

## Enquête portant sur les cartes d'embarquement et les reçus de bagages

### Rapport préliminaire

#### Introduction

En février 2007, une plainte a été déposée mettant en question l'absence d'équivalent français ou de traduction française pour certains renseignements qui apparaissent sur la carte d'embarquement Air Canada. Par exemple, l'heure et la date des trajets, les mentions « ECONOMY/E TANGO PLUS » et « ETKTO », ainsi que la préposition « TO » sur les talons de bagages devraient être traduites. En omettant de complètement traduire ces renseignements sur les documents de voyage, le plaignant estime qu'Air Canada ne respecte pas ses obligations linguistiques envers le public voyageur.

L'objet de cette enquête consistait à déterminer si Air Canada respecte ses obligations linguistiques prévues à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (ci-après la *Loi*).

Nous avons également examiné la documentation qui nous a été fournie. De plus, nous avons interrogé à maintes reprises le personnel responsable des langues officielles chez Air Canada. En outre, nous avons consulté l'IATA (International Air Transport Association) afin d'obtenir des précisions au sujet des réglementations ayant trait à la documentation au transport aérien.

#### Mise en situation

Plusieurs plaintes identiques ont été déposées depuis au moins 2004. À ce jour, nous avons 10 plaintes actives.

En réponse à chacune de ces plaintes, Air Canada nous a fourni la justification suivante : la date inscrite sur les cartes d'embarquement provient du système de réservation qui est utilisé à peu près uniformément par les grandes compagnies aériennes à travers le monde. En dépit de cette affirmation, nous avons suggéré à Air Canada de considérer l'emploi d'abréviations et de codes de mois avec nomenclature française. Air Canada a répondu qu'elle ne pouvait pas considérer l'utilisation de ces codes car la date est générée par un système de réservation pour lequel il y a une entente non écrite pour l'utilisation de l'anglais comme langue internationale. Selon Air Canada, ce système de réservation n'est pas sous son contrôle et la Société a fait valoir qu'apporter des changements pourrait causer de la confusion et des frais assez élevés.

En octobre 2006, le Commissariat aux langues officielles a conclu trois enquêtes de ce genre. Dans une lettre de fermeture (0829-2004-A2), le commissaire était d'avis que la date qui apparaît sur la carte d'embarquement est un code à l'intention du personnel d'Air Canada et non une communication à l'intention du public voyageur. Le plaignant a rejeté cette position et a continué de déposer des plaintes chaque fois qu'il voyage. Il persiste à considérer qu'Air Canada continue de brimer ses droits linguistiques.

## Analyse des faits

### 1- Heure et date des trajets sur les cartes d'embarquement Air Canada

#### a) L'heure

Notre enquête a révélé que l'heure qui apparaît sur les cartes d'embarquement Air Canada est indiquée en temps universel. Par ailleurs, la transcription de l'heure sur les cartes d'embarquement d'autres transporteurs aériens dont par exemple Japan Airlines, Lufthansa, KLM, Singapore Airlines, Air France, etc., est inscrite de la même façon. Conséquemment, nous avons conclu que le format de publication de l'heure sur les cartes d'embarquement Air Canada ne constitue pas une infraction à la *Loi*. Le format actuel est d'usage commun et répandu universellement. De plus, nous sommes de l'avis que ce format peut être aisément lu et compris par tous les passagers, peu importe la langue officielle qu'ils utilisent. Ainsi, nous avons conclu que cet aspect de la plainte est **non-fondé**.

#### b) La date

En ce qui concerne la date imprimée sur les cartes d'embarquement Air Canada, elle ne peut pas être modifiée, selon la Société. Air Canada considère la date comme un renseignement plutôt destiné à l'usage des employés des transporteurs aériens. De plus, nous avons été informés que toute modification au format de la date risque d'entraîner de la confusion au chapitre des réservations. C'est-à-dire, puisque les réservations s'effectuent de façon électronique et que l'anglais est la langue universelle de l'aviation, les systèmes de réservations électroniques, dont ceux d'Air Canada, sont configurés selon l'entente non écrite qui propose l'anglais comme langue internationale de l'aviation. Air Canada est donc d'avis qu'afin d'assurer l'uniformité des renseignements, la date ne peut être imprimée qu'en anglais.

Dans le cadre de cette enquête, nous avons consulté l'IATA à ce sujet. À nos questions sur la possibilité, pour une compagnie aérienne, d'imprimer la date d'un vol dans un format bilingue, l'IATA nous a informés, le 28 juin 2010, que l'anglais doit obligatoirement apparaître sur les cartes d'embarquement en vertu du Règlement 722 du Manuel des services aux passagers. Cependant, l'IATA ajoute que rien n'empêche qu'une autre langue soit utilisée conjointement à l'anglais : (traduction) « Il est possible d'utiliser d'autres langues en plus de l'anglais, toutefois l'anglais doit être inclus puisqu'il est considéré la langue internationale de l'aviation. D'ailleurs, la résolution 722 du Manuel des services aux passagers de l'IATA décrit les éléments d'information pour les billets automatisés d'embarquement communément appelés ATB2. Puisque plusieurs compagnies aériennes impriment maintenant leurs propres billets d'embarquement, ceci leur donne une plus grande flexibilité d'afficher plus d'une langue sur la carte d'embarquement ».

Puisque l'IATA ne semble voir aucun inconvénient à ce qu'une autre langue nationale (en l'occurrence le français dans ce cas précis) soit utilisée en plus de l'anglais sur les documents de voyage, nous nous questionnons sur les raisons qui empêchent Air Canada de modifier la date sur ses cartes d'embarquement. En raison de ce précède, nous avons conclu que cet aspect de la plainte est **fondé**.

## 2- « ETKTO »

Nous avons consulté de nombreuses sources intéressantes de renseignements ayant trait à la réservation électronique et la livraison de cartes d'accès électroniques (E-Tickets). Selon les renseignements que nous disposons et au meilleur de notre connaissance, un **billet électronique**, aussi appelé **e-ticket**, est un billet dématérialisé, utilisé pour l'achat d'une place, principalement dans les compagnies aériennes. L'achat d'un billet électronique est habituellement fait par Internet ou par téléphone. Quand la réservation est faite, le billet électronique n'existe que comme enregistrement sur les serveurs informatiques des compagnies aériennes. Les clients impriment en général une copie de leur reçu électronique qui contient la référence de l'enregistrement ou le numéro de réservation.

En fonction des renseignements susmentionnés, nous avons conclu que la mention « ETKT » ne s'adresse pas aux passagers mais plutôt au personnel d'Air Canada puisqu'il s'agit d'un code qui permet à celui-ci de confirmer la légitimité de la réservation et l'identité du voyageur.

Également, il est à noter que l'acronyme dont il est question ici s'écrit « ETKT » et non « ETKTO » comme le rapporte le plaignant. Ici, la lettre « O » ne doit pas être confondue avec le chiffre « 0 ». La mention « ETKT » est normalement suivie d'un code de 13 chiffres commençant par le chiffre « 0 ».

Enfin, notre recherche a révélé que l'acronyme « ETKT » est utilisé universellement par la majorité des compagnies aériennes au monde. De plus, le mot « ticket » est un mot communément répandu et accepté en français et possède la même valeur que le mot « billet ». En fonction de ce qui précède, nous avons conclu que cet aspect de la plainte est **non-fondé**.

## 3- Talons de bagages

Selon Air Canada, les renseignements sur les talons de bagages ne sont pas à l'intention du public voyageur mais plutôt des renseignements destinés aux employés d'Air Canada travaillant au sol à la manutention des bagages. En réponse à notre intervention dans ce dossier, Air Canada nous a récemment avisés qu'elle maintient une position ferme face à cet aspect de la plainte : elle ne modifiera pas les talons de bagages car ce renseignement n'appartient pas aux voyageurs. De plus, toute modification au talon de bagage risque d'entraîner des coûts élevés pour la compagnie.

Nous ne sommes pas d'accord avec cette position. Premièrement, nous sommes de l'avis que les voyageurs ont le droit de connaître en tout temps, à partir du talon de bagage émis par Air Canada qui est une institution fédérale assujettie à toutes les parties de la *Loi*, l'endroit où leurs bagages seront acheminés, et ce dans la langue officielle de leur choix. Nous estimons que le format actuel des talons de bagages Air Canada qui contient la préposition unilingue anglaise « TO », qui indique aux passagers la destination où leurs bagages seront acheminés, peut être perçue comme une certaine inégalité de service. Il est de notre avis que l'absence du français sur le talon de bagages n'est pas conforme aux obligations de la Société qu'elle est tenue de respecter en tout temps aux termes de l'article 23(1) de la *Loi*. Ainsi, nous avons conclu que cet aspect de la plainte est **fondé**.

## Conclusion

Les arguments présentés par Air Canada pour expliquer leur décision ont davantage porté sur les coûts élevés et les difficultés techniques que représentent les modifications à la carte d'embarquement, ainsi que l'uniformisation du langage de l'aviation civile internationale qui privilégie l'utilisation de l'anglais. Bien qu'il s'agisse de considérations réelles sur le plan pratique, de telles considérations ne peuvent justifier le choix de mesures au détriment du respect de la *Loi*.

Nous sommes conscients qu'en tant que transporteur aérien, Air Canada doit se conformer aux exigences réglementaires de l'aviation civile, comme le réclament notamment l'IATA et l'OACI (Organisation de l'aviation civile internationale). Cependant, nous sommes d'avis que la conformité aux règlements de l'aviation civile internationale ne doit pas se faire au détriment des lois nationales existantes, en l'occurrence dans ce cas précis la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Nous estimons qu'Air Canada a l'obligation de tenir compte des lois nationales du Canada conjointement aux lois qui réglementent l'industrie de l'aviation civile. Dans le cas précis qui fait l'objet de la plainte, nous sommes d'avis que les obligations en matière d'aviation et les obligations linguistiques applicables à Air Canada ne sont pas irréconciliables ou mutuellement exclusives, et nous demeurons convaincus qu'il est possible pour Air Canada de se conformer à l'ensemble de ses obligations.

En fonction des informations obtenues et de notre analyse de la documentation, nous arrivons à la conclusion que certains éléments de cette plainte sont fondés en vertu de la partie IV de la *Loi*.

## Recommandations

Afin qu'Air Canada remplisse ses obligations linguistiques de veiller à ce que le public voyageur puisse, dans l'une ou l'autre des langues officielles, communiquer avec ses bureaux et en recevoir les services là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante, je recommande de mettre en œuvre la mesure suivante :

- 1. que tous les documents de voyage émis par Air Canada, incluant la carte d'embarquement et les talons de bagages, soient imprimés dans les deux langues officielles, permettant ainsi au public voyageur de recevoir des services de qualité égale dans l'une ou l'autre langue officielle.**