

Aéroport international de Victoria

Plan d'action pour les langues officielles



Table of Contents

1	CONTEXT	3
2	CADRE RÉGLEMENTAIRE ET ENGAGEMENT	4
3	SERVICES OFFERTS DANS L'AÉROGARE	6
4	COMMUNICATION AVEC NOS PASSAGERS	8
5	AMÉLIORATION CONTINUE.....	9
6	CONCLUSION	12

1 Contexte

L'aéroport international de Victoria (YYJ), porte d'entrée canadienne sur le Pacifique, est exploité par l'autorité aéroportuaire de Victoria (AVV), une organisation sans but lucratif et sans capital-actions, constituée en vertu de la Loi canadienne sur les organisations à but non lucratif et désignée en vertu de la Loi relative aux cessions d'aéroports. Depuis 1997, nous sommes fiers de gérer YYJ par l'intermédiaire d'un bail foncier conclu avec le gouvernement du Canada, reliant notre communauté dynamique à des destinations nationales et internationales.

Bien que nous ne recevions aucun financement fédéral pour répondre à nos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles (LLO), nous sommes déterminés à respecter la dualité linguistique du Canada. Notre objectif est simple : faire en sorte que les passagers et visiteurs profitent du service accueillant, inclusif et professionnel qui fait la réputation de notre région, dans les deux langues officielles du Canada, l'anglais et le français. À mesure que YYJ poursuit sa croissance et son évolution, notre engagement envers les services bilingues évolue et grandit également.

Nous prenons très au sérieux nos responsabilités en vertu de la Loi sur les langues officielles, et cherchons continuellement à améliorer les services bilingues dans notre aéroport. Qu'il s'agisse d'une signalisation bilingue claire ou de communications accessibles, notre objectif est de veiller à ce que tant les

francophones que les anglophones se sentent également accueillis et soutenus. Ce plan d'action illustre concrètement notre engagement continu envers la réalisation de nos obligations.

En collaborant étroitement avec notre personnel, nos partenaires et les membres de notre communauté, nous cherchons à répondre efficacement aux préférences et aux besoins linguistiques de chaque voyageur qui franchit nos portes.

Ce Plan d'action sur les langues officielles reflète notre volonté constante de nous améliorer, mettant en lumière notre approche proactive pour satisfaire à la fois nos responsabilités juridiques et les attentes de notre communauté. Il demeurera un document vivant, enrichi continuellement grâce aux commentaires reçus, à des révisions régulières et à des améliorations continues.

2 Cadre réglementaire et engagement

La Loi sur les langues officielles (1985) établit la norme en matière d'égalité linguistique au Canada, garantissant à l'anglais et au français un statut égal dans l'ensemble des institutions fédérales, y compris dans des aéroports comme le nôtre.

Les principaux aspects pertinents pour les aéroports incluent :

- **Partie IV – Communications avec le public** : Nous devons veiller à ce que les services aéroportuaires soient offerts dans les deux langues officielles.
- **Partie VII – Promotion du français et de l'anglais** : Nous avons la responsabilité d'encourager activement la présence et l'épanouissement des deux langues à travers nos opérations et nos communications.

Au-delà d'une simple conformité réglementaire, le Secrétariat du Conseil du Trésor nous guide dans l'application de ces responsabilités grâce à des normes claires concernant la signalisation bilingue, les publications accessibles et le contenu numérique facile d'utilisation.

À l'aéroport international de Victoria, nous considérons cette responsabilité non pas uniquement comme une exigence réglementaire, mais comme une expression directe de notre identité et de nos valeurs.

Notre but est simple : offrir une expérience aéroportuaire accueillante et accessible à tous les passagers, qu'ils soient à l'aise en français ou en anglais.

En collaboration étroite avec nos partenaires aéroportuaires, nous avons mis en place des politiques pratiques, des technologies bilingues et une signalisation claire afin de non seulement respecter, mais dépasser les attentes tout au long du parcours du voyageur.

La sécurité reste au cœur de tout ce que nous faisons. Ainsi, une communication claire et bilingue est essentielle pour assurer cet environnement sécuritaire à chaque personne traversant notre aéroport. Bien que ce Plan sur les langues officielles contribue à répondre à nos obligations juridiques, pour nous, il s'agit de beaucoup plus que d'une simple conformité réglementaire.

Il s'agit plutôt de soutenir authentiquement la dualité linguistique canadienne. Nous abordons cet engagement comme faisant partie intégrante de notre volonté plus large d'offrir un environnement inclusif et un service exceptionnel aux passagers.

Nous accueillons volontiers les commentaires de notre communauté, des voyageurs et de nos partenaires. Votre rétroaction est précieuse, car elle nous aide à améliorer continuellement notre approche et à façonner l'avenir de nos initiatives en matière de langues officielles.

3 Services offerts dans l'aérogare

Chaque année, l'aéroport international de Victoria accueille environ deux millions de passagers, leur offrant une impression marquante de la capitale, de la province de la Colombie-Britannique et du Canada. Sachant à quel point ces moments sont importants, nous nous assurons que les passagers profitent d'un environnement accueillant et accessible dans les deux langues officielles. Durant leur séjour à l'aéroport, les voyageurs interagissent avec divers services et commerces.

Pour bien les accompagner :

- **Les concessions, boutiques et restaurants** répartis à travers l'aérogare s'efforcent d'offrir des services bilingues. La signalisation, incluant les affichages promotionnels, les détails des produits et les menus, est disponible à la fois en français et en anglais, assurant clarté et facilité d'usage.
- **Les bornes libre-service** situées à différents points clés de l'aérogare sont dotées de fonctionnalités bilingues.
- **Les répertoires numériques** sont conçus pour faciliter une navigation fluide en français et en anglais. Que ce soit pour des informations sur les vols, des indications ou des renseignements locaux, ces outils simplifient grandement le parcours des voyageurs.
- **La signalisation directionnelle (statique et numérique)** dans toute l'aérogare est fournie dans les deux langues officielles. Depuis les entrées jusqu'aux portes d'embarquement, incluant notre système de stationnement payant, les fonctionnalités et la signalisation bilingues aident les passagers à se déplacer facilement et en toute confiance.

- **Le matériel d'information destiné aux passagers**, incluant les cartes de l'aérogare, les guides de service à la clientèle et même des articles adaptés aux familles comme des livres à colorier, est soigneusement produit dans les deux langues.
- Nous offrons également **des services de traduction à la demande** pour les passagers ayant besoin d'aide pour communiquer avec le personnel aéroportuaire. Notre équipe peut rapidement accéder à des services de traduction dans une grande variété de langues, afin d'assister efficacement les passagers ayant une connaissance limitée du français ou de l'anglais.
- Un soutien audio, vidéo, en langue des signes ainsi qu'une traduction simultanée sont disponibles en tout temps par l'intermédiaire de nos **comptoirs d'information et de notre Responsable de l'expérience passagers**.
- **Nos contrats avec les principaux fournisseurs de services** dans l'aérogare, tels que les transporteurs aériens ainsi que les exploitants de concessions et de services alimentaires, précisent clairement leur obligation de respecter nos exigences en matière de services bilingues conformément à la Loi sur les langues officielles, nous permettant ainsi de maintenir une expérience cohérente et de qualité pour chaque interaction avec les passagers.

L'ensemble de ces mesures renforce notre engagement envers une expérience aéroportuaire accueillante, inclusive et véritablement bilingue pour tous les passagers.

4 Communication avec nos passagers

Le site Web de l'aéroport international de Victoria propose un contenu bilingue détaillé, mettant en lumière notre patrimoine unique qui remonte à 1939, époque où nous étions une base aérienne militaire connue sous le nom de Patricia Bay Air Station. Les publications sur les réseaux sociaux sont également partagées simultanément en français et en anglais afin de tenir tout le monde bien informé.

Les passagers peuvent facilement nous transmettre leurs commentaires concernant l'aéroport ou leur expérience client dans l'une ou l'autre des deux langues officielles, directement sur notre site Web.

Dans l'aérogare, les annonces préenregistrées, couvrant les informations relatives aux portes d'embarquement, les rappels de sécurité et les avis importants, sont diffusées en français et en anglais. Nous sommes également prêts à effectuer des annonces spontanées dans les deux langues lorsque nécessaire. Nos programmes bénévoles, tels que les *Red Coats* (Manteaux rouges), reflètent aussi cet engagement, nous assurant de fournir un soutien solide et bilingue aux points d'interaction essentiels avec les passagers.

Les passagers souhaitant entrer en contact avec nous disposent de nombreuses options bilingues : formulaire de rétroaction sur notre site Web, canaux des médias sociaux, ou encore en appelant notre centre d'appels aéroportuaire bilingue. De plus, les messages et le matériel marketing liés aux événements organisés dans notre aérogare sont systématiquement bilingues, garantissant une communication claire pour chaque voyageur.

5 Amélioration continue

À YYJ, nous sommes fiers des progrès déjà accomplis pour soutenir le bilinguisme dans nos activités aéroportuaires. Toutefois, nous savons qu'il existe toujours des possibilités de faire mieux. Que ce soit dans nos processus d'embauche, dans la formation de nos employés ou dans la prestation de services, notre objectif demeure l'amélioration continue, en visant constamment à mieux répondre aux besoins linguistiques diversifiés de notre communauté.

Recrutement des employés

- Lorsque nous embauchons de nouveaux membres dans nos équipes, particulièrement pour des rôles en contact avec le public, nous valorisons les compétences bilingues en tant que qualification recherchée. Sans être obligatoire pour chaque poste, le bilinguisme est clairement indiqué dans nos annonces de recrutement comme un atout précieux.
- Pour les bénévoles actifs au sein de notre communauté aéroportuaire, tels que les bénévoles *Red Coats* (Manteaux rouges), nous encourageons de la même manière les compétences bilingues comme un avantage important. Cela vise à nous assurer que nous sommes bien équipés pour soutenir les voyageurs dans les deux langues officielles autant que possible.

Outils et ressources

- Nos équipes disposent d'outils pratiques, comme le soutien à la traduction en temps réel et des ressources documentaires claires qui aident à maintenir une qualité de service bilingue constante.

- Lorsque la maîtrise complète du français et de l'anglais n'est pas réalisable, ces ressources nous permettent malgré tout de répondre efficacement aux besoins des passagers dans les deux langues.
- Nous faisons également appel régulièrement à des services professionnels de traduction pour assurer la clarté et la précision de nos communications écrites, renforçant ainsi notre engagement envers une communication bilingue cohérente.

Surveillance et réponse aux besoins

- Nous recherchons activement les commentaires et sommes à l'écoute des réactions concernant nos services linguistiques. Cela comprend une attention particulière portée aux avis publiés en ligne, aux commentaires sur les médias sociaux et aux rétroactions directes des passagers, nous permettant ainsi de répondre rapidement à tout problème lié aux langues officielles et d'améliorer continuellement nos services.
- Des vérifications régulières et des audits internes nous aident à mesurer nos progrès par rapport à nos objectifs en matière de services linguistiques, à la qualité de la signalisation bilingue et à l'efficacité de nos interactions bilingues au service à la clientèle.
- Notre équipe de direction reçoit régulièrement des mises à jour sur nos progrès, ce qui leur permet de donner l'exemple et de soutenir activement les améliorations nécessaires.

Des rapports trimestriels transmis à notre conseil d'administration mettent en évidence ce qui fonctionne bien, identifient les points à améliorer et précisent les prochaines étapes à entreprendre.

Gestion des risques et prochaines étapes

- En examinant attentivement les commentaires reçus et les résultats de nos audits, nous travaillons continuellement à identifier et à corriger les lacunes ou problèmes récurrents, en nous appuyant sur des plans d'action précis afin de générer des améliorations concrètes.
- Ce Plan d'action sur les langues officielles est publié publiquement, démontrant ainsi notre engagement envers la transparence et notre responsabilité continue.
- Selon les exigences ou à chaque fois que des changements réglementaires significatifs ou de nouveaux besoins émergeront, nous réviserons et mettrons à jour ce plan afin qu'il demeure pertinent, pratique et efficace.

Alors que nous continuons à renforcer le bilinguisme à YYJ, nous restons ouverts et réalistes face à notre parcours. Notre engagement demeure centré sur une amélioration constante, animé par la volonté profonde d'offrir un environnement accessible et inclusif à tous les passagers, employés et membres de la communauté qui traversent l'aéroport international de Victoria.

6 Conclusion

À l'aéroport international de Victoria, notre engagement envers la dualité linguistique du Canada ne se limite pas simplement à respecter des exigences réglementaires. Cet engagement est profondément enraciné dans notre identité, dans ce que nous représentons et dans la manière dont nous établissons des liens avec les passagers qui franchissent nos portes. En tant qu'autorité aéroportuaire sans but lucratif chargée d'exploiter une porte d'entrée essentielle vers le Pacifique, nous assumons pleinement notre rôle dans la promotion d'un environnement inclusif et accessible, à l'image de la communauté dynamique que nous desservons.

Chaque année, près de deux millions de passagers comptent sur YYJ pour leur offrir leurs premières ou dernières impressions de la capitale provinciale, de la Colombie-Britannique et du Canada tout entier. Nous sommes conscients de cette responsabilité, ce qui nous pousse à continuellement améliorer nos services bilingues afin que chaque voyageur se sente sincèrement accueilli et soutenu, que ce soit en français ou en anglais.

Dans toutes nos installations, nous avons mis en place des mesures bilingues significatives, allant d'une signalisation claire et cohérente à des documents d'information aux passagers soigneusement produits dans les deux langues, ainsi que des bornes libre-service bilingues. Nous accordons une grande importance à la facilité d'utilisation et à l'accessibilité afin que la navigation à travers l'aéroport soit naturelle et intuitive pour chacun.

Sachant que des communications efficaces sont essentielles à la sécurité de tous, nos annonces publiques, qu'elles soient régulières ou spontanées, sont clairement diffusées en français et en anglais, ce qui témoigne de notre engagement envers le soin porté aux passagers.

Les plateformes numériques de YYJ viennent compléter ces efforts en proposant un contenu bilingue exhaustif. Notre site Web reflète avec fierté l'histoire unique de notre aéroport, dont les origines remontent à 1939 lorsqu'il était connu sous le nom de Patricia Bay Air Station, en plus de fournir des renseignements essentiels aux passagers, le tout disponible simultanément dans les deux langues officielles.

Nos plateformes sur les médias sociaux adoptent la même approche, offrant des mises à jour rapides et précises afin que tous nos passagers se sentent informés et inclus, peu importe leur préférence linguistique. Nous offrons plusieurs canaux de communication accessibles et bilingues, allant du formulaire de rétroaction sur notre site Web à notre centre d'appels aéroportuaire bilingue, reflétant ainsi notre engagement envers la transparence, la réactivité et la satisfaction des passagers.

Notre engagement envers le bilinguisme s'étend également à l'interne, notamment à travers nos pratiques d'embauche. Bien que les compétences bilingues ne soient pas obligatoires pour tous les postes, nous les encourageons activement et les valorisons explicitement comme un atout important dans nos documents de recrutement.

Nous équipons nos équipes avec des outils pratiques et des ressources de traduction en temps réel afin de combler rapidement et efficacement tout écart linguistique. Nous demeurons vigilants quant à notre rendement grâce à des mécanismes réguliers de rétroaction, des audits internes ainsi que des rapports trimestriels complets à notre conseil d'administration.

Ces évaluations proactives nous permettent d'identifier précisément nos possibilités de croissance et d'entreprendre des améliorations ciblées. Nous sommes conscients que notre cheminement vers un service bilingue accru est continu, et que nous aurons toujours l'occasion de mieux servir nos passagers ainsi que notre communauté.

Tournés vers l'avenir, nous demeurons engagés à réviser continuellement et à améliorer nos pratiques bilingues, en mettant à jour régulièrement ce plan d'action afin de tenir compte des nouvelles réglementations, des besoins émergents des passagers et des progrès technologiques. En publiant ouvertement ce document, nous invitons la participation du public et accueillons avec plaisir les commentaires constructifs des passagers, de nos employés et de l'ensemble de la communauté.

Vos observations jouent un rôle essentiel pour façonner notre orientation future et renforcer notre engagement envers une inclusion linguistique authentique et significative.