

Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

Plan sur les langues officielles



Date de création : 30 juin 2025
Version : 1.0

Table des matières

Table des matières2

1. Message de notre présidente et chef de la direction3

2. Contexte3

3. Programme sur les langues officielles3

 3.1 Services dans nos aéroports4

 3.2 Communications avec le public.....5

4. Mesurer notre rendement5

5. Feuille de route.....6

1. Message de notre présidente et chef de la direction

En tant que point d'accès mondial au Canada, Toronto Pearson accueille des dizaines de millions de voyageurs chaque année. Ce rôle s'accompagne de la responsabilité de veiller à ce que chaque passager puisse avoir accès aux services dans la langue officielle de son choix, soit l'anglais ou le français.

Nous sommes déterminés à respecter les obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles* et nous continuons de renforcer notre approche en matière de service bilingue dans l'ensemble de l'aéroport. Que ce soit par la signalisation, l'information accessible ou la mobilisation du personnel de première ligne, nous sommes déterminés à créer un environnement où les francophones et les anglophones reçoivent un service égal.

Le présent plan décrit les efforts continus que nous déployons pour respecter et dépasser nos engagements en matière de langues officielles. Nous demeurons déterminés à travailler avec nos employés, nos partenaires et l'ensemble de la collectivité pour mieux répondre aux besoins linguistiques de tous les voyageurs.

—Deborah Flint, présidente et chef de la direction, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto

2. Contexte

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto (GTAA) est une société sans capital-actions constituée en vertu de la *Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif* et une autorité aéroportuaire désignée en vertu de la *Loi relative aux cessions d'aéroports* (la « Loi »). La GTAA exploite et gère l'Aéroport international Lester B. Pearson de Toronto (l'« Aéroport ») aux termes d'un bail foncier conclu avec le gouvernement du Canada le 2 décembre 1996.

À titre d'administration aéroportuaire désignée en vertu de la Loi, la GTAA est assujettie à certaines obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (« LLO »). Bien que la GTAA ne reçoive aucun financement gouvernemental pour appuyer la conformité à la LLO, nous demeurons déterminés à offrir des services qui reflètent la dualité linguistique du Canada.

Toronto Pearson est un milieu dynamique en constante évolution. Nous sommes déterminés à nous adapter à cette réalité en améliorant continuellement la façon dont nous respectons nos obligations en vertu de la LLO et en veillant à ce que tous les voyageurs puissent être servis dans la langue officielle de leur choix.

3. Programme sur les langues officielles

À Toronto Pearson, nous sommes fiers de favoriser une expérience de voyage inclusive et accessible. En collaboration avec tous nos partenaires et intervenants, nous offrons des services et des communications bilingues à Toronto Pearson. Nous collaborons avec de nombreuses organisations pour appuyer des communications et la prestation de services dans les deux langues officielles.

Un cadre qui comprend des programmes de soutien, des politiques, de l'équipement libre-service bilingue et des technologies est en place afin de nous permettre de respecter et même de dépasser nos obligations. Nous reconnaissons les besoins des voyageurs en matière de services bilingues et sommes déterminés à offrir un service à la clientèle fluide dans tous les points de contact.

3.1 Services dans nos aéroports

- Nos représentants des services aux passagers parlent trois langues (y compris le français et l'anglais) et sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par l'intermédiaire de notre centre d'appels au 416-247-7678.
- Ils offrent également des services en français et en anglais aux kiosques d'information situés aux aéroports 1 et 3 ainsi que dans le hall d'entrepiste.
- Les représentants du soutien opérationnel offrent une assistance bilingue dans les zones de contrôle douanier.
- Tout le personnel de première ligne, qu'il s'agisse d'employés de la GTAA ou de partenaires assujettis à la Loi, doit accueillir les voyageurs au moyen de l'offre active bilingue « Hello/Bonjour » dans les espaces publics.
- Les concessions, les points de vente au détail et les restaurants des aéroports offrent un service dans les deux langues officielles. L'affichage est bilingue, y compris le matériel promotionnel, l'information sur les produits et les tableaux de menu.
- Des bornes libre-service bilingues sont disponibles à l'enregistrement, dans les zones de Douanes Canada, aux entrées et sorties des parcs de stationnement et aux machines de paiement des frais de stationnement.
- Les répertoires numériques et les bornes interactives qui se trouvent partout dans l'aéroport sont bilingues.
- Les téléphones d'information situés partout dans l'aéroport, y compris dans les stationnements, mettent les passagers en relation avec du personnel bilingue.
- Toronto Pearson présente de magnifiques collections artistiques et culturelles, y compris des photographies, des peintures et des sculptures, ainsi qu'une exposition thématique dans la Galerie d'art Malton de l'aéroport 1. Les plaques et les descriptions sont disponibles dans les deux langues officielles.
- L'orientation et l'affichage aéroportuaire (statique et numérique) sont disponibles en français et en anglais.

3.2 Communications avec le public

- Les commentaires sur l'aéroport et l'expérience client peuvent être soumis en personne, aux bornes et au moyen de sondages en ligne, dans les deux langues.
- Les annonces d'embarquement préenregistrées et les annonces de récupération des bagages sont fournies au personnel des compagnies aériennes dans les deux langues officielles. Toutes les annonces liées à la sécurité et à la sûreté dans les aérogares sont bilingues. Les annonces ponctuelles des représentants des services aux passagers peuvent également être faites dans les deux langues.
- La GTAA tient une assemblée publique bilingue chaque année.
- Le site Web de Toronto Pearson offre du contenu bilingue détaillé, y compris des outils de planification de voyage permettant de consulter le temps d'attente et de faire la réservation de stationnement.
- Les mises à jour sur les médias sociaux sont publiées simultanément en français et en anglais.
- Les écrans d'accueil numériques présentent des salutations en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ).
- Les passagers peuvent communiquer avec nous en anglais et en français de diverses façons, notamment au moyen du formulaire sur notre site Web, de téléphones d'information, de l'assistant virtuel de clavardage en ligne, des médias sociaux ou du centre d'appels bilingue de l'aéroport.
- Les messages dans les aérogares et le matériel de marketing sont bilingues.

4. Mesurer notre rendement

Nous utilisons de multiples outils et programmes pour évaluer la conformité linguistique et déterminer les points à améliorer :

- **Examens internes** : Des équipes interfonctionnelles effectuent des visites régulières de toutes les zones accessibles aux passagers afin de repérer les lacunes potentielles et de mettre en œuvre des mesures correctives au besoin.
- **Procédures d'exploitation normalisées** : Bon nombre de nos procédures internes comprennent des vérifications de la conformité linguistique. Ces procédures sont examinées régulièrement afin de refléter les attentes actuelles et d'assurer une application uniforme dans l'ensemble des services.
- **Programme d'observation de l'expérience passager** : Notre programme d'observation silencieuse évalue la prestation des services et la conformité de l'affichage aux étapes clés du voyage des passagers (p. ex., enregistrement, sécurité, embarquement et retrait des bagages). Les observations sont consignées et mises à profit pour apporter des améliorations.

- **Programme d'examen par zone :** Ce programme évalue les zones commerciales des aéroports. Lorsque des problèmes sont repérés, notre équipe collabore étroitement avec les partenaires concernés pour les résoudre.

5. Feuille de route

Toronto Pearson a fait d'importants progrès en matière de bilinguisme, et nous continuons de rester à l'affût de toute occasion d'amélioration. Le présent plan décrit les principaux domaines d'intervention qui orientent nos efforts pour maintenir et renforcer notre engagement à l'égard de la *Loi sur les langues officielles*.

Promouvoir la [norme Pearson](#)

- Définir clairement et communiquer les attentes en matière de prestations de services bilingues à toutes les équipes de la GTAA et aux partenaires des aéroports qui sont assujettis à la Loi.
- Réaffirmer l'importance de l'offre active bilingue « Hello/Bonjour » comme élément essentiel de l'accueil des passagers.
- Reconnaître et célébrer les employés et les partenaires qui font preuve d'excellence en matière de prestation de services bilingues.

Élargissement des examens et perfectionnement des processus

- Augmenter la fréquence des examens proactifs en matière de langues officielles dans toutes les zones accessibles aux passagers.
- Favoriser la collaboration interfonctionnelle pour accroître l'utilisation des données en temps réel sur la prestation de services bilingues, à l'appui de l'amélioration continue.
- Renforcer la gouvernance interne en s'appuyant sur les politiques et les processus internes pour assurer une surveillance uniforme et l'harmonisation entre les services. Mettre à jour les processus internes pour s'assurer que les langues officielles sont prises en compte de façon uniforme dans les activités quotidiennes. Intégrer les observations faites dans le cadre des examens et des vérifications à la planification opérationnelle et aux stratégies de mobilisation des partenaires pour appuyer les améliorations durables à long terme.
- Grâce à notre Groupe de travail sur les langues officielles – qui réunit des experts du domaine juridique, des relations gouvernementales et des communications – nous assurons la gouvernance de l'application et du respect de nos obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Ces rencontres permettent de faire le point avec la haute direction et d'aborder les défis systémiques, les besoins émergents et les préoccupations opérationnelles.

Sensibilisation et éducation

- Accroître la sensibilisation et la formation en matière de langues officielles, en offrant notamment des outils pratiques pour la prestation de services bilingues, afin d'aider les partenaires commerciaux et autres de l'aéroport à répondre aux attentes en la matière.
- Favoriser une culture d'inclusion linguistique au moyen d'initiatives de formation continue pour assurer la sensibilisation à l'égard de nos obligations en vertu de la LLO et des politiques connexes, ainsi que la compréhension et le respect de ces obligations.
- Explorer les technologies et les outils d'IA qui peuvent aider à améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles.

Communications et affichage

- Surveiller continuellement les canaux et les plateformes de communication numérique pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences en matière de langues officielles.
- Surveiller de façon proactive nos installations, comme l'aérogare et les stationnements, pour s'assurer que l'affichage est dans les deux langues officielles.

Le présent plan réaffirme l'engagement de la GTAA à offrir aux voyageurs des services dans la langue officielle de leur choix. Afin de respecter les obligations de la LLO et de répondre aux besoins de nos voyageurs, notre objectif est de surveiller et d'améliorer continuellement nos services dans l'ensemble de nos installations et de nos plateformes numériques.