



Plan d'action pour les langues officielles

June 2025

Aéroport international de
Fredericton
International Airport

YFC

Table des matières

1.0 Message de la Présidente-Directrice Générale	3
2.0 Cadre de réglementation	3
3.0 Plan d'action	4
3.1 Offrir un service équitable et améliorer l'expérience de voyage	4
3.1.1. Enseignes et systèmes d'orientation	4
3.1.2. Annonces sonores	5
3.1.3. Médias numériques et imprimés	5
3.1.4. Offre active	6
3.1.5. Points de services	6
3.2. Renforcer la capacité bilingue et le support des membres du personnel	6
3.2.1. Recrutement	6
3.2.2. Formation	7
3.2.3. Outils et ressources	7
3.3 Surveiller et rapporter sur la conformité	7
3.3.1 Mécanisme de rétroaction	7
3.3.2 Audit et contrôle	7
3.3.3. Gestion du risque et perfectionnement continu	8

1.0 Message de la Présidente-Directrice Générale

En tant qu'aéroport desservant la capitale régionale du Nouveau-Brunswick, l'aéroport international de Fredericton (YFC) joue un rôle essentiel dans la formation d'impressions durables pour tous/toutes les voyageurs/euses, représentants/es du gouvernement, professionnels/lles du milieu des affaires, et travailleurs/euses essentiels/lles. Nous sommes engagés/es à favoriser un environnement inclusif où tous les passagers/ères peuvent se sentir les bienvenus/es. Un des principes fondateurs de cet engagement est de veiller à ce que l'accès aux services soit offert dans les deux langues officielles, le français et l'anglais, reflétant notre obligation envers la **Loi sur les langues officielles**.

YFC est engagé à constamment améliorer son offre de service bilingue à travers toutes ses opérations aéroportuaires. Nos efforts continus, tels que soulignés dans notre Plan d'action pour les langues officielles, ont pour but de garantir que les francophones et les anglophones reçoivent un service équitable. Nous continuerons à collaborer avec nos membres du personnel, nos partenaires, et notre communauté dans son ensemble afin d'adresser les besoins linguistiques de tous nos passagers/ères.

2.0 Cadre de réglementation

La politique sur les langues officielles du Canada découle de la **Loi sur les langues officielles**. Elle a pour but d'assurer l'égalité entre la langue française et la langue anglaise dans des institutions dont celles sous réglementation fédérale. Les dispositions générales concernant les aéroports incluent :

- Partie IV – Communication avec le public et prestation de services : Les aéroports doivent offrir ses services au public dans les deux langues officielles.
- Partie VII – Promotion du français et de l'anglais: Les aéroports doivent prendre des mesures proactives pour promouvoir l'utilisation et le développement des deux langues officielles à travers leurs opérations et leurs communications.

En plus d'effectuer le suivi et rapporter sur la conformité des aéroports par un processus de rapports et audits annuels, le **Secrétariat du Conseil du Trésor** offre des conseils qui favorisent la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles, incluant les normes pour l'affichage, la signalisation, la publication, et le contenu numérique bilingue.

3.0 Plan d'action

Les objectifs du Plan d'action pour les langues officielles de YFC reflète notre obligation d'offrir une prestation de service en français et en anglais. Ces objectifs servent en tant que principes directeurs afin de promouvoir la dualité linguistique et de satisfaire les exigences réglementaires.

3.1 Offrir un service équitable et améliorer l'expérience de voyage

3.1.1. Enseignes et systèmes d'orientation

- Assurer que toutes les enseignes aéroportuaires, systèmes d'orientation, et consignes d'urgences sont dans les deux langues officielles.
- Régulièrement inspecter et mettre à jours les enseignes afin d'assurer une traduction précise.
- Assurer que toutes consignes d'urgence et de sécurité accessibles sont dans les deux langues officielles.

Normes sur l'affichage

- Clarté et visibilité: Toutes les enseignes doivent afficher un texte en français et en anglais démontrant une importance, lisibilité et qualité égale.
- Ordre des langues: L'ordre d'affichage des langues peut varier, mais les deux langues officielles doivent démontrer un format et une importance égale.
- Uniformité: L'uniformité de la forme, du style, et de la traduction de toutes les enseignes de l'aérodrome pour assurer la clarté et éviter toute confusion.

3.1.2. *Annonces sonores*

- Toutes les annonces faites sur le système d'annonces sonores doivent être faites dans les deux langues officielles.
- Normes sur les annonces sonores : Assurer que les annonces sonores des compagnies aérienne partenaires concernant les vols (tel que les annonces d'embarquement) sont faites dans les deux langues officielles.
- Assurer que les agents du service de sécurité de l'aéroport (Corps of Commissionnaires) sont bilingues, et qu'il y a toujours au moins un agent de sécurité bilingue disponible en tout temps.
- Dans la mesure du possible, utiliser des scripts et messages pré-enregistrés afin d'assurer l'uniformité des annonces sonores.

3.1.3. *Médias numériques et imprimés*

Normes pour médias numériques

- Sites web: La plateforme numérique doit offrir une fonctionnalité homogène dans les deux langues officielles, donnant la capacité aux usagers de faire une transition sans heurts entre les deux langues officielles.
- Médias sociaux: Les publications et mises à jour doivent être faites dans les deux langues officielles.
- Accessibilité: Le contenu numérique du site web doit répondre aux normes d'accessibilité des deux langues officielles, assurant la facilité d'utilisation pour toutes personnes en situation de handicap.

Normes pour médias imprimés

Normes de publication et matériel imprimé :

- Contenu imprimé: Toutes brochures, formulaires, cartes, graphiques, et matériaux imprimés doivent être disponibles dans les deux langues officielles.
- Ton et Style: Les traductions doivent respecter les nuances culturelles pour assurer la clarté.
- Documents sur les mesures de sécurité en cas d'urgence: Les documents importants (tel que les plans de communication)

doivent prioriser la précision et la disponibilité simultanée dans les deux langues officielles.

3.1.4. Offre active

Normes sur l'offre active : Former le personnel et les partenaires aéroportuaires de façon que le service soit toujours offert dans les deux langues officielles, tel qu'à l'accueil des voyageurs/euses en français et en anglais.

Afficher des enseignes sur l'offre active aux points de services, indiquant la disponibilité des services en français et en anglais.

3.1.5. Points de services

Assurer que l'offre active est utilisée à tous points de services à travers l'aérogare.

Les points de services publics accessibles dans les deux langues officielles incluent :

- Le restaurant
- Le service de location de voitures
- L'Administration Canadienne de la sûreté du transport aérien (contrôle préembarquement)
- L'Agence de services frontaliers du Canada (douanes)
- Les écrans dans l'aérogare (alternent entre le contenu en français et le contenu en anglais)
- Notre site web
- Les panneaux d'affichages à travers l'aérogare (alternent entre le contenu en français et le contenu en anglais)
- Les écrans du système d'information des vols (alternent entre le contenu en français et le contenu en anglais)

3.2. Renforcer la capacité bilingue et le support des membres du personnel

3.2.1. Recrutement

- Identifier le bilinguisme durant le recrutement en le mentionnant comme compétence privilégiée lors du processus de sélection des candidats/es.

3.2.2. Formation

- Collaborer avec les membres du personnel et les parties prenantes afin d'assurer qu'ils connaissent leurs rôles.
- Former les membres du personnel et les parties prenantes afin de les éduquer sur les exigences des prestations de service dans les deux langues officielles.

3.2.3. Outils et ressources

- Rendre des outils et ressources disponibles aux parties prenantes qui indiquent comment améliorer les prestations de services dans les deux langues officielles quand sa pleine maîtrise n'est pas disponible (Corps of Commissionaires et autres locataires).
- Utiliser des services de traductions pour assurer l'uniformité et la précision dans les communications écrites.

3.3 Surveiller et rapporter sur la conformité

3.3.1 Mécanisme de rétroaction

- Répondre aux plaintes ou inquiétudes en matière de bilinguisme de façon proactive afin d'améliorer la qualité du service.
- Superviser les avis en lignes, les plaintes, et les réseaux de média sociaux pour repérer tous enjeux concernant le bilinguisme.

3.3.2 Audit et contrôle

- Entente contractuelle avec une tierce partie pour conduire des audits réguliers afin d'évaluer si le service dans les deux langues officielles respecte les normes.
- Annuellement, faire un compte des membres du personnel bilingues ainsi que de la disponibilité de l'affichage et des enseignes.
- Fournir des mises à jour sur la conformité au Secrétariat du Conseil du Trésor et au Commissaire aux langues officielles comme demandé.

3.3.3. *Gestion du risque et perfectionnement continu*

- Évaluer et développer les plans d'action nécessaires pour répondre aux inquiétudes identifiées durant les examens de vérification ou plaintes, visant à réduire les récidives.
- Publier le Plan d'action pour les langues officielles
- Mettre à jours le Plan d'action pour les langues officielles à chaque trois ans afin d'intégrer les nouveaux règlements, progrès technologiques, et besoins de parties prenantes

Par le biais de son Plan d'action pour les langues officielles, YFC vise à offrir une expérience accueillante et inclusive pour tous les voyageurs/euses.