
Plan d'action des langues officielles de la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton



GREATER MONCTON INTERNATIONAL
AIRPORT AUTHORITY INC.
DIRECTION DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL
DU GRAND MONCTON INC.





Table des matières

1.0 Engagement de la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton	<u>03</u>
2.0 Cadre des langues officielles	<u>03</u>
3.0 Plan d'action de la DAIGM	<u>04</u>
<u>3.1 Expérience des passagers et communauté</u>	
<u>3.2 Annonces</u>	
<u>3.3 Obligations contractuelles</u>	
<u>3.4 Offre active</u>	
<u>3.5 Mesurer nos performances</u>	
<u>3.6 Amélioration continue</u>	
4.0 Coordonnées	<u>07</u>
5.0 Annexe	<u>09</u>



1.0 Engagement de la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton

Dans le cadre de notre engagement soutenu à offrir au public des services dans les deux langues officielles, la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton (DAIGM) est déterminée à faire respecter les principes de la Loi sur les langues officielles du Canada. Nous sommes conscients de l'importance de la dualité linguistique lorsqu'il s'agit d'offrir une expérience accueillante, inclusive et accessible à l'aéroport à tous. Ce plan d'action pour les langues officielles donne les grandes lignes de notre direction stratégique pour renforcer la prestation de services bilingues dans le cadre des opérations et des communications de l'aéroport. Il reflète le rôle de connecteur que joue la DAIGM dans une région bilingue ainsi que notre responsabilité de répondre aux besoins en évolution des langues officielles. En tant que document de travail, ce plan sera régulièrement revu et mis à jour afin de favoriser une amélioration continue de nos pratiques en matière de langues officielles.

2.0 Cadre des langues officielles

La Loi sur les langues officielles est le fondement de la politique canadienne en matière de dualité linguistique et s'applique aux institutions sous réglementation fédérale, y compris les aéroports. À la Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton (DAIGM), la conformité à cette loi est un élément clé de la façon dont nous offrons nos services et illustrons le caractère bilingue de notre région. Les Directions aéroportuaires doivent se conformer à certaines parties de la Loi sur les langues officielles (la « Loi »), plus précisément aux parties IV, VIII, IX et X.

La surveillance de la Loi relève du Commissariat aux langues officielles (CLO), qui agit à titre d'agent indépendant du Parlement. Le président du Conseil du Trésor, appuyé par le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), coordonne la mise en œuvre de la Loi dans les institutions fédérales. Chaque année, la GMIAA soumet au SCT des données statistiques sur son personnel et son environnement linguistique. En vertu de la Loi, la GMIAA doit fournir des services en anglais et en français à tous les points de contact avec le public. Cela comprend la signalisation, les annonces publiques, les menus, la publicité et toute autre forme de communication. Les deux langues officielles doivent être traitées de manière équitable.

Les obligations linguistiques de la DAIGM s'étendent également à ses locataires et à ses fournisseurs de services opérant dans l'aérogare. Le fait pour un locataire de ne pas fournir de service dans la langue officielle choisie par le client peut constituer une infraction à la Loi et donner lieu à une plainte auprès du CLO. Parmi les exceptions notables, citons Air Canada (réglementée de manière indépendante) et les organismes fédéraux tels que l'ASFC et l'ACSTA.



3.0 Plan d'action de la DAIGM

Les objectifs du Plan d'action pour les langues officielles de la DAIGM reflètent notre engagement de proposer des services de qualité à la fois en français et en anglais. Ces objectifs orientent nos efforts de promotion de la dualité linguistique, garantissent notre conformité avec la Loi sur les langues officielles, et renforcer la qualité du service à tous les points de contact.

3.1 Expérience des passagers et communauté

Signalisation et orientation particulière

- Veiller à ce que toute la signalisation, la signalisation directionnelle et toutes les instructions en cas d'urgence de l'aéroport soient dans les deux langues officielles
- Travailler avec les partenaires de l'aéroport pour l'approbation de toute la signalisation bilingue avant de la rendre publique.
- Régulièrement vérifier et mettre à jour les panneaux afin de s'assurer de leur conformité avec les deux langues officielles.
- Veiller à ce que tous les textes sur les panneaux soient aussi bien en vue et aussi lisibles les uns que les autres, et soient de la même qualité.

Supports numériques et imprimés

- Supports numériques
 - Les panneaux d'affichage des menus à travers toute l'aérogare sont affichés à la fois en français et en anglais.
 - Les téléviseurs situés dans l'aérogare alternent entre le contenu en français et le contenu en anglais.
 - Les kiosques de paiement situé dans l'aérogare et à la porte offrent un service dans les deux langues officielles.
 - Les écrans d'information (vols, portes, enregistrement, bagage) dans toute l'aérogare sont en français et en anglais
 - Le site Web de YQM propose à ses utilisateurs toute l'information à la fois en français et en anglais.



- Le site Web de YQM offre à l'utilisateur la possibilité de sélectionner la langue de son choix dès l'arrivée sur le site Web pour une action égale à la fois en français et en anglais.
- L'ensemble du contenu publié sur les médias sociaux de YQM, qu'il soit visuel ou écrit, est publié dans les deux langues officielles.
- Supports imprimés
 - L'ensemble contenu imprimé (brochures, formulaires, cartes) est proposé à la fois en français et en anglais.
 - L'ensemble des documents accessibles au public (p. ex. les rapports, les études, les plans stratégiques) sont publiés et imprimés à la fois en français et en anglais.

3.2 Annonces

Il est attendu des fournisseurs de services à la clientèle (peu importe qu'ils soient employés par YQM ou sous contrat avec YQM ou avec l'un de nos partenaires commerciaux) qu'ils utilisent un message d'accueil bilingue « Hello/Bonjour », communément appelé offre active) pour démontrer qu'ils offrent un service en français et en anglais.

- Fournir des outils à tous les partenaires de YQM comme les compagnies aériennes, la sécurité, les bénévoles et les locataires afin que ceux-ci puissent faire des annonces publiques dans les deux langues officielles.
- Utiliser des scripts dans la mesure du possible pour garantir la cohérence.

3.3 Obligations contractuelles

- Nos accords avec les concessionnaires et les compagnies aériennes confirment que nous exigeons d'eux qu'ils respectent la Loi sur les langues officielles.
- Notre accord avec notre fournisseur de services à la clientèle sous contrat aborde la nécessité de proposer des services dans les deux langues officielles et de faire une « offre active » en matière de service bilingue.
- Notre accord avec notre fournisseur de services à la clientèle sous contrat exige également que ce dernier offre à son personnel une formation sur les langues officielles ainsi qu'une formation à la langue française.



3.4 Offre active

- La DAIGM travaille en collaboration avec les partenaires de YQM afin de s'assurer que tous les services sont offerts à la fois en français et en anglais.
- La DAIGM fournit à l'ensemble de ses partenaires une fiche-mémoire sur laquelle figurent des messages d'accueil et de brefs messages à la fois en français et en anglais.

3.5 Mesurer nos performances

- La DAIGM procède à des vérifications régulières pour s'assurer que nos partenaires sous contrat accueillent les clients dans les deux langues, respectent bien les accords en matière de signalisation et se conforment aux normes en matière de langues officielles.
- La DAIGM surveille les avis publiés en ligne, les plaintes et les médias sociaux pour tout problème relatif aux services linguistiques
- La DAIGM répond de manière proactive aux plaintes ou aux questions relatives à la langue pour améliorer la qualité du service
- La DAIGM mesure chaque année le pourcentage d'employés bilingues.
- Travaille en collaboration avec le ou la commissaire aux langues officielles du Canada, le cas échéant.

3.6 Amélioration continue

YQM a fait de grands progrès vers l'intégration du français et de l'anglais dans ses activités par l'entremise de notre politique sur les langues officielles. Mais nous sommes conscients que nous pouvons en faire plus. En 2024, nous avons créé un groupe de travail sur les langues officielles constitué d'employés et de dirigeants en provenant de toute l'organisation. Nous avons demandé à ce groupe d'examiner notre plan d'action et notre politique pour les langues officielles et notre vérification relative aux langues officielles existants afin d'y identifier toute possibilité d'améliorer notre approche. Dans le cadre de cet examen, le groupe de travail a tenu compte de la rétroaction des clients en matière de langues officielles, des recommandations et des conseils offerts par le Conseil du Trésor et par le Commissariat aux langues officielles, ainsi qu'à la jurisprudence en matière de droits linguistiques et des exigences de la Loi sur les langues officielles.



Grâce à ce travail, nous avons identifié quatre axes prioritaires qui nous aideront à améliorer notre mandat actuel et à travailler avec nos nombreux partenaires aéroportuaires pour continuer à offrir une expérience clientèle exceptionnelle dans les deux langues officielles. Les axes prioritaires incluent :

- **Direction de la DAIGM**

- Veiller à ce que la haute direction et l'équipe de direction principale donnent l'exemple.
- Développer des lignes directrices des directives afin d'assurer une approche claire et uniforme.

- **Prestation de services dans l'aérogare**

- Améliorer l'uniformité de l'accueil bilingue et la disponibilité du service bilingue à l'aérogare.
- Aider les fournisseurs de services et les concessionnaires à renforcer leur capacité bilingue.
- Améliorer les dispositions relatives aux langues officielles dans les contrats avec les fournisseurs de services, les concessionnaires et les partenaires aéroportuaires.
- Développer et mettre en place des systèmes pour renforcer le contrôle de l'accueil bilingue et de la prestation de services bilingues à l'aérogare.

- **Communications avec le public voyageant**

- S'assurer que la nouvelle signalisation et les nouvelles publications de YQM sont bilingues en mettant à jour les normes et lignes directrices existantes.
- Améliorer le bilinguisme des communications en ligne et des événements et annonces dans l'aérogare avec les partenaires de YQM.

- **Gestion des personnes**

- Améliorer le bilinguisme des employés de la Direction de l'aéroport.
- Offrir des occasions et des formations sur les langues aux employés de la Direction de l'aéroport.

- Évaluer et élaborer les plans d'action nécessaires pour remédier aux problèmes identifiés par l'entremise d'examen réguliers de la vérification ou de plaintes, afin d'en réduire la récurrence
- Publier le Plan d'action pour les langues officielles pour que le public y ait accès depuis notre site Web.
- Mettre à jour le Plan d'action pour les langues officielles si nécessaire pour y intégrer les nouvelles réglementations.



4.0 Coordonnées

Pour toute question, préoccupation ou commentaire concernant la conformité aux langues officielles à YQM, veuillez communiquer avec :

Lauren Guitard

Spécialiste principales des communications

Courriel: lguitard@cyqm.ca / Téléphone: (506) 850-2592

Politique sur les langues officielles

Services en anglais et en français

1. La Direction de l'Aéroport international du Grand Moncton (DAIGM) s'engage à fournir des services dans les deux langues officielles du Canada. À ce titre, les locataires de l'aéroport et les transporteurs aériens sont tenus de se conformer à la Loi sur les langues officielles (LLO) et doivent donc :
 - 1.1 Communiquer avec les passagers en anglais et en français.
 - 1.2 Veiller à ce que les passagers bénéficient de services en anglais et en français.
 - 1.3 Veiller à ce que toute la signalisation soit présentée dans les deux langues officielles avec la même taille et la même importance.
 - 1.4 Veiller à ce que tous les supports de communication soient envoyés à la DAIGM pour approbation avant d'être rendus visibles au public.
2. Les locataires de l'aéroport et les transporteurs aériens doivent collaborer avec la DAIGM pour atteindre les objectifs susmentionnés et selon ce que la DAIGM détermine pour soutenir ses obligations en matière de LLO à l'aéroport.
3. Si les locataires de l'aéroport ou les transporteurs aériens ne se conforment pas aux dispositions de la LLO, ils devront indemniser la DAIGM de tous les frais encourus du fait de ce manquement.
4. Les locataires et les transporteurs aériens veilleront à ce qu'un nombre suffisant d'employés soit prévu pour chaque quart de travail afin de respecter les obligations linguistiques. Cela comprend le maintien d'un nombre suffisant d'employés maîtrisant l'anglais et le français pour servir efficacement le public et se conformer à toutes les exigences applicables.
5. Pour garantir le respect des obligations linguistiques, l'aéroport contrôlera leur application par le biais d'audits périodiques, de mécanismes de retour d'information de la part des clients et d'inspections sur place. Tout manquement identifié par ces mesures sera traité par des plans d'action correctifs, qui peuvent inclure une formation obligatoire, des ajustements opérationnels ou d'autres mesures correctives jugées nécessaires par le propriétaire. Des violations répétées ou importantes peuvent donner lieu à d'autres mesures d'application, y compris des pénalités potentielles ou une révision du bail.