



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 048 • 1<sup>re</sup> SESSION • 38<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 27 octobre 2005**

**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 27 octobre 2005

• (0900)

[Français]

**Le président (M. Pablo Rodriguez (Honoré-Mercier, Lib.)):** Bonjour à tous et bienvenue à cette réunion.

Il est 9 h 02. Nous allons faire preuve de discipline et commencer dès maintenant.

Nos collègues se joindront à nous au fur et à mesure, puisque ce matin, nous avons peu de temps, d'une part. D'autre part, nous avons le plaisir d'accueillir Mme Adam, commissaire aux langues officielles, ainsi que les membres de son équipe. Par contre, Mme Adam ne sera avec nous que jusqu'à 9 h 50, puisque plusieurs d'entre vous ont exprimé le souhait d'être à la Chambre à 10 heures pile pour le dépôt du rapport de mi-parcours de M. Bélanger. Nous avons donc jusqu'à 9 h 10. Si on n'a pas le temps de faire le tour de la question, je propose que l'on revoie Mme Adam.

Je m'arrête là-dessus et je vous souhaite tous la bienvenue.

Madame Adam, je vous cède la parole.

**Mme Dyane Adam (commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles):** Merci, monsieur le président et messieurs les députés.

J'aimerais d'abord vous remercier de me donner encore l'occasion de vous rencontrer, cette fois pour livrer les faits saillants de mon 6<sup>e</sup> rapport annuel, déposé le 31 mars dernier. Il est donc déjà un peu âgé.

Je suis consciente du peu de temps que nous avons; je serai donc brève. Je vous invite cependant à lire le texte que vous avez en main. Il est beaucoup plus long que le message que je vous livrerai ce matin. Cela vous laissera davantage de temps pour la discussion et les questions.

Signalons d'abord que le dernier rapport annuel constituait deux volumes. Le premier traçait le bilan de 35 années de progrès sur le plan de la dualité linguistique au pays, et nous avons consacré le second à la performance du gouvernement en 2004-2005.

[Traduction]

En plus de survoler rapidement les deux volumes du rapport annuel, j'aimerais terminer en vous décrivant brièvement le travail que nous avons entrepris cette année, qui est déjà bien entamée.

Commençons par le volume I. Trente-cinq ans plus tard, on constate que l'histoire de la dualité linguistique au pays est pleine de détours, de redites, de luttes épiques, de percées spectaculaires et de tous petits pas, mais le résultat net en est un de progression réelle dans tous les secteurs. On peut voir cette situation comme un verre qui n'est encore qu'à moitié plein. Porter un regard sur 35 ans d'histoire nous rappelle que ce verre était au départ pratiquement vide et qu'avec les années, il s'est rempli lentement mais sûrement.

Le premier volume de notre rapport annuel indique que, après 35 années d'efforts, nous avons pu améliorer notre vie sociétale de

nombreuses façons. Ainsi, les Canadiens et les Canadiennes, et surtout les jeunes, sont de plus en plus bilingues; les collectivités de minorités de langues officielles se sont développées; il y a une amélioration au sein du gouvernement fédéral en ce qui concerne l'obtention de services bilingues ainsi que la possibilité pour les citoyens canadiens de travailler dans leur langue; les citoyens peuvent davantage s'attendre à être jugés dans la langue officielle de leur choix dans les tribunaux; les nouveaux immigrants sont intégrés davantage dans les deux communautés linguistiques officielles. Ce progrès a largement contribué à la reconnaissance du Canada comme un chef de file au niveau du respect des minorités et des droits de la personne sur la scène internationale.

Malgré une progression vers l'égalité réelle des deux communautés linguistiques, ce projet collectif n'est pas terminé. L'apprentissage de la langue seconde partout au pays doit être soutenu davantage; la culture de la fonction publique fédérale doit véritablement intégrer l'utilisation des deux langues officielles au quotidien; et davantage de partenariats entre les gouvernements et les communautés de langues officielles en milieu minoritaire doivent être créés dans les secteurs qui touchent la vitalité de ces communautés.

• (0905)

[Français]

Le volume II du rapport porte sur l'année financière 2004-2005, qui s'est terminée en mars 2005.

Dans le rapport précédents, j'avais évoqué le fait que la mise en oeuvre de la politique sur des langues officielles semblait plafonner depuis une bonne décennie, surtout en ce qui a trait aux services au public. Ainsi, le bulletin de rendement des institutions fédérales, dévoilé en grande première cette année, confirme ce constat.

Là où il est requis, le service n'est dispensé dans les deux langues officielles que trois fois sur quatre, un niveau semblable à celui observé par diverses études du Commissariat aux langues officielles et du Conseil du Trésor depuis plusieurs années. Il n'est pas trop fort de parler de stagnation. De plus, l'offre active de services bilingues par le personnel n'est toujours effectuée qu'une fois sur quatre.

Ces statistiques nationales cachent une réalité très asymétrique. Alors que les agences fédérales réussissent généralement très bien à offrir un service de qualité dans les deux langues officielles au Québec et dans la région de la capitale nationale, nos données indiquent que dans certaines régions, le service est présent dans les deux langues moins d'une fois sur deux et l'offre active est presque inexistante.

Au-delà des services, une des préoccupations des citoyens et des citoyennes est bien sûr la reddition de comptes et la transparence des institutions publiques. Dans ce contexte, l'évaluation de mi-parcours du Plan d'action pour les langues officielles, dont nous allons prendre tous connaissance aujourd'hui, me semble un exercice des plus importants.

J'ai aussi souligné dans le rapport l'importance de clarifier la portée de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, tel que prévu dans le projet de loi S-3. Je crois que votre travail à ce chapitre va vraiment nous permettre d'en arriver à un texte législatif beaucoup plus clair.

Cela dit, je suis heureuse de rapporter dans mon dernier rapport que le gouvernement a répondu à la plupart des recommandations contenues dans mon précédent rapport, notamment la révision des politiques en matière de langues officielles par le Conseil du Trésor et l'inclusion de garanties linguistiques dans le projet de loi d'Air Canada.

Donc, des 11 recommandations formulées dans mon rapport annuel précédent, plus des deux tiers sont appliquées au moins partiellement ou sont en voie de l'être.

[Traduction]

En conclusion, quand on atteint l'âge de 35 ans — je crois que ça s'applique à la plupart d'entre nous — on tire des leçons des années que nous avons vécues. Pour les langues officielles, j'en vois deux principales.

Premièrement, un leadership politique venant du plus haut niveau est essentiel. L'expérience des 35 dernières années démontre que les grands progrès dans le dossier des langues officielles ont été obtenus lors de moments de fort leadership politique au niveau fédéral. Un leadership énergique, mais surtout soutenu, est donc nécessaire pour atteindre l'égalité de traitement des deux groupes de langues officielles.

Deuxièmement, la collaboration entre les différents ordres de gouvernement a donné des résultats remarquables, surtout lorsqu'elle faisait appel aux communautés de langues officielles en milieu minoritaire comme partenaires. L'une des meilleures façons de faire progresser ces communautés consiste à les outiller convenablement pour qu'elles puissent gérer elles-mêmes leur développement et contribuer pleinement à la société canadienne. Pour qu'un projet sociétal de cette envergure continue de progresser — pour que le verre soit finalement plein — il faut jeter un regard neuf sur les résultats de la politique des langues officielles et actualiser les pratiques du gouvernement fédéral, afin de briser le plafonnement actuel et de mieux répondre aux besoins changeants de notre société.

Cela commence par tenir compte, dès maintenant, de l'impact des transformations gouvernementales sur la prestation des services dans les deux langues officielles. Je songe notamment à la mise en œuvre de Service Canada et aux relocalisations d'institutions en région.

• (0910)

[Français]

Alors, pour alimenter cette réflexion et stimuler l'action, nous avons tenu cet automne trois forums de concertation portant sur des enjeux qui sont au cœur de la dualité linguistique canadienne. Nous avons abordé des enjeux touchant le cadre réglementaire en matière de langues officielles; les mécanismes de gouvernance paritaire entre les gouvernements et les communautés; les différents facteurs et indicateurs de la vitalité et du développement des communautés de langue officielle; et les liens entre la dualité linguistique et la diversité canadienne.

Tous ces travaux alimenteront mon dernier rapport annuel qui sera déposé au printemps prochain.

Je vous remercie et il me fera plaisir de répondre à vos questions.

[Traduction]

**Le président:** Merci beaucoup, madame Adam.

[Français]

Comme toujours, vous faites un excellent travail.

Nous allons procéder à une période de questions. Étant donné que nous terminons dans environ 45 ou 50 minutes, je suggère que chacun dispose de cinq minutes au premier tour.

[Traduction]

Êtes-vous d'accord?

**Des voix:** D'accord.

**Le président:** Commençons par M. Lauzon.

[Français]

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

Pour commencer, j'aimerais souhaiter la bienvenue à un représentant de la communauté minoritaire de mon comté, Maxime Trotter qui est étudiant coop. Maxime va passer la journée avec moi sur la Colline du Parlement.

Madame Adam, je vous souhaite la bienvenue, ainsi qu'à vos collègues.

Depuis 35 ans, nous essayons d'améliorer la situation en ce qui a trait aux langues officielles dans notre pays. Je ne suis pas très impressionné par les progrès qui ont été faits jusqu'à maintenant. Vous venez de nous dire que le nombre de plaintes est plus élevé cette année que l'année dernière, dans une proportion de 12 p. 100.

Y a-t-il une explication raisonnable de la cause de cette augmentation?

**Mme Dyane Adam:** Plusieurs raisons peuvent expliquer l'augmentation des plaintes cette année. Parlons d'abord des années d'élection. Chaque année d'élection, il y a une hausse des plaintes. C'est un dossier que le comité pourrait peut-être examiner éventuellement.

Bien qu'Élections Canada soit responsable du processus de surveillance des élections, il n'est pas nécessairement responsable de l'embauche des gens qui travaillent dans les bureaux de scrutin. Ce sont des personnes nommées par les différents partis. La capacité linguistique de livrer les services dans les deux langues officielles n'est pas nécessairement un critère.

Tous les quatre ans ou à chaque élection, il y a souvent des plaintes fondées qui sont largement dues au fait que les personnes affectées à ces bureaux n'ont véritablement pas, dans certains cas, les compétences linguistiques requises. C'est un cercle vicieux, en ce moment. Je le souligne parce que vous pourriez être l'instrument pour régler ce problème.

L'autre raison est la restructuration d'Air Canada, qui avait été mise sous la protection de la Loi sur les arrangements avec les créanciers des compagnies. Pendant cette période, je vous l'avais déjà mentionné, un des juges qui avait examiné la question avait demandé aux agents contrôleurs ou de surveillance de diminuer leurs élan et de ne pas enquêter sur certaines plaintes.

**M. Guy Lauzon:** Y a-t-il des régions où il y a davantage de plaintes?

**Mme Dyane Adam:** L'année dernière, je pense que la répartition était assez...

**M. Michel Robichaud (directeur général, Direction générale des enquêtes, Commissariat aux langues officielles):** Pour la plupart, les plaintes proviennent de la région de la capitale nationale et du Nouveau-Brunswick.

**M. Guy Lauzon:** D'accord. La hausse des plaintes chez les anglophones est plus élevée que chez les francophones. Y a-t-il une raison à cela?

• (0915)

**M. Michel Robichaud:** Nous pensons que la hausse des plaintes chez les anglophones est en grande partie attribuable aux nouvelles politiques du gouvernement en matière de dotation impérative.

**M. Guy Lauzon:** Avez-vous des chiffres? Est-ce la seule raison?

**M. Michel Robichaud:** Non. Il y a les raisons mentionnées par Mme Adam. En fait, ce n'est pas un pourcentage très spécifique. Cependant, une bonne partie de l'augmentation de ces plaintes provient de cette proportion.

**Mme Dyane Adam:** Si vous me le permettez, Michel, deux choses sont arrivées l'an dernier. Comme vous le savez, le Conseil du Trésor a raffermi ses politiques en matière de dotation et de formation linguistique. Certaines personnes ont dû remplir les exigences linguistiques de leur poste dans un délai déterminé. Nous avons reçu des plaintes, particulièrement de certains anglophones, touchant l'examen lui-même et les nouvelles politiques.

**M. Guy Lauzon:** A-t-on modifié le test?

**Mme Dyane Adam:** Nous ne l'avons pas changé, car ce n'est pas notre responsabilité. On a trouvé que les plaintes n'étaient pas fondées.

**M. Guy Lauzon:** Vous avez parlé de Service Canada. Pensez-vous qu'il y aura des plaintes additionnelles, puisque Service Canada risque de ne pas pouvoir fournir facilement des services bilingues à la grandeur du pays et dans les régions bilingues?

**Mme Dyane Adam:** L'expérience passée sert souvent à prédire l'avenir. Les transformations gouvernementales apportées au moment de l'adoption des programmes au cours des années 1990 ont été désastreuses pour les langues officielles. Cela a contribué à un recul en matière de langues officielles. Cela a mené à l'adoption du Plan d'action pour les langues officielles. On parlera de l'état de sa mise en oeuvre à mi-parcours bientôt.

Service Canada constitue une autre transformation gouvernementale. Cela représentera peut être une occasion d'améliorer nos services, si c'est bien pensé. La question des langues officielles est abordée dès le début de l'élaboration même du service. Si cela est ajouté par la suite et que l'on essaie de rapiécer le tout, ce qui a parfois été le cas, nous aurons des problèmes.

**Le président:** Je dois vous interrompre.

Monsieur Côté, vous avez la parole.

**M. Guy Côté (Portneuf—Jacques-Cartier, BQ):** Je vous remercie encore une fois d'être présente, madame Adam. Il me fera plaisir de partager mon temps avec ma collègue, lorsqu'elle sera de retour.

Je serai bref. Tel que mentionné un peu plus tôt, je dois ajouter qu'un collègue député m'a dit, il y a quelques jours à peine, qu'au cours d'un vol d'Air Canada, il a demandé en français un verre d'eau à une gentille hôtesse. Celle-ci ne pouvait tout simplement pas lui répondre. Cette situation perdure, même pour quelque chose d'aussi simple qu'un verre d'eau.

Je cède la parole à ma collègue.

**Mme Paule Brunelle (Trois-Rivières, BQ):** Je suis désolée. Il n'y a pas que Mme Adam qui soit beaucoup sollicitée.

Hier soir, une rencontre entre les ministres et les groupes en situation minoritaire au Canada a eu lieu. Il a été question du rapport

sur le Plan d'action pour les langues officielles. Dans votre rapport, il est écrit que le leadership politique doit venir du plus haut niveau. On sentait poindre la préoccupation des ministres. Je pense que c'était intéressant, bien qu'il me semble qu'il y aurait encore beaucoup à faire.

Comment pourrions-nous nous y prendre pour propager la bonne nouvelle que le français au Canada est important, qu'il s'agit d'une grande richesse et que sa présence amène une différence avec les États-Unis au niveau de la culture et quant à ce que nous sommes?

Il y a deux volets: un leadership politique ferme et une mentalité à faire évoluer et progresser. C'est votre travail, et vous le faites bien, mais nous aurions certainement à nous y pencher pour voir comment on peut améliorer cette image publique.

Je suis aussi préoccupée par le fait que les ententes bilatérales avec les provinces sont difficiles à conclure, ce qui se comprend lorsqu'il y a beaucoup de partenaires. Ce n'est toujours pas signé. Qu'en pensez-vous, et que pourrait-on faire pour que cela se règle?

• (0920)

**Mme Dyane Adam:** Vous parlez des ententes cadres et du processus de négociation liant le fédéral et les provinces en matière d'éducation? Oui? D'accord.

J'aimerais en quelque sorte commenter votre commentaire. D'après moi, tout élu — et il va sans dire que cela s'applique en particulier au gouvernement, qu'il s'agisse du premier ministre ou des ministres — a un rôle clé à jouer à l'égard de la promotion du français et de l'anglais. Chaque fois qu'un ministre s'adresse aux Canadiens, il devrait le faire dans les deux langues officielles. C'est aussi simple que cela. Le leadership consiste à montrer constamment ce visage bilingue aux Canadiens. Lorsqu'on le fait de façon systématique, on épargne beaucoup d'argent en matière de promotion. Concrétiser la dualité linguistique en donnant l'exemple est beaucoup plus convaincant que de simplement discourir à son sujet.

Pour ce qui est du cadre, je dois dire que toutes les négociations accusent du retard. Les choses progressent avec lenteur. Le processus de négociation a lui-même démarré alors que les ententes entre les provinces et le fédéral étaient pratiquement arrivées à terme. Cette situation a tendance à se répéter chaque quatre ou cinq ans, au moment où se tiennent des négociations.

Selon moi, il faut repenser la façon dont on fait les choses. Il faut s'assurer de commencer plus tôt. Ces questions doivent être examinées beaucoup plus régulièrement. En outre, il faut vraiment qu'il y ait un esprit de collaboration entre les divers partenaires et que les communautés soient partie prenante à cet exercice. Il arrive souvent que ce soit elles qui subissent tous les retards, un peu comme des victimes. Or, ce n'est surtout pas ce que l'on veut pour nos communautés. On tient à ce qu'elles soient véritablement en charge de leur avenir et de leur développement.

**Le président:** On poursuit avec M. Godin.

**M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD):** Bonjour, madame la commissaire. C'est toujours un plaisir de vous voir. Il est dommage que ce soit si bref: on a tant de choses à se dire!

Je vais vous parler du surplus de plaintes provenant du Nouveau-Brunswick. Vous parliez des élections, et je dois dire que je ne suis pas d'accord avec vous sur ce sujet. Je ne sais pas où vous prenez vos informations. À mon avis, il est possible que le surplus de plaintes observé cette année découle en partie de toute cette propagande faite autour du plan Dion. Les attentes des communautés sont maintenant beaucoup plus élevées, et vu qu'elles ne se réalisent pas, des plaintes sont déposées. Je crois que c'est une des raisons, mais je me trompe peut-être.

Au Nouveau-Brunswick, par exemple, il y a maintenant le Forum des maires de la Péninsule acadienne. Les municipalités supervisent vraiment ce qui se passe, et lorsqu'elles remarquent quelque chose qui ne va pas, des plaintes sont déposées. On a recours à celles-ci beaucoup plus fréquemment qu'avant. Tout porte à croire que les municipalités sont plus présentes et qu'elles voient à ce que les droits ne soient pas lésés. Je n'affirmerais pas que les élections n'ont rien à voir là-dedans, mais je dirais qu'on se dirige vers un juste milieu. Les gens déposent vraiment des plaintes, maintenant. Ils jugent inacceptable qu'au Canada, où il y a deux langues officielles, on soit servi de cette façon.

Je ferai essentiellement des commentaires. Par exemple, il y a une semaine ou deux, ayant manqué l'avion pour me rendre à Bathurst, j'ai dû m'arrêter à Moncton. Quand j'y suis arrivé, à 21 heures, la dame au comptoir d'Air Canada — et je ne parle pas ici d'une employée de l'aéroport mais bien d'Air Canada — n'a pas été en mesure de s'adresser à moi en français. Pour ma part, je ne lui ai parlé qu'en français. Finalement, c'est une autre employée d'Air Canada, en tenue de jogging, qui m'a servi. Elle s'apprêtait à rentrer chez elle, mais elle a dû venir me servir en français. Cela n'était pas inclus dans le salaire que lui verse Air Canada. J'ai trouvé cette situation décevante.

On parle ici d'une municipalité du Nouveau-Brunswick qui est maintenant officiellement bilingue. Or, la première personne qui m'a servi n'a pas pu le faire en français. On peut penser qu'il s'agissait d'une personne à qui Air Canada avait demandé de faire du bénévolat... Bref, la situation ne change pas, et les plaintes continuent. Je me suis plaint auprès d'Air Canada. Cette compagnie déclarait, dans sa publication *enRoute*, qu'elle respectait les langues officielles. Depuis six mois, on ne trouve même plus cette publication. Elle a été retirée. Par ailleurs, les formulaires destinés aux plaintes, qui se trouvaient dans la pochette, sont introuvables dans tous les avions d'Air Canada. Je me suis plaint de cela également auprès de la compagnie.

Je vais maintenant vous poser une question. En ce qui concerne le plan Dion ou le gouvernement en général, les communautés francophones minoritaires trouvent que malgré tout ce qu'on leur annonce, l'argent n'arrive pas, ou du moins, il arrive trop tard, c'est-à-dire à l'automne. Pour que les communautés soient capables d'accomplir le travail qu'elles ont à faire dans leur région, il faut que l'argent leur soit versé au début. Dans le cadre de votre rapport ou de vos recherches, avez-vous remarqué que les communautés se plaignaient de cette situation?

• (0925)

**Mme Dyane Adam:** Oui, absolument. Je vous ai parlé ce matin de notre rapport annuel qui porte sur la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005. Nous y faisons état de la mise en oeuvre du plan d'action et nous relevons les mêmes problèmes que vous: beaucoup de lenteur et d'inertie qui ont des conséquences réelles sur les communautés et de l'impatience chez les communautés.

En ce qui a trait à Air Canada, monsieur Godin, elle interjette présentement appel d'un jugement concernant l'affaire Thibodeau ici, en Ontario. Le jugement avait plus ou moins donné raison au plaignant. Nous intervenons également dans ce dossier. La cour a reconnu que la Loi sur les langues officielles imposait à Air Canada une obligation de résultat et qu'elle doit offrir les services

De plus, elle ne peut pas invoquer les conventions collectives pour se soustraire à cette obligation. C'est un gain important. Le commissariat cherchait depuis longtemps à envoyer un message à Air Canada. Malheureusement, elle va en appel. Il faudra un peu plus de temps avant qu'elle ne se conforme à la loi et qu'elle ne remplisse véritablement ses obligations. Ce comité a déjà invité le président d'Air Canada. Si vous consultez vos archives, vous verrez que le président disait alors que les conventions collectives constituaient une embûche pour lui. Le jugement est défavorable à Air Canada, mais cette dernière fait appel, surtout à cause de l'obligation de résultat.

**Le président:** Merci, monsieur Godin. M. Godbout va clore le premier tour.

**M. Marc Godbout (Ottawa—Orléans, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue, madame la commissaire. J'aimerais aborder un autre sujet ce matin, celui de la Société Radio-Canada. Ce n'est pas tellement le fait qu'elle ne soit pas bilingue: il y a quand même un réseau anglais et un réseau français. Toutefois, je sens une situation qui se détériore progressivement au réseau français. Je ne parle pas de nos stations régionales, qui font du bon travail. Je parle de ce qu'elle appelle son réseau national. Ce réseau semble plutôt couvrir le Québec. Cela ne me gêne pas, mais elle a tendance à oublier le reste du Canada. Selon moi, son mandat est national.

Prévoyez-vous éventuellement une recherche et un rapport à ce sujet? La frustration chez les communautés francophones déborde en ce moment. Quand on allume la radio à 9 heures, c'est le réseau national qui prend l'antenne et qui nous souhaite une bonne journée au Québec. C'est un peu insultant. Quand on reçoit des nouvelles du gouvernement fédéral, elles concernent un dossier du Québec. On voit beaucoup les ministres québécois, et c'est très bien, mais on ne voit presque pas les autres, à moins qu'ils ne soient liés à un dossier qui a un impact sur le Québec. Il serait intéressant que vous vous penchiez sur ce problème. Peut-être l'avez-vous déjà fait. Il me semble que votre rapport ne parlait pas beaucoup de la Société Radio-Canada.

**Mme Dyane Adam:** Dans le rapport annuel, édition spéciale 35<sup>e</sup> anniversaire, nous avons soulevé un peu l'historique de Radio-Canada. Il est intéressant de voir que Radio-Canada et CBC formaient d'abord plus ou moins une société bilingue. Graduellement, elles se sont différenciées. Il y a eu, bien sûr, Radio-Canada unilingue française et CBC Toronto, qui est devenue plus anglaise. Au cours des 35 années, des stations régionales se sont ajoutées graduellement. Mais il n'y en avait pas au début. Il y a ensuite eu une période où on en a retiré, puis on a envoyé des reporters dans les régions. Alors, l'histoire de Radio-Canada/CBC est un exemple d'une société qui avance et qui recule, selon les crédits budgétaires qu'elle reçoit.

Les interventions qui ont été faites par le commissariat au cours des années concernaient souvent le CRTC. En effet, les critères des signaux numériques ou analogiques qui sont envoyés sont déterminés par le CRTC. Au commissariat, nous avons toujours pensé — ici, je parle de façon générale — qu'on devait avant tout favoriser tous les signaux à contenu canadien et dans les deux langues officielles. Donc, les signaux étrangers devraient passer en deuxième lieu. Cependant, nous n'avons pas toujours eu gain de cause lorsque nous sommes intervenus, mais la situation s'améliore graduellement.

Est-ce que nous planifions nous pencher sur cette situation, l'étudier véritablement? Est-ce que nous l'avons déjà fait? Je ne crois pas. Il y a eu des plaintes, et c'était dans ce contexte que nous avons examiné les politiques de Radio-Canada/CBC en vertu de la partie VII. Cependant, on n'a pas vraiment insisté pour faire une étude plus approfondie.

C'est peut-être une question que mon équipe pourrait examiner, avec la culture, entre autres.

● (0930)

**M. Marc Godbout:** Je pense que cela serait intéressant et apprécié.

Je n'aime pas référer à votre « liste noire », cependant, d'après ce que vous avez pu constater dans l'ensemble des ministères et agences gouvernementales que vous avez examinés, quels sont ceux qui auraient le plus besoin de travail relativement au respect des langues officielles? Je sais que vous avez une liste qui indique les gens que vous voulez féliciter, mais en contrepartie, cela doit correspondre à une liste de gens qui font moins bien.

**Mme Dyane Adam:** Cette année, nous avons introduit dans notre rapport sur la performance du gouvernement ce que nous avons appelé des bulletins de rendement. Il y a 29 institutions qui ont été évaluées pour la première fois. Pour ce qui concerne la partie VII de la Loi sur les langues officielles, Postes Canada, l'Agence du revenu du Canada et la Banque de développement du Canada ont eu d'excellents résultats; je ne devrais pas dire excellents, car personne n'a été excellent, mais ils ont eu un bon rendement. Les moins bons étaient la Gendarmerie royale du Canada, Transports Canada, la Commission canadienne du tourisme et NAV CANADA.

En ce qui a trait aux services au public, les rendements varient. Revenu Canada a très bien fait.

**Le président:** Nous avons ces données, je crois.

**Mme Dyane Adam:** Oui, vous les avez aux pages 20 et 21 de la version française du rapport annuel et aux pages 21 et 22 de la version anglaise.

**Le président:** Merci.

Merci, monsieur Godbout. Vous êtes bien gentil de nous permettre de continuer.

*Mr. Goodyear:*

[Traduction]

**M. Gary Goodyear (Cambridge, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à vous féliciter, madame la commissaire, d'un excellent rapport.

Je m'inquiète du fait que vous avez noté que dans plusieurs secteurs il y avait eu une augmentation du nombre de plaintes recevables. J'aurais pensé que le problème aurait déjà été réglé, mais tout semble indiquer que le gouvernement procède lentement. En fait, vous avez signalé que vous étiez un peu découragée de la

lenteur du gouvernement. J'ai noté qu'il y a trois nouveaux secteurs de plaintes dans votre rapport: Élections Canada, Patrimoine canadien et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Il est évident que pour tout ce qui touche la sécurité et la sûreté canadiennes, nous ne devrions pas recevoir de plaintes. En tout cas c'est ce que je pense.

Le ministère qui me préoccupe tout particulièrement est Patrimoine canadien. En mars 2003, ce ministère a lancé un plan d'action assorti d'un budget d'environ 750 millions de dollars. Vous critiquez assez vertement le ministère du Patrimoine canadien dans votre rapport. Je suppose que ce ministère n'a pas encore signé toutes ses ententes et que les choses progressent assez lentement.

Ce qui m'inquiète, et peut-être pourrez-vous m'en dire un peu plus long, ce sont les retards au chapitre de la mise en oeuvre de ce programme dans le secteur de l'éducation. Jugez-vous que ces retards mettent en péril les chances de réussite du plan d'action général? Dans quelle mesure pensez-vous que les dérogations du ministère et peut-être même du gouvernement freinent le progrès à ce chapitre?

● (0935)

**Mme Dyane Adam:** La moitié du nouveau financement promis dans le plan d'action vise l'éducation et l'enseignement de l'anglais ou du français comme langue seconde. Ce volet de notre plan d'action a pour objectif de doubler le nombre de jeunes personnes bilingues au Canada au cours des 10 prochaines années. Si Patrimoine canadien ne signe pas les ententes avec les provinces, cet objectif est certainement en péril.

Les provinces sont prêtes à participer à ce programme. J'ai rencontré les ministres de certaines provinces qui étaient vraiment frustrées du fait que le gouvernement fédéral avait annoncé ce financement, mais qu'ils attendaient toujours. Comme vous le savez, il existe en Colombie-Britannique une demande importante pour des programmes d'immersion; les parents doivent attendre pour faire inscrire leurs enfants et ce n'est donc pas l'intérêt qui manque.

Je crois que ce programme représente l'occasion rêvée pour le gouvernement fédéral de changer les choses. Le gouvernement a défini ses objectifs disant qu'il s'agissait là de vraies priorités et que ses mesures étaient fondées, mais il prend beaucoup trop de temps à mettre en oeuvre ce programme; cette lenteur pourrait avoir un impact négatif parce que vous créez des attentes et puis vous n'agissez pas pour y répondre.

En passant, l'Alberta est également très frustrée de la façon dont les choses sont faites.

**M. Gary Goodyear:** Merci.

Pourquoi ces nouvelles organisations ont-elles fait l'objet de plaintes? En fait, quelle est la nature des plaintes portées contre Élections Canada et Patrimoine canadien. Y a-t-il une différence?

**Mme Dyane Adam:** Oui, ces plaintes sont définitivement différentes.

M. Godin a signalé que les collectivités sont plus conscientes de leurs droits et, en raison du plan d'action, s'attendent à ce que le gouvernement fédéral agisse. Elles sont donc moins patientes. Les plaintes formulées conformément à la Partie VII visent la plupart du temps Patrimoine canadien — il s'agit des plaintes dont M. Godin parlait — et évidemment les institutions qui pourraient être touchées.

Quant à Élections Canada, c'est un peu typique d'une année d'élection, quand les gens vont voter et qu'ils n'ont pas le service dans la langue de leur choix. Les institutions fédérales doivent offrir ce service.

[Français]

**Le président:** Monsieur D'Amours.

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

Merci, madame la commissaire. Tout à l'heure, lorsque vous avez fait votre exposé, vous avez parlé du 35<sup>e</sup> anniversaire. Est-ce que vous comprenez pourquoi j'ai souri à ce moment-là? Il me reste encore quelques années avant de m'y rendre.

**Mme Dyane Adam:** Vous n'êtes pas là encore.

**M. Yvon Godin:** Vous êtes bien trop jeune pour être ici.

**M. Jean-Claude D'Amours:** C'est sûr que ce n'est pas indiqué, mais ce n'est pas la jeunesse qui fait en sorte qu'on n'est pas la bonne personne pour être député. C'est bon également d'intégrer les jeunes, ça fait du renouveau. C'est très important.

**Le président:** Merci, monsieur D'Amour. C'est de tout le temps dont on dispose.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Ça passe vite!

**Mme Dyane Adam:** Ça passe plus vite en vieillissant.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Madame la commissaire, depuis que je siège au Comité permanent des langues officielles, nous avons eu la chance de vous accueillir ici à plusieurs reprises. Bien sûr, il n'y a pas de monde parfait en matière de langues officielles. Il faudra toujours y travailler de façon acharnée afin de s'assurer d'avoir le respect au pays. C'est clair. Personne ne serait en mesure de dire qu'on aura un jour réglé ce problème pour la vie et que ce sera terminé.

Cependant, à la suite de votre passage ici, j'ai le sentiment que les choses s'améliorent et je crois que vous le reconnaissez aussi dans vos discours.

Tout à l'heure, j'étais surpris d'entendre parler de certains problèmes dans ma province, le Nouveau-Brunswick, puisqu'on fait des efforts de part et d'autres afin d'offrir des services bilingues.

Je crois que vous avez certains pouvoirs autres que celui de faire des évaluations. En fait, vous avez un certain pouvoir de poursuite. Pourriez-vous nous dire s'il y a eu, au cours de la dernière année, des situations qui ont fait en sorte que vous avez été obligés d'intenter des poursuites contre un groupe?

Avant de vous laisser la parole, j'aimerais mentionner que je ne parlerai certainement pas d'Air Canada comme mon collègue M. Godin l'a fait plus tôt. Par contre, je suis entièrement d'accord avec lui. Donc, je ne ferai pas de commentaires à ce sujet puisque la dernière fois que je l'ai fait, j'ai reçu des petites lettres à mon bureau. Alors, je vais les garder pour d'autres situations.

• (0940)

**Mme Dyane Adam:** À ma connaissance, le commissariat n'a pas déposé de recours au nom d'un plaignant au cours de la dernière année. Nous l'avons fait dans le passé mais pas cette année. Cependant, nous avons été intervenant dans plusieurs recours pour soutenir la position du plaignant, qui était souvent un citoyen ou un groupe de citoyens.

Je vais vous donner quelques exemples. J'ai mentionné tout à l'heure l'affaire Thibodeau, un citoyen qui a intenté une poursuite contre Air Canada. Il y a eu également le *Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence d'inspection des aliments)* au Nouveau-Brunswick, chez vous. Nous savons que cette cause a été entendue à deux instances et qu'elle sera entendue prochainement à la Cour suprême du Canada. De plus, nous sommes intervenus la

semaine dernière à la Cour suprême du Canada dans l'affaire Charlebois, encore une fois au Nouveau-Brunswick.

Donc, le commissariat doit intervenir dans environ 10 recours actifs dans le but de clarifier les obligations du gouvernement fédéral. En fait, nous avons eu au moins trois ou quatre jugements au cours de la dernière année, lesquels étaient presque tous favorables à l'interprétation du commissariat. C'est rare que tous les jugements s'avèrent positifs, mais généralement, ils le sont.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Merci.

Je vais laisser le temps qu'il me reste à quelqu'un d'autre, puisque j'ai compris qu'on ne comptait pas le temps que j'ai pris au début de mon intervention.

**L'hon. Raymond Simard (Saint Boniface, Lib.):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je pense que dans un pays bilingue comme le nôtre, il va toujours y avoir des plaintes. À mon avis, c'est tout à fait normal. Il s'agit d'un défi auquel nous faisons face. En outre, c'est malgré tout un facteur important qui nous permet de mesurer le progrès.

En ce qui concerne Air Canada, je crois que ce comité pourrait réaliser une étude approfondie uniquement sur cette compagnie. Je partage les frustrations de M. Godin. Chaque semaine, je voyage en provenance de Winnipeg. Or, je dois dire que pour un francophone, il est vraiment très frustrant de voyager avec Air Canada.

Selon moi, il est ressorti des consultations d'hier soir que le Plan d'action pour les langues officielles avait malgré tout permis de mettre en place des structures importantes pour les communautés francophones, et ce, dans divers secteurs. Je pense qu'il est tout à fait normal que cela prenne un peu de temps. Au-delà du plan d'action, je crois qu'il faudrait normaliser la responsabilité des ministères envers les communautés francophones. Dans le domaine de la santé, par exemple, la structure qui a été mise en place a permis de former 1 000 professionnels et elle est prête à en former 1 000 autres. Nous avons maintenant chez nous, dans les communautés francophones, des bureaux d'immigration qui s'occupent de nos immigrants francophones. Quant à la petite enfance, des enveloppes ont été mises de côté pour les communautés francophones.

Je suis d'accord pour dire qu'il y a eu du retard. À mon avis, personne ne remet cela en question. Par contre, la mise en place de ces structures prend un peu de temps.

• (0945)

**Le président:** C'était tout le temps dont vous disposiez.

**L'hon. Raymond Simard:** Merci beaucoup.

**Le président:** En termes de temps alloué, il faut être équitable.

Monsieur Côté.

**M. Guy Côté:** Merci beaucoup.

Je voudrais simplement revenir sur la remarque que M. Godbout a faite plus tôt à propos de Radio-Canada. À mon avis, cet organisme reflète bien la dualité linguistique. Il existe une réalité sociologique. Il y a deux langues officielles au Canada, mais il y a une langue minoritaire. Vous savez mieux que moi qu'il s'agit du français. Il n'empêche que selon la réalité politique, le français est minoritaire au Canada, et l'anglais est minoritaire au Québec. RDI me semble refléter beaucoup mieux la réalité des francophones hors Québec. C'est du moins la perception que j'en ai. Dites-moi si je me trompe. Je fais erreur? D'accord. Dans ce cas, on en reparlera.



Madame Adam, vous mentionnez dans votre rapport que sur les 10 institutions faisant l'objet du plus grand nombre de plaintes, sept étaient dans cette situation l'année dernière également. On a parlé plus tôt d'Air Canada. Étant donné que ce dossier est pour moi relativement nouveau, j'aimerais vous demander si ces institutions recueillent de façon récurrente un nombre de plaintes élevé. Le fait qu'elles se soient retrouvées dans la même situation pour deux années consécutives relève-t-il du hasard, ou s'agit-il plutôt d'incorrigibles? Le cas échéant, que peut-on y faire?

**Mme Dyane Adam:** Air Canada demeure une institution privée complètement assujettie à la loi. En outre, elle est constamment en contact avec le public canadien, contrairement à d'autres institutions fédérales. Il faut quand même tenir compte de ces facteurs. Cela dit, il n'y a pas de doute, Air Canada est une de nos institutions parmi les plus délinquantes. Il est clair pour nous, et les recours intentés le démontrent, que cette compagnie résiste à l'idée que cette loi lui soit appliquée. Dans son cas, je crois que « résiste » est le mot juste. Cela se traduit de plusieurs façons, qu'il s'agisse des plaintes ou de l'absence de services. Les études, les plaintes et les observations sur le terrain nous permettent de l'affirmer. Nous avons fait une série d'observations sur une période de trois ans. Celles-ci nous permettront de démontrer qu'Air Canada ne change pas. Cette compagnie stagne.

Il nous fera plaisir d'alimenter votre intervention. À mon avis, les interventions des parlementaires à l'égard de ce dossier devraient être beaucoup plus musclées.

**M. Guy Côté:** En ce qui concerne la Défense nationale, on entend dire régulièrement que le service en français y est déficient. La même situation s'applique-t-elle aux anglophones qui se trouvent dans les bases militaires du Québec?

**Mme Dyane Adam:** S'il est question de la langue de travail, c'est-à-dire de la possibilité pour les militaires de travailler dans leur langue, je précise d'abord que toutes les régions du pays ne sont pas désignées bilingues. Par contre, au Québec, dans les régions qui le sont, les choses vont beaucoup mieux que dans d'autres régions du pays, si c'est là votre question.

**M. Guy Côté:** On a assisté hier à la rencontre de mi-parcours du Plan d'action pour les langues officielles. La ministre du Patrimoine s'est fait un point d'honneur de rappeler à tous combien les langues officielles étaient importantes pour elle. Cependant, votre constat est différent, si je comprends bien.

En ce qui concerne Patrimoine canadien, quel est présentement le principal problème, à votre avis?

**Mme Dyane Adam:** Certains membres du comité l'ont mentionné tout à l'heure, c'est le manque de coordination entre les institutions fédérales: celles qui sont engagées et qui ont un rôle plus important à jouer dans la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles — et particulièrement de la partie VII —, le Conseil privé, qui est aussi une agence centrale et qui a un rôle clé, le Conseil du Trésor et l'Agence des ressources humaines de la fonction publique du Canada, qui détiennent un rôle central sur le plan de l'appareil fédéral. Toutes ces entités doivent travailler ensemble. La concertation et une bonne collaboration sont gages de succès.

Les parlementaires l'ont dit, cette structure est longue à établir. De plus, amener les décideurs et les fonctionnaires à travailler véritablement ensemble, en fonction d'objectifs communs, demande du temps, parce que l'appareil est habitué à fonctionner en couloir, par ministère, alors qu'il s'agit d'un enjeu horizontal.

Si on pouvait améliorer cette situation, on aurait des résultats drôlement intéressants.

● (0950)

**Le président:** Merci, monsieur Côté.

On termine avec vous, monsieur Godin.

**M. Yvon Godin:** Merci, monsieur le président.

En ce qui a trait à Air Canada, je trouve aussi l'histoire de M. Thibodeau regrettable. Il s'est fait accueillir par la police à l'aéroport d'Ottawa, parce qu'il avait demandé une cannette de 7Up en français. Moi qui croyais que les mots « 7Up » étaient anglais! C'est devenu un sujet de discussion dans l'avion parce que M. Thibodeau s'est fait cueillir par la police. Le plus triste, c'est qu'Air Canada n'a pas avalé sa pilule — ou sa cannette de 7Up — ni admis qu'elle avait commis une erreur dans ce cas. C'est regrettable et c'est ce que je déplore ce matin.

Air Canada est fautive sur tous les plans, sans compter les plaintes déjà déposées contre elle. On se rappelle qu'Air Canada s'était présentée à notre comité et avait dit que toutes les plaintes reçues émanaient de francophones, à l'exception de plaintes verbales contre le fait que le français était utilisé à bord des avions. Imaginez! Quelles plaintes!

M. Simard s'est dit d'accord pour un pays bilingue qui favorise les plaintes. Malheureusement, 81 p. 100 des plaintes sont déposées par des francophones. Si on parlait de 50 p. 100 des plaintes de part et d'autre, ce serait équilibré, mais ce n'est pas le cas. Ce n'est absolument pas équilibré et c'est dommage, madame la commissaire.

Je suis inquiet parce que tout semble indiquer que le plan Dion — qu'on est en train de réaliser — est honnête. On dirait qu'il y a un beau côté pour la presse, mais que de l'autre, il se passe des choses. Je vous donne en exemple les bureaux du service météorologique de Fredericton qui ont été déménagés à Halifax. Avant-hier, à 6 heures du matin, la radio française de chez nous n'a pas pu obtenir de services en français de Halifax parce que la dame qui a répondu était classée « C ». Je ne sais pas ce que cela représente; vous connaissez cela mieux que moi. Il paraît que lorsqu'on est classé « C », on peut fonctionner. Pourtant, la dame a répondu qu'elle ne se sentait pas assez à l'aise pour parler en français à la radio. Les francophones n'ont donc eu la météo sur l'ouragan Wilma que trois heures plus tard, soit à 9 heures. Je crains la restructuration du gouvernement. Nos plaintes concernaient le déménagement des bureaux de Moncton à Halifax. Le gouvernement dit que des postes bilingues, mais après vérification, ils ne le sont pas.

C'est la même histoire dans le cas du bateau *Opilio*. Ils ont dit que ce poste devait être bilingue, et quand le capitaine a échoué à l'examen, ils l'ont remplacé par un anglophone. C'est dans votre rapport, madame la commissaire. C'est là le sérieux de toute l'affaire.

En ce moment, on a des postes frontaliers à Saint-Jean, à Woodstock et à Edmundston. Ils veulent éliminer celui d'Edmundston. Il ne restera alors que ceux de Saint-Jean et de Woodstock. Qu'est-ce que cela va donner à long terme? Ce seront encore des services en anglais. Pourtant, ils auraient pu garder ceux d'Edmundston et de Saint-Jean, mais ils consacrent plutôt ceux des régions anglophones.

Pour tout cela, madame la commissaire, il vaudrait la peine de considérer ces situations en parallèle: au moment où le gouvernement dit qu'il va faire ceci dans les communautés, il fait cela sur le terrain.

Aussi longtemps que les ministères ne confieront pas le bilinguisme à des gens qui y croient, capables de l'amener dans les communautés, ce sera une bataille et 81 p. 100 des plaintes viendront des francophones.

**Mme Dyane Adam:** Vous soulevez en fait le problème des relocalisations, des transformations gouvernementales et des conséquences de celles-ci sur les services. En vertu d'une politique qui a été adoptée il y a quelques années et qui devrait être appliquée par le Conseil du Trésor, toute transformation gouvernementale ou tout changement de mode de livraison du service devrait être examinés à la loupe, ainsi que ses conséquences sur les langues officielles. Est-ce que c'est fait?

• (0955)

**M. Yvon Godin:** Mais il faut aussi que ce soit fait selon les communautés. Si on retire des services à des communautés minoritaires pour les offrir à des communautés majoritaires, à long terme, cela va causer des pertes, comme dans le cas des services météorologiques.

**Mme Dyane Adam:** Je veux vous dire, monsieur Godin, que si la politique existe mais qu'on ne l'applique pas, qu'on n'offre pas le travail, c'est alors que surgissent les problèmes et qu'il y a des pertes réelles. Vous avez raison, il y en a dans certains cas.

**Le président:** Merci, monsieur Godin.

Merci, madame Adam, et merci à votre équipe. C'est toujours un plaisir de vous accueillir parmi nous.

J'invite mes collègues du comité à se rendre à la Chambre des communes pour les activités reliées au dépôt du rapport de mi-parcours.

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.**