



N/Réf.: 0718-2010-A2, 0811-2011-A2
N/SSIC (WebCIMS) : 84589

28 MARS 2012

Monsieur Gérard Lévesque
184, promenade du Lac
Toronto (Ontario) M8W 1A8

Monsieur,

Par la présente, j'aimerais vous présenter mon rapport préliminaire d'enquête sur deux plaintes concernant Air Canada. Vous nous avez rapporté les incidents suivants :

Plainte 0718-2010-A2

Le 18 septembre 2010, à 19 h 48, durant le vol Air Canada AC1158 de Calgary vers Toronto, l'employé d'Air Canada vous a remis un reçu Café en vol en anglais seulement à la suite d'un achat.

Plainte 0811-2010-A2

Le 13 novembre 2010, à bord du vol Air Canada AC0130 de Toronto à Calgary, un reçu Café en vol a été émis en anglais seulement. De plus, sur le même reçu, il y a mention d'un site Web pour un concours intitulé « All-Inclusive Caribbean Vacation ». Toute l'information liée à ce concours dans cette page Web est en anglais seulement.

CONSTATATIONS ET ANALYSE

Vous nous avez fourni les reçus Café en vol obtenus à bord des vols Air Canada et ils sont effectivement en anglais seulement.

La chef de service générale – Affaires linguistiques a répondu aux allégations en nous informant qu'« on demande aux agents de bord de soit demander aux clients dans quelle des deux langues officielles ils désirent avoir leur reçu, soit imprimer le reçu dans la langue dans laquelle le client s'est adressé aux agents de bord ». Elle a aussi mentionné le fait que le reçu ne serait pas en format bilingue, car ce reçu « serait trop lourd à lire et exigerait presque le double de papier ».

En ce qui a trait au concours intitulé « All-Inclusive Caribbean Vacation », la chef de service générale – Affaires linguistiques nous a fait part que, si « l'agent de bord qui a servi le client avait imprimé le reçu en français comme il aurait dû le faire, le client aurait eu l'adresse du concours en français ». En effet, une page Web du concours existe en français, ce que nous avons confirmé.

.../2

En juin 2011, une employée du Commissariat aux langues officielles était à bord d'un vol Air Canada. Elle a demandé à l'agent de bord d'obtenir son reçu Café en vol en français qui a procédé à la réimpression du reçu puisque celui-ci avait originalement été imprimé en anglais. De plus, en janvier 2012, une autre employée du Commissariat était à bord d'un vol Air Canada. Elle a demandé à l'agente de bord d'obtenir son reçu Café en vol en français. L'agente de bord n'était pas certaine que cela était possible, car elle n'avait jamais vu de reçu en français. Elle a remarqué que la machine lui donnait l'option « français », mais elle ne l'avait jamais sélectionnée auparavant. Finalement, l'employée du Commissariat a obtenu son reçu en français.

Il semble clair selon nos observations que le reçu se fait imprimer dans la langue que choisit l'agent de bord qui offre le service Café en vol. Ainsi, il relève des agents de bord d'Air Canada de s'assurer de donner les reçus à leurs clients qui choisissent le service Café en vol dans la langue officielle de choix de ces derniers. En outre, il est important de faire remarquer qu'il semble y avoir un manque de sensibilisation auprès des agents de bord d'Air Canada quant à la production de reçus en français, car ils ne semblent pas tous connaître l'option « français » des machines de cartes de crédit. Il faudrait donc leur rappeler l'importance d'assurer le service dans la langue officielle de choix des clients.

CONCLUSION

Étant donné que vous n'avez pas obtenu vos reçus Café en vol dans la langue officielle de votre choix, nous considérons ces plaintes comme étant fondées en vertu de la partie IV et de l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*.

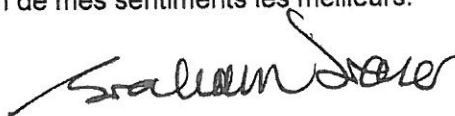
RECOMMANDATIONS

Compte tenu de ce qui précède, je recommande à Air Canada :

1. d'informer immédiatement tous les agents de bord assurant le service Café en vol que les machines de cartes de crédit utilisées ont l'option « français »;
2. de s'assurer que les clients reçoivent leur reçu dans la langue officielle de leur choix.

Je vous serais reconnaissant de me faire parvenir vos commentaires sur nos constatations et notre conclusion dans les 30 jours de la date de ce rapport. Nous avons également envoyé le rapport à Air Canada afin d'obtenir ses commentaires. Nous tiendrons compte de tous les commentaires au moment de préparer le rapport final.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Graham Fraser