



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 007 • 1^{re} SESSION • 38^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 25 novembre 2004

Président

M. Pablo Rodriguez

Toutes les publications parlementaires sont disponibles sur le
réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

<http://www.parl.gc.ca>

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 25 novembre 2004

•(0905)

[Français]

Le président (M. Pablo Rodriguez (Honoré-Mercier, Lib.)): Nous allons débiter la séance. Bonjour à tous mes collègues du comité et à nos invités d'Air Canada.

Tel que souhaité par ses membres, le Comité permanent des langues officielles entendra aujourd'hui des représentants d'Air Canada. Nous savons tous que cette compagnie joue un rôle particulier dans le domaine du transport aérien au Canada. Il était donc important pour nous d'accueillir ses représentants ici aujourd'hui.

Comme d'habitude, il y aura une présentation, en l'occurrence celle des représentants d'Air Canada. Par la suite, chacun des partis aura droit à plusieurs tours dans le cadre de la période de questions.

[Traduction]

Bonjour, monsieur Dee. Je vous demanderais de présenter vos collègues puis de passer à votre exposé.

M. Duncan Dee (premier vice-président, Affaires de l'entreprise, Air Canada): Merci, monsieur le président.

Monsieur le président, mesdames et messieurs les députés, bonjour et merci de l'occasion qui nous est donnée de rendre compte, devant le comité, du Plan d'action linguistique d'Air Canada et de ses réalisations à ce jour.

En ma compagnie se trouvent aujourd'hui Mme Renée Smith-Valade, directrice chargée des Affaires de l'entreprise et des Relations gouvernementales, et Mme Louise McEvoy, chef des Services linguistiques, toutes deux d'Air Canada.

J'amorcerai mon intervention en faisant le point sur la situation d'Air Canada à la suite de la restructuration réussie de notre société sous le couvert de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies.

Aujourd'hui, Air Canada est une filiale à part entière de Gestion ACE Aviation, une société de portefeuille canadienne exploitant plusieurs entreprises, dont certaines vous sont déjà connues et d'autres qui viennent tout juste d'être créées.

[Français]

Vous n'êtes pas sans savoir toutes les difficultés qu'a posées la restructuration d'Air Canada, puisqu'elles ont largement défrayé les manchettes au pays comme à l'étranger.

Les membres du comité seront toutefois rassurés d'apprendre que, tout au long de notre complexe remaniement interne, Air Canada a continué d'assurer sans interruption tous ses services dans les langues officielles, et cela, même pendant l'injonction qui interdisait l'engagement de procédures d'enquête officielle par des organes de réglementation, dont le Commissariat aux langues officielles.

Malgré tout ce que nous avons dû traverser, jamais nous n'avons failli à notre engagement de servir nos clients dans la langue

officielle de leur choix, tout comme nous avons continué d'investir dans des programmes susceptibles de relever notre capacité de bilinguisme.

Nous avons ainsi poursuivi nos cours de français et d'anglais à l'interne et continué de rembourser les frais de scolarité de ceux qui ont dû suivre des cours à l'externe.

C'est là, du reste, la seule exception que nous ayons consentie au gel des remboursements de frais de scolarité qui a été appliqué à l'ensemble de la société tout au long de notre restructuration.

Comme bon nombre d'entre vous le savent, la procédure engagée au titre de la LACC nous a permis de comprimer nos charges d'exploitation de 2 milliards de dollars par an tout en maintenant intacts nos budgets consacrés aux questions de sûreté, de sécurité ainsi qu'aux langues officielles.

Les autres initiatives mises en place en vue de relever notre capacité bilingue comprennent: l'extension de nos services de traduction maison, de manière qu'ils soient assurés 24 heures sur 24, 7 jours sur 7; le lancement d'une nouvelle campagne interne visant à faire connaître nos cours de langue maison ainsi que le versement de primes à la formation linguistique à ceux de nos agents de bord qui ont suivi des cours de langue dans leurs temps libres.

[Traduction]

Ce sont là des exemples concrets de la façon dont Air Canada a entrepris, avec beaucoup de détermination du reste, de préserver les moyens dont elle a besoin pour non seulement maintenir mais encore améliorer sa capacité d'offrir à ses clients des services dans la langue officielle de leur choix. Et nous entendons bien poursuivre dans cette voie.

C'est dans cet esprit que nous poursuivons aussi résolument le Plan d'action linguistique que nous avons engagé dans la foulée de l'acquisition, par Air Canada, des Lignes aériennes Canadien international. À cette époque, les pouvoirs publics nous avaient imposé deux obligations onéreuses quoique quelque peu paradoxales. La première nous contraignait à maintenir ou garantir l'emploi de l'ensemble des salariés des deux transporteurs, à savoir Air Canada et Canadien, pendant au moins trois ans. La seconde visait le maintien de l'intégrité des services assurés dans les deux langues officielles.

Ces deux obligations nous semblaient paradoxales parce que le gouvernement d'alors avait sciemment passé outre au fait que pas moins de 87 p. 100 des ex-employés de Canadien étaient des anglophones unilingues. En dépit des arguments avancés par Air Canada, le gouvernement ne nous avait offert aucun soutien à l'intégration de l'effectif unilingue de Canadien dans l'univers bilingue d'Air Canada, sinon celui de nous allouer un délai de transition. Nous n'en avons pas moins assumé ces obligations ainsi que les pressions financières dont elles étaient assorties et nous estimons avoir fait depuis des progrès sensibles.

• (0910)

[Français]

J'invite à cet égard les membres du comité à consulter notre site web, aircanada.ca, pour se rendre compte d'eux-mêmes des progrès réalisés à ce jour. Notamment, nous nous sommes acquittés des engagements pris dans notre plan d'action linguistique pour ce qui est de rencontrer régulièrement les représentants du commissariat en vue de dégager des solutions pratiques aux problèmes, à mesure qu'ils font surface, de rendre publiquement compte de nos réalisations sur le plan des langues officielles dans notre rapport annuel, de faire ressortir avec les représentants syndicaux les problèmes linguistiques aux aéroports canadiens que nous desservons et de collaborer avec ces représentants à la mise en place de solutions pratiques, d'établir des objectifs linguistiques formels et des rapports de rendement pour chaque vice-présidence axée sur l'exploitation et les contacts avec la clientèle, et de continuer de donner des cours de langue aux employés venant en contact avec le public, selon les besoins.

Je peux assurer le comité que ce ne sont là que quelques exemples parmi d'autres des mesures que nous avons prises et que nous continuons de prendre pour maintenir nos acquis et accroître encore davantage notre capacité de service dans les deux langues officielles.

Cela dit, nous sommes bien conscients qu'il reste encore d'importantes questions de fond à régler. Ce ne sont pas tous nos employés, par exemple, qui sont d'ores et déjà capables d'assurer pleinement des services bilingues. Nous en convenons. Le comité et la commissaire avaient clairement exprimé la volonté de voir accélérer notre démarche de formation linguistique de manière à avoir un personnel complètement bilingue à pied d'oeuvre dans un délai d'environ six mois.

À notre décharge cependant, disons que cette situation avait été exacerbée par le fait que la grande majorité du personnel bilingue s'est retrouvée chez les employés les moins anciens de l'ancien Air Canada, et que ces employés jeunes et bilingues étaient aussi, hélas, du fait de leur peu d'ancienneté, les premiers à être invités à partir lorsque survénait une vague de licenciements. C'est pourquoi en 2002 nous avons présenté au gouvernement du Canada une proposition financière visant à mettre en place une main-d'oeuvre davantage bilingue. Malheureusement, pour des questions de coût semble-t-il, le gouvernement a décidé de ne pas y donner suite.

[Traduction]

En bref, nous avons estimé à environ 140 millions de dollars ce qu'il nous en aurait coûté pour amener, en six mois, à un niveau 3 de compétence linguistique des milliers d'employés de première ligne unilingues de Canadien détenant une ancienneté élevée, ce qui revenait pour l'essentiel au coût de remplacement d'un employé par un autre le temps de sa formation linguistique. À cela s'ajoutaient les frais administratifs, les frais d'élaboration de nouveaux cours, les honoraires des enseignants et les frais de location de locaux.

Nous donnions en permanence des cours de langue, mais comme c'est le cas pour toute entreprise, nous ne pouvions le faire que dans la mesure où nous en avions aussi les moyens financiers. Malgré les difficultés qu'Air Canada a connues ces trois dernières années, elle a quand même largement tenu ses engagements financiers au titre du Programme des langues officielles. Certes, nous avons reçu cette année 65 plaintes par l'entremise du commissaire aux langues officielles, plaintes dont le règlement ne commandait pas dans tous les cas l'engagement de sommes considérables, mais nous sommes heureux d'indiquer que la plupart de ces plaintes ont déjà trouvé leur règlement.

[Français]

Et nous pouvons assurément faire mieux. Cependant, en tant que compagnie aérienne qui transporte presque 30 millions de passagers par année, soit grosso modo l'équivalent de la population du Canada, et cela à partir de dizaines d'aéroports, nous sommes aussi conscients que le nombre de plaintes de la part des clients est révélateur que nous nous acquittons, somme toute, de façon crédible de nos obligations au titre de la Loi sur les langues officielles, tant dans l'esprit que dans la lettre.

Les obligations imposées à Air Canada sont différentes et plus onéreuses que celles imparties à d'autres institutions de compétence fédérale. À titre comparatif, une société comme Petro-Canada ne s'est fait imposer par la loi qui la privatisait que l'obligation d'assurer des services bilingues à son siège social ainsi que dans les autres installations où, de l'avis de Petro-Canada, il existe une demande importante. Contrairement à Air Canada, Petro-Canada n'a pas été tenu par la loi de servir le public dans les deux langues.

[Traduction]

De toute évidence, l'avenir d'une réglementation efficace passe par des règles efficaces et mesurables, applicables uniformément à l'ensemble des institutions de compétence fédérale. Nous acceptons mal d'être vus comme une institution fédérale pour ce qui est du respect et de l'application des lois, et de ne pas l'être lorsque vient le temps d'accéder aux ressources financières dont nous aurions besoin pour accomplir ce qu'on attend de nous.

Ainsi, lorsque le gouvernement précédent a institué un fonds spécial en vue de promouvoir les langues officielles dans les institutions fédérales, nous sommes-nous enquis de la possibilité d'obtenir du financement pour nos cours de langue. Mais notre demande a été refusée. Pourquoi? Parce que nous n'étions tout simplement pas considérés comme une institution fédérale, condition à remplir pour y avoir droit.

Ces déséquilibres d'ordre législatif étant posés, permettez-moi à présent de formuler quelques observations d'intérêt général sur nos priorités pour l'avenir ainsi que sur le renouveau que nous souhaitons voir instituer au plan de la politique linguistique dans le secteur de l'aviation.

Quelles que soient les lois qui s'appliqueront à elle, Air Canada mettra tout en oeuvre pour chercher à servir ses clients dans la langue officielle de leur choix. Cela, nous le faisons déjà chaque jour, sans tambour ni trompette, et en nous attirant peu de reproches. Nulle autre compagnie aérienne au pays, et rares sont celles qui peuvent le faire dans le reste du monde, ne peut se targuer d'assurer des services dans les deux langues officielles du pays avec autant de constance qu'Air Canada.

• (0915)

[Français]

Monsieur le président, pour ce qui touche à l'essentiel, Air Canada, le Commissariat aux langues officielles et votre comité poursuivent un même objectif, celui de veiller à ce que les clients puissent être servis dans la langue de leur choix. Ce qui nous manque, cependant, ce sont les moyens pour le faire.

[Traduction]

Si le Parlement estime que la capacité pour un citoyen de se prévaloir de services de transport aérien dans la langue officielle de son choix est une caractéristique fondamentale de notre pays, alors se doit-il d'engager deux actions distinctes.

D'abord, l'État doit nous fournir les ressources financières nécessaires pour nous acquitter de notre mandat. Autant on attend d'Air Canada qu'elle serve les politiques d'intérêt public du pays et on la considère comme une institution fédérale au regard des lois et de leurs règlements d'application, autant devrait-elle être considérée de même lorsque vient le temps d'accéder aux ressources financières qui lui permettraient de s'acquitter de ce mandat.

Ensuite, l'État doit statuer, par des amendements aux lois en place, que l'atteinte d'objectifs en matière de langues officielles prime sur les conventions collectives et sur le Code canadien du travail. S'il est souhaité d'assurer des services efficaces dans les langues officielles du pays, alors Air Canada doit avoir les moyens nécessaires pour surmonter les obstacles que posent notamment les règles d'ancienneté prévues par les conventions collectives, en vue de protéger les employés bilingues des licenciements en leur donnant préséance sur les employés unilingues.

Le monde des transports aériens au pays a radicalement changé depuis la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada qui a été adoptée en 1988. Si la possibilité de se faire servir dans la langue officielle de son choix est un droit fondamental des citoyens du pays, il ne nous paraît plus raisonnable qu'Air Canada soit la seule compagnie aérienne soumise à de pareilles obligations linguistiques imposées par le législateur. Il serait éminemment plus juste que le gouvernement du Canada poursuive ses politiques générales d'intérêt public davantage par le truchement de lois d'application générale que par celui de règles spécifiquement ciblées sur des entreprises données.

Après tout, si le Parlement estime que les services dans les deux langues officielles sont une valeur canadienne fondamentale, il faut également qu'il s'assure que tous les Canadiens aient accès à ces services, peu importe la compagnie aérienne.

[Français]

Sur ce, monsieur le président, mes collègues et moi-même attendons vos questions. Merci.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Dee.

Nous allons commencer par M. Lauzon.

[Français]

M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à M. Dee et à ses adjoints.

Je vois dans votre rapport que les plaintes contre Air Canada ont diminué au cours des trois dernières années. Elles se chiffraient à 247 en 1998 et à 65 l'année passée. C'est exact? Quelle était la nature de ces plaintes?

M. Duncan Dee: En fait, il s'agissait de plaintes d'ordre plutôt général. Par exemple, l'année passée, il y a eu neuf plaintes concernant les agents de bord ou le service offert pendant un vol. Les centres d'appel ont fait l'objet de deux plaintes. Le service de marketing a reçu neuf plaintes, et le service Aéroplan, une. Solutions clientèle, le service responsable des plaintes des clients, a fait l'objet d'une plainte, et les services techniques, de quatre. Pour le reste, il s'agissait de plaintes concernant les aéroports. Le plus grand nombre d'entre elles, en l'occurrence 15, visaient l'aéroport de Toronto.

En définitive, les plaintes de la commissaire étaient réparties un peu partout au sein de la société.

[Traduction]

M. Guy Lauzon: Merci.

Dans votre exposé, vous avez mentionné que tout le monde devrait être traité sur un pied d'égalité par le gouvernement. C'est ce que vous essayiez de dire, je crois. Vous n'estimez donc pas, pour le moment, que tous les intervenants sont traités de la même façon. Vous estimez que vous êtes désavantagés du point de vue de la concurrence parce que vous devez assurer un service bilingue alors que ce n'est pas le cas des autres compagnies aériennes, en tout cas, pas dans la même mesure. D'autres compagnies prétendent qu'assurer des services bilingues attire les clients, ce que vous avez dit aussi.

Combien cela vous coûte-t-il de devoir vous conformer au règlement alors que les autres ne doivent pas le faire? Quelle est la mesure du désavantage financier dont souffre Air Canada?

● (0920)

M. Duncan Dee: D'abord, nous n'estimons pas que les services bilingues sont un inconvénient. Le fait qu'on soit en mesure de répondre à nos clients en anglais ou en français, ce n'est ni un avantage ni un inconvénient.

Pour ce qui est des iniquités qui existent dans notre secteur, je peux vous dire par exemple qu'Air Canada est obligée de faire de la publicité dans certains journaux, alors que d'un point de vue strictement commercial, ça ne sert à rien. Dans certaines régions du pays où il existe des journaux à distribution restreinte en langue minoritaire, nous sommes en fait obligés de faire de la publicité alors que commercialement ce n'est pas logique. Le fait que les autres compagnies aériennes ne soient pas obligées de faire la même chose montre clairement que nous ne sommes pas tous sur un pied d'égalité.

C'est vrai que les services bilingues attirent les clients. Après tout, 25 à 30 p. 100 de notre clientèle canadienne provient de communautés en situation minoritaire. Nous estimons qu'il est important d'assumer ces services. Mais il faut également savoir que nous avons dû établir une bureaucratie au sein d'Air Canada qui s'occupe uniquement des questions de langues officielles. Ce service n'a d'ailleurs pas été touché par la restructuration car nous estimons qu'on ne peut pas s'en passer.

Le budget qui est réservé au service responsable des langues officielles pourrait très bien être utilisé pour améliorer le service à la clientèle dans les deux langues officielles, au lieu de servir uniquement au mécanisme de rapport. C'est à ces niveaux-là que nous estimons être désavantagés. Mais je répète que les services bilingues sont un fondement de notre stratégie commerciale.

M. Guy Lauzon: Le budget réservé à la bureaucratie dont vous avez parlé, est-il très important?

M. Duncan Dee: Je ne voudrais pas m'avancer car nous n'avons pas pour ça de budget distinct. C'est comme ça qu'Air Canada a toujours fonctionné. La publicité et la bureaucratie supplémentaire doivent coûter des dizaines de millions de dollars.

Mais il s'agit d'une bureaucratie qui ne procure pas d'avantages supplémentaires pour nos clients en matière de langues officielles.

M. Guy Lauzon: Concernant ces dizaines de millions de dollars de votre budget total, pourriez-vous nous donner une idée...?

M. Duncan Dee: Ça ne représente pas une part significative de notre budget total. Les recettes d'Air Canada se situent entre 8 et 10 milliards de dollars par année. Nos coûts d'exploitation sont également de 8 à 10 milliards de dollars par année donc quand on parle de dizaine de millions de dollars, relativement parlant, c'est peu. Mais nos ressources sont limitées. Donc au lieu de dépenser 500 000 \$ pour passer une publicité dans un journal alors que ça nous semble superflu, on devrait embaucher 10 employés au sol, ce qui nous permettrait d'améliorer l'aspect bilingue de nos services.

Voilà le genre de choses auxquelles on devrait s'intéresser.

M. Guy Lauzon: Y a-t-il d'autres fonds que vous voudriez réaffecter? Vous nous avez déjà donné l'exemple des coûts publicitaires qui pourraient servir à l'amélioration des services bilingues.

M. Duncan Dee: À Air Canada, il existe un groupe spécialisé qui s'occupe du dossier des langues officielles. Ce groupe n'aurait plus sa raison d'être si nous étions traités comme WestJet, Jetsgo ou CanJet. Comme les services bilingues attirent le client, et nous en sommes convaincus, on ne devrait pas être obligé de démontrer que nos services sont bilingues.

Pour qu'on ne soit pas désavantagé, il faudrait qu'on soit traité soit comme les autres compagnies aériennes soit comme l'ensemble des institutions fédérales assujetties à la Loi sur les langues officielles. C'est l'un ou l'autre. Si le Parlement estime que nous sommes une institution fédérale en vertu de la Loi sur les langues officielles, on devrait, comme les autres institutions, avoir droit aux subventions du Conseil du Trésor. On entend parler dans les journaux d'Ottawa des fonctionnaires qui suivent des cours de langue. Ces cours ne sont pas gratuits. Eh bien, lorsque les employés d'Air Canada suivent des cours de langue, ça n'est pas gratuit non plus. Et les coûts se répercutent sur les clients.

Nous ne déplorons pas l'application de la Loi sur les langues officielles à Air Canada. Nous estimons simplement que si nous devons nous conformer à ses dispositions, il faudrait qu'on dispose des mêmes outils que les autres institutions régies par cette Loi.

Je le répète, les services bilingues sont rentables. Ils représentent pour un pays comme le nôtre un avantage concurrentiel.

• (0925)

Le président: Merci, monsieur Dee.

[Français]

Merci, monsieur Lauzon.

Monsieur Sauvageau, vous avez sept minutes.

M. Benoît Sauvageau (Repentigny, BQ): Bonjour et bienvenue.

Je m'excuse de commencer mon intervention de cette façon, mais je suis très surpris des commentaires de M. Lauzon. Je me rappelle la position du Parti réformiste et celle de l'Alliance canadienne. Je découvre maintenant que la position du Parti conservateur est à peu près la même en ce qui concerne les langues officielles, en l'occurrence: combien ça coûte? Vous pourriez vous demander ce que cela rapporte ou si on doit faire respecter la Loi sur les langues officielles. Mais voilà, ce que les conservateurs veulent savoir au sujet des langues officielles, c'est combien elles coûtent. À mon avis, on vient de définir cette position de façon assez simple. Lorsqu'elle est véhiculée par une personne provenant d'une communauté en situation minoritaire, c'est d'autant plus troublant.

Maintenant qu'on vient d'apprendre ce qu'il en coûte, on pourrait faire une comparaison. Votre budget consacré aux objets perdus et au retour des bagages doit certainement être plus élevé que celui visant

à faire respecter la Loi sur les langues officielles, surtout s'il s'agit de bagages destinés à la Gaspésie qui se retrouvent en Inde. Il semble que ce soit plus coûteux de retourner les bagages perdus que de faire respecter la Loi sur les langues officielles. De toute façon, cette question ne les préoccupe aucunement.

Cela étant dit, monsieur Dee, à la page 7 de votre présentation, on peut lire ce qui suit:

2. L'État doit statuer, par des amendements aux lois en place, que l'atteinte d'objectifs en matière de langues officielles prime sur les conventions collectives et sur le Code canadien du travail.

Les trois représentants syndicaux qui ont comparu devant nous nous ont dit que, selon eux, la Loi sur les langues officielles primait sur les conventions collectives. Cela est-il suffisant ou vous faut-il amender la loi?

Votre recommandation 1 dit ce qui suit:

L'État doit nous fournir les ressources financières nécessaires pour nous acquitter de notre mandat.

Premièrement, est-ce que vous proposez qu'on amende la loi pour faire reconnaître qu'Air Canada est une institution fédérale?

Deuxièmement, nous sommes d'accord avec vous, étant donné que dans la recommandation 16 de notre rapport, nous disions ce qui suit:

Le Comité recommande au gouvernement d'accorder une assistance financière spécifique et non récurrente à Air Canada afin de lui permettre d'accélérer la cadence de la formation linguistique.

C'était et c'est encore la position de notre comité. Aussi surprenant que cela puisse paraître, les conservateurs avaient voté en faveur de cette recommandation, si je ne m'abuse.

On a posé des questions à la Chambre sur Entreprises Air Canada, une nouvelle structure que vous aviez l'intention de mettre sur pied. On craignait que le siège social devienne une coquille vide et que les structures sous-jacentes, un peu comme pour Canada [*Note de la rédaction: inaudible*], se voient soustraites à l'application de la Loi sur les langues officielles. Est-ce que vous pouvez nous rassurer en nous disant que tel n'est pas le cas?

À la recommandation 5 du rapport déposé en 2002, nous demandions à Air Canada que des sondages sur la disponibilité et la qualité des services en français et en anglais soient menés périodiquement auprès de sa clientèle et que la méthodologie soit approuvée par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Est-ce que la recommandation 5 a été appliquée et, le cas échéant, est-ce qu'on peut avoir des copies du document?

Mon sujet favori, lors de l'étude de ce comité, était la fiche de plainte. C'est une chose merveilleuse que de recevoir de moins en moins de plaintes. Et je vous en félicite. Mais s'il est virtuellement impossible de déposer une plainte, il va de soi que vous en arriverez éventuellement à un total de zéro plainte. On se comprend?

Nous avons recommandé l'adoption d'un formulaire de plainte, et j'avais, à cet effet, fait faire une évaluation des coûts. J'ai donc un modèle pour vous, qui inclut une adresse de retour au Commissariat aux langues officielles.

Selon la recommandation 3, à chaque siège, il devait y avoir un formulaire permettant aux gens de déposer des plaintes. Vous vous êtes engagés à inclure ce formulaire dans la revue *enRoute*. Il se peut que j'aie besoin de nouvelles lunettes, mais toujours est-il que je ne l'ai jamais vu dans cette revue. Pour ce qui est de l'autre formulaire, soit la fiche de sondage, on avait demandé que la Loi sur les langues officielles y soit mentionnée. Bien que je ne puisse pas l'affirmer, il me semble que cela n'a pas toujours été respecté.

J'aimerais avoir une réponse à ce sujet.

● (0930)

M. Duncan Dee: Merci, monsieur Sauvageau.

L'ancienneté est une question très importante. Je sais bien que des témoins des syndicats sont venus donner au comité l'assurance que la Loi sur les langues officielles primait sur leur convention collective.

Je vais vous donner un exemple. Pendant la restructuration, Air Canada a dû congédier des milliers d'employés. On craignait que ce nombre comprenne une grande partie de l'effectif bilingue d'Air Canada, étant donné qu'il s'agissait des employés les plus jeunes, ayant le moins d'ancienneté. Nous avons tenté de négocier avec les syndicats en vue de protéger les employés bilingues et de licencier ceux qui ne l'étaient pas. Nous n'avons pas réussi. Nous avons alors fait cette requête auprès du juge Farley, de la Cour supérieure de l'Ontario, mais ce dernier a refusé, alléguant que les conventions collectives portaient uniquement sur l'ancienneté des employés et non sur leur capacité de servir la clientèle dans les deux langues officielles.

Tant et aussi longtemps qu'il n'y aura pas une décision, un amendement ou une disposition de la loi stipulant clairement que la Loi sur les langues officielles a prépondérance, ce débat va continuer. Il faut clarifier la question à savoir si c'est l'ancienneté d'un employé ou sa capacité de servir la clientèle dans les deux langues qui prime. Je crois que c'est une question importante.

Ensuite, pour ce qui est de l'institution fédérale, nous sommes conscients de la recommandation du comité. En fait, nous avons à cette époque fait une demande de subvention en ce sens auprès du Conseil du Trésor. Nous ne parlons pas ici d'un gros montant, mais pour une compagnie comme Air Canada, qui a subi des pertes financières plutôt importantes, chaque dollar et chaque sou même, est important. Nous avons demandé au Conseil du Trésor de nous traiter comme une institution fédérale, comme nous le sommes en vertu de la Loi sur les langues officielles. On nous a répondu que n'étant pas une institution fédérale, nous ne pouvions malheureusement pas avoir accès aux subventions du gouvernement fédéral visant à appuyer les langues officielles.

En ce qui concerne la troisième question, je peux vous assurer que depuis le moment où nous sommes devenus Ace Aviation Holdings, ou Entreprises Air Canada, il y a un mois et demi de cela, la politique en matière de langues officielles n'a pas changé. Tout est resté pareil et il n'est pas question que les choses changent à cause de la nouvelle structure.

En ce qui a trait à la question suivante, il serait peut-être bon que les membres du comité viennent voir le siège social d'Air Canada, qui est situé à Montréal. Cette infrastructure ne peut pas être démenagée facilement ou être déplacée à la suite d'une décision rapide.

Pour ce qui est des sondages, je vais demander à ma collègue Louise McEvoy de vous répondre. Elle va également traiter de la question relative aux plaintes.

● (0935)

Mme Louise McEvoy (chef de service, Services linguistiques, Air Canada): Pour ce qui est des sondages, je préciserai que nous avons reporté l'exercice pendant que nous étions sous la protection des tribunaux. Nous avons maintenant pris contact avec le Conseil du Trésor en vue de soumettre différents types de sondages. Étant donné que nous disposons maintenant de beaucoup plus de moyens technologiques, nous ne sommes pas obligés de réaliser le même type de sondage qu'il y a dix ans. De concert avec le Conseil du Trésor et une source indépendante, nous essayons de concevoir le meilleur sondage qui soit, compte tenu de nos besoins.

Enfin, nous recevons régulièrement des commentaires, incluant des plaintes. En ce qui concerne la fiche de plainte, on peut la trouver dans l'avion. Par contre, je ne sais pas exactement où elle se trouve.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Air Canada est assujéti à la Loi sur les langues officielles depuis 35 ans. Quand cette entreprise a été privatisée, on savait ce qu'il en était. Je n'accepte pas que des gens d'Air Canada viennent nous dire aujourd'hui qu'ils font pitié. Ils savaient ce qu'ils achetaient. Une évaluation a certainement été faite par des experts. On ne peut pas acheter une entreprise comme celle-là et venir plus tard se plaindre auprès du gouvernement en demandant de ne pas être, comme les autres le sont, assujéti à la loi.

J'ai ici un article paru le 28 juin 2004 dans le journal *Le Soleil*. On y précise que les conservateurs ont proposé d'assujétir toutes les compagnies aériennes, dont WestJet et Jetsgo, à la Loi sur les langues officielles. Or, ce n'est pas le cas actuellement.

J'aimerais qu'on réponde à la question suivante: où en est le Plan d'action 2000 d'Air Canada?

Pour ce qui est du syndicat, j'ai de la difficulté à comprendre la situation. Je sais un peu comment fonctionnent une compagnie, les travailleurs, et ainsi de suite. Je sais aussi que d'habitude, lorsqu'une chose est avantageuse pour la compagnie, cette dernière ne la laisse pas tomber.

Premièrement, est-ce qu'on a, au Canada, une loi portant sur les deux langues officielles? Deuxièmement, est-ce qu'Air Canada y est assujéti? Je n'ai jamais entendu parler d'un syndicat pouvant négocier des conditions contraires à la loi. Si le juge de la Cour supérieure de l'Ontario a affirmé autre chose, je ne suis pas d'accord avec lui. Est-ce qu'Air Canada a fait appel à la Cour suprême pour gagner sa cause?

J'ai été négociateur de 1988 à 1997, et à ce titre, je n'ai jamais pu négocier une convention collective qui outrepassait les limites de la loi. La loi prime sur tout. La commissaire aux langues officielles a dit ici même, à ce comité, qu'Air Canada était assujéti à la Loi sur les langues officielles et qu'il était impossible de négocier une convention collective qui ne respecterait pas cela. C'est une partie intégrante des compétences. L'ancienneté d'une personne ne peut pas primer sur ses compétences. En outre, selon la Loi sur les langues officielles, il faut assurer le service dans les deux langues. À mon avis, Air Canada ne prend pas ses responsabilités et il s'agit ici d'une excuse inacceptable.

En l'an 2004, dans un avion un Dash 8 volant entre Bathurst et Montréal ainsi qu'entre Montréal et Ottawa, j'ai noté que les instructions concernant les mesures de sécurité étaient encore en anglais seulement. On parle ici de sécurité! Vous avez reçu 69 plaintes, mais vous pouvez considérer qu'il y en a maintenant 70. Il est ridicule que votre compagnie n'offre toujours pas ce genre de service dans les deux langues dans ses avions. Comme vous le savez, il y a pour les personnes assises dans la première rangée d'un Dash 8 un petit dispositif relatif au café. Pour une question de sécurité, il faut le soulever. Or, les instructions à cet égard ne sont qu'en anglais. En matière de sécurité, vous êtes assujettis à la loi. Les anglophones peuvent lire les instructions et apprendre à les appliquer, alors que les francophones peuvent bien s'envoyer tout cela en pleine figure, ce n'est pas grave.

La seule raison pour laquelle il y a une cassette dans vos avions, c'est que certains agents de bord sont incapables de lire les instructions relatives à la sécurité. Vous avez une cassette dans les deux langues officielles, mais nom de Dieu, que va-t-il arriver si l'avion est en difficulté? Quelle cassette va-t-on faire jouer? J'ai porté cette question à l'attention du Comité des langues officielles et de Air Canada, mais la situation ne s'est pas améliorée.

J'aimerais savoir combien de personnes ont dû déménager d'une région de l'Ouest à une région de l'Atlantique, par exemple, à la suite de la restructuration de la compagnie. Des changements ont été apportés. Or, je peux vous dire que dans la région de l'Atlantique, les plaintes dont j'ai pris connaissance étaient à l'effet que dans les avions entre Halifax et Terre-Neuve, le bilinguisme laissait à désirer.

J'aimerais entendre vos commentaires.

• (0940)

M. Duncan Dee: Monsieur Godin, je connais votre expertise dans le domaine du travail. Il reste que pendant la restructuration d'Air Canada, nous avons bel et bien essayé de protéger les agents de bord et les agents de service à la clientèle au sol qui étaient bilingues.

Nous avons tenté de négocier cela avec les syndicats, mais ils ont immédiatement refusé. Nous avons présenté cette requête au juge parce que, comme vous, nous pensions que la Loi sur les langues officielles primait sur les conventions collectives, mais le juge a refusé de nous accorder ce droit. Pour cette raison, nous demandons que cette question soit clarifiée, de sorte que tout le monde sache que cette disposition a prépondérance. Je suis tout à fait d'accord avec vous: il faut avoir ce droit.

Quant au nombre d'agents ou d'employés qui ont déménagé d'une région de l'Ouest canadien à une région de l'Atlantique, je n'ai pas de chiffres en main, mais je vous répondrai dans les jours qui viennent. Je poserai la question aux gens d'Air Canada Jazz.

Pour ce qui est de votre plainte concernant le vol, vous avez tout à fait raison, c'est inacceptable. Je suis d'accord avec vous. Je vais assurer le suivi de cette question auprès des gens d'Air Canada Jazz afin de m'assurer que ce problème soit réglé.

M. Yvon Godin: J'aimerais aussi que vous fassiez part au comité du nombre de francophones unilingues ayant été transférés du Québec ou de l'Atlantique à l'Ouest canadien.

M. Duncan Dee: Je pourrai vous donner ces détails au cours des jours qui viennent. Nous allons vérifier.

M. Yvon Godin: J'aimerais aussi que vous fassiez la même vérification relativement aux francophones de l'Ontario.

M. Duncan Dee: Vous parlez de l'équipage ou des employés?

M. Yvon Godin: Je parle de l'équipage et des employés. Je veux savoir combien de francophones unilingues ont déménagé dans l'Ouest canadien.

M. Duncan Dee: D'accord. On va vous faire part de ce chiffre.

M. Yvon Godin: Si possible, j'aimerais savoir combien de francophones unilingues, donc, des gens qui ne parlent aucunement l'anglais, travaillent à Air Canada et combien d'anglophones unilingues y travaillent.

Le président: Merci, monsieur Godin.

Monsieur D'Amours.

M. Jean-Claude D'Amours (Madawaska—Restigouche, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je suis très heureux que vous ayez accepté de comparaître aujourd'hui. Nous vivons tous des situations qui, lorsqu'on parle de sécurité, sont d'une importance extrême. À cet égard, je trouve un peu déplorables certains de vos commentaires. J'y reviendrai.

À la page 3 de votre présentation, on parle des changements apportés lors de l'acquisition de Lignes aériennes Canadien International. Comme l'a mentionné mon collègue M. Godin, vous agissiez pourtant en pleine connaissance de cause. Vous saviez quelles étaient les conditions, et la compagnie les a acceptées. Aujourd'hui, d'après ce que je peux voir, vous rejetez la responsabilité sur les autres. Dans ce cas-ci, vous la rejetez sur le gouvernement. Vous avez signé des ententes et accepté des conditions qu'à l'heure actuelle, vous n'arrivez pas à respecter. À mon avis, ce comportement n'est pas acceptable. J'aimerais que vous me donniez des explications à ce sujet.

Vous avez comparé Air Canada à Petro-Canada. À mon avis, même s'il s'agissait dans les deux cas de sociétés de la Couronne, les services offerts étaient complètement différents. Dans votre cas, on parle de transport, et dans ce contexte, la sécurité est cruciale. Je n'ai qu'à penser à un francophone unilingue qui serait placé à côté de la porte dans l'avion. Les mises en garde n'étant formulées qu'en anglais, il pourrait, par erreur, tourner la poignée de la porte. Qu'arriverait-il alors? Cet avion serait en fort mauvaise posture. Compte tenu du type de services que vous offrez, il faudrait à mon avis que vous soyez très prudents en matière de sécurité.

Comme je l'ai mentionné déjà, vous êtes assujettis à une entente que vous avez acceptée. Vous dites aujourd'hui qu'à cause de la restructuration, les plus jeunes employés, majoritairement bilingues, ont été licenciés.

Excusez l'expression, mais j'aimerais bien savoir si vous avez dormi sur la *switch*. Pourquoi ne s'est-on pas assuré plus tôt que le bilinguisme soit en meilleure posture au sein de la compagnie? Vous dites maintenant qu'à cause de la restructuration, les plus jeunes employés sont partis. Qu'en est-il de cette affaire? Est-ce que seuls les plus jeunes avaient la formation requise pour fournir des services en français à la population francophone?

• (0945)

M. Duncan Dee: Merci pour vos questions, monsieur D'Amours.

La première question portait sur les conditions pendant l'achat des Lignes aériennes Canadien International. Il faut comprendre que ces conditions ont été imposées par le gouvernement de l'époque. Selon ces conditions, nous devons respecter la Loi sur les langues officielles mais, en même temps, il fallait intégrer à 100 p. 100 les employés de Canadien International, dont 87 p. 100 étaient unilingues anglophones. Ce n'est pas nous qui avons engagé ces gens, mais Canadien International.

Vous parlez de ce qui s'est passé pendant la restructuration. Les employés qui avaient le plus d'ancienneté à Air Canada étaient des employés de l'ex-Canadien International. Un groupe d'employés qui n'ont jamais été assujettis à la Loi sur les langues officielles et qui ont été intégrés de façon rapide sont protégés à cause de leur ancienneté. Ce sont les employés qui avaient commencé leur carrière à Air Canada qui étaient bilingues, parce que la politique d'embauche d'Air Canada oblige un employé à être bilingue avant d'être engagé par la compagnie.

Pour ce qui est de la sécurité, je suis tout à fait prêt à prendre des cas spécifiques ou des exemples. Je vais faire le suivi tout de suite auprès de notre personnel responsable du genre de question soulevé par M. Godin. Comme vous l'avez souligné, c'est une question de sécurité, et on ne peut pas faire de compromis là-dessus.

Je crois que ce sont toutes les questions que vous aviez.

M. Jean-Claude D'Amours: Je pense que vous n'avez peut-être pas compris le sens de mon intervention sur l'intégration de Canadien International.

Je peux comprendre que vous êtes une entreprise responsable et que les gens, à cette époque, étaient des gens responsables. Vous saviez quelles étaient les exigences. Vous dites que c'est la faute de l'un ou de l'autre, mais vous avez agi en connaissance de cause. Vous n'aviez aucune obligation, si cela ne vous arrangeait pas à ce moment-là.

M. Duncan Dee: Monsieur D'Amours, à ce moment-là, nous avons soulevé ce problème auprès du gouvernement fédéral. Nous avons demandé au gouvernement fédéral comment il pouvait nous placer dans une situation où nous devons respecter la Loi sur les langues officielles et, en même temps, intégrer un groupe d'employés dont 87 p. 100 étaient unilingues anglophones. Nous lui avons dit que c'était impossible. À ce moment-là, la réponse du gouvernement a été de nous donner une période de transition pour y arriver.

Cependant, comme vous le verrez ici, à Ottawa, au gouvernement fédéral, c'est impossible de rendre bilingues, en trois ans, des adultes anglophones qui n'ont jamais eu de formation formelle en français. Nous avons essayé avec toutes les ressources que nous avons. Ce n'était pas facile.

Nous avons soulevé ce problème avec le ministre de l'époque, et il nous a dit que la seule chose qu'il était prêt à faire pour nous aider était de nous donner une période de transition.

• (0950)

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

On passe au second tour.

[Français]

Cette fois-ci, les échanges seront d'une durée de cinq minutes. On commence par M. Poilievre.

M. Pierre Poilievre (Nepean—Carleton, PCC): Je remercie notre témoin.

Pour commencer, je dirai que nous, comme conservateurs, pensons que les coûts sont importants. Je veux aussi vous assurer que nous n'accepterons jamais le conseil d'un parti qui pensait que c'était trop cher de partager les drapeaux canadiens avec des anciens combattants. Nos valeurs sont totalement différentes de celles des bloquistes, et j'en suis très fier.

[Traduction]

On ne va certainement pas écouter les conseils sur les coûts et les valeurs que nous donne un parti qui estimait que ça coûtait trop cher de partager notre drapeau canadien avec les anciens combattants.

[Français]

Pour commencer, je voudrais aborder la première recommandation que vous avez faite: « L'État doit nous fournir les ressources financières nécessaires pour nous acquitter de notre mandat. » Je pense que mon collègue conservateur voulait savoir quel montant ou quel genre de ressources vous voudriez obtenir. Pourriez-vous nous expliquer plus spécifiquement ce que vous cherchez?

M. Duncan Dee: Pendant l'intégration avec Canadien International—et c'est toujours le cas, parce qu'on parle d'un grand nombre d'employés—, nous avons demandé au gouvernement fédéral une subvention de 140 millions de dollars afin de pouvoir former un grand nombre d'employés unilingues anglophones dans l'autre langue officielle. À ce moment-là, nous devons former 4 015 employés unilingues de l'ancien Canadien International. Je n'ai pas le chiffre actuel exact, mais il n'y a pas une grande différence, puisque ce sont surtout les employés de l'ancien Canadien International qui sont restés à Air Canada parce qu'ils avaient le plus d'ancienneté parmi nos employés.

À ce moment-là, Air Canada demandait une subvention de 140 millions de dollars, non seulement pour la formation, mais aussi pour remplacer ces employés de l'ancien Canadien International pendant qu'ils prenaient des cours de français.

[Traduction]

M. Pierre Poilievre: Très bien. Dans la tête de certaines personnes, les coûts ne sont pas importants et par conséquent 140 millions de dollars, ce n'est qu'une bagatelle. Je voudrais poser une question qui a déjà été soulevée par d'autres députés car j'estime qu'elle est pertinente. Votre société a accepté le mandat qui lui était proposé tout comme les actionnaires par le biais de leur participation. Vous demandez maintenant aux contribuables d'assumer les coûts d'un mandat que vous avez accepté. Comment conciliez-vous ces deux choses?

M. Duncan Dee: D'abord, il est important de dire clairement, comme je l'ai d'ailleurs dit à M. D'Amours, que c'est le gouvernement de l'époque qui a choisi de nous imposer la protection des ex-employés de Canadien. C'était l'un des cinq principes qui devait apparemment être respecté.

Pour ce qui est des contribuables, à l'époque de la restructuration, nous avons demandé à être traités comme les institutions gouvernementales. Évidemment, si la Loi sur les langues officielles ne s'appliquait plus, on ne demanderait pas que tout le monde soit traité sur un pied d'égalité. Je dis que les mêmes conditions doivent s'appliquer à notre compagnie et aux autres sociétés du secteur privé qui ne sont pas assujetties à la loi; ou bien on devrait être traité comme les autres institutions assujetties à la loi. Soit l'un soit l'autre, voilà ce qui nous semble logique.

● (0955)

M. Pierre Poilievre: Très bien. Pour conclure, vous avez dit qu'en raison des règlements linguistiques, vous étiez obligés d'utiliser des ressources qui auraient pu servir à assurer les services de première ligne bilingues à des fins non productives, comme la publicité et l'administration. Pourriez-vous nous en dire davantage?

M. Duncan Dee: Je vous ai déjà donné quelques exemples plus tôt... Je répète qu'il ne s'agit pas de centaines de millions de dollars, mais il faut savoir que dans notre secteur les marges sont très petites. Dans notre cas, nous avons accusé des pertes avec les années. La formation et l'intégration des employés sont importantes, mais nous avons besoin des mêmes ressources que celles qui sont attribuées aux institutions fédérales en plus des budgets de base.

Je pense que ce comité, dans sa vie antérieure, a formulé une recommandation en ce sens, recommandation que le gouvernement n'a pas acceptée. Le comité l'a d'ailleurs reconnu. Les députés qui étaient ici à cette époque ont reconnu que ce besoin existait bel et bien. Le comité avait raison, nous avons besoin de ces ressources. Nous ne sommes pas toujours en mesure de procéder aussi rapidement qu'on le voudrait.

Le président: Merci, monsieur Dee.

Monsieur Godbout.

[Français]

M. Marc Godbout (Ottawa—Orléans, Lib.): Merci aux représentants d'Air Canada d'être venus nous rencontrer aujourd'hui. Sans aucun doute, ce n'est pas votre dernière apparition devant le comité.

Je suis peut-être un peu naïf. Quand j'ai su que les gens d'Air Canada allaient venir, je pensais que vous alliez nous présenter votre plan pour corriger des situations inacceptables depuis plusieurs années en ce qui concerne la Loi sur les langues officielles.

Évidemment, je sais que les compagnies aériennes sont en difficulté financière. Je pense que ce n'est certainement pas à cause de la Loi sur les langues officielles. Au moins, vous avez été assez honnêtes pour dire que ces sommes ne représentaient pas une grosse part du gâteau dans le budget d'une multinationale comme Air Canada.

D'autre part, il a également été clairement établi que personne ne vous a forcés à intégrer Canadien International. Je me souviens de cette bataille épique. Vous étiez bien contents de faire la fusion avec Canadien International. Cela me pose un peu de difficulté que vous reveniez après coup pour vous plaindre de tel et tel élément et pour demander que le gouvernement s'en charge. Mais ce n'est pas là-dessus que j'aimerais vous interroger aujourd'hui.

Je vois mon ami Godin de l'autre côté de la table. Les syndicats n'aiment pas tellement cela, mais il y a toutes sortes de raisons à ce qu'une compagnie se restructure et crée plusieurs filiales. Parfois, ce sont des raisons syndicales qui vous permettent peut-être de changer un peu vos pions de place.

Cependant, quand on fait l'analyse de vos plaintes, on voit que cela se détériore de plus en plus quand on tombe dans vos filiales. Êtes-vous d'accord pour dire que c'est là que vous devez investir le plus d'énergie pour ce qui est du respect de la Loi sur les langues officielles? Selon vous, êtes-vous assujettis, au niveau de vos filiales, à la Loi sur les langues officielles?

M. Duncan Dee: Ce que nous avons dit dès le début de notre restructuration, c'est qu'il n'y aurait pas de changement dans nos obligations par rapport aux langues officielles. Le 1^{er} octobre, la nouvelle structure de la compagnie est devenue une réalité, mais il n'y a pas eu de changement depuis cette date par rapport à nos obligations quant aux langues officielles, et il n'y en aura pas.

En ce qui concerne vos premiers commentaires, je suis d'accord pour dire qu'Air Canada, comme beaucoup d'autres institutions fédérales, avait beaucoup de problèmes à atteindre un niveau de bilinguisme acceptable ou parfait. Je suis tout à fait d'accord là-dessus. On fait des efforts pour améliorer la situation. Mais il faut tout de même dire qu'Air Canada n'est pas le pire des transporteurs aériens. Nous avons quand même des réussites par rapport aux langues officielles.

● (1000)

M. Marc Godbout: Je vais vous arrêter ici. Vous dites que vous faites des efforts. C'est justement cela que je voulais voir ce matin. Je voulais voir une présentation de votre plan d'action pour corriger la situation. Honnêtement, dans votre document, je n'en vois pas du tout. Alors, pourriez-vous me dire quelles trois grandes stratégies vous allez mettre en place pour corriger la situation et ne pas être le candidat vedette du commissariat aux langues officielles?

M. Duncan Dee: Monsieur Godbout, notre plan d'action est disponible sur le site web. Nos trois grandes stratégies, c'est premièrement...

M. Marc Godbout: Vous venez comparaître devant le Comité permanent des langues officielles. J'aimerais savoir ce que vous allez faire pour corriger cette situation.

M. Duncan Dee: Monsieur Godbout, on m'a dit que la présentation ne devait pas durer plus de 10 minutes. Alors, j'ai essayé de vous donner un résumé de ce que nous sommes en train de faire. Nous avons un plan d'action axé d'abord sur la formation. Pour nous, la formation est primordiale.

À Air Canada, il y a trois éléments de notre budget qui n'ont pas été touchés pendant la restructuration. Le premier est la sûreté, le deuxième est la sécurité, et le troisième est la formation en matière de langues officielles. Cela démontre quand même, monsieur Godbout, que nous sommes engagés à faire mieux dans le domaine des langues officielles. Mais, en comparaison avec les autres transporteurs, même vous, monsieur Godbout, devez comprendre que nous ne sommes pas les pires.

M. Marc Godbout: Les autres transporteurs ne sont pas ici aujourd'hui; il est question d'Air Canada.

Le président: Merci, monsieur Godbout.

M. Marc Godbout: Pourrait-on voir le plan d'action, monsieur le président?

Le président: On peut le demander.

M. Benoît Sauvageau: J'ai une copie du plan d'action. Il était disponible sur Internet et a été révisé en novembre 2004. Je pourrais le faire circuler après en avoir fait des photocopies.

M. Duncan Dee: Nous pouvons en fournir une copie à tous les membres du comité, cela ne cause aucun problème. Ce n'est pas un plan d'action secret. On peut le trouver sur notre site web et nous l'avons déposé au Bureau de la Commissaire aux langues officielles.

Le président: Mme le greffier va l'imprimer et le distribuer aux membres du comité. Merci.

Monsieur Desrochers, vous avez la parole.

M. Odina Desrochers (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, BQ): Monsieur le président, je vous remercie beaucoup. Sans vouloir faire de bataille politique, j'aimerais malgré tout répliquer aux propos de mon collègue conservateur, puisqu'il a soulevé un incident du passé. J'aimerais lui rappeler que son chef, M. Stephen Harper, déclarait le printemps dernier, alors qu'il convoitait le vote des Québécois, qu'il était favorable au maintien du statut des langues officielles.

Par contre, si je me fie à ce que j'entends de la bouche des députés qui sont ici présents depuis que je suis membre du Comité permanent des langues officielles, ou les conservateurs ne respectent pas l'opinion de leur chef, ou M. Harper a été opportuniste. L'avenir nous le dira, monsieur le président.

Le président: J'aimerais demander aux membres du comité de s'intéresser un peu plus au témoin et un peu moins aux partis adverses, s'il vous plaît.

Cela est valable pour tout le monde.

M. Odina Desrochers: Monsieur le président, je suis d'accord avec vous, mais je souhaitais qu'Air Canada entende cette opinion. Nous ne sommes pas ici pour démolir les langues officielles, nous sommes ici pour les défendre et les maintenir. C'est pour cela que je suis intervenu, monsieur le président.

J'aimerais poursuivre, monsieur Dee. Vous dites que 87 p. 100 des gens étaient unilingues chez Canadien International. De ce nombre, combien ont accepté de suivre une formation et de devenir bilingues?

M. Duncan Dee: Mme McEvoy a les détails. Excusez-moi.

Mme Louise McEvoy: À partir du moment où on a intégré Lignes aériennes Canadien International à Air Canada, on n'a plus tenu compte de qui était un ancien employé de Canadien International et de qui était un ancien employé d'Air Canada. Il y a encore beaucoup d'employés qui prennent des cours de langue. Je ne pourrais pas vous dire en ce moment qui était un ancien employé de Canadien International.

M. Odina Desrochers: M. Dee nous mentionne que ce pourcentage de 87 p. 100 constitue un problème. C'est pourquoi j'aimerais savoir quels sont les efforts faits par cette compagnie pour que les employés unilingues deviennent bilingues et se conforment aux politiques d'Air Canada. À mon avis, c'est important. Vous dites que cela vous coûte cher. De mémoire, d'après ce que j'en ai su, l'harmonisation entre les deux conventions collectives n'a pas été chose facile non plus.

•(1005)

M. Duncan Dee: Monsieur Desrochers, tout comme vous, Air Canada n'est pas ici pour démolir les langues officielles.

Parlons de ce que nous faisons pour encourager les employés à apprendre les deux langues officielles. Premièrement, nous avons

offert aux employés un remboursement total des frais de scolarité s'ils suivent d'eux-mêmes des cours privés de français. Cette mesure n'a pas été affectée par la restructuration, même si nous avons aboli toutes les autres subventions à ce niveau. Deuxièmement, nous faisons de la publicité dans tous les aéroports hebdomadairement, à moins que ce ne soit mensuellement.

Mme Louise McEvoy: Notre campagne est en vigueur toute l'année.

M. Duncan Dee: Nous faisons cela dans le but d'encourager la formation dans les deux langues officielles. Ces cours sont gratuits et les gens sont récompensés s'ils suivent ces cours.

M. Odina Desrochers: Oui, mais vous ne nous avez toujours pas dit quels efforts avaient été faits par les ex-employés de Canadien International. J'ai bien compris que vous investissez dans la formation.

Vous nous dites que M. le juge a dit que les conventions collectives prévalent en ce qui a trait aux langues officielles. Comment voulez-vous, en tant qu'employeur, maintenir des services bilingues, alors que 87 p. 100 des gens qui débarquent chez Air Canada sont unilingues? Vous devez choisir si vous gardez une personne unilingue. Vous avez des choix à faire en fonction de l'ancienneté des agents à bord des vols internationaux, intérieurs et régionaux. J'aimerais que vous nous expliquiez comment vous pouvez respecter les langues officielles dans un contexte semblable.

M. Duncan Dee: Cela représente un défi majeur. Nous avons beaucoup de difficulté à maintenir ce niveau de service. À plusieurs reprises, nous avons décidé de ne pas mettre à pied du personnel. On aurait pu en licencier plus, parce que le niveau de travail était moindre. Cependant, nous avons décidé, afin de maintenir notre capacité de servir notre clientèle dans les deux langues officielles, de conserver, autant que possible, un certain nombre d'agents de bord ou d'agents à la clientèle au sol bilingues. En fait, nous avons protégé non seulement ceux que la loi nous demande de protéger, c'est-à-dire les employés les plus anciens, mais aussi les employés les plus bilingues. C'est un défi et une question d'équilibre.

M. Odina Desrochers: Vous parlez de service bilingue. Cela veut-il dire que s'il y a dix agents de bord, un d'entre eux est bilingue et les neuf autres sont unilingues?

M. Duncan Dee: Non.

M. Odina Desrochers: C'est souvent ce qu'on observe quand on prend des vols internationaux ou intérieurs d'Air Canada.

M. Duncan Dee: Non. Pour chaque vol, selon la capacité, il y a un nombre minimal.

M. Odina Desrochers: C'est au maximum un ou deux, monsieur Dee. Je l'ai vu. J'ai même entendu parler d'un vol bilingue en anglais et en chinois. Cela se passait entre Calgary et Vancouver.

M. Duncan Dee: Non...

Le président: Merci, monsieur Desrochers et monsieur Dee.

Monsieur Godin, allez-y.

M. Yvon Godin: Monsieur Dee, tout à l'heure, vous avez dit qu'il fallait qu'il y ait des journaux bilingues dans les avions. Est-ce bien cela?

M. Duncan Dee: Non, pas dans l'avion.

M. Yvon Godin: C'était plutôt la publicité, n'est-ce pas?

M. Duncan Dee: Oui, c'est cela. On parle de la publicité dans les journaux.

M. Yvon Godin: J'allais dire que nous n'avons pas de journaux, de Bathurst à Montréal.

M. Duncan Dee: Non.

M. Yvon Godin: Je voulais simplement vérifier si j'étais bien traité.

M. Duncan Dee: Non, excusez-moi. Peut-être me suis-je mal exprimé. Ce n'est pas ce que j'ai voulu dire.

M. Yvon Godin: Je suis obligé d'être d'accord avec vous en ce qui concerne la formation. J'étais ici au comité quand nous avons rédigé le rapport de 2000. Nous disions que le gouvernement fédéral devait assumer une partie de la responsabilité de la formation, puisqu'il obligeait Air Canada à offrir des services bilingues. Cela fait partie de la loi. De plus, il obligeait Air Canada à prendre Canadien International.

À cette époque, le comité était unanime sur le fait que le gouvernement devait participer à la formation. Cela ne se fait pas seulement pour les emplois fédéraux. Il existe aussi des compagnies au Canada où l'on offre cette formation. Cela fait partie de la phase 2 de l'assurance-emploi. On alloue de l'argent pour former les travailleurs et les travailleuses afin qu'ils conservent leur emploi.

C'est ainsi que nous avons argumenté la question, je m'en souviens bien. J'appuie cet élément et je dis que le gouvernement devrait étudier cette recommandation, parce qu'elle était sérieuse et que cela pourrait aider la compagnie.

Cependant, y a-t-il un suivi qui est fait en ce qui concerne le plan d'action et le rapport? Avez-vous évalué le plan d'action, et où en êtes-vous?

• (1010)

M. Duncan Dee: Monsieur Godin, merci de votre question.

Le plan d'action a été mis à jour en novembre, en fait ce mois-ci. Nous sommes en train de renouveler le plan d'action encore une fois pour nous assurer que toutes les démarches promises—et il y en avait beaucoup—sont complétées ou en cours. Louise, je ne sais pas si vous pouvez donner plus de détails là-dessus.

Cependant, pour ce qui est de la plupart des engagements contenus dans le plan d'action, nous les avons respectés. Sommes-nous parfaits? Loin de là. Je suis le premier à vous l'avouer. En revanche, faisons-nous un effort? Je crois qu'il faut dire que, même si nous ne sommes pas parfaits, nous faisons un effort pour respecter nos engagements et nos obligations par rapport aux langues officielles.

Je sais que vous avez des plaintes. Vous et vos collègues êtes parmi les plus fréquents voyageurs d'Air Canada.

M. Yvon Godin: Nous sommes de bons clients.

M. Duncan Dee: Vous êtes de bons clients, et je suis tout à fait heureux que vous voyagiez à bord des avions d'Air Canada.

M. Yvon Godin: Si nous déposons une plainte chaque fois qu'il y a des motifs pour le faire, monsieur Dee, vous en auriez plus de 69, je peux vous le garantir.

M. Duncan Dee: Je suis certain que c'est la vérité, monsieur Godin.

M. Yvon Godin: Chaque plainte en vaut 50, normalement.

M. Duncan Dee: Chaque plainte vaut 50 plaintes, nous en sommes conscients. Nous ne nous réjouissons pas du fait que nous n'avons reçu que 69 plaintes.

M. Yvon Godin: Pourtant, monsieur Dee, par l'intermédiaire du président, vous avez dit que vous aviez reçu seulement 69 plaintes

sur 30 millions de clients. Ce n'est pas correct. C'est parce que les gens ne se plaignent pas.

Je vais vous donner un exemple, monsieur Dee. Je pense qu'entre Ottawa et Toronto le service devrait être bilingue. Je veux simplement vous expliquer comment une personne peut se sentir. Une fois, j'ai voyagé dans la classe affaires, non pas parce que j'avais acheté un billet pour cette classe, mais parce que j'avais eu une promotion pour monter dans la classe affaires. Dans cette classe, il y avait seulement un agent de bord, qui était unilingue anglophone.

C'est vrai que je peux demander un service en français. Mais je vous dirai franchement, en bon français, que c'est écoeurant de demander à la personne si elle peut aller chercher quelqu'un qui parle français. Ce sont des choses auxquelles il faut faire attention. Cela arrive aujourd'hui, à la minute où l'on se parle.

M. Duncan Dee: Monsieur Godin, je partage votre déception à cet égard. Je trouve inacceptable que quelqu'un ne puisse pas être servi dans la langue de son choix. C'est pour cela que nous faisons tellement d'efforts pour essayer de former notre personnel.

De plus, je vous dirai en toute franchise que pendant la restructuration, nous avons essayé autant que possible de protéger nos employés bilingues. Cependant, à ce moment-là, non seulement les syndicats mais aussi les cours ont dit que l'ancienneté était primordiale.

M. Yvon Godin: Je veux revenir sur ce point, parce qu'il est important.

Pourquoi ne prend-on pas en considération la façon dont on détermine où les personnes vont travailler, dans un avion où il y a une classe affaires et d'autres classes? S'il n'y a qu'une seule personne dans une partie de l'avion, c'est comme s'il n'y avait qu'une seule personne dans l'avion.

Je ne pense pas que le client doive mentionner qu'il veut se faire servir dans sa langue. Il devrait pouvoir être servi dans sa langue.

M. Duncan Dee: Je crois que c'est parce qu'on essaie, quand il y a trois agents de bord dont un est bilingue et les deux autres ne le sont pas...

• (1015)

M. Yvon Godin: Vous avez un problème.

M. Duncan Dee: Nous avons un grand problème à cet égard. Je suis tout à fait d'accord avec vous.

L'idéal pour nous serait que tous nos employés soient bilingues. Tel est l'idéal et tel est le but que nous poursuivons en investissant dans la formation. C'est pourquoi nous n'avons pas réduit ce budget d'un cent.

Je partage votre déception de savoir que nous ne sommes pas capables de servir tous nos clients à 100 p. 100 dans les deux langues officielles chaque fois qu'ils nous appellent. Ce n'est pas bien. En toute franchise, je partage cette déception.

Toutefois, dans le cas d'un vol où il n'y a que trois agents de bord en classe affaires, dont un est bilingue et dont les deux autres ne le sont pas, peut-être que ce qui a été décidé... Je ne sais pas ce qui s'est passé dans ce cas spécifique, mais peut-être que...

M. Yvon Godin: Vous présumez qu'ils parlent tous anglais.

M. Duncan Dee: Non...

Le président: Merci, nous devons vous interrompre.

[Traduction]

Troisième tour de questions.

Monsieur Scheer.

M. Andrew Scheer (Regina—Qu'Appelle, PCC): Une question brève. En vertu de la Loi sur les langues officielles, vous avez des responsabilités précises que ne partagent pas les autres transporteurs.

On pourrait également dire que vous avez bénéficié de vos rapports avec le gouvernement fédéral. En effet, le gouvernement vous a accordé une aide financière dans les dernières années. Même s'il n'y a pas de budget réservé au bilinguisme ou aux langues officielles, on peut quand même dire qu'on vous a accordé de l'aide financière. Est-ce bien le cas?

M. Duncan Dee: Ce serait plutôt le contraire. À l'époque où la ligne aérienne Canadien existait encore, nous nous sommes souvent plaints du fait que le gouvernement fédéral aidait davantage Canadien qu'Air Canada avec ses subventions—par exemple, en achetant pour Canadien des avions Airbus à un prix supérieur à celui du marché. Je pourrais vous donner d'autres exemples, mais tout cela, c'est du passé.

Pour ce qui est de savoir si Air Canada reçoit plus que sa juste part de subventions fédérales, il y a déjà longtemps que nous n'avons pas reçu de subventions fédérales, à part les sommes qui ont été versées à tous les transporteurs aériens après le 11 septembre et qui ont été calculées en fonction du nombre de vols de chaque transporteur. Comme Air Canada est le plus important transporteur, elle a eu proportionnellement la plus grande part de ces fonds.

Les fonds que nous avons reçus du gouvernement fédéral représentent ce à quoi nous avons droit. Je le répète, le gouvernement fédéral n'a versé aucune subvention au secteur du transport aérien ces dernières années, sauf après le 11 septembre.

M. Andrew Scheer: Outre l'aide financière qui a été accordée à tous les transporteurs après le 11 septembre, Air Canada n'a-t-elle pas reçu de l'aide quand elle était au bord de la faillite?

M. Duncan Dee: Non, pas un cent.

M. Andrew Scheer: Je vois.

C'est tout.

Le président: Merci, monsieur Scheer.

[Français]

Nous passons à M. Sauvageau.

M. Benoît Sauvageau: Hier, j'ai fait sortir le plan d'action qui a été mis à jour en novembre 2004. Je vais d'abord vous lire la recommandation 3 du rapport du comité, et non celle de votre plan d'action:

Le Comité recommande au président d'Air Canada d'inclure dans son plan d'action des mesures visant à mieux informer sa clientèle de l'existence de ses droits linguistiques et des moyens à sa disposition pour se plaindre, en l'occurrence à la Commissaire aux langues officielles. Pour ce faire, il suggère notamment que soit inclus dans la pochette derrière les sièges de tous ses avions un formulaire de plainte en bonne et due forme, préaffranchi, destiné au Commissariat aux langues officielles;

Et voici comment, dans votre plan d'action, vous avez répondu à la recommandation 3:

Conformément à la recommandation du Comité mixte sur les langues officielles, **informer la clientèle de ses droits linguistiques et l'inviter à envoyer des commentaires.** Les moyens les plus efficaces d'obtenir cette rétroaction sont en cours d'évaluation.

C'était en février 2002 et nous sommes en novembre 2004. Voilà donc ce que vous avez fait. Votre échéancier pour le troisième trimestre de 2002 contenait les éléments suivants: deux énoncés dans

la revue *enRoute*. Il s'agissait sûrement de celui-ci: « Le choix est vôtre... le plaisir de vous servir est nôtre. » Vous avez énoncé cela deux fois. Votre échéancier contient aussi les éléments suivants: Carte commentaires (à bord); Internet (1^{ère} page); Annonces avant décollage.

Toutefois, cela ne répond pas à la recommandation 3. Pour répondre à la recommandation 3, qui demande qu'un formulaire de plainte soit inclus dans toutes les pochettes à l'arrière des sièges, il faudrait qu'il y en ait un. C'est peut-être trop cher. Si vous me le permettez, je ferai distribuer le formulaire de plainte que je vous ai proposé dans les deux langues officielles par l'entremise de la greffière. Donnez-en un aussi à Mme Beaulieu du Bureau de la Commissaire aux langues officielles. Si je ne me trompe pas, son nom est bien Beaulieu.

J'ai aussi fait faire une estimation des coûts en 2002. Si vous en vouliez 25 000 exemplaires, il en coûterait 2 987 \$. Si vous en vouliez 400 000 exemplaires, il en coûterait plus ou moins 20 000 \$. Toutefois, dans le cas du gouvernement fédéral, il ne faut jamais se limiter à une soumission, parce que ce n'est pas acceptable. J'ai donc obtenu une deuxième soumission. Les prix sont à peu près les mêmes. Pour 200 000 exemplaires, il en coûterait 11 385 \$ et pour 400 000 exemplaires, il en coûterait plus ou moins 20 000 \$.

Compte tenu du fait que ces chiffres ne sont pas trop élevés, pouvez-vous mettre en oeuvre la recommandation, qui vous a été faite il y a deux ans, et fournir à la clientèle, derrière les sièges de tous les avions, un formulaire de plainte en bonne et due forme, pré-affranchi et destiné au Commissariat aux langues officielles? C'était ma question.

Vous verrez, c'est bien fait. Selon l'évaluation, il s'agit d'un procédé d'impression en quadrichromie, sur du beau papier de 8,5 x 14. L'épaisseur du papier est de 200 millimètres.

• (1020)

M. Duncan Dee: Cela ressemble au formulaire que nous avons imprimé.

M. Benoît Sauvageau: Il est ici. C'est un vieux formulaire.

M. Duncan Dee: Non, c'est différent.

M. Benoît Sauvageau: Le formulaire que vous avez imprimé est-il disponible? Quand je voyage en avion—ce que je fais moins souvent que M. Godin—, je demande aux agents de bord si je peux avoir un formulaire de commentaires.

On pense toujours que je veux déposer une plainte. Toutefois, on peut vouloir faire des commentaires positifs. On me dit souvent—je ne dis pas que c'est toujours ainsi—qu'il n'y en a pas.

La recommandation précise bien « derrière chaque siège ».

Je me rappelle que Mme Perreault-Ieraci m'a dit que cela coûterait trop cher parce qu'on allait en faire imprimer beaucoup. Je dis que vous n'aurez pas 100 p. 100 de plaintes. J'en suis sûr. Il y en aura plus que 65, mais vous n'aurez pas besoin d'un formulaire par vol, par siège. Je ne pense pas.

Par conséquent, quel en sera le coût? Si vous avez besoin d'un formulaire par vol, par siège, cela voudra dire que vous recevrez 30 millions de plaintes. On a un problème. Est-on conscient de cela?

Par conséquent, après deux ans, comment allez-vous respecter la recommandation 3?

M. Duncan Dee: Je suis heureux de savoir que l'agent de bord a dit qu'il n'y en pas, au lieu de dire qu'il n'en restait plus.

C'est une question sérieuse. Je crois qu'il faut que nous fassions mieux. Il y a, dans nos avions, à l'avant, une espèce de présentoir où nous avons commencé à mettre les formulaires de plainte. Je prends l'avion assez souvent et je suis d'accord sur l'affirmation qu'il y a plus de cas qu'on le voudrait où ces formulaires ne sont pas disponibles.

Ils ne sont pas faits exactement comme cela. Vous avez notre exemplaire.

M. Benoît Sauvageau: Ils ne sont pas chers.

M. Duncan Dee: Ils sont plus beaux, en fait.

M. Odina Desrochers: Est-ce une agence de publicité qui a fait cela?

M. Duncan Dee: Oui. Sont-ils disponibles partout? Vous connaissez la réponse. Non, ils ne le sont pas.

Je vais voir comment on peut s'assurer que ce soit mis dans les pochettes devant les passagers. Je pense que c'est peut-être plus facile à faire que ce que croyait Mme Perreault-Ieraci.

Je ferai part de nos efforts au greffier d'ici une à deux semaines tout au plus.

M. Benoît Sauvageau: En conclusion, si le président me le permet, je vous donnerai les numéros de téléphone pour les deux soumissions que j'ai reçues.

Le président: C'est de la publicité que vous faites?

Merci, monsieur Sauvageau.

On poursuit avec Mme Boivin.

Mme Françoise Boivin (Gatineau, Lib.): Bonjour et merci d'être présents. J'essaierai de limiter mes *stunts* publicitaires.

À mon avis, c'est tellement important. J'imagine que les plaintes constituent un élément du respect des langues officielles. Cependant, ce qui m'intéresse beaucoup plus est la culture de l'entreprise.

J'ouvrirai une petite parenthèse positive. J'aime beaucoup votre nouvelle annonce publicitaire avec Céline Dion. Je suis surprise que personne n'en ait parlé. Je ne peux plus l'entendre, car je suis fatiguée d'aller me coucher avec cette chanson dans la tête. Cependant, cela démontre combien c'est efficace. Le fait que ce soit bilingue est également apprécié.

Cela dit, la question de la culture d'entreprise va plus loin. Vous avez dit que, quand vous avez acquis Canadien International, 87 p. 100 des employés étaient unilingues anglophones. C'est un facteur. Je comprends que vous n'avez pas nécessairement gardé le décompte. Cependant, vous êtes sûrement en mesure de nous dire aujourd'hui, en 2004, quel pourcentage d'employés unilingues anglophones il reste.

Deuxièmement, avez-vous opté pour ce qu'on peut appeler élégamment un congédiement administratif? En d'autres mots,

avez-vous eu à mettre à pied des employés unilingues, surtout anglophones, j'imagine? Un peu comme mes collègues de l'autre côté de la table, j'ai moi aussi une formation en droit du travail. Il faut dire que je suis procureure patronale et que j'en ai vu de toutes les couleurs.

Une chose me fatigue tout particulièrement. Je vois que la deuxième recommandation dans le document que vous nous présentez indique que vous voulez amender les lois en place, dont le Code canadien du travail, pour mettre de côté la notion d'ancienneté. Bien que je sois d'accord avec M. Godin sur la présence des langues officielles, je garde une inquiétude. Parfois, on peut se servir de ce genre de chose pour se débarrasser d'employés plus anciens, même dans un organisme sur lequel on peut avoir certains doutes quant à sa volonté réelle de respecter les langues officielles. Cela m'inquiète un peu.

Je veux savoir s'il y a de la résistance parmi vos employés, encore en 2004, face au fait de devenir bilingues. Même si vous nous dites que vous n'avez pas eu beaucoup de temps, monsieur Dee, il me semble que ce n'est pas si compliqué que ça d'apprendre, entre 1999 et 2004, comment demander aux passagers s'ils veulent du poulet ou du boeuf. Sans être capable de tenir une longue conversation, on devrait au moins être en mesure de prononcer certaines phrases classiques.

J'ai une dernière question. Dites-vous que le plan d'action d'Air Canada par rapport aux langues officielles ne peut pas être réalisé sans que de l'argent du gouvernement fédéral ne soit investi?

•(1025)

M. Duncan Dee: Merci, madame Boivin, pour vos questions.

Je répondrai à la dernière question en premier. Les objectifs du plan d'action peuvent-ils être atteints? Oui, ils peuvent être atteints, mais pas aussi vite que nous le voudrions. La seule utilité de l'argent du gouvernement fédéral est qu'il nous aidera, comme l'a reconnu votre ancien comité, à atteindre plus rapidement le niveau de bilinguisme requis. C'est ce que nous voulons aussi, parce que c'est une priorité que de servir notre clientèle dans la langue de son choix.

Vous avez demandé quel était le nombre de gens bilingues à Air Canada depuis l'intégration d'Air Canada et de Canadien International. À l'heure actuelle, c'est 40 p. 100. Par conséquent, 60 p. 100 de nos employés en contact avec le public sont unilingues. Vous avez présumé que ce sont des unilingues anglophones, et je suis plus ou moins d'accord.

Pour ce qui est de la culture d'Air Canada, je crois que nous sommes en fait un reflet du pays. Alors, s'il y a une résistance au bilinguisme ici ou ailleurs, cela se reflète dans Air Canada. Toutefois, la culture d'Air Canada est axée sur le bilinguisme. Toutes nos publications internes sont dans les deux langues officielles.

Si vous me le permettez, madame Boivin, je vous dirai que notre revue *enRoute* est peut-être le seul exemple d'une publication privée qui est publiée dans les deux langues officielles simultanément. Dans le numéro de ce mois-ci, on a publié une lettre qu'une francophone de la Colombie-Britannique a écrite. Je ne la lirai pas ici, parce que le temps nous manque, mais elle nous remercie de donner aux anglophones de la Colombie-Britannique une occasion de mieux comprendre la culture francophone au Canada. C'est une femme de Mission, en Colombie-Britannique, qui est originaire du Québec.

Pour ce qui est de la culture d'Air Canada, sommes-nous parfaits? Comme je l'ai déjà répété à plusieurs reprises, non, nous ne sommes pas parfaits, mais nous faisons un effort chaque jour pour essayer d'améliorer notre performance. Je crois qu'*enRoute* est un bel exemple qui prouve que nous avons contribué, au moins un peu, au caractère bilingue de ce pays.

Le président: Merci, madame Boivin.

Monsieur Godin, allez-y.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, pour Air Canada, Céline Dion essaie maintenant de faire en sorte que Mme Boivin prenne l'avion de Gatineau à Ottawa pour venir au Parlement.

• (1030)

Mme Françoise Boivin: Parfois, ce serait plus rapide.

M. Yvon Godin: Elle a dit que c'était une bonne chose. Je pense que les employés ont moins aimé cela, parce que leurs salaires ont été réduits. Certains ont fait des commentaires à Radio-Canada sur le fait que l'argent aurait pu être investi ailleurs.

Pensez-vous que plus de gens choisissent Air Canada depuis que Céline Dion chante pour vous? Je ne le sais pas. Je ne prends pas l'avion à cause de Céline Dion, je prends l'avion parce que j'ai besoin de le faire.

M. Duncan Dee: Si nous croyons toujours ce que dit Radio-Canada, le taux d'appui au NPD n'augmentera pas à plus de 20 p. 100. Mais vous avez plus de chances que cela, n'est-ce pas?

M. Yvon Godin: Oui. Peut-être que maintenant, vous voterez davantage pour nous, surtout quand nous disons que vous devriez avoir de l'argent du gouvernement pour le bilinguisme.

M. Duncan Dee: Monsieur Godin, je suis tout à fait d'accord.

Quant à la question sur le nombre de gens qui voyagent avec Air Canada à cause de Céline Dion, je dois dire que Céline Dion est l'une des seules artistes canadiennes qui est reconnue partout dans le monde, qui est bilingue et qui est capable de chanter dans les deux langues officielles.

M. Yvon Godin: Quand j'étais au Maroc et en Égypte, les gens chantaient et l'imitaient.

M. Duncan Dee: La clientèle d'Air Canada est une clientèle internationale. C'est pour cela que nous avons choisi une artiste comme Mme Dion pour nous représenter, non seulement au Canada mais partout dans le monde. Le mois dernier, elle a reçu un prix pour l'artiste féminine qui a vendu le plus grand nombre de disques dans l'histoire. Elle est canadienne et d'origine québécoise; c'est très important.

M. Yvon Godin: Je veux seulement revenir sur un point. Air Canada a dit que c'était bon pour ses affaires de choisir Céline Dion et de retenir ses services pour faire de la publicité. Les langues officielles, c'est bon, mais nous avons un problème, c'est qu'elles nous coûtent trop cher.

Voilà ce qui me pose problème. Cela fait 35 ans qu'on parle des langues officielles. Air Canada comparait ici depuis 2002. Pourtant, quand on regarde le plan d'action, on dirait qu'il ne va pas de l'avant.

M. Duncan Dee: Monsieur Godin, je suis désolé si c'est ce que vous avez compris de ma présentation, car ce n'est pas ce que j'ai voulu dire. En réponse à plusieurs questions, j'ai dit que nous considérons que la capacité de servir notre clientèle dans la langue officielle de son choix constitue non seulement un outil mais un avantage. Notre clientèle voyage partout dans le monde. Le fait, par exemple, que notre publicité, les services en vol, les films et ainsi de suite, soient disponibles dans les deux langues officielles, ouvre la possibilité de servir une clientèle beaucoup plus importante que si la compagnie desservait sa clientèle dans une seule langue. Je veux être très clair: nous considérons que le bilinguisme d'Air Canada constitue un atout important.

Cependant, je veux faire une distinction. Après tout ce que nous avons vécu pendant ces dernières années, une chose nous a empêchés d'améliorer notre service. Le taux de bilinguisme du personnel en contact avec le public chez Air Canada était de 65 à 70 p. 100 avant notre achat de Canadien International. Depuis, ce taux a baissé à plus ou moins 40 p. 100, pour les raisons que nous avons exposées. Nous voulons accélérer le processus de formation, avec l'aide d'une recommandation du comité en faveur de notre demande de subvention. Un taux de 40 p. 100 est-il acceptable? Non.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, je vais poser ma question de nouveau. Suite à notre recommandation, vous avez fait votre demande. Je ne l'ai peut-être pas su, mais avez-vous informé le comité que votre demande était refusée? Nous avez-vous envoyé une lettre, aux députés membres du comité, à l'effet que votre demande avait été refusée?

M. Duncan Dee: Non. À cette époque, Mme Perreault-Ieraci, que vous connaissez, était responsable des langues officielles. Elle avait à coeur les responsabilités d'Air Canada au chapitre des langues officielles. Elle a rencontré les représentants du Conseil du Trésor.

M. Yvon Godin: Là n'est pas la question. Après avoir fait votre demande au Conseil du Trésor, êtes-vous revenus nous informer, nous, les députés membres du comité?

M. Duncan Dee: Non, nous n'avons pas fait cela. Cependant, nous avons été très clairs avec les représentants du Conseil du Trésor à cette époque. Nous leur avons dit que c'était à cause de la recommandation du comité que nous étions allés devant eux pour faire une demande de subvention. En même temps, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il allait allouer un certain nombre de millions de dollars pour améliorer le bilinguisme au sein des institutions fédérales.

• (1035)

Le président: Merci. Nous avons le temps de faire un dernier tour de table de cinq minutes. Je voudrais profiter de l'occasion pour souhaiter la bienvenue aux stagiaires de l'Université de Sherbrooke, qui doivent se dire que le Comité permanent des langues officielles est *hot*. Nous poursuivons avec un dernier tour de table. Nous commençons par M. Lauzon.

M. Guy Lauzon: Merci, monsieur le président. J'aimerais faire un ou deux commentaires. Contrairement à ce que M. Sauvageau et les députés du Bloc québécois pensent, je suis très intéressé à ce dossier. Je ne veux pas que ce soit [*Note de la rédaction: inaudible*], mais je suis francophone et je suis très fier de ma culture. J'ai déjà vécu une situation où je n'ai pas eu l'occasion de vivre dans ma culture. Je suis né dans une communauté anglophone et je sais ce que cela veut dire quand on n'a pas le droit de faire son éducation en français, de parler sa langue et de vivre dans une culture francophone. C'est pourquoi je ne suis pas fier des commentaires de M. Sauvageau. Il devrait peut-être penser, parfois, avant de parler. Je suis très intéressé à ce qu'Air Canada réussisse, parce ce qu'il s'agit d'une situation que j'ai déjà vécue. C'est la raison pour laquelle j'ai eu de mauvaises expériences dans ma vie.

Vous avez dit, monsieur Dee, que 4 015 anglophones ont reçu une formation linguistique en français au cours des dernières années. Vous avez dit que 60 p. 100 de votre personnel pouvait parler les deux langues. Sont-ils bilingues?

M. Duncan Dee: En fait, 40 p. 100 des employés sont bilingues et 60 p. 100 sont unilingues.

M. Guy Lauzon: Projetez-vous de former davantage votre personnel? Que prévoyez-vous faire lorsque tout cela sera fini? Quel pourcentage désirez-vous atteindre: 60, 75 ou 100 p.100? Quel est votre objectif à l'échelle du pays?

M. Duncan Dee: Le but d'Air Canada est d'arriver à ce que la tous son effectif soit bilingue. C'est pourquoi, au cours des deux dernières années, nous avons cessé d'embaucher du personnel unilingue anglophone. Un autre fait important est qu'en vertu d'un programme de départ volontaire, nous avons offert aux employés ayant le plus d'ancienneté la chance de prendre leur retraite. Cette mesure doit nous permettre d'embaucher du personnel qui, en raison de notre politique d'embauche, est bilingue. Nous faisons donc des efforts non seulement en formant le personnel existant, mais aussi en donnant la chance aux employés provenant de la compagnie aérienne Canadien International, pour la plupart unilingues, de prendre leur retraite.

L'objectif d'Air Canada n'est pas de 60 p. 100, mais bien de 100 p. 100. Nous savons qu'il est trop difficile d'organiser les horaires des employés, par exemple dans les aéroports, de façon à assurer un niveau de bilinguisme qui soit chaque fois de 100 p.100. Il est impossible de prédire si un client de langue minoritaire va se diriger vers le bon comptoir. Le monde dans lequel nous évoluons à Air Canada permet aux employés de faire ce qu'on appelle des échanges de poste. Or, il n'est pas entièrement certain que la personne avec qui on fait l'échange est aussi bilingue que soi. Pour cette raison, nous faisons des démarches pour atteindre notre objectif, qui est de 100 p. 100.

• (1040)

Le président: Merci, monsieur Lauzon.

Monsieur Simard, est-ce que je peux prendre 10 secondes de vos cinq minutes pour poser une question?

Si j'ai bien compris, la Loi sur les langues officielles s'applique à la nouvelle structure dans sa totalité. C'est bien ce que vous avez dit? Elle s'applique aussi à toutes les autres filiales d'Air Canada?

Mme Louise McEvoy: Oui.

M. Duncan Dee: En effet, Air Canada Jazz, par exemple, est maintenant assujéti à la Loi sur les langues officielles. Air Canada, pour sa part, l'était déjà. Comme je l'ai dit dès le début, nous ne prévoyions pas un changement à nos obligations. Nous avons été très

clairs à ce sujet et je crois que depuis le premier octobre, nos actions ne montrent en aucune façon que notre engagement ou nos obligations en matière de langues officielles ont décliné.

Le président: Je voulais simplement savoir si toutes les filiales étaient assujétiées à la Loi sur les langues officielles. Je ne veux pas prendre trop de temps: M. Simard risque de me gronder.

L'hon. Raymond Simard (Saint Boniface, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président. J'aimerais poser deux questions.

D'abord, quand Air Canada a été privatisé, vous avez hérité d'une ligne aérienne d'envergure et de réputation nationales. Après la fusion avec Canadien International, la situation en était une de quasi-monopole. Vous en bénéficiez d'ailleurs encore à ce jour. À mon avis, si on posait la question aux Canadiens aujourd'hui, ils désigneraient encore Air Canada comme étant leur ligne aérienne nationale.

Je veux saisir la contradiction de votre discours. Vous dites que sur les huit à dix milliards de dollars qui représentent votre revenu annuel, 25 p. 100 proviennent des francophones. C'est ce que vous avez dit?

M. Duncan Dee: Je ne sais pas quels sont les revenus associés à une clientèle donnée. Cependant, si on considère que le Canada est notre marché intérieur, on peut dire que 25 à 30 p.100 de ce marché est francophone.

L'hon. Raymond Simard: D'accord. Disons que 25 à 30 p. 100 de votre clientèle est francophone. Il s'agit tout de même d'un chiffre considérable. D'autre part, Laura Cooke a dit, et je cite:

[Traduction]

« Air Canada souhaite que toute l'industrie soit sur un pied d'égalité en ce qui concerne le bilinguisme. »

[Français]

Vous avez tenu un peu le même discours aujourd'hui. En d'autres mots, d'un côté, vous dites que vous êtes désavantagés puisqu'il faut que vous annonciez dans les journaux francophones et, d'un autre côté, vous dites:

[Traduction]

« C'est bon pour les affaires. »

[Français]

Vous dites cela parce que 30 p. 100 de votre clientèle est francophone. Je voudrais savoir comment vous résolvez cette contradiction.

Il y a une deuxième chose. Il s'agit, encore une fois, d'une clarification d'un commentaire du président. Dernièrement, le ministre des Transports a clairement indiqué qu'il demanderait à Air Canada de respecter ses obligations, ni plus ni moins qu'auparavant, y inclus à l'intérieur de l'administration et de ses filiales.

J'aimerais obtenir une réponse claire: êtes-vous d'accord sur ce commentaire?

M. Duncan Dee: Nous n'avons jamais été en désaccord avec M. le ministre à ce sujet. Nous avons dit, ni plus ni moins. Toutefois, l'expression *level playing field*, monsieur Simard, peut vouloir dire deux choses. Cette expression peut s'appliquer aux autres compagnies aériennes, autrement dit celles qui ne sont pas assujetties à la Loi sur les langues officielles, ou elle peut aussi s'appliquer aux autres institutions fédérales qui sont assujetties aux langues officielles...

L'hon. Raymond Simard: Pardon. Il faut faire une distinction. Vous avez bénéficié d'une situation de quasi-monopole. Vous êtes quand même différents. Vous n'est pas WestJet. En d'autres mots, vous avez différentes responsabilités.

M. Duncan Dee: Non. Si on parle de *level playing field* avec les autres institutions fédérales, celles-ci reçoivent de l'aide du gouvernement fédéral pour atteindre un niveau de bilinguisme acceptable selon la loi.

Ce faisant, le comité a reconnu il y a deux ans qu'il faut accorder certaines subventions à Air Canada, comme le gouvernement en accorde aux autres institutions fédérales. C'est ce que nous voulons dire par *level playing field*. Cela veut dire qu'il n'y a pas de distinction entre nous et les autres compagnies avec qui on rivalise ou avec les autres institutions qui sont assujetties à la loi.

Vous avez fait un commentaire sur les bénéfices réalisés par Air Canada après qu'elle ait été privatisée. Je crois que si on fait de la recherche, on constatera que le gouvernement du Canada a reçu l'argent qui a été fait à ce moment-là. Ce sont donc les contribuables qui ont reçu les bénéfices de la privatisation d'Air Canada.

En ce qui a trait au monopole ou au quasi-monopole, c'est le gouvernement fédéral qui a dit qu'il voulait réduire la part de marché que possédait Air Canada après l'acquisition de Canadien International. Il y a peut-être eu des bénéfices, mais ce n'étaient quand même pas des bénéfices spectaculaires.

• (1045)

L'hon. Raymond Simard: Merci.

Le président: Merci, monsieur Simard.

Monsieur Sauvageau, vous avez la parole.

M. Benoît Sauvageau: D'abord, je dois vous dire, monsieur et mesdames, que votre plan d'action est bien fait. Je le dis sincèrement et honnêtement, sans ironie. Il est bien fait.

Mes questions et celles de mes collègues portent sur certaines lacunes du plan d'action. À mon avis, vous avez, globalement, de bonnes intentions. Une entente a été conclue avec le Bureau de la commissaire aux langues officielles. Les intentions du plan d'action sont donc correctes. Si on en tient compte et qu'on considère l'échéancier et tout le reste, c'est somme toute assez bien.

Toutefois, on travaille tous à atteindre l'excellence. C'est pour cela que nous voulons peaufiner votre plan d'action et vous questionner sur les résultats accomplis. La recommandation 3, celle qui porte sur le formulaire de plainte, me touchait personnellement au moment où je siégeais de façon permanente au comité. C'est pourquoi j'y reviens. Néanmoins, du chemin a été fait. Je tenais à faire ce commentaire, parce que tout n'est pas noir. Il y a des aspects positifs.

J'aimerais poser une dernière question. La recommandation 6 du rapport du comité de février 2002 se lit comme suit:

Le Comité recommande au président d'Air Canada de mettre au point dès maintenant des mécanismes de suivi afin de pouvoir évaluer périodiquement les

progrès réalisés dans la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles et l'atteinte des objectifs inscrits à son plan d'action.

Ces mécanismes de suivi du plan d'action ont-ils été mis en place? Toutefois, je ne parle pas d'un mécanisme de suivi comme, par exemple, la signature du Protocole d'entente relatif au traitement des plaintes en vertu de la Loi sur les langues officielles visant les services au sold'Air Canada dans les aéroports. Cela a été fait en 2001, et c'est bien. Je parle de choses qui sont en cours, par exemple en ce qui concerne les plaintes ou le nombre d'employés ou les demandes de la commissaire aux langues officielles ou du Conseil du Trésor. Y a-t-il un mécanisme de suivi?

De plus, le comité a invité Air Canada à inclure ce rapport sur les langues officielles dans le rapport annuel soumis à ses actionnaires. Cela a-t-il été fait?

Je m'intéresse davantage au suivi de votre plan d'action qui, dans un premier temps, était correct. Quel suivi en a-t-on fait?

M. Duncan Dee: Monsieur Sauvageau, pour être franc, nous avons effectivement mis en place un système pour faire le suivi du plan d'action. Par contre, pendant que nous étions sous la protection de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies, nous ne faisons pas la mise à jour autant que nous le voulions. Nous n'avons pas émis de rapport financier annuel non plus depuis presque deux ans.

Cependant, il faut dire que nous avons déjà commencé le processus pour le prochain rapport annuel, et une mise à jour sur les langues officielles est incluse dans ce processus. Nous avons déclenché la rédaction du rapport annuel lundi dernier. Une des premières questions qui ont été posées concernait la section sur les langues officielles. Ainsi, il est clair qu'il y aura une mise à jour dans le prochain rapport annuel.

M. Benoît Sauvageau: Sera-t-il possible de faire parvenir cette mise à jour au Comité permanent des langues officielles?

M. Duncan Dee: Certainement.

M. Benoît Sauvageau: J'aimerais aussi avoir vos commentaires sur le formulaire de plainte. J'attends cela depuis deux ans.

M. Duncan Dee: Pour ce qui est du formulaire de plainte, aujourd'hui, après cette réunion, je vais retourner au bureau et parler avec mes collègues pour voir ce que nous pouvons faire pour suivre cette recommandation. Je fournirai une réponse au greffier d'ici deux semaines.

• (1050)

M. Benoît Sauvageau: J'apprécie énormément ce commentaire. Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Sauvageau.

Cela conclut la réunion d'aujourd'hui.

Monsieur Dee, à vous et à votre équipe, merci beaucoup d'être venus et d'avoir pris le temps de répondre à chacune des questions.

Merci aux membres du comité.

Je vous rappelle que la prochaine réunion aura lieu mardi matin à 9 heures. Je vous rappelle également que c'est le jour de la visite du président Bush, c'est-à-dire qu'il y aura beaucoup de circulation pour ceux qui partent de loin. Je vous encourage donc à partir plus tôt. Encore une fois, merci à tous, et à mardi prochain.

La séance est levée.

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

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

Aussi disponible sur le réseau électronique « Parliamentary Internet Parlementaire » à l'adresse suivante :

Also available on the Parliamentary Internet Parlementaire at the following address:

<http://www.parl.gc.ca>

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.