



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 020 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mercredi 15 juin 2016

Président

L'honorable Denis Paradis

Comité permanent des langues officielles

Le mercredi 15 juin 2016

• (1530)

[Français]

Le président (L'hon. Denis Paradis (Brome—Missisquoi, Lib.)): Chers amis, conformément à l'article 108(2) du Règlement, nous tenons une séance d'information sur le rapport spécial au Parlement du commissaire aux langues officielles à propos d'Air Canada.

Nous recevons aujourd'hui les personnes suivantes: M. Calin Rovinescu, président et chef de la direction d'Air Canada; Mme Arielle Meloul, vice-présidente des ressources humaines; Mme Louise-Hélène Sénécal, avocate générale adjointe, Affaires juridiques; et M. David Rheault, directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités.

Au cours de la première heure, monsieur Rovinescu, vous allez nous présenter vos commentaires, et les membres du Comité vous poseront des questions. Par la suite, vous devrez partir, mais les gens qui vous accompagnent resteront pour répondre aux questions.

Bienvenue parmi nous.

Je vous cède immédiatement la parole, monsieur Rovinescu.

M. Calin Rovinescu (président et chef de la direction, Air Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

Mesdames et messieurs les membres du Comité, c'est un plaisir pour moi d'être parmi vous pour répondre au rapport spécial du commissaire aux langues officielles et, surtout, pour faire valoir le fait qu'Air Canada sert fièrement ses clients, tant en français qu'en anglais.

Je suis accompagné aujourd'hui, comme vous le savez, de Mme Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente des ressources humaines, de Mme Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe, et de David Rheault, directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités.

Nous sommes fiers de notre capacité à servir nos clients dans la langue de leur choix. Nous soignons notre bilinguisme, car nous estimons qu'il s'inscrit dans le cadre de l'attention soutenue que nous accordons à l'excellence du service à la clientèle. Enfin, le bilinguisme fait partie de notre culture d'entreprise, et il me tient personnellement beaucoup à coeur. Nous soutenons le bilinguisme en investissant chaque année des millions de dollars dans l'enseignement des langues et en insistant constamment auprès de nos employés sur l'importance d'offrir des services bilingues.

Nous avons été très déçus en lisant, mardi dernier, le rapport spécial déposé par le commissaire, lequel ne nous avait pas été transmis au préalable. Nous sommes en désaccord avec le commissaire à propos de ses conclusions et du régime modifié qu'il propose. Le rapport omet de reconnaître ce que nous faisons depuis au moins les cinq dernières années et ce que nous avons accompli.

Nous comptons plus de 7 000 employés bilingues, et Jazz, la compagnie régionale qui nous fournit des services, en a près de 900.

Nous avons élaboré et nous tenons à jour un système d'évaluation rigoureux permettant de faire le suivi des compétences linguistiques des recrues et des employés.

Nous avons mis en place un programme d'affectation des membres d'équipage qui tient compte expressément des exigences en matière de services bilingues. Quel que soit le niveau de demande, des membres d'équipage bilingues sont affectés à chaque vol exploité par Air Canada. Leur nombre est déterminé selon le type d'appareil. C'est prévu à nos conventions collectives.

Dans une vérification antérieure, le commissaire a reconnu que nous avions des membres d'équipage bilingues affectés à tous nos vols. Tous les deux ans, nous réévaluons les employés pour nous assurer qu'ils maintiennent leurs compétences linguistiques, et nous leur offrons une formation supplémentaire au besoin.

Dans tous les aéroports canadiens, nous avons créé et nous tenons à jour le réseau des ambassadeurs linguistiques des aéroports, dont le mandat est d'améliorer les services bilingues et d'en promouvoir les meilleures pratiques.

Nous avons établi un centre téléphonique de soutien en français pour tous nos agents dans le monde.

Nous avons mis en oeuvre un programme visant à reconnaître tout spécialement les employés qui offrent un service exemplaire, tant en français qu'en anglais.

Nous utilisons des moyens technologiques, notamment des systèmes d'achat en ligne, des kiosques dans les aéroports et des applications mobiles, qui nous permettent d'offrir des services uniformes dans les deux langues.

Nous fournissons des outils et aide-mémoire afin de rappeler à nos employés notre politique de bilinguisme.

Nous avons publié un nouveau Plan d'action linguistique en 2015, qui est disponible sur notre site Web.

Avec nos milliers d'employés bilingues de Victoria à St. John's, nous osons croire qu'Air Canada en fait plus que toute autre entreprise du secteur privé au Canada pour offrir des services bilingues. En effet, 60 % des 9 500 agents de bord et agents d'aéroport que nous avons embauchés au cours des 15 dernières années sont bilingues. Je le répète: 60 %. Depuis janvier, nous avons recruté 800 agents de bord et, même si nous les avons embauchés pour les bases de Vancouver, de Calgary et de Toronto, 500 de ces nouveaux employés parlent français. En fait, aucun candidat bilingue répondant à nos exigences n'a été refusé.

Nous attribuons notre succès aux initiatives de relations externes que nous avons entreprises dans les communautés francophones, surtout à l'extérieur du Québec. Selon une étude récente menée par KPMG, nous sommes les chefs de file dans le domaine et nous offrons des services bilingues plus nombreux et de meilleure qualité que les autres compagnies aériennes, les administrations aéroportuaires et les autres entreprises du secteur privé au Canada. Le commissaire l'a d'ailleurs reconnu dans son rapport de 2012-2013.

En effet, 94 % des clients d'Air Canada interrogés par Ipsos Reid en 2016 se sont dits satisfaits ou très satisfaits de notre capacité à les servir dans la langue de leur choix. Compte tenu du fait qu'il découle d'un sondage, ce résultat est considéré comme exceptionnel. De plus, il s'agit d'une amélioration de trois points de pourcentage comparativement au résultat obtenu l'année dernière dans le cadre du même sondage. Autrement dit, nos clients sont très satisfaits de notre prestation de services bilingues et reconnaissent que, même si ce n'est pas encore parfait, nous continuons de nous améliorer.

● (1535)

Ces constatations sont corroborées par les statistiques sur les plaintes compilées par le commissaire aux langues officielles lui-même. En 2015, alors que, selon nos estimations, près de 42 millions de clients ont pris part à 210 millions de transactions distinctes client-employé chez nous, 52 plaintes seulement ont été soumises au commissaire. En d'autres termes, il s'agit d'un taux de plainte de 0,000024 % si l'on tient compte du nombre d'interactions. C'est moins de trois millièmes de 1 %.

Malgré ces résultats, nous demeurons pleinement engagés afin d'améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles et nous avons établi les mesures suivantes dans notre plan d'action: améliorer les communications destinées à nos employés pour nous assurer qu'ils sont au courant de notre plan d'action et que ce dernier est largement diffusé au sein de la Société; continuer d'informer tous les nouveaux employés de notre politique linguistique au cours de leur première séance d'orientation; élaborer un système permettant de reconnaître les employés ayant des compétences linguistiques et de souligner leurs efforts en vue de servir nos clients dans la langue de leur choix; intégrer les obligations linguistiques dans le plan de rendement des cadres ayant des responsabilités liées à la prestation de services bilingues; déployer davantage d'employés bilingues dans des endroits stratégiques aux aéroports; discuter des questions linguistiques lors de réunions conjointes avec les syndicats; augmenter l'utilisation de nos enseignes de qualification linguistique et encourager nos employés à porter l'épinglette « J'apprends le français », le cas échéant; communiquer aux employés la procédure à suivre en l'absence d'agents bilingues et leur donner des précisions à ce sujet; travailler de concert avec diverses organisations au sein des minorités de langue officielle pour faciliter l'embauche de candidats bilingues; mettre en oeuvre de nouveaux processus de vérification permettant de faire le suivi de notre rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles.

Je suis chef de la direction depuis le 1^{er} avril 2009. Or les statistiques du commissaire montrent qu'en matière de plaintes, notre rendement entre 2009 et 2015 s'est amélioré d'environ 30 %. En effet, le nombre absolu de plaintes est demeuré stable depuis ce temps, malgré le fait qu'Air Canada transporte aujourd'hui 10 millions de passagers de plus qu'en 2009. Cette constatation va à l'encontre du rapport du commissaire, et nous devrions éviter de prendre les anecdotes pour des faits. Même s'il est intéressant, sur le plan historique, de parler des 45 dernières années, concentrons-nous sur les dernières années. Les faits démontrent qu'au cours de celles-

ci, nous avons suivi les recommandations publiées dans les rapports antérieurs et affiché des progrès réels et stables.

Même si nous aimerions croire qu'un jour il n'y aura plus la moindre plainte, nous savons tous que ce n'est pas réaliste, surtout dans l'industrie aérienne. Il y a tout simplement trop de facteurs qui sont indépendants de notre volonté, notamment les conditions météorologiques, les questions de sécurité et de sûreté, les réalités quotidiennes à l'échelle de notre réseau, les conflits de travail et la difficulté à trouver souvent des candidats bilingues.

En ce qui concerne l'affirmation du commissaire selon laquelle Air Canada éprouve un problème chronique de non-conformité à ses obligations linguistiques, cette prétention a carrément été rejetée par la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada.

De plus, le commissaire soutient que trop peu de progrès ont été réalisés, mais dans son rapport de 2012-2013, il écrit que, de façon générale, Air Canada a amélioré son rendement depuis 2008, ajoutant que son rendement a été supérieur à celui des administrations aéroportuaires.

Si vous avez l'impression que je suis un peu frustré par cette situation, c'est parce que je le suis. Notre société est pleinement déterminée, et pas uniquement sur papier, à offrir des services bilingues à ses clients. À cet égard, le taux de satisfaction est de 94 % et le taux de plaintes est de 0,000024 %.

Au cours des sept dernières années, nous avons travaillé fort pour changer la culture au sein d'Air Canada. Nous avons aussi remporté des prix pour le service à la clientèle ainsi que pour la diversité et la mobilisation des employés. Les récentes allégations dans les médias constituent une attaque contre notre marque de même que contre nos employés.

[Traduction]

J'aimerais maintenant mentionner la proposition jointe au rapport spécial du commissaire, qui est de notre cru. Nous croyons que non seulement elle améliorerait le régime d'exécution en vigueur, mais elle élargirait également les droits linguistiques de tous les passagers canadiens.

Si le bilinguisme est vraiment une valeur fondamentale du Canada, elle ne devrait pas dépendre de la compagnie aérienne que choisissent les Canadiens, mais être adoptée également par toutes les compagnies aériennes canadiennes.

● (1540)

Sans cette condition équitable, nous opérons à deux niveaux. Par exemple, la LLO n'oblige pas Porter actuellement à offrir des services bilingues à ses clients, mais si nous l'achetions demain, est-ce qu'elle serait soudainement tenue d'offrir des services conformes à la LLO aux mêmes passagers? Quelle raison politique justifierait cela?

En effet, le rapport récent du comité présidé par M. Emerson chargé d'examiner la Loi sur les transports au Canada recommande que les obligations de toutes les compagnies aériennes soient éclaircies pour ce qui est des langues officielles. Le commissaire fait allusion à une recommandation semblable faite par le Comité sénatorial permanent des langues officielles en 2012. C'est logique, car soumettre toutes les compagnies aériennes aux mêmes obligations aiderait à établir une norme appropriée pour notre industrie.

Il est important de mentionner que la part du marché intérieur du transport aérien de passagers occupée par Air Canada est aujourd'hui d'environ 50 %, ce qui laisse près de la moitié du marché à des sociétés non assujetties aux exigences sur le bilinguisme de la LLO.

Air Canada n'est ni une société d'État ni un monopole comme au temps de Trans-Canada Air Lines. L'élaboration d'un nouveau régime juridique du bilinguisme à l'échelle de l'industrie devrait tenir compte des réalités d'autres compagnies aériennes canadiennes prospères, comme WestJet, Porter, Air Transat et Sunwing.

Vous reconnaîtrez sans doute que les compagnies aériennes sont des entreprises complexes. Nous transportons des millions de passagers en suivant des itinéraires intérieurs, internationaux et transfrontaliers vers plus de 60 pays avec de l'équipement de pointe.

Chaque jour, nous avons toutes sortes de défis différents et imprévus à relever, comme des conditions météorologiques, des problèmes de santé des membres d'équipage ou des employés, des problèmes mécaniques, des problèmes liés aux changements d'horaire et aux correspondances avec d'autres transporteurs aériens, des problèmes de sécurité, des passagers indisciplinés, des limites aux heures quotidiennes de service de l'équipage, ou même des événements sociopolitiques, malheureusement. Ces paramètres peuvent perturber notre réseau fortement interdépendant et faire en sorte que les aéronefs ou équipages prévus ne se trouvent pas au bon endroit et doivent être remplacés sur-le-champ. Il est parfois difficile de trouver des membres d'équipage bilingues.

Les compagnies aériennes du secteur privé ne peuvent pas être réglementées comme si elles étaient des organismes gouvernementaux. Bien que le Commissariat aux langues officielles possède une expertise dans ce domaine, les problèmes du milieu des affaires sont souvent différents. Nous devons constamment relever des défis opérationnels et régler des problèmes de sécurité là où il est tout simplement impossible de faire des compromis.

Voici un exemple tout récent. L'unique agent de bord d'un petit aéronef exploité par un de nos transporteurs régionaux de Bathurst, au Nouveau-Brunswick, est tombé malade soudainement. Il n'y avait qu'un agent de bord et il est tombée malade. Le seul remplaçant disponible avec un aussi court préavis était unilingue. Nous avions le choix. Annuler le vol et bousculer l'horaire de tous les passagers à bord, avec un effet domino sur leurs correspondances, leurs activités professionnelles et leurs obligations familiales, ou avoir recours aux services d'un agent de bord unilingue.

Il existe déjà des instruments et des organismes chargés de protéger les droits des passagers des compagnies aériennes et de veiller à ce que les transporteurs respectent leurs obligations réglementaires. L'un de ces organismes est l'Office des transports du Canada, qui évalue toutes sortes de questions en fonction de la réalité des voyages aériens. L'Office des transports du Canada possède une expertise qui lui permet de tenir compte des contraintes opérationnelles du milieu des affaires des compagnies aériennes. Il peut intégrer la sûreté, la réglementation internationale et d'autres aspects propres à l'industrie dans ses décisions.

J'aimerais conclure en faisant une observation. Les défis que doit relever Air Canada pour ce qui est des services en français sont à l'image de la nature même du pays. La proportion de Canadiens qui sont bilingues est de 17 %. Moins de 10 % vivent à l'extérieur du Québec. Comparativement à cela, près de 50 % de nos agents de première ligne sont bilingues. N'importe quelle organisation qui cherche à recruter des employés bilingues connaît les mêmes problèmes que nous, et le bassin de candidats qualifiés est limité. De plus, les statistiques du gouvernement montrent que le pourcentage de citoyens bilingues diminue globalement.

Il existe une meilleure façon de promouvoir les droits des voyageurs francophones et d'appuyer l'industrie dans son offre de services en français. Il faudrait donner plus de formation et avoir

plus de ressources pour créer un bassin plus grand de candidats bilingues disponibles. Tous les paliers de gouvernement devraient investir dans des programmes faisant la promotion du bilinguisme, particulièrement dans les régions où on ne parle pas français. C'est ce que nous pensons que le gouvernement devrait faire et c'est d'ailleurs sa responsabilité.

[Français]

En revanche, Air Canada s'engage à agir, comme je l'ai mentionné précédemment, par exemple en faisant des efforts ciblés de recrutement, en mettant sur pied des programmes de formation complets, en faisant de la sensibilisation continue et en adoptant une démarche concertée à l'égard des communautés francophones hors Québec.

Nous prévoyons également prendre d'autres mesures, notamment créer des centres téléphoniques d'aide aux employés, distribuer notre propre lexique bilingue interne, nommer des ambassadeurs linguistiques, et bien plus encore.

Je voudrais simplement souligner que ces mesures ne visent pas uniquement à nous acquitter de nos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Nous prenons ces mesures parce que, en tant que transporteur au service des Canadiens depuis 80 ans, le biculturalisme sur lequel est fondé notre pays fait partie de notre ADN. Air Canada et ses 28 000 employés prennent leurs responsabilités au sérieux dans le contexte dans lequel ils exercent leurs activités.

De fait, le récent rapport a été décourageant pour nos nombreux employés bilingues, qui sont fiers de servir nos clients dans les deux langues. Certains de ces employés ont immigré au Canada et ils sont fiers des efforts qu'ils font pour apprendre nos deux langues officielles. Ils se sont sentis insultés en voyant que les extraordinaires et sincères efforts qu'ils déployaient avaient été injustement ignorés.

Comme le commissaire l'a dit ici la semaine dernière, nous avons plusieurs mésententes, mais nous sommes d'accord sur une chose: il faut évoluer. Ainsi, je propose que soit formé un groupe de travail sur l'état du bilinguisme dans l'industrie aérienne spécialement composé des intervenants de l'industrie, dont Air Canada, les autres compagnies aériennes, les autorités aéroportuaires, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, le nouveau commissaire, l'Office des transports du Canada et des représentants du ministère des Transports.

Nous sommes fiers d'être la société du secteur privé et le transporteur aérien au Canada le plus bilingue, et nous sommes fiers de notre capacité à bien servir nos clients, peu importe la langue officielle qu'ils préfèrent. Nous continuerons ainsi, et nous sommes prêts à en faire plus et à continuer d'être un chef de file dans la prestation de services dans les deux langues officielles dans le réseau de transport aérien canadien.

Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du Comité.

Nous serons heureux de répondre à vos questions.

• (1545)

Le président: Merci beaucoup, monsieur le président et chef de la direction.

Nous avons prévu une dizaine de minutes pour votre présentation. Vous avez un peu dépassé ce temps, mais avec l'accord des membres du Comité, je vais quand même diriger une période de questions qui durera 50 minutes. Cela complètera l'heure que nous avions prévue au total.

Les règles du jeu sont les suivantes: les membres du Comité auront chacun six minutes pour poser leurs questions, ce qui comprend le temps que vous mettez à y répondre.

Sans plus tarder, puisque le temps est limité, nous allons donner la parole à M. Bernard Généreux.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Merci beaucoup, chers témoins, d'être ici aujourd'hui. Étant donné que le temps est compté, je serai bref et je vous demanderai de l'être également dans vos réponses.

Monsieur Rovinescu, selon votre discours, il n'y a pas de problème de bilinguisme à Air Canada.

M. Calin Rovinescu: Est-ce votre question?

M. Bernard Généreux: Oui, c'est ma question.

Je ne vous ai pas entendu dire qu'il y avait quelque problème que ce soit à régler à cet égard.

M. Calin Rovinescu: Je viens de dire qu'Air Canada est probablement la compagnie du secteur privé la plus bilingue au pays. En tant que compagnie du secteur privé, nous faisons face à certaines contraintes. Nous avons plusieurs programmes, et les choses évoluent. Dans les sept dernières années, nous avons fait énormément de progrès. Selon tous les chiffres, qu'il s'agisse des sondages ou du nombre de plaintes reçues, nous faisons des progrès. Bien sûr, ce n'est pas parfait et cela ne le sera jamais. Nous n'atteindrons pas la perfection. Cela dit, je pense que nous faisons beaucoup de progrès. C'est pour cette raison que certains propos du rapport nous ont surpris.

M. Bernard Généreux: Air Canada est une compagnie aérienne canadienne différente des autres compagnies puisqu'elle est sortie du giron gouvernemental pour devenir une entreprise privée, mais à certaines conditions qui avaient été acceptées à l'époque du transfert. Une de ces conditions était le respect des langues officielles en vertu d'une loi très précise.

Différentes personnes se sont succédé au fil des ans. Vous mettez beaucoup l'accent sur les sept dernières années, mais depuis 40 ans, énormément de choses négatives ont été dites par rapport à cette loi que vous deviez respecter et que vous devez encore respecter.

Considérez-vous véritablement qu'il y a une différence entre vous et l'ensemble de l'industrie, ou considérez-vous que vous devriez tous être mis au même niveau?

• (1550)

M. Calin Rovinescu: C'est une question très importante, monsieur Généreux.

Il y a presque 30 ans qu'Air Canada a été privatisée, donc qu'elle n'est plus détenue par le gouvernement. Air Canada a commencé ses activités il y a presque 80 ans, en tant que société d'État, sous le nom de Trans-Canada Airlines. Il s'agissait alors d'un monopole. La situation a évolué, puis il y a eu la privatisation en 1988. Aujourd'hui, toutes sortes de compagnies aériennes oeuvrent dans ce domaine.

Si, dans ce pays, on peut se pencher sur des questions comme l'aide médicale à mourir et changer nombre d'autres lois, il faut se demander si le système en vigueur ne devrait pas s'appliquer à d'autres compagnies aériennes. Environ 50 % des Canadiens ne sont pas assujettis à ces dispositions.

Je vous ai donné l'exemple de Porter Airlines un peu plus tôt. Si nous achetions Porter Airlines demain, est-ce qu'une raison politique justifierait que cette division de la Société soit alors assujettie à ces

dispositions et doive offrir des services bilingues aux mêmes passagers à qui elle n'avait pas à en offrir le jour précédent?

Je pense que le bilinguisme est très important dans l'industrie. Cela dit, les standards dans l'industrie aérienne ne devraient pas être les mêmes que dans les organismes gouvernementaux.

M. Bernard Généreux: Je vais revenir sur la question initiale. Malgré le statut que vous avez depuis 30 ans, le Canada n'en demeure pas moins un pays bilingue. Ce n'est pas évolutif, c'est un fait. Autrement dit, cela n'évolue pas à la hausse ou à la baisse. Air Canada a été créée selon le principe qu'elle devait continuer à servir les Canadiens.

Vous avez parlé de fierté, plus tôt, ce qui m'a réjoui. En effet, vous êtes un des fleurons canadiens. En consultant vos rapports financiers, j'ai constaté que les chiffres étaient extraordinaires. Nous devrions tous en être fiers. En fait, je pense que nous sommes tous fiers, en tant que Canadiens, de voir une entreprise aussi florissante que la vôtre. Je vous en félicite, d'ailleurs. Or vous dites que le fait de s'assurer de respecter cette loi vous coûte des millions de dollars.

[Traduction]

Est-ce que vous en avez honte?

[Français]

M. Calin Rovinescu: Non, au contraire, nous sommes très fiers de le faire. Ce que je viens de dire, c'est que c'est une réalité pour nous. Par contre, les standards auxquels doivent se soumettre les entreprises du secteur privé devraient être bien définis et, d'après moi, devraient être appliqués à toutes les autres compagnies aériennes.

Comme je viens de le dire, 50 % de nos employés qui traitent avec la clientèle sont bilingues. Or nous savons fort bien que le pourcentage de citoyens bilingues au Canada n'est pas de 50 %. Chaque fois que nous essayons de recruter des gens, c'est davantage un défi.

M. Bernard Généreux: D'après ce que vous m'avez dit plus tôt, vous avez 28 000 employés, dont 7 000 qui sont bilingues. On parle ici du quart des employés et non de la moitié.

M. Calin Rovinescu: Non, mais les 28 000 employés ne sont pas tous...

M. Bernard Généreux: ... en contact avec les gens. D'accord.

M. Calin Rovinescu: C'est exact.

M. Bernard Généreux: Je vais revenir sur la question de la fierté.

Pour moi, c'est fondamental. D'après ce que j'ai lu, vu et entendu, il y a une dichotomie entre la réalité et ce que vous dites au sujet de la fierté d'être le transporteur national, même si vous êtes maintenant une entreprise privée assujettie à une loi très précise. Vous dites qu'Air Canada a évolué et s'est améliorée. Je conviens que c'est le cas, mais, de toute évidence, il vous reste passablement de chemin à faire.

M. Calin Rovinescu: Merci beaucoup. Je suis d'accord avec vous, monsieur Généreux.

Ce que j'ai essayé de vous dire, c'est qu'il faut vraiment distinguer les anecdotes, c'est-à-dire les choses qu'on entend ou qu'on lit, d'avec les faits, la réalité et les progrès. Nous avons tout simplement essayé de mesurer de façon un peu plus concrète ce qui était arrivé au cours des dernières années. Cependant, cela va se poursuivre. Assurément, nous ne pouvons pas encore dire que c'est mission accomplie.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Arseneault, vous avez la parole.

M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.): Bonjour, monsieur Rovinescu. Comme nous disposons de très peu de temps, mes questions seront aussi passablement pointues. J'espère obtenir des réponses assez courtes.

J'ai longuement discuté avec M. Thibodeau, qui, en passant, vous transmet ses salutations. Il m'a fait parvenir beaucoup de documents: arguments et pièces justificatives ainsi que renvois aux nombreux arrêts, notamment. J'ai été sidéré en lisant cela. Je voudrais que vous nous disiez si ce que j'ai lu et vu est tout à fait conforme à la réalité.

M. Thibodeau et son épouse ont comparu à plusieurs reprises devant la cour. Je me permets de nommer M. Thibodeau, étant donné qu'il m'y a autorisé, sachant que cette assemblée serait publique.

À plusieurs reprises, vous avez comparu devant la cour dans le cadre d'un recours légal contre M. Thibodeau. La cour vous a ordonné de payer des dédommagements financiers pour avoir manqué à vos obligations linguistiques. Je dis « vous », mais je parle ici d'Air Canada. Je ne veux pas vous viser personnellement. En outre, cela s'ajoutait à des frais de cour assez lourds.

Est-ce exact?

• (1555)

M. Calin Rovinescu: Je n'en ai aucune idée. Je ne suis pas allé en cour personnellement pour...

M. René Arseneault: Donc, vous ne saviez aucunement qu'Air Canada était la cible de poursuites et qu'elle avait payé des frais de cour?

M. Calin Rovinescu: Je n'en ai aucune idée. Je ne le sais pas.

M. René Arseneault: Vous êtes le président de la société la plus...

M. Calin Rovinescu: Une compagnie comme la nôtre doit s'occuper de plusieurs causes en même temps. Il ne revient pas au président de la compagnie d'approuver des dépenses liées à la cour.

M. René Arseneault: Monsieur Rovinescu, quand je parlerai de plaintes, il s'agira uniquement de plaintes de nature linguistique. Pour l'instant, les autres plaintes ne nous concernent pas.

Je vous apprend donc qu'Air Canada a payé plusieurs milliers de dollars en frais de cour. Est-ce que vous tenez un registre des sommes d'argent que vous déboursez pour des poursuites judiciaires en matière de langues?

Votre avocate pourrait peut-être nous le dire.

Me Louise-Hélène Sénécal (avocate générale adjointe, Affaires juridiques, Air Canada): Cela me fera plaisir de vous répondre tout de suite.

Dans le dossier de M. Thibodeau...

M. René Arseneault: Non, non. Je veux savoir si vous tenez un registre.

Me Louise-Hélène Sénécal: Non. En fait, j'ai mes propres dossiers.

M. René Arseneault: Serait-il possible de fournir au greffier la liste des poursuites concernant des plaintes linguistiques, ainsi que le détail des montants payés, débours compris?

Me Louise-Hélène Sénécal: À la suite d'une ordonnance de la cour, ce ne serait pas long.

M. René Arseneault: Merci beaucoup.

Deuxièmement, monsieur Rovinescu, étant donné que vous ignorez tout ce qui s'appelle...

Le président: Un instant, s'il vous plaît. Je veux bien comprendre la réponse. Mme Sénécal a dit que, à la suite d'une ordonnance de la cour...

M. René Arseneault: Ce serait facile à faire.

Me Louise-Hélène Sénécal: En fait, à la suite d'un jugement, il nous serait possible de fournir sans problème l'état des sommes que nous aurions payées.

Le président: D'accord, merci.

M. René Arseneault: Monsieur Rovinescu, je vous apprend que, dans l'appel contre l'arrêt de la Cour d'appel fédérale de 2012 qui porte le numéro 246, la cour demandait ceci à Air Canada:

Elle a donc ordonné au transporteur aérien d'instaurer dans les six mois suivant le jugement un système de surveillance visant à « rapidement identifier, documenter et quantifier d'éventuelles violations à ses obligations linguistiques » [...]

Avez-vous donné suite à cette ordonnance?

M. Calin Rovinescu: De quelle cause s'agit-il? Parlez-vous de celle de M. Thibodeau?

M. René Arseneault: Oui, il s'agit de l'un des appels de M. Thibodeau.

M. Calin Rovinescu: Voulez-vous répondre, madame Sénécal?

Me Louise-Hélène Sénécal: Ce jugement a été invalidé par la Cour d'appel fédérale. La Cour suprême du Canada a aussi confirmé que nous n'avions pas d'obligations et que cette ordonnance n'était pas appropriée dans les circonstances.

M. René Arseneault: Ce que j'ai compris de la décision de la Cour suprême du Canada, c'est que les vols nationaux étaient toujours soumis à la Loi sur les langues officielles, mais non les vols internationaux. Est-ce exact?

Me Louise-Hélène Sénécal: Non, mais cela me ferait plaisir de vous expliquer la décision de la Cour suprême.

La Cour suprême a décidé que, en fonction de la Convention de Montréal, qui est une convention internationale enchâssée...

M. René Arseneault: Excusez-moi, madame Sénécal, mais je connais la réponse.

En fait, la Cour a dit que, dans le cas de vols nationaux, donc à l'intérieur du pays, il vous fallait toujours vous soumettre aux obligations linguistiques. Oui ou non?

Me Louise-Hélène Sénécal: Il y a, en effet, une obligation de nous soumettre à nos obligations linguistiques partout, lorsque la demande est importante.

M. René Arseneault: D'accord. C'est parfait.

Me Louise-Hélène Sénécal: Il s'agit d'un droit à des dommages que la Cour suprême a confirmé, et ce droit ne s'applique que dans le cas de vols intérieurs.

M. René Arseneault: Cela s'applique donc aux vols nationaux, à l'intérieur du pays. C'est bien.

Je vous informe également, monsieur Rovinescu, qu'Air Canada a réglé des cas et versé des dédommagements hors cour, à la suite d'une simple plainte déposée au bureau d'Air Canada.

Madame Sénécal, pourriez-vous nous dire s'il est possible d'obtenir un registre à cet égard?

M. Calin Rovinescu: Il y a plusieurs règles concernant la confidentialité des renseignements sur les gens avec qui nous faisons affaire. Comme Mme Sénécal l'a mentionné, dans le cas d'une cause publique, c'est possible de connaître ces renseignements, mais pas autrement.

Comme je le disais précédemment, nous avons 42 millions de passagers par année. Je le répète, au cas où vous ne l'auriez pas bien compris. Si l'on considère que chaque passager entre en contact avec l'entreprise à cinq reprises, cela fait 210 millions de transactions. Il y a beaucoup de transactions, beaucoup de discussions avec nos clients.

Avec tout le respect que je vous dois, ce n'est pas une information que nous pouvons partager.

M. René Arseneault: Vous semblez savoir qu'il y a des plaintes qui sont présentées directement et pour lesquelles vous dédommangez directement les clients.

Je ne vous demande pas les noms des clients. Je comprends l'aspect de la confidentialité. J'ai pratiqué le droit durant 23 ans.

M. Calin Rovinescu: Il faut respecter la confidentialité des plaintes.

M. René Arseneault: Serait-il possible d'obtenir un registre des montants accordés hors cour, sans que les noms des plaignants soient mentionnés?

Vous pourrez faire savoir au greffier si vous pouvez le fournir ou non, mais je vous en fais la demande.

M. Calin Rovinescu: D'accord.

M. René Arseneault: Quand vous réglez ces dossiers de plaintes présentées directement à Air Canada, qui ne passent donc pas par le commissaire aux langues officielles ou qui ne sont pas des plaintes officielles en vertu des droits linguistiques, ne s'agit-il pas, selon vous, monsieur Rovinescu, de plaintes qui échappent au radar et qui ne font pas partie des statistiques du commissaire?

M. Calin Rovinescu: Non. Personnellement, je ne peux pas émettre d'hypothèse sur les cas qui échappent au radar ou sur des gens qui seraient peut-être intéressés à porter plainte. Cependant, je peux vous exposer les faits. Je sais qu'il y a eu 52 plaintes pour plus de 200 millions de transactions, ce qui donne un taux de 0,000024 %.

• (1600)

M. René Arseneault: Vous avez bien compris ma question.

Les plaintes auxquelles vous faites référence sont des plaintes officielles. Je vous parle des dossiers de plaintes que vous réglez en cachette.

M. Calin Rovinescu: Ce n'est pas officiel.

M. René Arseneault: Je vous parle des événements que vous réglez en cachette, sous le radar.

M. Calin Rovinescu: Je n'en ai aucune idée.

M. René Arseneault: Vous n'en avez aucune idée, d'accord.

Maître Sénécal, est-il possible, de nous faire parvenir le nombre de plaintes? Vous est-il possible de connaître le nombre de fois où, dans vos bureaux, vous avez réglé des plaintes officiellement présentées à votre bureau?

Le président: Avec votre permission, monsieur Arseneault, j'aimerais préciser que le Comité est en droit de demander cela.

Nous ne voudrions pas être forcés d'adopter une motion spéciale pour vous forcer à le faire. Nous faisons appel à votre collaboration à cet égard.

M. Calin Rovinescu: Nous allons étudier cela en temps et lieu, monsieur le président.

M. René Arseneault: Nous aimerions connaître le nombre de plaintes. Je n'ai pas besoin des noms.

Le président: Merci, monsieur Arseneault.

Monsieur Choquette, vous avez la parole.

M. François Choquette (Drummond, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie tous d'être ici aujourd'hui.

J'aimerais rappeler ce que M. Généreux a dit plus tôt. Nous sommes très fiers de notre institution qu'est Air Canada et nous sommes très fiers aussi du fait que c'est une institution bilingue soumise à la Loi sur les langues officielles. Nous espérons que c'est la même chose pour vous. J'ai compris que c'était bien le cas.

À la Chambre des communes, j'ai posé une question à Mme Mélanie Joly, la ministre du Patrimoine canadien, qui s'occupe de la Loi sur les langues officielles. Elle m'a répondu que, dans les circonstances, il allait de soi qu'Air Canada devait se conformer à la Loi et que le statu quo était inacceptable. Elle a indiqué qu'elle allait parler au ministre des Transports et qu'elle allait demander au comité d'étudier ce rapport.

Avez-vous été en contact avec les gens du bureau de la ministre du Patrimoine canadien ou du ministre des Transports après la parution du rapport du commissaire aux langues officielles?

M. Calin Rovinescu: Comme vous le savez, ce rapport a été publié la semaine dernière, et la journée d'après il y a eu une comparution devant ce comité, si ce n'est le jour même. Nous n'avons donc pas eu beaucoup de temps pour étudier le contenu du rapport, en discuter et en débattre.

Cela étant dit, de notre point de vue, il nous apparaît clair qu'il faut des règles qui s'appliquent à toute l'industrie, et nous allons continuer à le répéter.

Nous pensons également que le bureau du commissaire n'est pas nécessairement le mieux équipé concernant les questions de sociétés qui oeuvrent dans le domaine du secteur privé et dans le secteur aérien. Nous recommandons donc que Transports Canada...

M. François Choquette: Justement, arrivons au rapport. Je pensais que vous étiez en contact avec le ministre des Transports, étant donné le projet de loi C-10. En ce qui nous concerne, nous sommes opposés à ce projet de loi, parce qu'il va délocaliser beaucoup d'emplois. Je pensais aussi que les libéraux seraient intervenus plus rapidement pour faire respecter la Loi sur les langues officielles.

Vous avez mentionné que vous faisiez beaucoup d'efforts. Je sais que c'est le cas. Par contre, lors d'une vérification effectuée en 2014-2015, le commissaire aux langues officielles a constaté qu'une seule des 12 recommandations du rapport de 2011 avait été mise en oeuvre.

Comment expliquez-vous cela?

M. David Rheault (directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités, Air Canada): Cette partie du rapport du commissaire aux langues officielles nous a un peu surpris. En fait, dans un rapport précédent, il avait mentionné que la majorité des recommandations avaient été mises en oeuvre. Il considère qu'une seule a été pleinement mise en oeuvre. Je pense qu'il est incomplet de dire qu'une seule recommandation a été mise en oeuvre. En fait, plusieurs des 12 recommandations ont été mises en oeuvre.

La discussion qu'on a eue avec le commissaire aux langues officielles cherchait à déterminer dans quelle mesure elles avaient été appliquées, dans quelle mesure il était satisfait ou non. Dire qu'une seule recommandation a été mise en oeuvre est incomplet. En fait, plusieurs recommandations ont été appliquées à un niveau de satisfaction qui nous convient.

M. François Choquette: Cette satisfaction est moyenne ou plus élevée, selon les étapes.

M. David Rheault: Maintenant, nous avons un nouveau plan d'action et nous continuons.

Vous parlez du statu quo, mais le statu quo n'existe pas. Le bilinguisme et l'application de notre politique linguistique, c'est une situation en constante évolution. Il n'y a pas de statu quo chez nous.

Nous engageons des employés chaque année, ce qui augmente le niveau de bilinguisme.

Il faut peut-être citer le rapport du commissaire aux langues officielles de 2012. Je l'ai ici en anglais.

M. François Choquette: Je vais devoir vous interrompre, car je n'ai pas beaucoup de temps. Nous pourrions nous en reparler au cours de la deuxième heure.

Je veux parler de ce rapport que vous avez cité. Dans ce rapport, j'ai lu entre autres que vous alliez maintenant commencer à parler avec les groupes de langue officielle en situation minoritaire. Je trouve que c'est une très bonne idée. D'ailleurs, dès 2009, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada a affirmé qu'elle souhaitait qu'on accorde plus de pouvoirs au commissaire. Cette recommandation a été faite dès 2009. Vous dites que vous allez commencer à les consulter, ce qui est une très bonne idée. Par contre, allez-vous être favorables à la recommandation d'offrir plus de pouvoirs au commissaire aux langues officielles, pour que vous puissiez travailler ensemble?

Il ne faut pas travailler les uns contre les autres. Ce qui m'inquiète présentement, c'est que vous travaillez contre le commissaire et qu'il travaille contre vous. Vous n'acceptez pas les recommandations du commissaire et celui-ci n'accepte pas vos façons de faire. S'il y avait au moins des ententes exécutoires, comme le commissaire le recommande, cela pourrait être bon pour tout le monde.

•(1605)

M. Calin Rovinescu: Comme je viens de le dire, c'est un domaine qui nécessite davantage d'expertise ou d'outils que ceux dont dispose le commissaire. Cette industrie est pas mal compliquée. Je ne veux pas la comparer à d'autres agences du gouvernement, mais je dirais que c'est pas mal plus compliqué.

Cela dit, il faut peut-être...

M. François Choquette: Je m'excuse de vous interrompre, mais le temps qui m'est alloué est presque terminé.

Seriez-vous d'accord, par exemple, pour offrir...

M. Calin Rovinescu: Je parle de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, des autres compagnies canadiennes, des

autres compagnies aériennes, des aéroports, de toute cette communauté qui évolue dans l'industrie du transport aérien. Si nous travaillons tous ensemble, oui, il sera le bienvenu s'il souhaite participer à cela.

M. François Choquette: Donc, vous n'êtes pas nécessairement contre les ententes exécutoires entre le commissaire et votre compagnie qui vous permettraient de travailler ensemble plutôt que de travailler en antagonistes. Actuellement, le problème est que vous travaillez l'un contre l'autre et qu'il n'y a jamais de solution. Si vous aviez des ententes exécutoires...

M. Calin Rovinescu: Cela ne sera pas nécessairement une entente exécutoire. Le commissaire en a parlé la semaine dernière. Nous avons étudié cela et je ne sais pas si nous sommes en faveur ou non. Je peux cependant dire que nous sommes prêts à travailler plus étroitement avec la communauté du transport aérien, de même qu'avec l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, qui comprend beaucoup mieux l'industrie.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Lefebvre, c'est à vous.

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Merci, monsieur le président.

Une sous-section du rapport du commissaire est intitulée « Cinq décennies d'interventions auprès d'Air Canada ». Ce n'est donc pas la première fois que vous témoignez devant le Comité permanent des langues officielles du Parlement canadien.

Dans votre présentation au Comité, vous avez fait état de progrès et d'améliorations en matière de bilinguisme. D'après ce que je peux voir, vous avez le désir que les choses s'améliorent et vous faites des efforts constants en ce sens. Je vous applaudis, mais en même temps, je dois dire que, si nous vous avons demandé de venir témoigner ici, c'est parce que nous trouvons qu'il y a encore du chemin à faire. C'est mon opinion.

Quel est votre budget en ce qui concerne la contestation judiciaire? Avez-vous un tel budget?

M. Calin Rovinescu: Non.

Il peut y avoir une cause qui concerne la concurrence, ou encore une cause qui touche autre chose. On ne sait pas ce qui va arriver au cours d'une année donnée. Il y a quelques années, nous avons eu une longue cause qui touchait le cargo, mais nous n'avions pas prévu de budget. C'est arrivé après l'établissement des budgets.

Si vous me demandez si nous avons prévu un certain montant pour nous défendre dans les causes touchant les droits linguistiques, la réponse est non.

M. Paul Lefebvre: Je ne parle pas des causes touchant les droits linguistiques. Je voulais savoir si vous aviez un budget pour les contestations judiciaires en général.

M. Calin Rovinescu: Nous avons un budget pour le groupe.

M. Paul Lefebvre: C'est cela.

M. Calin Rovinescu: Nous n'avons pas de budget pour des litiges en particulier. C'est pour le groupe. Cela peut toucher des contrats, du financement ou toutes sortes de choses.

M. Paul Lefebvre: Vous parlez du groupe qui fait des efforts pour mettre en oeuvre le bilinguisme?

M. Calin Rovinescu: Par « groupe », j'entends le contentieux.

M. Paul Lefebvre: Au cours de la dernière décennie, il y a quand même eu 14 litiges touchant les langues officielles. Je trouve ce chiffre très élevé. Il faut dire que ce sont seulement les cas qui ont été répertoriés. Ce chiffre provient du rapport du commissaire. Ce sont les cas qui ont été dévoilés publiquement. Je suis moi aussi avocat, comme M. Arseneault. Je sais très bien que lorsque certains litiges se rendent aussi loin, il y en a plusieurs autres qui ont été réglés avant.

Pour ma part, je trouve que 14 litiges au cours d'une décennie, c'est un nombre extrêmement élevé. J'aimerais connaître votre opinion là-dessus.

M. Calin Rovinescu: Je peux demander à Mme Sénécal de vous répondre après moi.

En tout respect, je vous répète les statistiques. Il s'agit de 14 litiges, alors que nous avons 42 millions de passagers. Ce n'est pas du même ordre que l'Agence du revenu. Je considère que 14 litiges sur une période de plusieurs années, compte tenu des millions de passagers que nous servons, ce n'est pas beaucoup.

• (1610)

M. Paul Lefebvre: Qu'avez-vous à ajouter, madame Sénécal?

Me Louise-Hélène Sénécal: En fait, il ne s'agit pas de 14 litiges dans la dernière décennie.

M. Paul Lefebvre: Ah non?

Combien de ces litiges ont été réglés à l'amiable?

Me Louise-Hélène Sénécal: Il n'y a pas eu de litige en matière de langues officielles porté devant les tribunaux. Il y a eu un litige il y a 20 ans; ce n'est pas dans la dernière décennie. Le commissaire avait engagé une procédure concernant le service à Toronto et à Halifax. Ce litige a été réglé à la suite d'une médiation.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

Au cours de la dernière décennie ou des 15 dernières années, combien ces recours judiciaires ou ces litiges vous ont-ils coûté en tout?

Me Louise-Hélène Sénécal: Je n'ai pas ces chiffres avec moi.

M. Paul Lefebvre: Est-ce possible de les obtenir?

Me Louise-Hélène Sénécal: Pour les 10 dernières années, cela n'a pas coûté grand-chose, puisque nous avons fait cela à l'interne.

M. Paul Lefebvre: Vous avez donc des avocats embauchés en permanence pour aller en cour aussi?

Me Louise-Hélène Sénécal: Nous avons des avocats, nous avons un contentieux. Nous sommes confrontés à plusieurs situations juridiques. Moi, je suis responsable de tous les litiges dans le monde entier, que cela soit assuré ou non.

M. Paul Lefebvre: Je comprends.

Me Louise-Hélène Sénécal: Les dossiers touchant les langues officielles constituent une minime partie des litiges.

M. Paul Lefebvre: Merci.

Monsieur le président, je vais donner le reste de mon temps de parole à M. Di Iorio.

M. Nicola Di Iorio (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.): Merci, cher collègue.

Monsieur Rovinescu, j'ai écouté ce que vous avez mentionné. Vous avez clairement dit que vous vous sentiez frustré et j'ai senti

vos frustration. J'aimerais toutefois vous sensibiliser à une situation. Il ne s'agit pas de fustiger personne. Il ne faut pas rester dans le passé, mais plutôt voir comment on peut régler le problème. Je veux vous sensibiliser au fait qu'il y a ici une nette volonté que les lois du Parlement soient respectées, que ce soit le Parlement qui décide quelles seront les lois, que ce soit le gouvernement qui décide du contenu de ses règlements et que toutes les organisations s'y conforment, qu'il s'agisse d'organisations du secteur privé ou non, ou encore d'organisations dans le domaine des affaires ou autres. On peut en discuter au début, mais une fois que les décisions sont prises, on aimerait que les gens s'y conforment. C'est important.

Vous avez indiqué que la proportion de Canadiens bilingues était de 17 %. Vous allez comprendre que cela nous fait réagir et nous interpelle. Évidemment, il y a une idée derrière cela, et je la vois dans le mémoire qui nous a été remis. On sent que vous voyez cette obligation comme un fardeau. Je comprends aussi qu'une obligation constitue un fardeau. Toutefois, il y a quelque chose sur lequel vous avez le contrôle. En tant que président, êtes-vous prêt à émettre une directive? Je fais référence au Plan d'action linguistique. Je vous le lis, fiez-vous à moi:

Conventions collectives

Mesure 13:

Au renouvellement des différents contrats de travail, discuter avec les syndicats des façons pour la Société d'améliorer la conformité aux langues officielles.

Il est question ici de notre loi à nous. Vous allez discuter avec les syndicats des façons de respecter nos lois. C'est certain que cela va susciter une réaction.

Vous savez que la Loi sur les langues officielles est d'ordre public. Elle prime tout contrat, y compris les conventions collectives.

Ma question est très précise: êtes-vous prêt à prendre l'engagement de donner à vos services des directives pour vous assurer que les contrats se conforment à la convention collective? Vous n'avez pas besoin de négociations, puisque ce sont des lois d'ordre public. Êtes-vous prêt à émettre cette directive à vos services?

M. Calin Rovinescu: Si c'est une loi d'ordre public, comme vous le dites, cette loi s'applique, que je donne une directive ou non. Cependant, comme vous le savez fort bien parce que vous êtes vous-même avocat, les conventions collectives peuvent créer de la confusion, car les syndicats peuvent prendre un différent point de vue. Dans certains cas, par exemple lorsqu'il s'agit du principe de l'ancienneté à appliquer dans le cas des pilotes ou des agents de bord, il y a des droits d'emploi qui entrent en ligne de compte. Souvent...

M. Nicola Di Iorio: Si vous me le permettez, monsieur...

M. Calin Rovinescu: Souvent, on me demande comment il se fait que nous allions en cour.

M. Nicola Di Iorio: Mon temps de parole est limité...

M. Calin Rovinescu: Nous allons en cour pour discuter de ce type de...

M. Nicola Di Iorio: Permettez-moi de vous interrompre, puisque mon temps de parole est limité.

M. Calin Rovinescu: Oui.

M. Nicola Di Iorio: Vous en êtes toujours à discuter, presque 30 ans après l'adoption de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. Il me semble que, 30 ans après l'adoption de la Loi, on devrait faire bien plus que discuter; on devrait être en mesure de s'assurer que les contrats sont conformes à la Loi.

M. Calin Rovinescu: Les choses changent avec le temps. Le Parlement est en train de discuter de l'aide médicale à mourir. Il y a 30 ans ou même 10 ans, la capacité de mettre fin à la vie de quelqu'un n'était pas aussi évidente que cela, monsieur Di Iorio. C'est certain que les choses peuvent évoluer, et les choses vont évoluer au cours des années.

Le président: Merci beaucoup.

Madame Lapointe, vous avez la parole.

Mme Linda Lapointe (Rivière-des-Mille-Îles, Lib.): Déjà? Excusez-moi.

•(1615)

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Excusez-moi: c'est plutôt mon tour.

Mme Linda Lapointe: Oui, c'est cela: c'est à M. Samson. C'est pour cela que j'étais surprise.

Le président: Ah, c'est à vous, monsieur Samson? Il n'y a pas de problème.

Allez-y, monsieur Samson.

M. Darrell Samson: Je suis tout excité, merci.

Mme Linda Lapointe: Je savais que ce n'était pas mon tour.

M. Darrell Samson: Merci beaucoup d'être ici aujourd'hui. J'apprécie le dialogue. C'est extrêmement important. Comme mes collègues l'ont mentionné, ce n'est pas une question de volonté; c'est une question de responsabilité que nous avons.

Vous faites souvent référence au très faible taux de plaintes, qui est de 0,000024 %. Je vais reprendre cet argument.

Selon votre évaluation, il y a un taux d'insatisfaction de 6 %. Or 6 % du nombre de voyageurs, cela représente 2,5 millions de Canadiens et Canadiennes — du moins, je soupçonne que ce sont des Canadiens et des Canadiennes. La majorité, soit 80 %, des personnes insatisfaites est probablement constituée de francophones et d'Acadiens. C'est donc dire que, par rapport à la population totale de francophones au Canada qui est de l'ordre de 7,5 millions, un tiers des Canadiens francophones se plaint. C'est énorme.

Qu'en pensez-vous?

M. Calin Rovinescu: Je suis certain que tous les partis politiques autour de cette table aimeraient avoir un taux de succès de 94 % dans des élections.

Quand on dit que 94 % des gens sont satisfaits, cela ne veut pas dire que toutes les autres personnes se plaignent. Le sondage demandait aux gens s'ils estimaient qu'Air Canada avait répondu à leurs attentes. Cela ne veut pas dire que les autres personnes ne sont pas satisfaites.

Nous aimerions bien atteindre un taux de satisfaction de 100 %, et nous allons continuer à travailler pour atteindre ce but. Nous estimons que nous avons fait beaucoup de progrès. Nous avons un taux de satisfaction de 94 %, ce qui est trois points de pourcentage de plus que l'année dernière. Le taux de satisfaction continue donc d'augmenter.

M. Darrell Samson: J'apprécie cela, mais mon inquiétude est que le chiffre de 2,5 millions représente un tiers du total de francophones. C'est énorme pour nous. La question de la langue est donc très importante.

Par ailleurs, que faites-vous pour la promotion des droits linguistiques? Avez-vous un système qui avise les clients qu'ils ont le droit d'être servis dans leur langue? Avez-vous un système en

place qui encourage les gens à poser des questions ou à déposer une plainte?

M. Calin Rovinescu: Merci.

Je vais demander à Mme Meloul de répondre.

Mme Arielle Meloul (vice-présidente, ressources humaines, Air Canada): Tout d'abord, je dois dire que cela se fait sur deux plans. D'une part, nous faisons énormément de sensibilisation auprès de nos employés. Ils savent qu'ils ont l'obligation et le devoir de fournir des services dans les deux langues officielles. S'ils ne sont pas capables de le faire, ils doivent avertir les clients, comme M. Rovinescu l'a dit, et ils doivent trouver quelqu'un qui est capable de le faire. D'autre part, nos clients savent qu'ils ont le droit de recevoir des services dans les deux langues officielles. Nos employés le savent et ils sont équipés pour livrer les services.

M. Darrell Samson: Il devrait peut-être y avoir un formulaire, dans les petits livrets d'Air Canada, qui permet aux gens de faire des commentaires ou de déposer une plainte.

Mme Arielle Meloul: Absolument. Il est aussi possible de le faire par l'entremise de nos sondages à l'intention de nos clients.

M. Darrell Samson: Lorsque nous avons questionné le commissaire, nous avons parlé des chiffres relatifs aux plaintes qui sont enregistrées. Avez-vous un système interne pour recevoir les plaintes de vos passagers en matière de langues officielles? Les 54 plaintes proviennent du bureau du commissaire. Recevez-vous aussi des plaintes? Avez-vous un chiffre représentant le nombre de plaintes internes reçues?

M. Calin Rovinescu: Madame Sénécal, pouvez-vous répondre?

Me Louise-Hélène Sénécal: À ma connaissance, toutes les plaintes concernant les langues officielles se retrouvent également au bureau du commissaire aux langues officielles.

M. Darrell Samson: Selon moi, s'il y en a 10 %, c'est beaucoup. Il faut dire que beaucoup de gens se plaignent, mais ne porteront pas plainte officiellement, car cela impliquerait des coûts supplémentaires à cause des juges et des avocats.

Me Louise-Hélène Sénécal: Nous pouvons vérifier.

M. Darrell Samson: Selon moi, il doit y avoir 10 fois plus de plaintes internes.

Me Louise-Hélène Sénécal: Ce serait surprenant. Nous allons vérifier s'il y a des statistiques pour cet aspect.

M. Darrell Samson: Je vous en serais reconnaissant.

Revenons à ce que disait mon collègue plus tôt concernant la convention collective. La Loi sur les langues officielles a préséance sur la convention collective. Vous avez dit que vous alliez vous améliorer. Allez-vous adopter des mesures, dans un avenir rapproché, pour vous assurer que la Loi sur les langues officielles va primer la convention collective?

M. Calin Rovinescu: Nous avons indiqué que nous allions suivre ce qui est dans le plan d'action.

M. Darrell Samson: En effet, des mesures y sont précisées.

M. Calin Rovinescu: Oui, c'est déjà indiqué et prévu dans le plan d'action.

M. David Rheault: D'ailleurs, certaines dispositions des conventions collectives nous obligent déjà à respecter la Loi sur les langues officielles. Nous cherchons à améliorer cela.

•(1620)

M. Darrell Samson: Oui, mais dans le rapport du commissaire, il est écrit qu'Air Canada utilise comme excuse le fait que les conventions collectives limitent sa capacité à se conformer à la Loi. C'est écrit dans le rapport.

M. Calin Rovinescu: C'est lui qui dit que c'est une excuse, mais ce n'est pas une excuse pour nous. C'est aussi simple que cela.

M. Darrell Samson: D'accord.

M. David Rheault: Je vais citer un extrait du rapport de 2011 du commissaire:

Nous reconnaissons qu'Air Canada déploie des efforts pour qu'il y ait toujours au minimum un agent bilingue à bord et deux agents bilingues sur les plus gros appareils. L'examen de plus de 80 listes d'équipage à l'oeuvre sur des vols multiples nous a permis de valider cette pratique.

Ces règles sont déjà prévues dans la convention collective.

M. Darrell Samson: C'est bien, je vous remercie.

Le président: Est-ce que c'est tout?

M. Darrell Samson: Oui.

Le président: Madame Boucher, vous avez la parole.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Côte-de-Beaupré—Île d'Orléans—Charlevoix, PCC): Bonjour à tous.

J'ai l'impression de revivre un vieux rêve, de revoir un vieux film. J'étais ici entre 2006 et 2011, et nous tenions ces mêmes discussions. En 2016, je suis de retour ici, et nous discutons encore de ces questions.

J'ai lu tous les rapports possibles sur Air Canada. Tout dernièrement, nous sommes allés à notre congrès à Vancouver. Durant le vol entre Montréal et Vancouver, les trois personnes qui travaillaient à bord de l'avion ne parlaient que l'anglais. À un moment donné, le confrère qui était assis à mes côtés a demandé un verre d'eau et s'est fait répondre: « *I'm sorry, I don't speak French.* » C'était il y a trois semaines.

Il est inimaginable qu'en 2016, une personne, qu'elle soit ou non bilingue, ne comprenne pas ce que « verre d'eau » veut dire. Je peux imaginer qu'il puisse être ardu de respecter la Loi sur les langues officielles, mais il y a deux langues reconnues au Canada: le français et l'anglais. En 2016, on ne devrait pas en être encore à se battre pour se faire servir dans sa langue. Après cinquante ans, six commissaires aux langues officielles, un millier de plaintes et autant de recommandations, je regarde cela à froid et je me dis que ces gens ne comprennent visiblement pas.

Qu'avez-vous appris, pendant toutes ces années qui ont passé depuis la mise en vigueur de la Loi sur les langues officielles et malgré toutes les recommandations qui ont été formulées par tous ces parlementaires?

Je devrais peut-être vous demander plutôt ce que vous n'avez pas compris dans le fait d'être une entité assujettie à la Loi sur les langues officielles. À un moment donné, pour le commun des mortels, cela devient un peu agressant.

M. Calin Rovinescu: D'abord, pour ce qui est de la situation que vous décrivez, je vous demanderais de confier cela à nos gens pour qu'ils fassent les vérifications nécessaires. C'est surprenant. Il s'agit peut-être d'une situation dont nous ne sommes pas au courant. Comme vous pouvez l'imaginer, étant donné le nombre de vols, je ne peux pas vous dire ce qu'il en est quant à cette situation. Mme Meloul pourra le vérifier. Comme je l'ai dit plus tôt, il est possible qu'on n'ait pas réussi à trouver quelqu'un pour remplacer un employé qui était malade. Je ne le sais pas.

Cela dit, dans son rapport de 2012-2013, notre ami le commissaire dit ceci:

Air Canada a aussi considérablement amélioré son rendement depuis 2008. En 2012, le transporteur national a effectué l'offre active visuelle à 100 p. 100 dans cinq aéroports, et a obtenu des notes presque parfaites dans les trois autres.

Le transporteur a également obtenu des notes élevées en ce qui a trait à la disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité linguistique.

Et cela continue. Je ne dis pas que c'est parfait, mais la situation que vous décrivez concernant le vol entre Montréal et Vancouver est vraiment une exception. Cela ne devrait pas se produire. Comme dans bien des situations, quelqu'un a fait quelque chose qu'il n'aurait pas dû faire.

L'engagement est ferme. Cependant, pour l'industrie, il faut que les normes soient plutôt acceptables et que tout le monde puisse les comprendre. Il faut connaître les attentes. Est-ce qu'on s'attend à ce que ce soit parfait tout le temps, ou non? Nous proposons qu'un comité ou un processus quelconque soit mis sur pied pour améliorer le bilinguisme dans l'industrie.

Mme Sylvie Boucher: Que feriez-vous si le gouvernement appliquait toutes les nouvelles recommandations du rapport du commissaire aux langues officielles? Les respecteriez-vous?

•(1625)

M. Calin Rovinescu: Nous venons de dire que nous sommes contre tout cela. Nous ne pensons pas que c'est approprié. Nous suggérons que ce soit une entité dotée d'expertise en matière de transport aérien qui émette des recommandations.

Mme Sylvie Boucher: D'après ce que je comprends, si le gouvernement mettait en oeuvre toutes les recommandations, vous n'accepteriez pas d'y satisfaire, et ce serait un non définitif.

M. Calin Rovinescu: Ce que je dis, c'est que nous sommes contre les recommandations du commissaire. Nous allons continuer à discuter et à intervenir pour obtenir un système qui fonctionne beaucoup mieux que le système actuel.

Mme Sylvie Boucher: Selon vous, quel serait le meilleur système?

M. Calin Rovinescu: C'est ce que je viens de vous dire. Il faudrait un système comportant des règles et des attentes propres à cette industrie. Si le service est déficient lors d'un vol, il pourra effectivement y avoir un recours, mais cela devrait s'appliquer à tout le monde. Vous pourrez lire ce que je viens de dire dans notre rapport.

Mme Sylvie Boucher: Si le gouvernement vous donne une réglementation à suivre et que vous vous y refusez, quelles seront les répercussions sur votre compagnie?

M. Calin Rovinescu: Nous avons vu la documentation du commissaire la semaine dernière. Entre la semaine dernière et aujourd'hui, nous n'avons pas étudié cela avec nos avocats. Nous allons continuer de voir ce que nous pouvons faire. Comme je viens de le dire, il faut que les normes sur le plan linguistique s'appliquent à toute l'industrie, à toutes les compagnies aériennes.

Mme Sylvie Boucher: Je veux que vous sachiez que toutes les compagnies n'ont pas été sous la responsabilité d'un gouvernement. Air Canada a été privatisée et elle a signé un contrat. Vous avez une responsabilité en matière de langues officielles. Les autres compagnies sont privées et n'ont jamais été sous la responsabilité du gouvernement du Canada. Je comprends votre frustration, et vous la manifestez souvent dans votre document. Je vous dis en passant que j'ai trouvé le ton de votre document un peu agressif.

Les autres compagnies n'ont pas déjà été sous la responsabilité d'un gouvernement. Quand Air Canada a été privatisée, elle a signé un contrat. Ce n'est pas moi qui étais là et qui a signé un contrat. Vous êtes assujettis aux lois...

M. Calin Rovinescu: Il n'y avait pas de contrat avec...

Mme Sylvie Boucher: Attendez. Vous êtes assujettis à la Loi sur les langues officielles. Qu'est-ce que cela vous prend de plus? Que faudra-t-il que nous fassions, autant les parlementaires que les autres, pour qu'elle soit respectée?

M. Calin Rovinescu: La Loi sur les langues officielles est respectée, madame. Comme nous venons de le dire, le processus de bilinguisme, ce n'est pas noir et blanc. Dans chaque situation, c'est un processus compliqué. Le taux de satisfaction est de 94 %. Je sais que vous ne voulez pas l'entendre, mais je vais le répéter: le taux de plainte est de 0,000024 %. Donc, la Loi est respectée. C'est la première chose.

Par ailleurs, il n'y avait pas de contrat signé. Le processus de privatisation fonctionne comme cela. En 1988, le gouvernement a décidé de privatiser la compagnie. À l'époque, il a imposé certaines conditions, compte tenu de la grandeur d'Air Canada. Depuis ce temps, Air Canada est devenue plus petite par rapport à l'industrie aérienne. Elle représente 50 %, et il y a les 50 % restants. Il y a eu une évolution. C'est aussi simple que cela.

Vous êtes en train de discuter de l'aide médicale à mourir. Je pense que vous pourriez discuter aussi de l'évolution d'une privatisation qui a eu lieu il y a 30 ans.

Mme Sylvie Boucher: Avec tout le respect que je vous dois...

Le président: Madame Boucher, votre temps de parole est écoulé. Madame Lapointe, vous avez maintenant la parole.

Mme Linda Lapointe: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais faire un petit bout de chemin et vous faire une suggestion.

Ma collègue dit que, lorsqu'elle était à bord d'un avion à destination de Vancouver, quelqu'un a demandé un verre d'eau en français et on n'a pas compris ce que cela voulait dire. Vous avez dit avoir des outils et des aides-mémoire pour vos employés. Il faudrait peut-être faire des illustrations pour des choses bien simples, par exemple pour montrer que ceci est un verre d'eau. Je suis certaine qu'ils peuvent comprendre « *agua, por favor* ». Il est vraiment épouvantable que, à bord d'un vol de Montréal à Vancouver, on ne puisse pas comprendre les mots « un verre d'eau ».

Si vous faites des outils pour vos employés, vous devriez faire des illustrations. Comme francophone, je trouve très frustrant de voir qu'on ne peut pas se faire servir efficacement.

Une voix: Il y a des dédommagements pour...

• (1630)

Mme Linda Lapointe: Non, je n'ai pas fini.

Il y a autre chose. Quand vous allez...

M. Calin Rovinescu: Avez-vous eu vous-même une expérience semblable à bord de nos avions?

Mme Linda Lapointe: Ce n'est de cela que je parle. Je relève les propos de ma collègue.

M. Calin Rovinescu: Je vous pose une question. Avez-vous eu une...

Le président: Monsieur Rovinescu, avec votre permission, Mme Lapointe a la parole.

Mme Linda Lapointe: Merci. Je vais donc continuer.

Quand on veut faire une plainte sur le site Web d'Air Canada, il y a un lien qu'on peut cliquer pour les plaintes relatives à la langue. Je suis donc un peu surprise que vous n'avez pas de recensement de ces plaintes et que vous ne soyez pas capables de les confirmer.

Me Louise-Hélène Sénécal: J'ai dit que nous allions y voir et vous donner une réponse.

Mme Linda Lapointe: C'est qu'il y a un lien sur le site Web.

Je vais poser une autre question, qui concerne encore les ressources humaines.

Dans la fonction publique canadienne, une prime annuelle au bilinguisme de 800 \$ est offerte aux employés. Offrez-vous quelque chose de ce genre à vos employés?

Me Louise-Hélène Sénécal: Nous appliquons le principe de l'ancienneté privilégiée.

M. David Rheault: Nous avons des prix de reconnaissance pour les employés qui démontrent une capacité d'offrir un service dans les deux langues officielles. Nous avons même mis sur pied cette année un nouveau programme pour améliorer cette reconnaissance.

Mme Linda Lapointe: Je vais faire un commentaire sur ce que vous avez dit plus tôt.

Vous demandez que toutes les compagnies aériennes canadiennes soient soumises aux mêmes règles que vous. Un peu plus tôt, vous avez dit avoir de la difficulté à trouver de la main-d'oeuvre bilingue. Si les mêmes règles s'appliquent à tout le monde, il y aura de grands problèmes. Il y a déjà des problèmes.

J'aimerais que vous parliez davantage de votre suggestion d'élargir l'application des règles.

M. Calin Rovinescu: Ce que je viens de dire, c'est qu'au Canada, selon les statistiques qui proviennent probablement du recensement canadien, lequel est maintenant obligatoire, 17 % des gens sont bilingues. Ce ne sont pas mes propres chiffres. Les gens bilingues à l'extérieur du Québec forment 10 % de la population.

À Air Canada, 50 % des gens qui traitent avec la clientèle sont bilingues. Nous sommes déjà beaucoup en avance sur d'autres compagnies à ce chapitre. Je dis simplement que la norme appliquée servant à évaluer si une entreprise réussit bien, si elle connaît du succès ou des échecs, devrait être la même pour toutes les entreprises.

Mme Linda Lapointe: Merci.

En passant, ma circonscription est située entre les deux aéroports de Montréal, et beaucoup de résidents travaillent dans les services de l'aviation. Pour votre information, 50 % de nos résidents sont bilingues.

M. Calin Rovinescu: Comme nous.

Mme Linda Lapointe: Vous êtes président d'Air Canada depuis 2009. Vous l'avez dit plus tôt. Vous êtes aussi président de Star Alliance, qui englobe des compagnies aériennes qui doivent fonctionner avec plus d'une langue officielle. Il y a Swiss International Air Lines, Brussels Airlines, Adria Airways.

Étant donné que vous êtes président de Star Alliance depuis quelques années, avez-vous découvert de bonnes pratiques en matière de langues officielles?

M. Calin Rovinescu: Oui, les gens parlent plusieurs langues en Suisse, en Autriche et en Allemagne, plus particulièrement. La réalité de ces compagnies est un peu différente de la nôtre. Elles embauchent des gens multilingues. En ce qui nous concerne, cela entraîne un autre problème, car des gens qui parlent une autre langue que l'anglais ou le français sont difficiles à intégrer au service.

La dynamique de ces pays est différente et je dirais que, comparativement à eux, notre statistique de 50 % de gens bilingues qui traitent avec les clients est probablement quand même très élevée. Je ne sais pas si cette statistique est plus élevée que les leurs, mais c'est probablement parmi les plus élevées en matière de bilinguisme. Je dirais même qu'elle est plus élevée que celle de Swiss International Air Lines.

Mme Linda Lapointe: La compagnie Swiss International Air Lines fonctionne avec quatre langues. Nous, nous en avons seulement deux. Il me semble que cela devrait être assez facile de répondre aux besoins.

M. Calin Rovinescu: Pour ce qui est de Swiss International Air Lines, il faut dire que souvent les Allemands parlent l'allemand et l'anglais, mais pas nécessairement le français.

Mme Linda Lapointe: D'accord. Merci.

Vous avez mentionné que 50 % de votre personnel était bilingue. On parle bien de personnel qui traite avec la clientèle?

M. Calin Rovinescu: Exactement.

Mme Linda Lapointe: Merci.

Je vais m'arrêter ici.

Le président: Merci beaucoup, madame Lapointe.

Mme Linda Lapointe: Monsieur le président, M. Arseneault voudrait prendre le reste de mon temps de parole pour poser une question.

Le président: Monsieur Arseneault, vous avez la parole.

M. René Arseneault: J'aimerais revenir sur le commentaire de ma collègue Mme Boucher. Je sais pertinemment bien que vous savez, maître Sénécal, contrairement à M. Rovinescu qui ne le sait pas, que vous réglez à l'amiable de simples plaintes déposées au bureau d'Air Canada. Je ne sais pas de combien de plaintes il s'agit. Je sais que la cour a considéré qu'un dédommagement de 1 500 \$ était tout à fait raisonnable dans le cas d'un manquement aux obligations linguistiques d'Air Canada.

Si, par exemple, les passagers qui étaient à bord du vol de Mme Boucher appellent votre bureau pour se plaindre, peuvent-ils s'attendre à recevoir une somme de 1 500 \$?

Me Louise-Hélène Sénécal: Non.

M. René Arseneault: Est-ce que le public doit comprendre que, pour Air Canada, le fait de payer 1 500 \$ ou une autre somme, en secret, est plus simple que de se conformer aux droits linguistiques?

• (1635)

Me Louise-Hélène Sénécal: Non, c'est un peu exagéré de dire cela. Nos passagers à bord du vol entre Montréal et Vancouver suivaient probablement un itinéraire international. Nous allons enquêter à ce sujet.

Cela dit, un règlement de 1 500 \$ à la suite d'une plainte ne survient pas si fréquemment.

Le président: Merci beaucoup.

Merci beaucoup de votre témoignage, monsieur Rovinescu. Nous allons garder avec nous les gens qui vous accompagnent pour

continuer cette discussion au cours de la deuxième heure. Si les membres du Comité souhaitent vous réentendre, nous pourrions vous revoir de nouveau.

En attendant, je vous remercie énormément de votre comparution d'aujourd'hui.

M. Calin Rovinescu: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup.

La séance est suspendue pour quelques minutes.

• (1635)

_____ (Pause) _____

• (1640)

Le président: Nous reprenons la séance.

Je vous remercie d'être restés avec nous.

Puisque nous n'avons pas de présentation de témoins à faire — elle a été faite au début de la première heure —, nous allons passer immédiatement aux séries de questions des députés, comme nous l'avions prévu. Les intervenants disposeront de six minutes. Si certains veulent partager leur temps de parole, qu'ils m'en informent et ils pourront le faire.

Nous commençons immédiatement par M. Généreux.

M. Bernard Généreux: Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être restés pour répondre à nos questions.

Votre patron est parti. Habituellement, quand c'est le cas, les souris dansent. Nous allons donc vous permettre de danser autant que vous le voulez.

Un peu plus tôt, ma collègue Mme Boucher disait qu'elle trouvait que, dans le discours du président, il y avait une certaine...

Mme Sylvie Boucher: ... agressivité.

M. Bernard Généreux: Quand on est à l'extérieur d'Air Canada, on comprend qu'il y a, à tout le moins, une certaine frustration. En effet, les employés ont été très déçus du rapport du commissaire parce qu'il ne reconnaissait pas les efforts qu'ils avaient faits. M. le président en a parlé plus tôt et cela m'a accroché de façon importante. Personnellement, je trouve cela vraiment dommage. J'ai moi-même une entreprise. Je sais que nous faisons des efforts pour bien servir notre clientèle, et parfois cela n'est pas reconnu autant que nous le voudrions.

Ici, on est dans un domaine public. Vous êtes assujettis à toutes sortes de choses. Vous êtes donc encore plus dans l'oeil du public. Les efforts que vous faites sont considérables, et le président en a parlé. Malheureusement, je n'ai pas eu l'occasion de parler d'une chose, un peu plus tôt. Dans les cinq derniers rapports que vous avez faits, vous estimez à peu près à 2 millions de dollars les coûts pour vous acquitter de ces obligations. Ai-je bien compris?

• (1645)

Me Louise-Hélène Sénécal: Cette somme de 2 millions de dollars représente le budget de formation linguistique uniquement. Cela ne comprend pas les coûts pour toute la traduction, que ce soit pour tous les pictogrammes, pour la double publicité ou pour d'autres choses. Ce n'est pas une plainte; je veux simplement mettre les choses au clair. La somme de 2 millions de dollars n'est que pour le programme de formation linguistique. Cela ne compte pas le déplacement du personnel pendant qu'il est en formation. Par ailleurs, si le personnel est en train d'étudier, il n'est pas en train de travailler.

M. Bernard Généreux: Je voulais mettre en lumière ces montants. De façon générale, ces montants sont-ils assez stables, d'année en année, ou ont-ils augmenté?

M. David Rheault: Laissez-moi revenir au début de votre question, alors que vous avez parlé d'agressivité. Je parlerais plutôt de conviction. Oui, nous avons fait état d'une certaine frustration, étant donné que les rapports font ressortir ce qui a moins bien fonctionné. Or, nous voulons aussi parler, comme M. Rovinescu l'a fait, de ce que nous faisons qui fonctionne. Malheureusement, on ne voit pas cela.

Quand les employés nous ont fait part de leur insatisfaction, c'est ce sentiment qu'ils ont partagé le plus souvent avec nous. Nous faisons beaucoup de choses. Nous faisons des efforts constants pour améliorer le niveau de bilinguisme à Air Canada. D'ailleurs, cela a été expressément reconnu dans certains rapports du commissaire.

Je suis d'accord avec vous, ce n'est pas parfait et cela requiert toujours des efforts.

M. Bernard Généreux: Croyez-vous qu'il y aurait moyen d'aborder d'une manière plus positive cet enjeu qui dure depuis des années et des années? Je parle de la relation entre le gouvernement et vous.

M. David Rheault: Évidemment, pour nous...

M. Bernard Généreux: Si oui, quelles seraient ces possibilités?

M. David Rheault: Nous livrons toujours ce message à nos employés avec un ton positif. Nous essayons de démontrer avec fierté que le bilinguisme est une question de qualité du service rendu aux clients.

M. Bernard Généreux: Vous parlez de votre conviction, et le message du président était assez clair. Il était convaincu que cela devrait s'étendre à l'ensemble de l'industrie, et pas seulement à Air Canada. C'était assez clair.

Cette frustration que vous semblez avoir par rapport à cet enjeu, on peut la voir dans différentes activités ou actions, dans différents rapports ou dans d'autres aspects de la vie de tous les jours. On a parfois l'impression qu'il y a une culture interne de dégoût par rapport au fait d'être obligé de servir les gens en français. On le constate quand M. le président nous dit qu'il n'y a que 17 % de francophones au Canada.

M. David Rheault: Non, pas du tout.

Mme Arielle Meloul: Non.

M. David Rheault: Je crois que la frustration est liée aux rapports du commissaire, au ton employé, à la façon dont nos efforts et nos actions sont jugés par le commissaire. On faisait évidemment allusion aux jugements de la Cour d'appel fédérale et de la Cour suprême du Canada. Il faut savoir que ces jugements sont relativement récents. Le commissaire est intervenu dans ces dossiers traités par les tribunaux, a prétendu qu'il y avait des problèmes systémiques à Air Canada et a demandé des ordonnances extraordinaires. Les tribunaux ont rejeté cette demande.

Nous avons su faire la preuve de tous nos efforts. Les tribunaux ont statué que la preuve et les allégations du commissaire ne cadraient pas et ont reconnu qu'il n'y avait pas de problème systémique au sein d'Air Canada. Cela dit, la Cour a reconnu que, dans certaines situations, la Loi sur les langues officielles n'avait pas été respectée et que les employés n'avaient pas offert de services en français. La Cour l'a reconnu, mais elle a d'abord reconnu que ces cas ne justifiaient pas une intervention exceptionnelle, parce qu'Air Canada était consciente de ses obligations et les appliquait.

• (1650)

Le président: MM. Samson et Lefebvre vont partager leur temps de parole.

M. Darrell Samson: Je vais vous poser plusieurs questions sur votre sondage.

Vous faites allusion à un sondage selon lequel 94 % des gens seraient satisfaits. Sauf erreur, c'est la compagnie Ipsos Reid qui a mené ce sondage.

Pouvez-vous nous dire quelle méthodologie a été utilisée pour mener ce sondage?

Mme Arielle Meloul: Oui. Il s'agit d'un sondage indépendant mené par l'entreprise Ipsos Reid. Celle-ci a posé des questions à 5 300 passagers d'Air Canada sur leur niveau de satisfaction quant à l'obtention de services bilingues.

M. Darrell Samson: Pouvez-vous nous faire parvenir des détails sur la méthodologie utilisée lors de ce sondage ou une copie du sondage?

Mme Arielle Meloul: Nous devons vérifier.

M. David Rheault: Il nous faudrait vérifier.

Mme Arielle Meloul: Il faut que nous vérifiions cela auprès de la compagnie.

M. Darrell Samson: Pourriez-vous nous fournir une copie du mandat que vous avez établi pour l'offre de service de cette compagnie en vue de mener le sondage?

Mme Arielle Meloul: Oui, nous pouvons vérifier cela. Nous faisons cet exercice chaque année. Honnêtement, je crois qu'il s'agit maintenant d'une entente verbale. Quoi qu'il en soit, nous pouvons vérifier ce que nous avons.

Me Louise-Hélène Sénécal: J'aimerais ajouter...

Le président: Un instant, s'il vous plaît.

Pourriez-vous envoyer ces documents au bureau du greffier, de façon à ce qu'il les distribue aux membres du Comité?

Me Louise-Hélène Sénécal: Oui.

Ipsos Reid est une maison de sondage professionnelle, comme Léger Marketing, Nanos et les autres. Ces gens n'accepteraient pas un mandat dans le cadre duquel on leur demanderait de faire dire telle ou telle chose à un sondage. Il s'agit d'une entreprise de sondage indépendante reconnue.

M. David Rheault: C'est justement la raison pour laquelle nous faisons affaire avec une compagnie externe reconnue.

M. Darrell Samson: Je n'en doute pas. C'est simplement que j'aimerais pouvoir réfléchir à cela. En outre, nous aurions peut-être des suggestions à faire pour l'avenir. J'aimerais donc obtenir des détails sur la méthodologie.

Par ailleurs, vous avez probablement échangé de la correspondance avec la compagnie relativement au sondage. Pourriez-vous nous la faire parvenir?

Mme Arielle Meloul: Nous allons vérifier ce que nous avons.

M. David Rheault: Nous allons vérifier s'il y a eu de la correspondance à la suite de la réception du sondage.

Le président: Vous pourriez alors en informer le greffier.

M. David Rheault: Tout à fait; c'est dans l'ordre des choses.

Le président: Merci.

Monsieur Lefebvre, vous avez la parole.

M. Paul Lefebvre: Merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir sur le commentaire de M. Généreux. Nous aimerions voir qu'Air Canada considère le bilinguisme comme un avantage, et non comme un inconvénient. Le président Rovinescu nous a dit aujourd'hui qu'il souhaiterait un *level playing field*, comme on le dit en affaires: il voudrait que tout le monde soit sur un pied d'égalité. C'est pourquoi je me dis qu'il voit probablement le bilinguisme comme un inconvénient. Il pourrait nous dire que c'est un avantage. Il pourrait nous dire que, même s'il n'est pas d'accord avec le commissaire quant au contenu de son rapport, Air Canada veut faire mieux, que l'entreprise va faire tous les efforts possibles et les continuer par la suite. C'est en quelque sorte le sentiment que nous aimerions voir ressortir, mais ce que nous observons aujourd'hui, c'est de la frustration liée au rapport, voire au fait d'être ici. Cela nous frustre un peu également.

J'aimerais maintenant dire quelques mots sur Jazz.

Madame Sénécal, lorsque vous avez comparu devant le Comité en 2010, vous nous avez dit que Jazz avait été constituée en société privée, séparée d'Air Canada.

Un peu plus tôt, M. Di Iorio a posé une question sur la convention collective. On a parlé du fait que les employés pouvaient utiliser la langue de travail de leur choix. Cela s'applique à Air Canada, je crois. On parle ici de la partie V de la Loi sur les langues officielles.

Est-ce que les employés de Jazz ont les mêmes droits que ceux d'Air Canada en vertu de leur convention collective?

Me Louise-Hélène Sénécal: En fait, ce ne sont pas des droits, mais des obligations.

Notre relation avec Jazz n'est pas axée sur le contrôle. Nous avons une relation contractuelle avec cette compagnie. Dans notre contrat, nous demandons à Jazz de fournir les services dans la langue officielle lorsque la demande est importante, afin de respecter la Loi. Il revient à Jazz de gérer de quelle façon ses employés vont offrir ce service. Pour notre part, nous faisons des vérifications périodiques chez cette compagnie. Nous lui disons qu'elle doit s'arranger pour fournir le service.

M. Paul Lefebvre: Le service, c'est une chose, mais qu'en est-il des employés?

Me Louise-Hélène Sénécal: Les employés de Jazz n'ont jamais eu le droit de travailler dans la langue de leur choix.

M. Paul Lefebvre: Par contre, ceux d'Air Canada ont ce droit.

• (1655)

Me Louise-Hélène Sénécal: Pour Air Canada, l'obligation est directe.

Les obligations imposées à Jazz sont stipulées à l'article 10 de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, lequel a été modifié en 2000. Cet article demande à Air Canada de veiller à ce que les services fournis par ses filiales respectent les langues officielles. Quand Jazz a cessé d'être une filiale d'Air Canada, il s'est adonné qu'au même moment, elle a commencé à faire des vols pour nous. Nous avons changé notre modèle d'affaires.

L'article 25 de la Loi sur les langues officielles stipule que l'institution fédérale a l'obligation de veiller à ce que les compagnies qui fournissent des services pour elle respectent les obligations en matière de langues officielles.

Que ce soit une filiale ou une compagnie distincte qui rend des services pour nous, les obligations sont les mêmes sur les épaules d'Air Canada.

M. David Rheault: J'aimerais ajouter quelque chose à ce sujet.

Dans les 15 dernières années, à la demande d'Air Canada, Jazz a augmenté sa proportion d'agents de bord bilingues et l'a fait passer de 26 % à presque 80 %. Chez Jazz, presque 80 % des agents de bord partout au pays sont bilingues. C'est ce qui explique que de plus en plus...

Le président: Merci, monsieur Rheault. Le temps de parole de M. Lefebvre est écoulé.

Nous passons maintenant à M. Choquette.

M. François Choquette: Merci beaucoup, monsieur le président.

Vous avez mentionné, entre autres, que c'était le rapport du commissaire qui vous déplaisait, mais en réalité, ce sont les rapports des commissaires successifs qui ont relevé des problèmes.

À cet égard, il y a eu cinq projets de loi pour améliorer la situation et pour renforcer les services bilingues à Air Canada: en 2005, en 2007, en 2008, en 2011 et en 2015. Malheureusement, ces projets de loi n'ont jamais vu le jour, un peu par manque de volonté politique également.

Le commissaire dit que cela suffit et qu'il faut agir afin qu'il y ait enfin un projet de loi. À cet égard, j'aimerais proposer une motion que j'ai déjà déposée, qui pourra être débattue et mise aux voix plus tard. La voici:

Que le Comité permanent des langues officielles priorise et entreprenne d'urgence une étude sur Air Canada et l'application de la Loi sur les langues officielles. Que cette étude commence le 13 juin et ait un maximum de 6 réunions pour se terminer en octobre 2016.

Nous pourrions en parler plus tard.

Le président: Considérez votre motion comme déposée.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

M. le PDG a mentionné qu'aucune des recommandations du commissaire n'était acceptable. Je ne comprends pas qu'on puisse dire qu'aucune recommandation du commissaire n'est acceptable, puisque ce dernier offre trois choix aux parlementaires. Le but n'est pas de vous taper sur les doigts, mais de vous aider et de travailler avec vous pour qu'on respecte la Loi sur les langues officielles.

Mon préambule est un peu long. Je vais terminer en disant ceci. Dans votre document, vous dites avoir l'intention de consulter les groupes de langue officielle en situation minoritaire. Je trouve cela intéressant, car les groupes de langue officielle en situation minoritaire, notamment la FCFA, disent qu'il faut donner plus de pouvoirs au commissaire.

Je vois une contradiction dans ce que vous dites. Vous dites que vous ne voulez rien faire, que vous voulez plutôt consulter les gens, mais, en même temps, vous ne voulez pas écouter les recommandations, entre autres celle de la FCFA voulant qu'on donne plus de pouvoirs au commissaire.

M. David Rheault: J'aimerais commenter une partie de votre préambule.

Vous dites que nous désapprouvons tous les rapports du commissaire. Je dois vous répondre qu'il y a certains rapports du commissaire et certains gestes qu'il a posés que nous approuvons. Par exemple, en 2008 et en 2012, quand le commissaire a comparé Air Canada aux administrations aéroportuaires et à l'ACSTA, il a établi une comparaison au sein de l'industrie. Dans chaque cas, Air Canada a démontré un plus grand taux de conformité aux langues officielles que les autres pairs de l'industrie. Vous pouvez consulter le rapport du commissaire. Il est détaillé et contient des tableaux indiquant les différents points de service qui ont été analysés. Nous faisons donc des efforts que le commissaire a reconnus.

Par ailleurs, vous dites que les recommandations du commissaire dans son dernier rapport n'ont pas pour but de taper sur les doigts d'Air Canada. Cependant, lorsqu'il est question d'imposer des amendes, je crois que cela va un peu dans ce sens. Je vais laisser M^e Sénécal en parler, mais notre approche est de dire qu'il faut examiner l'industrie dans son ensemble pour juger des droits des passagers. Le commissaire n'est pas opposé à cela. Il a dit dans son rapport qu'il voyait favorablement le fait d'uniformiser les droits linguistiques des passagers. Il a également cité le Comité sénatorial permanent des langues officielles qui faisait la même recommandation. Cette réflexion sur l'industrie ne vient donc pas que d'Air Canada, mais également d'autres autorités.

• (1700)

Me Louise-Hélène Sénécal: Je veux préciser que, dans le dernier rapport du commissaire, les cinq recommandations dont vous faites mention et auxquelles nous nous opposons sont des mesures coercitives à l'égard d'Air Canada uniquement.

Or, si on observe vraiment les faits, monsieur Choquette, si on consulte les rapports précédents, on se rend compte que ce n'est pas vrai qu'Air Canada est le pire des contrevenants. Au cours de la plupart des années passées, Postes Canada a fait pire figure qu'Air Canada. Lorsque des comparaisons ont été faites, les autorités aéroportuaires dépassaient Air Canada en ce qui avait trait au nombre de plaintes. Il faut voir ce qu'il en est de l'appareil gouvernemental lui-même. À des fins statistiques, le commissaire a choisi de séparer les ministères. Regroupez les ministères et vous verrez que le nombre de plaintes à l'endroit d'Air Canada est minuscule en comparaison de l'ensemble.

M. François Choquette: Seulement pour...

Me Louise-Hélène Sénécal: Ce à quoi nous nous opposons, c'est le fait d'établir des mesures coercitives à l'égard d'Air Canada seulement, ce qui, à notre avis, ne serait pas légal.

M. François Choquette: À ce sujet, madame Sénécal, je vais vous répondre qu'une mesure a été suggérée, et j'ai essayé à trois reprises de faire dire à votre PDG qu'elle pourrait s'avérer très intéressante. D'ailleurs, cette mesure est demandée par la FCFA. Il s'agit de pouvoir conclure des ententes exécutoires. Cela ne s'appliquerait pas seulement à Air Canada, mais à toutes les organisations qui ne respecteraient pas la Loi sur les langues officielles. Il n'est donc pas vrai de dire que c'est une attaque contre Air Canada uniquement.

Oui, le commissaire a remarqué qu'il y avait des problèmes à Air Canada, et une des réponses à cela serait d'avoir des ententes exécutoires qui répondraient à toutes les situations où un organisme, une organisation ou un ministère ne répondrait pas à ses obligations en matière de langues officielles.

Combien de temps de parole me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Il vous reste peu de temps. Nous allons entendre la réponse.

Me Louise-Hélène Sénécal: Monsieur Choquette, le rapport du commissaire porte sur des mesures qui visent Air Canada seulement. Il propose des modifications à la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada.

Le président: Très bien.

La prochaine personne à prendre la parole est Mme Lapointe.

Mme Linda Lapointe: Je vous remercie.

Continuons.

Selon le commissaire aux langues officielles, certains plaignants ont souligné l'attitude négative des employés d'Air Canada à leur égard lorsqu'ils avaient demandé à se faire servir en français. Pourquoi, selon vous, certains employés réagissent-ils négativement aux demandes de services en français, alors qu'à Air Canada, vous semblez pleins de bonne volonté et sensibles à cette question? C'est comme s'il était difficile d'instaurer une culture, comme nous en avons parlé plus tôt. Quel est votre avis?

M. David Rheault: Évidemment, j'ai écouté la comparution du commissaire. On a parlé de dédain et de mépris à certaines occasions. Lorsque l'affaire Thibodeau s'est rendue devant les tribunaux, la cour a précisé qu'il n'y avait pas eu de mépris de la part des employés d'Air Canada, que l'attitude des employés d'Air Canada n'avait pas été méprisante envers les passagers.

Mme Linda Lapointe: On a parlé d'une attitude négative.

M. David Rheault: On a parlé de mépris et de dédain. Je vais vous le dire honnêtement, je reviens sur le sujet parce que cela m'a touché et que cela a touché les gens chez nous.

Mme Linda Lapointe: Ce n'est pas ce que je vous ai dit. Pour ma part, j'ai parlé d'une attitude négative.

M. David Rheault: Votre question renvoie à l'attitude, ce qui, évidemment, est un comportement individuel. Sur le plan institutionnel, nous essayons d'inculquer à nos employés une attitude axée sur le service. C'est l'une de nos quatre grandes priorités. Il s'agit à présent de renforcer le message, et nous le faisons. Je pourrai vous montrer, après la séance, différents outils dont nous nous servons. Vous parliez de photos. Nous avons produit un aérovocabulaire à l'intention des employés pour leur apprendre des choses simples. Nous sommes en train de fabriquer des cartes comprenant des mots faciles que nous placerons dans les aéroports pour encourager nos employés à les utiliser.

Tous les nouveaux gestionnaires chez Air Canada...

Le président: Pourriez-vous déposer cela au Comité?

M. David Rheault: Oui, tout à fait.

Mme Linda Lapointe: Force est d'admettre qu'il y en a qui ne l'ont pas eu. Pendant le vol entre Montréal et Vancouver, cela semblait difficile.

M. David Rheault: Quand on a des milliers d'employés qui font affaire avec le public, il faut toujours renforcer le message, et cela demande des efforts soutenus. C'est pour cela que j'ai dit tout à l'heure qu'il n'y avait pas de statu quo. Nous faisons des efforts.

Nous avons aussi compris qu'il était important que cela vienne des gestionnaires. Je vais vous donner un exemple. Tous les six mois, nous tenons une séance à laquelle assistent tous les nouveaux gestionnaires d'Air Canada. Nous faisons une présentation aux gestionnaires qui porte exclusivement sur les langues officielles. Même si ces gens ne sont pas nécessairement en contact avec le public, nous leur disons que le bilinguisme est important chez nous, qu'ils doivent l'appliquer dans leur service et qu'ils doivent en être conscients. Nous leur donnons trois ou quatre choses simples à faire au jour le jour.

Évidemment, la recette n'est pas magique. Il faut répéter des messages simples, et c'est ce que nous faisons.

• (1705)

Mme Linda Lapointe: Merci.

Nous vous encourageons à continuer d'améliorer les choses.

M. David Rheault: Nous sommes très ouverts à cela.

Mme Linda Lapointe: Je viens du milieu du service à la clientèle, et croyez-moi, quand un employé ne répondait pas adéquatement à un de mes clients, cela ne prenait pas un an pour qu'il se le fasse dire. Il le savait en moins d'une heure.

M. Paul Lefebvre: Ni 30 ans.

Mme Linda Lapointe: Il savait très rapidement que c'étaient les clients qui nous faisaient vivre. Les clients qui montent à bord de vos avions sont ceux qui vous paient tous. Il est important de garder cela à l'esprit.

J'ai lu quelque part que les plaintes linguistiques émanaient principalement des employés. Certaines plaintes venaient de la clientèle, mais d'après ce que j'ai lu, elles étaient faites principalement par des employés qui désiraient travailler en français, mais qui pouvaient difficilement le faire.

Mme Arielle Meloul: Nous recevons en moyenne de trois à cinq plaintes par année pour ce qui est de la langue de travail.

Mme Linda Lapointe: D'accord, mais cela semblait être plus que cela.

Mme Arielle Meloul: Ce n'est pas du tout un problème que nous avons à l'interne.

Mme Linda Lapointe: D'accord.

Tout à l'heure, j'ai parlé des plaintes, notamment celles de la clientèle. Comment fonctionne le processus de dépôt d'une plainte? J'ai parlé brièvement d'un lien sur le site Web. Lorsqu'une personne utilise vos services, que ce soit une réservation sur le site Web ou autre chose, y a-t-il une façon de l'informer de son droit de déposer une plainte? Si oui, où trouve-t-on l'information pour déposer une plainte?

M. David Rheault: C'est dans le magazine *enRoute*.

Me Louise-Hélène Sénécal: C'est dans le magazine *enRoute*, qu'on peut consulter en vol. Il y a également des services en ligne, qui sont complètement dans les deux langues. Les services, que ce soit sur le Web, sur les applications Web ou en kiosque, sont tous offerts dans les deux langues officielles. Vous choisissez dès le début la langue de votre choix.

Quand vous appelez nos services, vous dites la langue de votre choix et on vous dirige vers le service téléphonique correspondant. Un agent peut alors prendre votre appel dans la langue de votre choix. C'est déjà établi. De plus, sur notre site Web et...

Mme Arielle Meloul: C'est dans notre revue *enRoute*, qui est sur tous les sièges.

Me Louise-Hélène Sénécal: La revue *enRoute* est sur tous les sièges.

Mme Linda Lapointe: Donc, c'est dans la revue *enRoute*. D'accord.

M. David Rheault: J'aimerais ajouter quelque chose.

Vous parlez de l'élément de service à la clientèle, qui est très important.

Mme Linda Lapointe: Il est incontournable.

M. David Rheault: Il est incontournable. Nous sommes une entreprise de services.

Cependant, il faut garder en tête qu'en ce qui concerne les langues officielles, c'est parfois très difficile pour l'industrie, sur le plan fonctionnel, parce que les employés bougent beaucoup. Dans un aéroport, les employés bougent beaucoup. Il y a des changements de porte et tout le reste.

Il n'y a pas de plaintes concernant les centres d'appel. C'est un environnement qui est très facile pour nous, parce que 60 % de nos employés dans les centres d'appel sont bilingues. Il est donc très facile de rediriger les appels.

Cependant, dans un environnement extrêmement dynamique comme un aéroport, c'est parfois plus difficile. La recette, c'est d'informer les employés, et l'autre recette, c'est de recruter. Il faut recruter des gens bilingues le plus possible. Nous sommes déterminés à le faire.

Mme Linda Lapointe: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rheault.

Monsieur Arseneault, vous avez la parole.

M. René Arseneault: Merci, monsieur le président.

J'aimerais obtenir des précisions sur le mémoire d'Air Canada présenté dans le cadre de l'examen de la Loi sur les transports au Canada en février 2015. C'est quand même très récent.

Au paragraphe 418, il est dit qu'une somme de 2 millions de dollars est prévue dans le budget notamment pour les plaintes. Vous avez dit que c'était seulement pour l'enseignement des langues. Par contre, ce paragraphe précise que la somme de 2 millions de dollars engagée pour respecter les dispositions de la Loi sur les langues officielles comprend les éléments suivants: salaires des enseignants, tests linguistiques, programme de recrutement, salaire des employés qui traitent les plaintes liées à la Loi sur les langues officielles.

Me Louise-Hélène Sénécal: C'est l'équivalent d'une personne et demie.

M. David Rheault: Évidemment, le budget de traduction de l'ensemble du matériel d'Air Canada et de son site Web n'est pas inclus là-dedans. Il s'agit de sommes supplémentaires. Oui, il nous faut respecter nos obligations en vertu de la Loi, mais il nous faut aussi offrir un service bilingue de qualité à nos clients.

• (1710)

Me Louise-Hélène Sénécal: Cela comprend le salaire du personnel pendant qu'il suit des cours.

M. René Arseneault: Les employés qui travaillent à plein temps pour les plaintes liées précisément à la Loi sur les langues officielles tiennent-ils un registre du nombre de plaintes reçues par année? Si vous payez un employé et demi par année, il doit quand même y avoir des plaintes.

Me Louise-Hélène Sénécal: Cette personne traite des dossiers avec le commissaire aux langues officielles. Ils se parlent deux fois par semaine. Cette personne travaille en collaboration avec le commissaire aux langues officielles.

M. David Rheault: Cependant, ces employés font aussi d'autres choses. Les employés qui traitent des plaintes relatives aux langues officielles ont aussi d'autres mandats. Cela veut dire que l'employé traite les plaintes, mais sa définition de tâches comporte d'autres aspects liés à cela.

Supposons qu'il y ait 50 plaintes par année. Souvent, cela demande beaucoup de correspondance. Cela requiert un processus d'enquête. Il faut vérifier ce qui s'est passé, tâche qui n'est pas facile, parce qu'on est souvent informé de la plainte plusieurs mois après l'événement dont il est question.

Me Louise-Hélène Sénécal: C'est même parfois un an.

M. René Arseneault: Je ne veux pas répéter ce que je vous ai demandé plus tôt, mais y a-t-il moyen de connaître exactement le nombre de plaintes que vous recevez à vos bureaux? Je parle de celles qui passent directement aux bureaux d'Air Canada.

M. David Rheault: Nous nous sommes engagés à faire cette vérification et à la fournir au greffier.

M. René Arseneault: C'est bien, c'est parfait.

Y a-t-il moyen aussi de nous fournir copie de votre programme de recrutement?

M. David Rheault: De quel programme parlez-vous?

Me Louise-Hélène Sénécal: Nous n'avons pas de document qui porte le titre de programme...

M. David Rheault: Pouvez-vous préciser ce que vous recherchez exactement?

M. René Arseneault: Dans votre mémoire, il est question d'un programme de recrutement que vous devez...

M. David Rheault: Quand il est question de programme de recrutement, je ne pense pas qu'il s'agisse d'un document en tant que tel. Il faut voir cela comme l'ensemble des efforts que nous faisons pour recruter des gens.

Le président: C'est votre politique de recrutement, n'est-ce pas?

Mme Arielle Meloul: C'est notre politique de recrutement.

Le président: Y a-t-il moyen d'avoir une copie de votre politique de recrutement?

Mme Arielle Meloul: Je ne le crois pas. Nous allons vérifier, mais quand il est question de politique de recrutement, cela veut dire que nous expliquons à notre équipe de recrutement, comme à tous nos employés, ce qu'est notre obligation linguistique pour qu'ils comprennent, quand ils font le recrutement, qu'ils doivent remplir des...

M. René Arseneault: Pardonnez-moi de vous interrompre, mais j'ai très peu de temps.

Vous dites que cela fait partie de vos dépenses de 2 millions de dollars, mais en réalité, ce ne sont pas du tout des dépenses.

Mme Arielle Meloul: Oui.

M. René Arseneault: Vous n'avez donc pas de programme ou de politique de recrutement qui vous coûte des sous.

Mme Arielle Meloul: Oui.

M. David Rheault: Je vais vous donner un exemple concret. Récemment, nous cherchions des agents pour travailler à l'aéroport de St. John's, à Terre-Neuve-et-Labrador. Recruter des gens

bilingues à St. John's est difficile. Nous avons donc envoyé deux personnes. Nous étions en contact avec une association francophone de cette province pour rencontrer différents candidats. Nous avons pris cette initiative, qui fait partie de notre programme de recrutement et de nos efforts de recrutement. Maintenant, est-ce documenté?

Nous prenons beaucoup d'initiatives comme celle-là en fonction des besoins ponctuels de l'entreprise. Nous avons fait la même chose à Calgary et à Edmonton récemment. Nous avons envoyé des gens dans des communautés franco-albertaines pour discuter de nos besoins et essayer de recruter des agents de bord. Je ne sais pas si nous avons...

M. René Arseneault: Je comprends; j'ai très peu de temps.

Vous dites souvent dans vos commentaires que les autres compagnies aériennes au Canada n'ont pas les mêmes obligations ni, par conséquent, les mêmes fardeaux, et que c'est un peu une atteinte à la saine concurrence.

Avez-vous déjà mesuré l'avantage que procurait à Air Canada, le transporteur national, le fait d'offrir des services bilingues? Avez-vous déjà mesuré cela? Avez-vous un processus qui vous permet d'apprécier la plus-value que cela vous donne?

M. David Rheault: Évidemment, offrir un service bilingue fait partie du service que nous offrons aux clients. Cela fait partie de notre offre de service. Nous sommes très fiers de cela, mais je ne pense pas que nous ayons évalué cela particulièrement.

M. René Arseneault: Vous n'avez donc aucun programme, aucune façon, aucune étude ou évaluation...

Mme Arielle Meloul: Je ne pense pas que nous ayons un programme d'évaluation, mais je peux vous dire que lorsque nous expliquons cela à nos employés, nous le faisons d'une façon très positive. Cela fait partie de notre offre de service à la clientèle. En ce sens, c'est un avantage compétitif. Oui, nous disons qu'être bilingue est une bonne chose, que c'est important et que cela fait partie de notre service à la clientèle. Nous présentons cela d'une façon très positive quand nous en parlons à nos employés, comme M. Rheault l'a dit plus tôt.

M. René Arseneault: Ai-je encore du temps, monsieur le président?

Le président: Il vous reste quelques secondes.

M. René Arseneault: Merci beaucoup.

Le président: La parole va maintenant à M. Nater.

● (1715)

M. John Nater (Perth—Wellington, PCC): Je vous remercie, monsieur le président.

[Traduction]

D'abord, je veux simplement dire que je reconnais les efforts importants faits par Air Canada pour encourager le bilinguisme et pour fournir des services bilingues. Je prends des vols d'Air Canada de London, en Ontario vers Ottawa. Je suis assez impressionné par le service bilingue, en dépit du fait que la communauté francophone du sud de l'Ontario ne soit pas grande. C'est bien.

Toutefois, je suis préoccupé par le fait qu'Air Canada semble être sur la défensive en matière de bilinguisme officiel, comme si c'était un fardeau. Elle répète maintes et maintes fois que c'est comme un fardeau qui n'est pas imposé à d'autres compagnies aériennes. Je veux seulement revenir sur quelque chose que M. Généreux a dit au début : Air Canada est une compagnie aérienne canadienne différente des autres. En raison de sa nature unique, n'est-elle pas assujettie à des conditions additionnelles, comme le respect des langues officielles?

M. David Rheault: D'abord, pour répondre à votre commentaire qu'Air Canada est sur la défensive, j'aimerais simplement dire qu'à quelques reprises nous avons été poursuivis et nous avons dû nous défendre devant les tribunaux. C'est la nature du système judiciaire avec lequel nous vivons. Si nous examinons les plaintes — et nous avons déjà mentionné l'affaire Thibodeau précédemment... En fait, le tribunal a accordé certains dommages-intérêts, mais la partie adverse recherchait une indemnisation d'un demi-million de dollars et le commissaire a demandé que l'on impose une mesure corrective structurelle à Air Canada, alors nous nous sommes trouvés dans une situation où nous avons dû nous défendre. C'est la première chose que je veux éclaircir à titre informatif.

Ensuite, je veux mentionner qu'à notre avis, il faudrait égaliser le terrain avec la concurrence et examiner le cas également des autres transporteurs aériens. Force est de constater qu'Air Canada se trouve dans le collimateur du commissaire aux langues officielles, alors que des passagers d'autres compagnies aériennes ne peuvent simplement pas faire respecter leurs droits linguistiques. Dans un contexte où nous possédons 50 % du marché intérieur, nous estimons que vous pouvez essayer d'obtenir de nous la perfection, mais vous devriez également regarder ce qui se fait ailleurs.

M. John Nater: D'accord, je reconnais les faits. Si je regarde du côté de WestJet ou de Porter, je vois que ces compagnies ont des sites Web bilingues. Je reconnais qu'elles ne sont pas assujetties à la Loi sur les langues officielles, mais elles agissent comme de bons citoyens et prennent des décisions d'affaires sensées en offrant des services dans les deux langues officielles. Cela dit, il reste que le cas d'Air Canada soit différent: elle est assujettie à la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. Son cas est différent parce qu'il s'agit d'une ancienne société d'État, qu'elle ait ensuite été privatisée et qu'elle soit assujettie aux dispositions de cette loi. Par conséquent, elle doit respecter la loi.

Ma question porte sur le rapport du commissaire aux langues officielles. Le commissaire a formulé un certain nombre de recommandations sur la manière dont il souhaiterait faire exécuter la loi. Le président a mentionné précédemment qu'il n'est pas d'accord. Il préférerait voir un comité formé de représentants de toutes les autres compagnies aériennes et de membres de notre industrie du transport aérien créer les règles, mais encore une fois je reviens sur le fait que les autres compagnies aériennes ne soient pas, à juste titre ou non, assujetties à la Loi sur les langues officielles. C'est une autre question à trancher. Il demeure qu'Air Canada doit respecter la loi. Êtes-vous donc prêts à mettre en place ou à envisager l'un ou l'autre des mécanismes d'exécution proposés dans les recommandations du commissaire aux langues officielles?

M. David Rheault: J'aimerais revenir sur les constatations du commissaire. Une chose avec laquelle nous sommes en désaccord est que les recommandations visent Air Canada. Certaines sont très particulières et nous dépeignent comme étant l'un des pires contrevenants en matière de langues officielles.

L'un de nos problèmes est que d'après les vérifications antérieures et le rapport du commissaire, nous arrivons toujours premiers lorsqu'on nous compare à d'autres organismes de l'industrie qui sont également assujettis à la Loi sur les langues officielles, comme les autorités aéroportuaires et l'ACSTA. Notre niveau de conformité, tel que vérifié par le commissaire, est meilleur que celui des autres sociétés également visées par la loi. Par conséquent, notre point de vue consiste à dire essentiellement que ces recommandations particulières contre Air Canada ne sont pas justifiées, compte tenu du fait que nous ne sommes pas les pires contrevenants en matière de services dans les deux langues officielles au sein de l'industrie du transport.

[Français]

Mme Sylvie Boucher: J'ai simplement un commentaire à faire et une question à poser.

Je suis agacée de vous voir sur la défensive, je suis agacée par le ton que vous prenez quand nous, les parlementaires, essayons de faire notre travail. Rapport après rapport, année après année, les conclusions se ressemblent. Même si c'est une, deux ou trois personnes qui sont insatisfaites, ce sont trois personnes de trop. Vous êtes toujours sur la défensive quand vous nous répondez.

Nous essayons de faire respecter la Loi sur les langues officielles parce que nous sommes des francophones, parce qu'il y a des citoyens qui vivent dans des régions de langue minoritaire et parce que, lorsque nous prenons l'avion, il nous arrive, en 2016, de nous faire servir de façon inacceptable. Ce que je veux comprendre, c'est pourquoi vous êtes autant sur la défensive quand nous vous parlons de langues officielles.

• (1720)

M. David Rheault: Je crois que ce que nous avons voulu démontrer dans notre présentation, c'est que nous avons fait des efforts et que d'autres gestes seront posés au cours des prochaines années. En ce sens, notre ton est constructif. Nous voulons vous montrer que nous sommes conscients de nos obligations et que nous les communiquons à nos employés. À présent...

Mme Sylvie Boucher: D'accord, mais si vous les communiquez aussi agressivement, je comprends pourquoi ils ne veulent pas nous parler en français. Vous prenez un ton agressif, monsieur. Personne ici ne vous a attaqué. Nous essayons simplement de comprendre la situation et de faire notre travail.

M. David Rheault: Si mon ton vous semble agressif, je m'en excuse. Ce n'était pas mon intention.

Mme Sylvie Boucher: Je vous le dis parce que cela me dérange depuis un moment.

M. David Rheault: Je prends bonne note de votre commentaire.

Me Louise-Hélène Sénécal: Permettez-moi d'ajouter quelques mots, madame Boucher. La raison pour laquelle nous sommes surpris et déçus et que nous nous sentons dans l'obligation de nous défendre, c'est que le commissaire a choisi de dire qu'Air Canada était l'un des pires cancren en matière de langues officielles, alors que ses propres rapports et les statistiques ne le démontrent pas. Ce que le commissaire dit, c'est qu'il doit avoir le pouvoir d'appliquer des mesures coercitives à l'égard d'Air Canada seulement, et pas à l'égard de toutes les compagnies assujetties à la Loi sur les langues officielles.

Ce que nous venons vous demander, c'est de considérer ce que nous faisons et de constater à quel point nous nous sommes améliorés. Nous voulons que vous examiniez les jugements de la Cour suprême du Canada et de la Cour d'appel fédérale qui ont confirmé qu'il n'y avait pas de problème systémique au sein de l'entreprise. Cela pourrait vous convaincre qu'Air Canada est visée directement et que cela n'a pas de sens. Comme on dit en anglais, c'est *misguided*. C'est mal orienté. C'est faussé.

Le président: Madame Boucher, votre temps de parole est écoulé.

J'aimerais faire une remarque avant de conclure. Je vais souvent visiter le site Web d'Air Canada. Lorsque je visite d'autres sites et que je fais des recherches en français, la page apparaît en français. Dans le cas d'Air Canada, je ne sais pas si c'est mon ordinateur ou votre serveur qui est défaillant, je ne sais pas de quel côté le problème se produit...

Me Louise-Hélène Sénécal: Ce sont des..

Le président: Laissez-moi terminer.

Après un certain temps passé sur votre site, la version anglaise réapparaît. Si j'ouvre le site une nouvelle fois, j'obtiens la version anglaise. Également, mon point de départ est toujours Montréal, mais c'est Toronto qui est indiqué. Je ne sais pas si le problème se situe du côté de mon ordinateur ou de votre serveur.

Me Louise-Hélène Sénécal: Partagez-vous votre ordinateur avec quelqu'un?

Le président: Non.

Me Louise-Hélène Sénécal: Vous devez avoir fait une réservation pour vous rendre à Toronto, et votre fureteur récupère certaines informations.

Le président: En tout cas.

Me Louise-Hélène Sénécal: Nous allons en prendre note et en parler aux gens de notre service informatique.

Le président: Merci beaucoup. Je m'inquiétais; j'allais faire réparer mon ordinateur.

M. David Rheault: Je voudrais bien comprendre. Quand vous visitez notre site Internet, l'information qui s'y trouve est systématiquement en anglais?

Le président: Oui.

M. David Rheault: Je peux vous dire que je me rends souvent sur le site Internet d'Air Canada, et il s'ouvre toujours en français, parce

que mon ordinateur est programmé à cet effet. Cependant, nous allons vérifier ce qu'il en est.

Le président: Je voulais seulement souligner cette situation en passant.

Je voudrais aussi vous remercier d'avoir été parmi nous aujourd'hui et d'avoir répondu à nos questions. La Chambre sera ajournée dans les jours qui suivent, mais nous allons certainement discuter du dossier entre nous. S'il y a lieu de vous revoir, nous nous donnerons rendez-vous en septembre ou en octobre. Les membres du Comité auront peut-être des questions ou des commentaires supplémentaires à formuler. Je veux vous dire que cela nous a fait plaisir de vous recevoir, et qu'il est possible que vous ayez à revenir. D'ici là, je vous remercie encore une fois.

Nous allons suspendre la séance durant deux ou trois minutes et la reprendre à huis clos. Je demande donc à tous ceux qui ne sont pas députés ou adjoints de députés de sortir de la salle. Nous reviendrons ensuite à huis clos pour cinq minutes, car il y a des motions dont nous devons discuter.

Monsieur Choquette, vous avez la parole.

● (1725)

M. François Choquette: Monsieur le président, je voudrais vous consulter ainsi que le Comité.

Au début de la session, nous avons l'habitude de tenir nos réunions de travail en public, à moins qu'il n'y ait des sujets d'ordre confidentiel dont nous préférons discuter à huis clos. Les motions dont nous allons parler, celle des conservateurs et celle du NPD, sont deux bonnes motions, et probablement que les libéraux en présenteront aussi de très bonnes. Je me souviens que, lorsque nous avons parlé de la motion de M. Samson, nous ne l'avons pas fait à huis clos. Je ne vois pas ce que nous avons à cacher, je ne vois pas ce qui justifie le huis clos pour débattre de ces deux motions.

Le président: On me demande de faire cela à huis clos.

M. François Choquette: Je demande que la suggestion de siéger à huis clos soit soumise à un vote par appel nominal.

Le président: Très bien, le greffier va procéder au vote par appel nominal.

(La motion est adoptée par 5 voix contre 4.)

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes.

[*La séance se poursuit à huis clos.*]

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>