de langues officielles dans les régions et ils s'assurent de faire la promotion des langues officielles, notamment aux nouveaux employés.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 1 a été mise en œuvre. Le commissaire prend note de la mise sur pied du réseau de coordonnateurs régionaux et incite ces derniers à continuer de déployer les efforts requis pour appuyer de façon continue les directeurs dans la mise en œuvre de la *Loi*.

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.

Lors de la vérification, l'ACSTA indiquait avoir déjà défini des objectifs de rendement liés aux langues officielles pour les vice-présidents ainsi que pour les directeurs opérationnels se rapportant aux vice-présidents au siège social et en région. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite de cette mesure et avait souligné la démarche proactive de l'ACSTA à cet égard.

Lors de la rencontre du 24 juillet 2019 avec les représentants de l'ACSTA, les employés du Commissariat ont consulté les ententes de rendement des vice-présidents et des quatre directeurs régionaux de l'ACSTA afin de déterminer si des objectifs de rendement liés aux langues officielles avaient été définis. Les ententes fournies par l'ACSTA s'étendaient entre 2016-2017 et 2018-2019. Elles contenaient toutes au moins un objectif de rendement lié aux langues officielles. Les objectifs visaient, entre autres, la promotion des langues officielles au sein de l'institution, la communication interne dans les deux langues, la collaboration et le travail avec les fournisseurs de services afin d'améliorer le service dans les deux langues officielles et la prise de mesures pour s'assurer du respect des exigences relatives aux langues officielles comme mentionnées dans les ententes de services de contrôle dans les aéroports, etc.

En réponse au rapport préliminaire de suivi, l'ACSTA a informé le Commissariat qu'aucun gestionnaire opérationnel ne se rapporte aux vice-présidents, comme mentionné dans la recommandation. Par conséquent, les ententes de rendement des gestionnaires opérationnels n'ont pas été évaluées.

Dans l'ensemble, il a été constaté que les objectifs liés aux langues officielles varient d'année en année et qu'ils ne sont pas uniformes chez les directeurs régionaux, plus particulièrement dans le sens où certains objectifs sont plus précis que d'autres. L'ACSTA affirme que les objectifs de rendement sont contextuels et reflètent les différents besoins du poste et de la région pour une année donnée tout en tenant compte des plans des directions générales ou des objectifs généraux des vice-présidents.

Le commissaire note que l'ACSTA a défini des objectifs liés aux langues officielles pour ses quatre vice-présidents et pour certains cadres intermédiaires, dont ses quatre directeurs régionaux. Il serait normal de s'attendre que ces cadres soient évalués en fonction de ces objectifs. Le commissaire invite l'ACSTA à poursuivre sa démarche dans la même direction pour toutes les ententes de rendement futures.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 2 a été mise en œuvre.

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.

Au moment de la vérification, l'ACSTA avait indiqué avoir réévalué les profils linguistiques des employés régionaux, ainsi que les exigences opérationnelles dans les régions, et s'estimait satisfaite du modèle en place à ce moment. La commissaire aux langues officielles par intérim avait souligné son désaccord avec la décision prise par l'institution et était d'avis que ces postes de direction reflétaient le visage de l'ACSTA en région ainsi que son engagement et sa visibilité en matière de langues officielles. La recommandation avait donc été maintenue.

Dans le cadre du processus de suivi, l'ACSTA réaffirme qu'une évaluation des profils linguistiques des employés régionaux a déjà été effectuée en 2017. De plus, elle indique que son processus actuel pour déterminer l'identification linguistique des postes est robuste. Ce processus exige un examen des exigences linguistiques au début des processus de dotation lorsqu'un poste devient vacant. L'ACSTA soutient que, depuis l'examen effectué en 2017, seul le poste de directeur, Prestation de services, dans la région du Centre, est devenu vacant. Par conséquent, l'identification linguistique de ce poste a été revue et trois des quatre volets du profil linguistique du poste, à savoir la compréhension de l'écrit, la compréhension orale et l'expression orale en langue seconde, ont été établis à un niveau avancé et l'expression écrite en langue seconde au niveau intermédiaire.

Le commissaire prend note du changement du profil linguistique apporté au poste de directeur, Prestation de services, dans la région du Centre. Bien que l'ACSTA n'effectue de changement de profil linguistique que dans le cadre d'un processus de dotation, elle peut toutefois, de façon proactive, faire un examen des exigences et des profils linguistiques des postes visés par la recommandation afin de prévoir ses besoins de dotation futurs. Or, l'information soumise par l'ACSTA ne démontre pas qu'elle a effectué une révision objective de l'identification linguistique des postes visés en tenant compte, entre autres, des tâches des titulaires des postes visés.

Le commissaire est d'avis que la présence des directeurs et des gestionnaires principaux aux points de contrôle et leurs interactions avec les employés des fournisseurs de services soulignent l'importance d'avoir des profils linguistiques qui reflètent les compétences en langue seconde nécessaires. Ainsi, le commissaire incite l'ACSTA à être proactive et à effectuer une révision objective de l'identification linguistique des postes visés par cette recommandation afin de s'assurer de l'uniformité des compétences linguistiques partout au pays.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 3 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Au moment de la vérification, l'ACSTA avait indiqué que sa procédure opérationnelle normalisée concernant les langues officielles concordait avec la réalité opérationnelle aux points de contrôle et tenait compte du fait que tous les agents de contrôle ne sont pas tenus d'être bilingues. Cependant, l'ACSTA s'était engagée à examiner dans quelle mesure elle pourrait préciser ses attentes auprès des fournisseurs de services afin d'améliorer les procédures et la prestation de services de qualité égale. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite généralement satisfaite des mesures proposées. Elle avait souligné que ceci constituait un pas dans la bonne direction, mais qu'un lien essentiel existant entre l'offre active et un service de qualité égale dans les deux langues officielles devrait clairement être établi.

L'ACSTA a déterminé qu'une simple modification de la procédure opérationnelle normalisée ne répond pas de façon adéquate à la présente recommandation. Elle estime que la publication des directives à l'intention des fournisseurs de services est un moyen beaucoup plus efficace de leur communiquer d'importantes attentes. Par conséquent, en mars 2018, l'ACSTA a établi une nouvelle directive destinée aux fournisseurs de services qui précise ses attentes en matière de prestation des services bilingues. La directive indique que tous les agents de contrôle doivent effectuer l'offre active au premier contact avec le public voyageur et que le service dans les deux langues officielles doit être disponible en tout temps tout au long du processus de contrôle de sûreté afin de guider les voyageurs. L'institution a fourni les informations démontrant que la directive a été diffusée aux fournisseurs de services et au personnel de première ligne. Finalement, l'ACSTA est d'avis que le contenu de la directive exprime clairement qu'en plus de faire l'offre active, les fournisseurs de services doivent guider les passagers tout au long du processus de contrôle, en répondant aux questions et en fournissant des renseignements détaillés dans la langue officielle de leur choix.

Le commissaire prend note de la nouvelle directive qui précise les attentes de l'ACSTA auprès de ses fournisseurs de services en matière de service bilingue. La directive précise clairement que le voyageur doit recevoir son service dans la langue officielle de son choix tout au long du processus de sûreté. Il s'agit d'une amélioration indéniable. Cependant, le lien établi clairement dans la directive n'est pas reflété dans la procédure opérationnelle normalisée qui avait été jugée inadéquate lors de la vérification. Il est important que l'ACSTA note que le maintien du lien entre l'offre active et le service dans la langue officielle de préférence du voyageur pourrait ne pas être possible si la norme voulant la présence d'un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes continue d'être appliquée, notamment lorsque l'achalandage des voyageurs est élevé, lorsque plusieurs passagers francophones se présentent à un point de contrôle en même temps ou encore selon l'emplacement des superviseurs dans le cas où l'agent de contrôle en service n'est pas bilingue. Avec la procédure opérationnelle normalisée actuelle, un voyageur qui demande son service dans la langue officielle de la minorité linguistique risque de ne pas recevoir son service dans la langue officielle de son choix ou de le recevoir avec un délai d'attente ce qui ne représente pas un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Comme la commissaire par intérim l'avait indiqué en réponse au plan d'action de l'ACSTA, la précision des attentes envers les fournisseurs de services est un pas dans la bonne direction. Cependant, l'ACSTA doit continuer sa réflexion pour trouver des solutions adéquates pour corriger le vrai problème derrière cette recommandation.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 4 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Au moment de la vérification, l'ACSTA avait indiqué qu'elle ne prescrit et n'impose pas d'approche précise aux fournisseurs de services et qu'il incombe à ces derniers 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 dans les deux langues officielles. L'ACSTA s'était toutefois engagée à favoriser 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. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite généralement satisfaite de la mesure proposée.

En mars 2018, l'ACSTA a publié, à l'intention des fournisseurs de services, une nouvelle directive qui précise ses attentes en matière de prestation de services bilingues. L'ACSTA mentionne qu'elle s'attend à ce que tous les agents effectuent l'offre active au premier contact avec le public voyageur et que le service dans les deux langues officielles soit disponible à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté, et ce, en tout temps.

En plus de déterminer dans quelle mesure et dans quelle circonstance le service doit être offert dans les deux langues officielles, la directive indique que les fournisseurs de services doivent activement embaucher des candidats qui parlent français et anglais et évaluer la capacité des candidats identifiés bilingues d'offrir un service bilingue comme décrit plus haut. La directive réitère également le fait que les fournisseurs de services devraient disposer d'une méthode pour évaluer les compétences en langue seconde des agents de contrôle bilingues par rapport aux attentes établies ci-dessus. Depuis la diffusion de la directive aux fournisseurs de services, l'ACSTA affirme que les fournisseurs ont mis en place quelques mesures en ce qui a trait à l'évaluation des compétences linguistiques. Par exemple, un fournisseur de services a affecté du personnel à la vérification des compétences linguistiques des agents de contrôle existants et des candidats au poste d'agent de contrôle. L'ACSTA affirme que les évaluations déterminent la précision, la clarté, l'efficacité et la confiance dans l'utilisation des langues, entre autres, avant que les agents de contrôle en fonction ou les candidats potentiels puissent être identifiés comme étant bilingues.

En ce qui concerne l'échange de pratiques exemplaires, l'ACSTA affirme que les langues officielles ont été ajoutées comme article permanent à l'ordre du jour des rencontres du Plan de gestion des relations avec ses fournisseurs de services qui ont lieu deux à quatre fois par année. Aucune information fournie dans le cadre du présent suivi n'a cependant permis de confirmer que des pratiques exemplaires sur l'évaluation des compétences linguistiques ont été échangées.

Le commissaire trouve encourageant de savoir que l'ACSTA dispose d'une plate-forme pour soutenir l'échange de pratiques exemplaires en matière de langues officielles de façon continue en plus d'établir ses attentes en matière de service bilingue. Il reconnaît également que les fournisseurs de services évaluent les compétences linguistiques des agents de contrôle et que des tests sont faits. L'analyse de l'information fournie par l'ACSTA dans le cadre du présent suivi sur les exemples de tests utilisés a démontré que les évaluations sont faites dans le cadre d'entrevues téléphoniques ou en personne durant lesquelles des questions sont posées dans les deux langues officielles. Dans certains cas, la précision, la clarté des propos, l'usage d'une bonne conjugaison figuraient parmi les critères évalués et dans d'autres cas l'évaluation était centrée sur le ton de la voix, la structure des réponses et l'organisation des idées. Le test d'un des fournisseurs de services évaluait une gamme d'aspects beaucoup plus complète que les tests obtenus des autres fournisseurs de services. Le commissaire encourage l'ACSTA à être plus clair dans l'échange de pratiques exemplaires de manière à normaliser, d'un fournisseur de services à l'autre, la manière dont est validé le niveau de compétence linguistique des agents de contrôle et des futurs agents de contrôle dans leur seconde langue officielle. De plus, bien que la directive constitue un pas dans la bonne direction et indique le besoin des fournisseurs de services de disposer d'une méthode pour évaluer les compétences en langue seconde des agents de contrôle bilingues, force est de constater que les fournisseurs de services déterminent individuellement l'application de la directive quant à la façon d'évaluer les compétences linguistiques des agents de contrôle bilingues, ce qui ne permet pas d'établir une normalisation dans l'évaluation et dans la validation des compétences linguistiques des agents de contrôle entre les fournisseurs de services. Ces différences ne permettent pas d'assurer un standard de qualité égal quant au niveau de compétence linguistique suffisant des agents de contrôle qui représentent l'ACSTA auprès du public voyageur pour communiquer efficacement dans les deux langues officielles partout au Canada.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 5 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Lors de la vérification, l'ACSTA s'était engagée à évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports de classe 1² au moyen d'un sondage fait au passage des voyageurs. L'ACSTA avait indiqué qu'elle

² Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa, Aéroport international Pearson de Toronto, Aéroport international d'Edmonton, Aéroport international de Vancouver, Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, Aéroport international Stanfield d'Halifax, Aéroport international de Mirabel (Montréal), Aéroport international de Calgary, Aéroport international James Armstrong Richardson de Winnipeg. *Règlement canadien de 2012 sur la sûreté aérienne*. Version en ligne (<https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2011-318/page-42.html>) consultée le 16 janvier 2020.

déterminerait ensuite si un changement de la norme actuelle était nécessaire. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite des mesures proposées.

À partir du deuxième trimestre de l'année financière 2016-2017, l'ACSTA a inclus une composante de langues officielles dans son sondage auprès des passagers dans les aéroports de classe 1, en demandant à ces derniers dans quelle langue officielle ils aimeraient recevoir leur service des agents de contrôle de l'ACSTA. Au cours de l'année 2017-2018, l'ACSTA affirme que 5 500 passagers par trimestre ont répondu au sondage, pour un total de 22 000 passagers dans l'année. Les huit aéroports de classe 1 ayant fait l'objet de cette évaluation sont Montréal (Pierre Elliott-Trudeau), Ottawa (Macdonald-Cartier), Toronto (Pearson), Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg (James Armstrong Richardson) et Halifax (Stanfield).

Les résultats de l'évaluation ont démontré que seuls les aéroports de Montréal et d'Ottawa avaient une demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique d'au moins 5 %, soit 42,25 % et 6,5 % respectivement. À la suite de ces résultats, la haute direction a toutefois décidé qu'il n'était pas pertinent de modifier la norme actuelle dans ces deux aéroports. L'ACSTA justifie cette décision en se basant sur le faible nombre de plaintes reçues au cours des deux dernières années financières, le taux de bilinguisme des agents de contrôle (96 % à Montréal en date du 3 mars 2018 et environ 23 % à Ottawa) et le niveau de satisfaction des voyageurs dans ces deux aéroports (qui se situait à 96 % en 2017-2018). L'ACSTA conclut ainsi qu'elle continuera à évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports de classe 1 et les résultats seront rapportés chaque année au comité de la haute direction.

Le commissaire prend note des mesures prises par l'ACSTA pour évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports de classe 1. Notons que les obligations linguistiques de l'ACSTA ne se limitent pas uniquement aux aéroports de classe 1. Selon les données fournies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, l'ACSTA a des obligations d'offrir ses services dans les deux langues officielles dans d'autres aéroports qui ne sont pas de classe 1 et qui accueillent au moins un million de passagers. Même si l'engagement de l'ACSTA se limitait aux aéroports de classe 1, le commissaire encourage l'institution à évaluer la demande réelle dans les autres aéroports désignés bilingues accueillant au moins un million de passagers.

Concernant la méthodologie utilisée par l'ACSTA pour évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique, bien que l'ACSTA dit avoir confiance en l'exactitude des données qu'elle a obtenue lors de l'évaluation de la demande réelle, le commissaire est d'avis que des problèmes persistent et que des améliorations potentielles sont requises. Selon les informations fournies par l'ACSTA, pour évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports de classe 1, les voyageurs ont répondu à la question suivante : « À cet aéroport en particulier, dans quelle langue officielle préférez-vous être servi? ». Les trois choix de réponse présentés dans le tableau de résultats sont l'anglais, le français et aucune préférence. L'option « aucune préférence » pourrait mener l'institution à sous-estimer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique dans les aéroports désignés bilingues. Par exemple, dans le cas où l'option « aucune préférence » veut dire anglais ou français, l'ACTSA ne doit pas présumer que seul un

service dans la langue de la majorité linguistique est requis, puisque la *Loi* exige que l'institution offre un choix véritable au passager d'un service dans l'une ou l'autre langue officielle. En plus d'avoir une méthodologie qui répond aux exigences statistiques, l'ACSTA doit également s'assurer de recueillir les données les plus fiables possible sur la demande de service dans les deux langues officielles.

En ce qui a trait à la norme, le commissaire reste d'avis que l'exigence minimale d'un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes est nettement insuffisante. Durant la vérification, l'ACSTA avait reconnu que la norme selon laquelle il doit y avoir un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes n'était peut-être pas suffisante dans tous les cas pour offrir un service de qualité égale, lorsque requis.

Aussi, il est tout à fait vrai, comme l'a souligné l'ACSTA, que tous les agents de contrôle n'ont pas besoin d'être bilingues. Cependant, seule l'ACSTA peut répondre à la question à savoir combien d'agents bilingues sont réellement requis. En mesurant la demande réelle exacte, l'ACSTA peut déterminer ses besoins et affecter ses agents de façon stratégique. Même si l'ACSTA s'était engagée à revoir la norme dans les cas où la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique serait d'au moins 5 %, le commissaire croit que l'ACSTA ne doit pas se limiter à cette condition étant donné que ses obligations linguistiques sont clairement décrites dans la *Loi* et dans le *Règlement*.

Le paragraphe 7(3) du *Règlement* précise ceci :

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.

Par conséquent, l'ACSTA doit faire preuve de créativité pour établir une norme qui lui permettra d'offrir ses services dans les deux langues officielles en tout temps, lorsque requis. Finalement, il est important de comprendre que le nombre des plaintes, en lui-même, n'est pas un indicateur suffisant de la qualité réelle du service offert.

Le commissaire trouve encourageant de voir que l'ACSTA a rempli son engagement en évaluant la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique. Toutefois à la suite du suivi de la vérification, force est de constater que les enjeux soulevés derrière cette recommandation sont toujours présents. Le commissaire invite l'ACSTA à prendre compte des commentaires fournis en vue d'améliorer ses pratiques.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 6 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Au moment de la vérification, l'ACSTA avait effectué des observations par l'entremise de « passagers mystères » afin d'évaluer la qualité des services offerts lors du contrôle de préembarquement et inclus un élément sur les langues officielles de sorte que l'offre active et la disponibilité des services dans la langue officielle choisie par les voyageurs puissent être évaluées. L'ACSTA s'était engagée à examiner la possibilité d'inclure ces données à la partie du programme de surveillance du Programme pour l'excellence du service et à envisager des moyens d'intégrer l'élément concernant la qualité des services bilingues dans son évaluation annuelle du service à la clientèle. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite des mesures proposées.

L'ACSTA a examiné la possibilité d'inclure les données des observations à la partie du programme de surveillance du Programme pour l'excellence du service. Toutefois, elle affirme que la taille de l'échantillon était très faible et que les données obtenues n'étaient pas statistiquement significatives. De plus, elle indique que le coût lié au nombre de ressources requis afin d'obtenir des résultats statistiquement significatifs est très élevé. Par conséquent, aucun exercice d'observation n'a été réalisé depuis la première évaluation qui a eu lieu en 2015. Afin d'évaluer la disponibilité et la qualité égale du service dans les deux langues officielles, l'ACSTA est plutôt d'avis que les résultats du sondage de satisfaction des passagers tirés des questions posées au passage des voyageurs sont plus appropriés et plus fiables. Ainsi, elle indique que les résultats du sondage sont utilisés comme un des éléments dans le calcul de l'indice de satisfaction de la clientèle pour le Programme pour l'excellence du service.

Le commissaire reconnaît que l'ACSTA a examiné les possibilités pour évaluer la qualité des services offerts lors du contrôle de préembarquement. Par contre, une revue des questions posées dans le cadre du sondage des passagers démontre que l'ACSTA recueille des données sur la disponibilité du service, mais aucune information fournie ne permet d'affirmer que la qualité du service est évaluée. Pour déterminer si l'indice de satisfaction donne une indication sur la qualité du service dans les deux langues officielles, il est important de connaître la proportion des questions liées aux langues officielles par rapport à l'ensemble des questions du sondage. Or, cette information n'a pas été fournie dans le cadre du présent suivi. Notons également que l'ACSTA n'a pas fourni les documents nécessaires démontrant comment la disponibilité et la qualité du service dans les deux langues officielles dans l'indice de satisfaction de la clientèle sont incluses dans la mesure du rendement du Programme pour l'excellence du service.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 7 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Lors de la vérification, l'ACSTA avait reconnu que les conséquences de ne pas satisfaire aux normes liées aux langues officielles devraient être uniformes dans l'ensemble des régions. Toutefois, selon l'ACSTA, le Programme de conformité des contrats est conçu pour responsabiliser les fournisseurs de services 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. Par conséquent, les critères de conformité pour s'acquitter des obligations en matière de langues officielles diffèrent d'une région à une autre. Cela étant dit, l'institution avait réaffirmé que les répercussions sont les mêmes dans toutes les régions. Les conséquences du non-respect des exigences de conformité prévues dans le Programme de conformité des contrats sont les mêmes dans toutes les régions, puisqu'elles constituent le dépôt d'une demande de plan d'action d'amélioration du rendement. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite en désaccord avec la décision prise par l'institution de ne pas donner suite à cette recommandation.

En réponse à cette recommandation, l'ACSTA affirme qu'elle est en train de développer un outil qui lui permettra d'évaluer les niveaux de dotation des agents de contrôle bilingues et de déterminer le nombre nécessaire d'agents de contrôle par point de contrôle pour satisfaire aux exigences de base relative à l'affectation d'un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes, qui est aussi un des critères du Programme de conformité des contrats. Une fois l'outil terminé, l'ACSTA prévoit de mettre le Programme de conformité des contrats à jour afin d'y intégrer les résultats de cet outil. L'ACSTA affirme que le rapport provisoire de cet outil indique l'importance d'évaluer la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique et d'encourager les fournisseurs de services à faire des efforts supplémentaires pour satisfaire aux exigences de prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, conformément à la *Loi* et aux clauses des contrats de service. Des mesures ont été prises par l'ACSTA pour régler ces enjeux.

En ce qui concerne les conséquences de ne pas satisfaire aux exigences liées aux langues officielles dans le Programme de conformité des contrats, aucun changement particulier n'a été communiqué. L'ACSTA réaffirme qu'un plan d'action d'amélioration du rendement est demandé aux fournisseurs de services en cas de non-respect des exigences de conformité (langues officielles et autres) du Programme de conformité des contrats et que ceci est fait de façon uniforme dans toutes les régions.

Le commissaire prend note des efforts déployés par l'ACSTA pour s'assurer que les fournisseurs de services respectent l'exigence de base relative à l'affectation d'un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes. Cependant, comme mentionné à la recommandation 6, il reste d'avis que cette norme n'est pas suffisante pour fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps. Quant aux normes liées aux langues officielles dans le cadre du Programme de conformité des

contrats, aucun changement recommandé n'a été apporté à ce jour. Ainsi, les conséquences pour un fournisseur de services qui ne satisfait pas à de nouvelles normes liées aux langues officielles n'ont pas été définies.

Finalement, comme l'ACSTA se prépare à retourner sur le marché pour obtenir de nouveaux contrats des services de contrôle, le commissaire l'incite à profiter de cette occasion pour revoir ses normes et ses critères liés aux langues officielles de manière à intégrer les améliorations recommandées dans le cadre de la vérification.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 8 n'a pas été mise en œuvre.

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.

Au moment de la vérification, l'ACSTA s'était engagée à revoir l'identification linguistique de certains postes d'agent de rendement afin d'accroître son effectif de surveillance bilingue. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite de cette mesure.

À la suite de la vérification, l'ACSTA dit avoir conduit une analyse de l'identification linguistique de tous les postes d'agent de rendement dans les aéroports afin de s'assurer qu'il y a une capacité suffisante d'agents bilingues pour surveiller et mesurer la qualité du service dans les deux langues officielles. Cette analyse a révélé que le nombre d'employés bilingues avait été sous-estimé, car certains employés bilingues occupaient des postes « anglais essentiel ». Ceci étant dit, l'analyse avait aussi révélé qu'aucun agent de rendement bilingue n'était disponible à Vancouver et à Calgary pour effectuer la surveillance et pour mesurer le service de qualité dans les deux langues officielles. À la suite de cette analyse, l'ACSTA a déterminé qu'il n'était pas nécessaire de modifier la désignation linguistique des postes, mais que ces postes pourraient devenir « bilingues » s'ils devenaient vacants.

Le commissaire note le travail entrepris par l'ACSTA à cet égard, toutefois l'institution doit s'assurer de faire une révision objective de l'identification linguistique des postes et non une révision des compétences linguistiques individuelles de ses employés. Le fait de modifier les exigences linguistiques d'un poste parce que son titulaire est bilingue n'est pas suffisant et ne permet pas à l'ACSTA de s'assurer d'avoir une capacité bilingue en tout temps, et ce, indépendamment du mouvement de son personnel. Une révision objective n'a donc pas été faite.

Il est important de noter que les données fournies par l'ACSTA pour huit aéroports de classe 1 démontrent que 13 agents de rendement sur 46 sont bilingues. Ce ratio, similaire à celui obtenu lors de la vérification, n'est pas suffisant pour effectuer la surveillance et mesurer le service de qualité égale dans les deux langues officielles. Bien que l'ACSTA affirme que des gestionnaires, Prestation de services, des chefs d'équipe et un chef d'aérogare dans les aéroports de classe 1 demeurent disponibles pour offrir leur soutien aux agents de rendement au besoin et pour accroître la capacité

bilingue des agents de rendement, la description d'emploi d'un agent de rendement précise clairement son rôle de surveillance par l'observation du rendement opérationnel du fournisseur de services. Or, l'ACSTA n'a pas démontré dans des descriptions d'emploi que ce rôle fait également partie des tâches des gestionnaires, chefs d'équipe et gestionnaires d'aérogare. De plus, la délégation des tâches à un gestionnaire en raison d'un manque de capacité bilingue n'est pas une solution permanente acceptable.

Ainsi, l'ACSTA doit s'assurer, à long terme, d'accroître l'effectif des agents de rendement bilingue pour effectuer la surveillance efficacement et mesurer le service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Le commissaire réaffirme l'importance pour l'ACSTA de revoir de façon objective l'identification linguistique des postes des agents de rendement afin d'évaluer ses besoins de façon proactive et de mettre en place, dans la mesure du possible, des mesures administratives afin de combler ses lacunes en matière de capacité bilingue des agents de rendement. Un portrait clair de la situation permettra à l'ACSTA de déterminer où les efforts sont requis.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 9 n'a pas été mise en œuvre.

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.

Lors de la vérification, l'ACSTA s'était engagée à appuyer les fournisseurs de services dans leurs activités de recrutement dans la mesure de ses moyens, à mettre en place un mécanisme de production de rapports sur les progrès des fournisseurs de services et à les encourager à communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite généralement satisfaite des mesures proposées.

En réponse à cette recommandation, l'ACSTA, par l'entremise de son vice-président, Prestation de services, a envoyé une lettre à ses fournisseurs de services. Dans cette lettre, elle réitère le besoin des fournisseurs de redoubler leurs efforts de recrutement afin d'attirer des candidats bilingues. Ainsi, à la suite des consultations effectuées auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire, à l'automne 2018, l'ACSTA a communiqué les coordonnées des communautés de langue officielle en situation minoritaire aux fournisseurs de services afin qu'ils entretiennent des relations avec elles et qu'ils établissent, entre autres, dans quelle mesure une collaboration

pourrait être faite dans le recrutement de candidats bilingues. En plus des coordonnées fournies à la suite des consultations, l'ACSTA ajoute que les fournisseurs de services ont également communiqué avec d'autres organismes communautaires francophones, notamment Connexions Francophones, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique et Canadian Parents for French. L'ACSTA affirme que les fournisseurs de services signalent une augmentation importante du nombre de candidats à des postes bilingues.

En ce qui concerne les stratégies de recrutement, l'ACSTA indique que les fournisseurs de services ont créé des affiches permanentes d'emploi pour des postes bilingues et utilisent des programmes de référence assortis de primes pour les candidats bilingues embauchés à la suite d'une référence. Ils font la promotion des emplois bilingues dans les médias sociaux et ils ont établi des partenariats avec des organismes francophones de services d'emplois. Les fournisseurs de services utilisent également les babillards locaux d'offres d'emploi pour attirer des candidats bilingues. Comme indiqué dans le rapport de vérification, des stratégies de rétention d'employés bilingues sont nécessaires en complément aux campagnes de recrutement afin de permettre aux fournisseurs de services de satisfaire à leurs obligations linguistiques dans certaines régions. Les informations fournies démontrent qu'un des fournisseurs de services a entamé une réflexion sur la question de la rétention. Le commissaire encourage l'ACSTA et les fournisseurs de services à poursuivre leur réflexion sur les moyens de retenir les employés bilingues.

En ce qui a trait à l'acquisition des compétences en langue seconde, l'ACSTA affirme également qu'à la suite de la publication de la directive sur les services bilingues, les employés d'un des fournisseurs de services ont maintenant accès à une formation de français obligatoire en ligne. Des capsules pour développer les compétences en français axées sur le service de contrôle ont également été développées.

Le commissaire note les différentes initiatives mises en place par l'ACSTA et les fournisseurs de services afin d'augmenter le bassin d'agents de contrôle bilingues. Les approches de recrutement semblent prometteuses pour améliorer la capacité de l'institution à fournir un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 10 a été mise en œuvre.

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.

Lors de la vérification, l'ACSTA s'était engagée à examiner la possibilité d'élaborer des lignes directrices afin de préciser ses attentes quant aux compétences linguistiques des agents de contrôle bilingues. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite de cette mesure.

La directive sur les services bilingues publiée par l'ACSTA à l'intention des fournisseurs de services en mars 2018 précise ses attentes en matière de prestation de services bilingues. L'ACSTA s'attend à ce que tous les agents de contrôle effectuent l'offre active au premier contact avec le public voyageur et que le service dans les deux langues officielles soit disponible à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté, et ce, en tout temps. La directive mentionne également que, lorsque la capacité bilingue du personnel est trop faible, les fournisseurs de services doivent mettre en œuvre des programmes de formation pour permettre aux agents de contrôle existants et ceux nouvellement recrutés de fournir un service bilingue comme décrit ci-dessus. À titre de rappel, durant la vérification, certains agents de contrôle avaient formulé plusieurs souhaits au sujet de la formation : ils voulaient, par exemple, plus de simulations avec l'aide d'employés bilingues sur l'application de la procédure et certains d'entre eux voulaient que les composantes de langues officielles soient incluses dans ces exercices de simulations.

En réponse à cette recommandation, l'ACSTA affirme que les fournisseurs de services ont mis en place quelques mesures pour donner suite à la publication de la directive. Ces mesures comprennent : une formation en ligne en français obligatoire pour un fournisseur de services, des capsules adaptées à l'environnement de contrôle pour développer des compétences en français et une formation incluant des scénarios liés à l'environnement de contrôle.

Le commissaire trouve encourageant de voir que les formations de certains fournisseurs de services ont été adaptées à l'environnement de contrôle. De plus, il est d'avis que la directive sur les services bilingues est une bonne pratique permettant à l'ACSTA de clarifier ses attentes en matière de service bilingue. Les informations fournies au cours du processus de suivi démontrent cependant que les outils de formation demeurent variés entre les fournisseurs de services. Le matériel d'une formation en particulier semblait mieux structuré que d'autres et, dans certains cas, il a été constaté que les formations étaient encore sous forme de rappels ponctuels comme indiqué dans le rapport de vérification. Il est évident que l'ACSTA a indiqué dans sa directive que les fournisseurs doivent mettre en place des programmes de formation pour leurs agents de contrôle. Cependant, cette mention générale n'indique pas quelles sont les compétences linguistiques précises des agents de contrôle bilingues que les fournisseurs de services devraient chercher à atteindre au moyen des formations. Ainsi force est de constater que les fournisseurs de services déterminent individuellement l'application de la directive dans l'élaboration de leur matériel de formation sur les langues officielles.

Le commissaire croit que l'ACSTA gagnerait davantage en normalisant le contenu des formations concernant les langues officielles offertes par ses tiers. Elle pourrait également, comme bonne pratique, donner son matériel de formation à ses fournisseurs de services afin de s'assurer que les obligations linguistiques envers le public voyageur sont comprises de façon uniforme.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 11 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Lors de la vérification, l'ACSTA s'était engagée à encourager les fournisseurs de services à adopter une approche plus stratégique, lorsque possible, dans l'attribution des postes et des responsabilités à son personnel bilingue. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite de cette mesure.

En réponse à cette recommandation, l'ACSTA affirme qu'elle continue à chercher activement, en collaboration avec ses fournisseurs de services, des façons de soutenir son personnel afin d'assurer la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Par exemple, elle est en train de développer un outil qui lui permettra de vérifier la capacité des fournisseurs de services à respecter la norme en matière d'affectation des agents de contrôle bilingues selon laquelle il doit y avoir un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes. Les résultats révélés par cet outil seront analysés deux fois dans l'année et revus avec chaque fournisseur de services. Selon l'institution, l'outil devrait être automatisé d'ici la fin de l'exercice financier 2019-2020. Au moment de la rédaction du présent rapport, l'outil n'était toujours pas en vigueur.

Un peu avant la vérification, l'ACSTA a également modifié ses ententes de services avec les fournisseurs de services en permettant à ces derniers de proposer d'autres solutions pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles sans pour autant imposer des mesures normatives. Il importe de noter que, depuis l'apport de ce changement en 2015, aucune solution n'a été proposée.

Finalement, à la suite de la publication de la vérification en 2017, l'ACSTA affirme qu'elle avait mis en place un projet pilote à l'Aéroport international de Calgary. Dans le cadre de ce projet pilote, de nouveaux postes de spécialistes du service à la clientèle ont été créés pour offrir, entre autres, un service bilingue amélioré à un point de contrôle en particulier qui avait un taux élevé de rétroaction négative en ce qui a trait à la prestation de services bilingues. Pendant six mois, ces spécialistes bilingues avaient comme responsabilité première de répondre aux demandes de services de contrôle dans la langue officielle de la minorité linguistique de façon discrète en utilisant un système de téléavertisseurs et devaient encadrer les agents de contrôle et répondre aux demandes des clients afin de faciliter l'expérience de ces derniers, et ce, tout au long du processus du contrôle de sûreté. De plus, durant les périodes de faible trafic des voyageurs, les spécialistes effectuaient de la surveillance de façon proactive. Les résultats de ce projet étaient très positifs et les gestionnaires avaient, entre autres, mentionné une augmentation de la conformité à la *Loi*, car le service dans la langue officielle de la minorité linguistique était rapidement accessible lorsque demandé, à la satisfaction des voyageurs. L'ACSTA n'a cependant pas indiqué de quelle manière elle comptait tirer parti des résultats positifs de ce projet pilote.

Le commissaire prend note des efforts déployés par l'ACSTA pour mettre en place un outil qui lui permettra de surveiller le respect des exigences quant à l'affectation d'un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes. Le projet pilote effectué à l'Aéroport international de Calgary semble particulièrement intéressant. L'ACSTA est ainsi encouragé à poursuivre sa réflexion sur les moyens d'affecter stratégiquement ses agents de contrôle à toutes les étapes de processus de contrôle en tenant compte de la réalité opérationnelle dans chaque aéroport. L'institution pourrait également explorer la faisabilité d'étendre l'initiative entreprise à l'Aéroport international de Calgary à tous ces aéroports désignés bilingues afin de s'assurer de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles jusqu'à ce qu'elle dispose d'un nombre suffisant d'agents bilingues.

Somme toute, bien que l'ACSTA ait fait des efforts, aucune mesure n'a été mise en place en réponse à cette recommandation pour encourager l'ensemble des fournisseurs de services à adopter une approche plus stratégique, lorsque possible, dans l'attribution des postes et des responsabilités à son personnel bilingue.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 12 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Au moment de la vérification, l'ACSTA s'était engagée à créer des enseignes pour les points de contrôle afin d'informer les passagers de leurs droits linguistiques aux aéroports désignés bilingues. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite de cette mesure.

L'ACSTA a préparé des enseignes 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. Dans un courriel envoyé aux représentants régionaux par l'équipe des communications de l'ACSTA en mars 2018, il a été demandé à chaque région d'installer l'enseigne et de confirmer son installation. Sur cette enseigne, on peut lire « En français ou en anglais, c'est votre choix. English or French, it's your choice ». L'ACSTA a fourni des images montrant que les enseignes sont utilisées et ont été installées à l'extérieur des points de contrôle. Cependant, il est important que l'ACSTA s'assure que ces enseignes sont présentes de façon continue dans tous les aéroports qui ont des obligations en matière de langues officielles.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 13 a été mise en œuvre.

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.

Au moment de la vérification, l'ACSTA s'était engagée à consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire annuellement par l'entremise du champion des langues officielles. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite de cette mesure.

En réponse à cette recommandation, l'ACSTA a identifié huit groupes représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire qu'elle a consultés à l'automne 2018. Les groupes identifiés étaient : l'Association canadienne-française de l'Alberta, la Fédération de communautés francophones et acadienne du Canada, la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador, la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick, la Société de la francophonie manitobaine, la Société nationale de l'Acadie, la Société Saint-Thomas d'Aquin et le Quebec Community Groups Network. L'objectif de la consultation était d'explorer les pistes de collaboration avec les communautés dans le but d'améliorer le service dans les deux langues officielles. L'ACSTA affirme que seule la moitié des groupes identifiés a répondu à la consultation en ligne. À la suite de cet exercice, l'institution a communiqué les coordonnées des groupes consultés aux fournisseurs de services pour les aider dans leurs futurs processus d'embauche. Il importe cependant de noter qu'aucun groupe représentant la province de l'Ontario, qui a l'aéroport le plus achalandé au Canada (Toronto), ou encore la région d'Ottawa, la capitale nationale, n'a été sélectionné dans le cadre de cette consultation.

L'ACSTA a également indiqué qu'une autre consultation aura lieu en 2019-2020 et que des efforts supplémentaires seront déployés afin d'augmenter le taux de participation des communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'inclure un large éventail d'organisations représentant chaque province. De plus, elle est en train d'élaborer un plan de sensibilisation communautaire pour appuyer ce processus de consultation continu.

Le commissaire salue l'ACSTA pour ce premier exercice de consultation et l'encourage à poursuivre sa démarche dans cette direction. À ce jour, ce processus ne semble pas être permanent et n'a pas encore été officialisé. Le commissaire invite l'ACSTA à prendre les mesures nécessaires pour s'assurer de garder une relation constante et permanente avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de voir dans quelle mesure elle peut améliorer son service à la clientèle et pour mieux connaître les attentes de ce public cible, ce qui n'a pas été clairement réalisé à l'aide du questionnaire utilisé lors de la dernière consultation. Cela permettra à l'ACSTA de satisfaire à la norme de l'égalité réelle dans la prestation de services et de se conformer aux exigences de la partie IV de la *Loi*. L'ACSTA est également encouragé à participer de façon active au sein des comités de langues officielles des provinces et territoires qui, entre autres, facilitent des initiatives de consultation auprès d'organismes de la communauté.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 14 a été partiellement mise en œuvre.

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.

Lors de la vérification, l'ACSTA avait indiqué qu'elle examinerait sa méthodologie relative aux sondages auprès des passagers et déterminerait s'il y a une manière d'accroître l'échantillon représentatif des francophones. La commissaire aux langues officielles par intérim s'était dite satisfaite de la mesure proposée.

En réponse à cette recommandation, l'ACSTA a examiné ses activités et ses méthodes de collecte de données avec son fournisseur de sondages. Selon l'analyse effectuée, l'ACSTA demeure convaincue que sa méthodologie est la plus appropriée pour obtenir des données statistiquement valides, car les données sont recueillies au hasard auprès des passagers de sorte qu'il n'y a pas de biais statistique dans les réponses. La sélection aléatoire s'harmonise aux données de population des passagers et élimine les biais statistiques et l'asymétrie des données. Les données sont recueillies immédiatement après le processus de contrôle ce qui permet d'éliminer les problèmes de mémoire. L'ACSTA mentionne qu'il n'est donc pas nécessaire de procéder à un échantillonnage plus vaste d'une collectivité en particulier, car l'ACSTA affirme être en mesure d'effectuer une analyse statistique fondée sur la démographie de ses données sans effectuer un sondage distinct qui pourrait ne pas être fiable. Ainsi, aucune amélioration méthodologique n'a été apportée.

Le commissaire prend note de l'exercice de révision des méthodes de collecte de données entrepris par l'ACSTA. Bien que la méthodologie de l'ACSTA respecte les exigences statistiques, le commissaire invite à nouveau l'ACSTA à revoir sa méthodologie à la lumière des commentaires fournis à la recommandation 6. Des enjeux liés à la mesure de la langue officielle de préférence pourraient être la cause d'une sous-estimation de la demande de services dans la langue officielle de la minorité linguistique.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 15 a été partiellement mise en œuvre.

Conclusions

Les suivis des vérifications sont tout aussi importants que les vérifications elles-mêmes, car ils permettent d'évaluer dans quelle mesure les institutions vérifiées ont apporté les changements recommandés dans les rapports de vérification ou de confirmer qu'elles se sont engagées à le faire.

Au cours du suivi, l'ACSTA s'est dite fière des initiatives et des démarches qu'elle a entreprises en vue de respecter ses obligations en matière de langues officielles. Elle indique que ceci a contribué à améliorer la culture des langues officielles chez ses fournisseurs de services et ses agents de contrôle. Le commissaire constate, en effet, que l'institution a enclenché plusieurs initiatives, notamment auprès de ses fournisseurs, à la suite de la vérification. Par exemple, elle a mis sur pied un réseau de coordonnateurs de langues officielles régionaux dont le rôle pourra contribuer à la mise en œuvre des exigences de la *Loi* dans les régions. L'élaboration et la publication de la directive sur les services bilingues représentent un point saillant des efforts entrepris par l'ACSTA. De plus, afin d'améliorer la satisfaction des voyageurs, notamment en ce qui a trait à la prestation de service bilingue tout au long du processus de contrôle de sûreté, le commissaire note particulièrement les conclusions positives du projet pilote effectué à l'Aéroport international de Calgary et encourage l'ACSTA à continuer son travail de réflexion à ce sujet.

Le commissaire comprend les défis uniques auxquels fait face l'ACSTA en raison de sa structure de travail avec des tiers fournisseurs de services et se dit satisfait des efforts entrepris par l'ACSTA pour intégrer les langues officielles dans la réalisation de son mandat. L'institution est sur la bonne voie et il s'agit, en effet, des premiers pas dans un long chemin afin de surmonter les obstacles systémiques qui empêchent l'ACSTA de se conformer complètement aux exigences de la *Loi*. Cependant, à ce jour, force est de constater que des enjeux sont toujours présents et que les mesures prises par l'ACSTA à la suite de la vérification, bien que faisant partie de son plan d'action, ne permettent pas toujours de corriger les enjeux soulevés durant la vérification. Le suivi a, en effet, démontré que la capacité bilingue insuffisante et la norme actuelle demandant la présence d'un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes ne permettent pas de fournir un service dans la langue officielle de la minorité linguistique en tout temps, lorsque requis. Bien qu'une augmentation du nombre de candidats bilingues ait été observée, les retombées des efforts de recrutement entrepris se font toujours attendre, car le nombre d'agents de contrôle bilingues demeure similaire à celui noté durant la vérification. De plus, le commissaire reste d'avis que la norme selon laquelle il doit y avoir un agent bilingue par deux voies de contrôle ouvertes ne garantit pas un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

La partie IV de la *Loi* et le *Règlement* décrivent clairement le droit du public voyageur d'être servi dans la langue officielle de son choix. L'ACSTA, ayant le mandat de protéger le public, doit donc s'assurer d'offrir son service dans les deux langues officielles afin d'établir une communication claire avec les voyageurs et de leur donner un sentiment de sécurité tout au long du processus de contrôle de sûreté. Le commissaire souligne cependant l'engagement de l'ACSTA à l'égard des langues officielles et incite l'institution à poursuivre ses efforts pour garantir une expérience positive au public voyageur.