



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 027 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 21 novembre 2006**

**Président**

M. Guy Lauzon

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :

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

## Comité permanent des langues officielles

Le mardi 21 novembre 2006

• (0905)

[Français]

**Le président (M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC))** Bonjour, mesdames et messieurs.

*Good morning, ladies and gentlemen. Welcome to the official languages committee.*

Bienvenue à nos invités, M. Duncan Dee, Mme Louise McEvoy et Joseph Galimberti.

[Traduction]

Je crois, monsieur Dee, que vous voulez faire un bref exposé d'environ 10 minutes devant le comité. Par la suite, nous vous poserons des questions sur votre exposé. Vous pouvez commencer quand vous le souhaitez.

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

[Français]

Nous vous remercions de l'occasion qui nous est donnée de comparaître aujourd'hui. Depuis la dernière fois que nous nous sommes présentés devant ce comité, il y a de cela deux ans cette semaine, jamais notre engagement à servir la clientèle dans la langue officielle de son choix ne s'est-il infléchi et jamais n'avons-nous cessé d'investir d'importantes ressources dans des programmes susceptibles de relever notre capacité de bilinguisme à l'échelle d'Air Canada et de ses sociétés affiliées.

Lorsque je me suis présenté devant vous la dernière fois, des membres du comité nous avaient signalé certains points sur lesquels j'aimerais revenir aujourd'hui.

Tout d'abord, M. Godin avait fait valoir que l'affichage qui se trouvait dans la première rangée des sièges d'un certain nombre d'appareils Dash-8 d'Air Canada Jazz, indiquant la nécessité de ranger les porte-gobelets au moment du décollage et de l'atterrissage, n'était qu'en anglais. À peine la séance levée, Air Canada Jazz a fait vérifier l'ensemble de son parc et n'a recensé qu'un petit nombre d'appareils, auparavant exploités par Canadian Regional Airlines, qui effectivement ne comportaient qu'un affichage en anglais. Cette question a été résolue dans les deux semaines qui ont suivi nos contrôles, et les affichettes unilingues ont été remplacées par des écriteaux bilingues.

Un autre point avait par ailleurs été soulevé par M. Sauvageau, qui, soit dit en passant, est une personne que je regretterai beaucoup, personnellement. Celui-ci avait déploré l'absence, sur les vols d'Air Canada, de cartes permettant aux clients de faire des commentaires sur les questions liées aux langues officielles. Il estimait tout particulièrement que des cartes auraient dû se trouver dans chaque pochette de siège, de façon à permettre aux clients qui le souhaitaient de soulever des problèmes liés aux services d'Air Canada assurés dans les deux langues officielles.

Après la séance du comité, tant Air Canada que Jazz ont veillé à ce que non seulement des fiches de commentaires soient prévues dans chaque pochette de siège, mais aussi à ce que la revue *enRoute* mentionne dans ses pages, à deux endroits différents, l'engagement de prestation des services dans les deux langues officielles.

J'ai croisé M. Sauvageau quelques mois plus tard dans l'édifice du Centre du Parlement et, en discutant avec lui, j'ai été rassuré d'apprendre qu'il avait bien noté l'apparition des cartes de commentaires dans les appareils ainsi que les mentions dans la revue *enRoute*, et qu'il s'estimait satisfait des résultats. Bien entendu, comme on pouvait s'y attendre de sa part, M. Sauvageau a dit qu'il continuerait de nous surveiller de très près.

[Traduction]

Certes, ce ne sont là que deux petits exemples parmi d'autres des améliorations que nous avons apportées et que nous continuons d'apporter afin de nous conformer aux obligations en matière de langues officielles, mais elles témoignent de notre réceptivité et de notre engagement.

Nous vous avons entendu — et je tiens à assurer les membres du comité que nous continuerons de le faire. Nous avons constamment cherché, dans toute notre entreprise, à respecter les obligations qui nous sont faites, et nous entendons bien, quelle que soit la loi en cause, continuer de nous appliquer à fournir à nos clients des services dans la langue officielle de leur choix. En fait, nous le faisons au quotidien, sans le crier sur les toits, auprès des 30 millions et plus de passagers que nous prenons à charge chaque année dans les dizaines d'aéroports que nous desservons — avec, au bout du compte, un très petit nombre de plaintes. Nulle autre compagnie aérienne du pays, et probablement très peu d'autres dans le monde, peut s'enorgueillir d'assurer, avec autant de constance, des services dans les deux langues que ne le fait Air Canada.

En ce qui concerne le rapport du comité, qu'il me soit simplement permis de dire que nous regrettons que le comité n'ait pas donné à Air Canada la possibilité de le commenter avant sa publication. De toute évidence, notre point de vue sur certaines questions divergent des opinions exprimées par les témoins qui ont comparu devant vous. Notamment, contrairement aux vues des représentants du Commissariat aux langues officielles, nous estimons que la restructuration de l'entreprise en vertu de la LACC et la création subséquente de Gestions ACE aviation inc. n'ont pas créé de vide législatif devant être comblé. Dans les faits, le Parlement avait déjà envisagé les obligations qui devaient être faites à une éventuelle filiale d'Air Canada ou à toute autre entreprise assurant des services pour son compte lorsqu'elle a modifié, en 2000, la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada.

[Français]

Dans sa forme actuelle, le paragraphe 10(2) de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada prescrit déjà des obligations de service dans les langues officielles aux filiales d'Air Canada assurant des services aériens, y compris Air Canada Jazz. De plus, la combinaison du paragraphe 10(2) de Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada et de l'article 25 de Loi sur les langues officielles y veille spécifiquement, outre qu'elle assure que les filiales et entités qui fournissent des services connexes pour le compte d'Air Canada, comme les Services au sol Air Canada, sont également tenues de servir les clients dans les deux langues officielles.

Comme quoi le Commissariat aux langues officielles cherche à combler un vide juridique qui n'existe pas dans les faits et, par-dessus le marché, à étendre la portée de la Loi sur les langues officielles au-delà de celle envisagée au départ par le Parlement. Quoi qu'il en soit, Air Canada et ses sociétés affiliées, dont Jazz, n'entendent pas moins continuer, comme elles l'ont toujours fait jusqu'à présent, de fournir des services dans les deux langues officielles, car d'un point de vue strictement commercial, c'est tout à fait dans leur intérêt.

• (0910)

[Traduction]

Cela dit, je n'ai nullement l'intention de tenter de convaincre aujourd'hui les membres du comité que tout est parfait chez nous. Nous sommes tout à fait conscients que, à l'instar de toutes les organisations fédérales assujetties à la Loi sur les langues officielles — y compris le gouvernement du Canada lui-même —, nous sommes encore loin de la perfection et qu'il y a place à l'amélioration. Nous l'avons toujours reconnu. À intervalle régulier, nous avons prié le gouvernement de nous aider à améliorer nos capacités linguistiques, ce que, malheureusement, il nous a systématiquement refusé. Aussi souhaiterions-nous au moins que les parlementaires cessent de nous comparer à la perfection et qu'ils nous confrontent plutôt à nous pairs.

Voici certains faits à cet égard. En dépit d'une recommandation unanime du Comité permanent sur les langues officielles dans son rapport de février 2002, nous n'avons reçu du gouvernement aucun soutien financier pour l'intégration du personnel des anciennes lignes aériennes Canadien International, à 87 p. 100 unilingue anglophone, dont Air Canada a dû, à elle seule, absorber le coût entier, soit environ 140 millions de dollars.

En 2003, nous avons été invités à demander une aide financière à l'enseignement des langues dans le cadre du *Fond d'innovation pour le Bureau du commissariat aux langues officielles* du Conseil du Trésor — ce que nous avons fait. Notre demande a alors été rejetée par écrit par Diane Monet, vice-président de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, au motif que, même si nous étions liés par les mêmes obligations linguistiques que d'autres « institutions fédérales » ou organismes public apparentés, le Conseil du Trésor ne nous considérait pas comme une « institution fédérale » à proprement parler. Autrement dit, nous avons les obligations d'une institution fédérale sans pour autant avoir accès aux aides financières qui leur sont destinées.

En 2005, nous avons été invités à nouveau à solliciter une aide financière au titre du programme dont je viens de parler. Nous avons réitéré notre demande et, de nouveau, nous nous sommes vu répondre que notre demande avait été rejetée. De surcroît, on nous a aussi avisé qu'Air Canada devait demander d'être désormais exclue

de pareilles invitations, car ses demandes ne seraient jamais acceptées.

[Français]

S'il est vraiment dans les intentions de l'État de parvenir à ses objectifs d'intérêt public en imposant des obligations en matière de langues officielles qui débordent du cadre normal des obligations imposées à une société privée, en l'occurrence Air Canada et ses filiales, ne serait-il pas aussi logique que le Parlement s'assure par ailleurs que ladite société privée, Air Canada, ait également accès aux deniers publics qu'il réserve aux autres institutions fédérales à qui sont imposées de pareilles obligations?

Nous sommes d'avis que l'État doit faire un choix: ou bien il doit rendre les règles du jeu identiques pour tous les intervenants, de sorte qu'Air Canada soit traitée comme toutes les autres institutions fédérales assujetties à la Loi sur les langues officielles, ce qui reviendrait à rendre Air Canada et ses filiales admissibles au programmes d'aide fédéraux, ou bien il doit traiter Air Canada comme toutes les autres sociétés aériennes, lesquelles ne sont pas visées par la Loi sur les langues officielles.

Nous sommes également d'avis que le Parlement doit prendre conscience du lourd fardeau que ces obligations linguistiques imposent à notre exploitation, notamment sur le plan du recrutement.

[Traduction]

Nous éprouvons continuellement de la difficulté à recruter du personnel qualifié hors du Québec, de la région de la capitale nationale et de Moncton. Ce n'est pas la volonté qui manque, mais le constat du manque flagrant de candidatures qualifiées hors de ces régions susceptibles de pourvoir aux postes qui se libèrent. Nous avons demandé l'aide du Commissariat aux langues officielles et du Conseil du Trésor pour le recrutement de candidats bilingues qualifiés, particulièrement à Toronto et dans l'Ouest canadien. Malheureusement, ces démarches n'ont connu qu'un succès limité — si tant est qu'elles en ont connu un.

Pour mieux illustrer la nature du problème, pensez que, ces cinq dernières années seulement, nous avons dû embaucher des agents de bord à Montréal pour ensuite les muter dans des centres d'exploitation de Toronto, Calgary et Vancouver, en raison de la pénurie de candidatures bilingues qualifiées dans ces villes, ce qui a nécessité la mutation au total de plus de 575 agents de bord. Et cela, en dépit de tous les efforts de recrutement qu'Air Canada a concentrés sur les grandes agglomérations du pays en vue de faire ressortir des candidatures dont les connaissances linguistiques seraient jugées acceptables.

Cette réalité n'est atténuée en rien par la Loi sur les langues officielles, qui impose des obligations de bilinguisme aux seules régions où la demande le justifie. Soyons clair: les obligations qui sont imposées à Air Canada ne changent en rien les conditions d'exercice de nos activités. Dans le cadre de sa journée de travail, un agent de bord peut très bien prendre son service sur un vol auquel les obligations de bilinguisme ne s'appliquent pas au titre de cette définition, pour enchaîner ensuite sur des vols pour lesquels il existe une demande de services bilingues. Nous avons donc été obligés de faire, dans la pratique, comme si toutes nos lignes, sans exceptions, devaient pouvoir offrir un service dans les deux langues, que la demande le justifie ou non. Dans les faits, cela nous a obligés à rendre notre propre application de la Loi sur les langues officielles plus stricte que pour les autres organismes fédéraux.

•(0915)

[Français]

En conclusion, permettez-moi de réitérer le ferme engagement qu'a pris notre société de se conformer aux obligations linguistiques que le Parlement a choisi de lui imposer. Sans prétendre à la perfection, nous prenons néanmoins ces obligations très au sérieux et corrigeons les lacunes aussitôt qu'elles sont relevées. Nous entendons bien continuer de servir et d'améliorer notre capacité de servir nos clients dans la langue officielle de leur choix, quelles que soient les obligations que nous impose la législation. Pour nous, servir nos clients dans la langue officielle de leur choix est tout simplement une décision commerciale pleinement censée.

Nous vous remercions de votre attention et nous sommes prêts à répondre à vos questions.

Merci, monsieur le président.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Dee.

Merci de votre pensée à l'égard de M. Sauvageau, qui nous manque beaucoup à ce comité et au Parlement en entier.

Nous allons commencer notre premier tour de table avec M. D'Amours.

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

Merci, monsieur Dee et merci aux gens qui vous accompagnent ce matin.

Monsieur Dee, j'aimerais revenir sur certains de vos commentaires et sur des commentaires que j'ai faits lorsque les gens d'Air Canada ont comparu devant le Comité permanent des langues officielles au cours de la 38<sup>e</sup> législature.

Dans un premier temps, en ce qui concerne les fiches de commentaires, je comprends ce que vous nous dites. J'imagine que vous avez suivi nos suggestions et demandé à vos employés de s'assurer que les fiches de commentaires étaient bien placées dans les pochettes des sièges. Cependant, si cela a été fait après votre comparution devant le Comité permanent des langues officielles, il ne semble pas que cela se soit poursuivi.

Au cours des six derniers mois, j'ai voyagé à bord d'avions d'Air Canada à maintes reprises. Chaque fois, j'ai vérifié si les fiches de commentaires étaient disponibles. Chaque fois, que ce soit à bord d'Air Canada Jazz ou d'Air Canada, la carte ne s'y trouvait pas. Je vous fais ce commentaire parce que je me suis assuré de vérifier chaque fois. Vous me direz peut-être que c'était un hasard ou que le siège que j'occupais était réservé à des personnes non bilingues. Je peux vous affirmer que cela s'est produit chaque fois que j'ai utilisé Air Canada et Air Canada Jazz au cours des six derniers mois, soit environ une dizaine de fois en tout.

Je représente une circonscription du nord du Nouveau-Brunswick. Alors, on ne parlera pas des services disponibles dans cette région, parce qu'il n'y en a pas. Mais prenons, par exemple, le cas d'un d'un vol partant de Québec pour aller à Montréal. Lorsque les agents de bord donnent les consignes de sécurité, etc., j'aimerais qu'on m'explique pourquoi on ne s'adresse pas aux passagers d'abord en français. On est au Québec et on s'en va dans une autre ville au Québec. Cela m'est arrivé une seule fois.

Est-ce qu'il y a une politique à ce sujet? Est-ce qu'il y a une politique qui mentionne que lorsqu'on est dans une ville francophone, on doit d'abord prendre la parole en français et que lorsqu'on est dans une ville anglophone, on le fait d'abord en anglais? J'aimerais que vous répondiez, tout à l'heure, à cette question.

Vous vous dites d'avis que l'État doit faire un choix: ou bien il doit rendre les règles du jeu identiques, ou bien il doit traiter Air Canada comme toutes les autres compagnies aériennes.

Si je me souviens bien, monsieur Dee — et c'est le commentaire que j'avais fait au cours de la 38<sup>e</sup> législature —, lors de l'entente de fusion entre Canadien International et Air Canada, il y avait une condition, parmi d'autres, à l'effet qu'Air Canada devait s'assurer de fournir les services dans les deux langues officielles, selon les règles déjà établies. C'était donc les règles du jeu, au départ, inscrites dans l'entente d'acquisition de Canadien International.

Vous nous dites aujourd'hui qu'il faut rendre les règles du jeu identiques, mais selon les règles établies à la suite de l'entente d'acquisition de Canadien International, Air Canada devait maintenir le bilinguisme à bord de ses avions. Il ne s'agit pas de dire aujourd'hui qu'on devrait avoir la même exigence pour l'ensemble des compagnies. C'est un autre débat qu'on devra tenir, j'en suis convaincu, dans un avenir proche. Mais chez Air Canada, spécifiquement, c'était la règle du jeu. Donc, si ça l'était à cette époque, pourquoi est-ce que ça ne l'est plus aujourd'hui? Pourquoi demandez-vous à profiter des deniers publics alors que vous avez accepté, à Air Canada, de respecter votre engagement?

•(0920)

**M. Duncan Dee:** Je vais d'abord répondre à la troisième question.

Il y avait plus d'une règle à cette époque, la première étant évidemment l'obligation de fournir nos services dans les deux langues officielles, à laquelle nous ne nous sommes jamais opposés. Une autre règle, que nous trouvions contradictoire, consistait à garder tous les employés de Canadian Airlines qui, dans presque 90 p. 100 des cas, étaient unilingues anglophones.

Le fait que le gouvernement de cette époque exige qu'on offre nos services dans les deux langues officielles tout en maintenant dans leurs fonctions ces unilingues anglophones était pour nous une contradiction. Il nous était impossible de fournir des services dans les deux langues officielles en conservant cette main-d'oeuvre unilingue.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Je comprends ce que vous dites, monsieur Dee. Selon vous, ces conditions sont contradictoires, et je respecte votre opinion sur ce sujet, mais j'aimerais que vous me disiez, en répondant par oui ou par non, si Air Canada a signé l'entente en disant qu'elle acceptait les diverses conditions.

**M. Duncan Dee:** On n'a pas eu d'autre choix que de les accepter. Vous vous rappelez peut-être qu'il y avait alors une bataille entre American Airlines et Air Canada concernant l'avenir de notre société. Le ministre des Transports de l'époque nous a dit que si nous voulions continuer avec Air Canada, et non avec American Airlines...

**M. Jean-Claude D'Amours:** Est-ce que le ministre des Transports vous forçait à faire l'acquisition de Canadian Airlines?

M. Duncan Dee: Oui.

**Le président:** Je m'excuse, monsieur Dee, mais les cinq minutes sont écoulées.

On va maintenant demander à Mme Barbot de poser la prochaine question.

**Mme Vivian Barbot (Papineau, BQ):** Bonjour et merci d'être venus nous rencontrer.

Vous nous dites que vous allez respecter la loi, quelle que soit la langue officielle. Pour mettre les choses au clair, il faut dire que lorsqu'on demande le respect d'une langue officielle, il s'agit toujours du français. En effet, pour ce qui est de l'anglais, il n'y a pas de problème.

Pour un citoyen canadien francophone qui prend l'avion, Air Canada est très souvent la seule ligne aérienne qui va dans son coin de pays. Or, il n'est pas servi en français, il ne comprend pas les agents de bord, etc. Vous dites que c'est d'abord une obligation d'affaires. J'imagine, par contre, que vous avez à coeur de vous faire comprendre par vos clients lorsque vous les servez. Je peux vous assurer que récemment, chacun d'entre nous a vécu au moins un événement au cours duquel on ne respectait pas la Loi sur les langues officielles, en l'occurrence une situation où il était impossible de se faire servir en français. Comme gens d'affaires, vous devriez avoir à coeur de servir les francophones dans leur langue, mais ce n'est malheureusement pas le cas.

Par ailleurs, vous dites qu'un projet de loi est à l'étude, que celui-ci devrait corriger certaines choses, même s'il ne s'agit pas de tous les problèmes et que ces changements vont permettre aux gens de recevoir davantage de services. Dans le cadre de votre présentation, vous avez dit que le paragraphe 10 de la loi actuelle couvrirait tout ça.

Pouvez-vous m'expliquer ce qu'il en est?

● (0925)

**M. Duncan Dee:** La Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada prescrit déjà des obligations de service dans les deux langues officielles à la compagnie Air Canada, à toutes ses filiales et à toutes les compagnies qui la représentent auprès du public.

Par exemple, Air Canada Jazz est une filiale d'Air Canada à l'échelle régionale. Le paragraphe 10(2) de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada exige déjà qu'Air Canada Jazz fournisse ses services dans les deux langues officielles. La compagnie Services au sol Air Canada, qui représente Air Canada auprès du public, est pour sa part assujettie à l'article 25 de la Loi sur les langues officielles. Air Canada Jazz et Services au sol Air Canada sont donc toutes deux couvertes.

**Mme Vivian Barbot:** Ça ne correspond pas aux informations que nous avons reçues à ce sujet. De toute façon, si ces compagnies sont couvertes par des dispositions législatives en matière de langues officielles, elles ne les respectent pas. Je ne sais pas ce que nous pouvons faire à cet égard. Je vais passer à autre chose.

Vous demandez à être subventionnés par le gouvernement pour les services que vous offrez en français. Or, tout le monde s'entend pour dire qu'il s'agit d'une société privée. Vous dites cependant ce qui suit:

S'il est vraiment dans les intentions de l'État de parvenir à ses objectifs d'intérêt public en imposant des obligations en matière de langues officielles qui débordent du cadre normal des obligations imposées à une société privée, en l'occurrence Air Canada [...]

J'ai de la difficulté à comprendre ce que vous entendez par là. Ce pays est officiellement bilingue. Il ne s'agit pas d'obligations particulières imposées à Air Canada.

**M. Duncan Dee:** Oui, le Canada est un pays bilingue, mais tous les autres transporteurs n'ont pas les mêmes obligations qu'Air Canada. On parle donc d'obligations particulières à Air Canada.

**Mme Vivian Barbot:** Comme on le disait plus tôt, on considère Air Canada comme une société pancanadienne, et à ce titre, elle a

certaines prérogatives. Quand elle a changé de statut, il était entendu que vous auriez à respecter ces règles.

**M. Duncan Dee:** Notre position est la suivante. Si on nous considère comme une institution fédérale, pourquoi ne pas nous considérer comme une institution fédérale à part entière? Ce n'est pas nous qui avons proposé la chose: l'idée venait du Comité mixte permanent des langues officielles. Il avait recommandé que nous recevions un appui de l'État pour intégrer les employés de Canadian Airlines.

Si on nous impose des obligations qui dépassent celles imposées aux autres transporteurs privés, il faut que nous puissions faire des demandes, au même titre que toutes les autres institutions fédérales assujetties à la Loi sur les langues officielles.

**Mme Vivian Barbot:** Comme on l'a dit déjà, vous avez accepté ces conditions quand vous avez signé l'entente. Le fait que vous omettiez d'offrir des services dans les deux langues et que vous reveniez maintenant en disant qu'il faut vous payer pour que vous respectiez cette condition me paraît quelque peu abusif.

**M. Duncan Dee:** Je ne dis pas que nous ne voulons pas apporter des correctifs ou que nous n'allons pas le faire. Vous avez parlé de situations où nous n'avons pas pu vous servir dans les deux langues officielles. Il s'agit là d'un problème que nous devons régler nous-mêmes. On ne demande pas à l'État de le faire.

● (0930)

**Le président:** Merci, madame Barbot.

Monsieur Godin.

**M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD):** Merci, monsieur le président.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à M. Dee ainsi qu'aux gens qui l'accompagnent.

Vous dites qu'Air Canada devrait être traitée de la même façon qu'une institution fédérale, et je suis d'accord avec vous. Je serais tout à fait favorable à ce que le gouvernement rachète Air Canada, de façon à ce que cette compagnie redevienne une institution publique. Honnêtement, je n'ai jamais été d'accord sur la privatisation, pas plus que sur la vente du CN par le gouvernement. On ne peut même plus utiliser les chemins de fer pour traverser le Canada. Les voies ferrées sont toutes défectueuses.

Quand Air Canada est devenue une compagnie du secteur privé, les conditions sur le bilinguisme ont été acceptées. Or, après tant d'années, vous venez nous dire que vous faites pitié et que vous devriez être traités comme les autres. Pourtant, les gens du secteur privé avaient accepté le fait qu'Air Canada avait des obligations. Le gouvernement du Canada a dit qu'il vendait Air Canada, mais que des conditions précises devaient être respectées.

D'un autre côté, je suis d'accord avec vous pour dire, considérant ce qu'il en coûte pour dispenser de la formation, que le gouvernement devrait fournir une contribution, et je vais vous dire pourquoi. Ce n'est pas relié précisément à Air Canada. En vertu de la phase II de la Loi sur l'assurance-emploi, un programme spécial est destiné à entraîner les gens. Il y a un surplus de 50 milliards de dollars dans ce programme. Entraîner les gens, ce n'est pas seulement leur montrer à utiliser de l'équipement. Je pense que les fonds peuvent tout aussi bien servir à offrir de la formation linguistique qu'à entraîner les gens à se trouver des emplois.

Je vais vous donner un exemple. Il y a quelques années, la compagnie Noranda a reçu, par le biais de la phase II de la Loi sur l'assurance-emploi, un montant de 2 millions de dollars visant à permettre à des travailleurs de conserver leur emploi.

Il est exact de dire que c'était dans un de nos rapports. Je faisais partie du comité lorsqu'on a fait cette recommandation. Sauf erreur, je crois que c'est moi qui ai proposé que le gouvernement apporte sa contribution. Dans le cas d'Air Canada, la responsabilité ne revient pas entièrement au gouvernement, étant donné que les conditions étaient claires. Toutefois, je suis obligé de mettre les pendules à l'heure, en quelque sorte, et de reconnaître que le gouvernement peut aider financièrement une entreprise privée en matière d'entraînement et de formation. Il le fait n'importe où ailleurs par le biais de la phase II de la Loi sur l'assurance-emploi.

Par contre, j'ai des réserves quand j'entends dire, comme ce fut souvent le cas, qu'Air Canada a été obligée de conserver ses effectifs unilingues anglophones à cause de la convention collective. Cette affirmation est fautive. En effet, quand j'étais représentant syndical, je n'ai jamais pu négocier une convention collective qui allait à l'encontre de la loi. Le droit du travail prime toujours sur les conventions collectives.

J'aimerais savoir si vous êtes à l'aise face au nouveau projet de loi ou si certaines dispositions vous inquiètent.

**M. Duncan Dee:** Pour ce qui est des fonds publics visant à soutenir la formation à Air Canada, je dois préciser que la phase II de la Loi sur l'assurance-emploi est l'avenue que nous avons décidé d'étudier attentivement et qui nous avait permis d'opter pour une position à cet égard. Nous avons tenu des discussions avec le ministère à ce sujet. Malheureusement, à cette époque, on nous a dit que la formation des employés unilingues ne cadrerait pas avec les exigences de la phase II.

En ce qui a trait au projet de loi actuel, il ne nous impose que des obligations que nous avons déjà. Ce n'est pas à Air Canada de dire au Parlement quoi faire. C'est à lui de décider s'il veut ou non adopter ce projet de loi. Notre position n'est pas opposée aux principes de la Loi sur les langues officielles.

J'aimerais vous donner un exemple des démarches entreprises par Air Canada pour atteindre un plus haut niveau de bilinguisme. Mme Barbot a mentionné plus tôt que nous n'avions pas fait le nécessaire pour respecter nos obligations. Néanmoins, nous faisons des efforts considérables.

• (0935)

**M. Yvon Godin:** Vous dites faire des efforts et essayer de respecter les conditions, etc., mais il reste que ça va à l'encontre de la loi. Les services sont bilingues ou ne le sont pas.

Quand je prends l'avion pour me rendre de Montréal à Ottawa, j'ai de la difficulté à accepter qu'on ne me serve pas dans ma langue, alors que ça contrevient à la loi. J'ai aussi de la difficulté à accepter qu'Air Canada, qui desservait la région de l'Atlantique auparavant, ait été remplacé par Jazz, et que dans ce contexte, ni la langue de travail ni la participation équitable des francophones et des anglophones ni le développement des communautés et la dualité linguistique ne soient des conditions que l'on respecte. Air Canada n'existe plus en Atlantique, et c'est maintenant Jazz qui offre le service.

De cette façon, vous êtes passés par la porte d'en arrière pour faire ce que vous n'auriez pas pu faire au nom d'Air Canada. C'est le sentiment que nous avons.

**M. Duncan Dee:** Vous dites que Jazz a remplacé Air Canada dans la région de l'Atlantique. Or, 83 p. 100 des agents de bord de Jazz, dans l'Est du Canada, donc à partir de l'Ontario, sont bilingues. Ils ont subi des examens pour...

**Le président:** Votre temps est écoulé.

Nous allons maintenant céder la parole à M. Lemieux.

**M. Pierre Lemieux (Glengarry—Prescott—Russell, PCC):** Je vous remercie d'être venus nous rencontrer et d'avoir fait votre présentation.

Le gouvernement a répondu en principe aux recommandations du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. Une des différences s'explique par la volonté de donner au gouvernement davantage de flexibilité face à une restructuration éventuelle de votre compagnie, de façon à éviter d'avoir à reprendre le long processus législatif chaque fois que la compagnie effectue une restructuration. Vous nous avez parlé des défis d'Air Canada. Je comprends ce que vous voulez dire, entre autres en matière de personnel.

Sans nécessairement nous donner accès à de l'information privilégiée au sujet des projets futurs de la compagnie, pourriez-vous nous donner votre point de vue sur les relations entre les diverses filiales d'Air Canada et ce qui devrait déterminer si elles sont soumises à la Loi sur les langues officielles?

**M. Duncan Dee:** Nous venons de compléter une autre réorganisation; c'est une mise à jour de la réorganisation effectuée il y a deux ans. Air Canada a maintenant repris en charge les Services au sol Air Canada, qui étaient assumés auparavant par une autre filiale d'ACE Aviation, c'est-à-dire par une compagnie égale à Air Canada. Mais nous avons repris en main les Services au sol, qui forment de nouveau une filiale directe d'Air Canada. Les Services au sol sont maintenant redevenus la responsabilité d'Air Canada. Nous avons aussi repris la filiale qui s'occupe du fret aérien d'Air Canada, Air Canada Cargo, et nous l'avons remise à Air Canada.

Pour ce qui est des compagnies qui étaient des affiliées et non des filiales d'Air Canada, nous avons séparé ces deux compagnies d'Air Canada il y a environ une semaine. La transaction sera conclue ce vendredi. Nous avons aussi Air Canada Jazz, qui était auparavant une filiale d'Air Canada, mais qui en a été séparée. Comme vous devez peut-être le savoir, il y a un an, nous avons fait un appel public à l'épargne pour Air Canada Jazz, et cette dernière est maintenant une compagnie séparée d'Air Canada.

Voilà comment nous avons réorganisé les diverses sociétés d'Air Canada.

• (0940)

**M. Pierre Lemieux:** Quelle sorte de stratégie allez-vous mettre en place pour vous assurer que les nouvelles entités, comme les Services techniques Air Canada et Air Canada Cargo, respectent la loi?

**M. Duncan Dee:** Notre position à ce sujet a toujours été la suivante: n'importe quelle filiale d'Air Canada, que ce soit les Services techniques Air Canada, les Services au sol Air Canada, le service de fret ou Air Canada Jazz, toutes ces compagnies, ou encore l'organisation corporative de ces compagnies, doivent respecter la Loi sur les langues officielles. Même si elles ne sont pas assujetties officiellement à la loi, chaque compagnie continue à former et offre toujours de former ses employés dans les deux langues officielles. Par exemple, cette année seulement, nous avons formé près de 2 000 employés dans l'autre langue officielle, soit en français, pour les anglophones, et en anglais, pour les francophones.

**M. Pierre Lemieux:** Allez-vous avoir le même défi avec votre personnel? Comme il n'y a pas assez de personnel bilingue dans les endroits clés, qu'allez-vous faire? Il y a la formation, mais avez-vous d'autres stratégies pour les nouvelles entités?

**M. Duncan Dee:** C'est une excellente question. Nous avons deux façons d'atteindre un niveau plus élevé de bilinguisme. La première est la formation. Comme je viens de le mentionner, nous avons formé déjà près de 2 000 employés cette année et il nous reste encore six semaines pour améliorer notre performance.

La deuxième chose que nous avons dû faire, à cause du manque de candidats qualifiés bilingues à l'extérieur du Québec, de Moncton et de la région de la capitale nationale, c'est de transférer des employés bilingues d'une province à une autre pour atteindre un plus haut taux de bilinguisme. C'est très coûteux, par contre, mais nous l'avons fait. Durant les trois à cinq dernières années, nous avons transféré 575 agents de bord, principalement de Montréal à Toronto et dans l'Ouest canadien, pour atteindre un plus haut taux de bilinguisme dans les villes où les candidats bilingues ne sont pas en nombre suffisant pour répondre à nos besoins.

**M. Pierre Lemieux:** En ce qui concerne la formation linguistique, est-ce une obligation pour votre personnel ou y a-t-il des mécanismes d'encouragement pour promouvoir la formation linguistique dans la deuxième langue officielle?

**M. Duncan Dee:** Nous utilisons principalement des encouragements pour améliorer notre capacité à l'égard du bilinguisme. Par exemple, dans les aéroports, nous tenons des séances d'information sur les obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. À Toronto, nous avons non seulement de la formation en classe, mais nous avons aussi entrepris des démarches pour encourager l'usage du français dans le service à la clientèle. Il y a une chose que nous avons apprise, au cours des 10 dernières années, c'est que beaucoup de nos employés ont fréquenté des écoles d'immersion au secondaire. Ils sont capables de lire et d'écrire le français sans problème, mais il est un peu difficile pour eux d'avoir une conversation soutenue parce que, à l'école, l'accent était mis sur l'écriture et la lecture.

• (0945)

**Le président:** Je m'excuse, monsieur Dee, les sept minutes prévues sont déjà écoulées.

Cela complète notre premier tour de table. Nous allons commencer le suivant avec M. Murphy. Vous avez cinq minutes, s'il vous plaît.

**M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Dee.

Je suis le député de Moncton—Riverview—Dieppe. Tout d'abord, je voudrais dire que j'ai eu l'impression, en entendant vos commentaires et en lisant votre document de discussion, que vous pensez que vos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles sont difficiles à remplir. C'est l'impression que j'ai quand je lis des mots comme:

[Traduction]

Nous avons constamment cherché, dans toute notre entreprise, à respecter les obligations qui nous sont faites, et nous entendons bien, quelque soit la loi en cause, continuer de nous appliquer à fournir... Nulle autre compagnie aérienne du pays, et probablement très peu d'autres dans le monde, peut s'enorgueillir d'assurer, avec autant de constance, des services dans les deux langues que ne le fait Air Canada.

On entend souvent parler de « règles du jeu équitables ». Dans votre présentation, vous avez souvent mentionné les mots « obligations imposées par la loi ».

[Français]

J'ai le sentiment que vous pensez que ces obligations sont très dures à remplir. Vous vous voyez comme une victime à l'échelle mondiale, vous ne mentionnez pas que votre caractère bilingue constitue un outil très rare et efficace à l'échelle mondiale. Il n'y a rien dans votre document qui souligne cet aspect de la situation: aucun mot à ce sujet.

Cela m'inquiète un peu parce que, comme je l'ai dit, je suis d'une région et d'une ville bilingues. Pour être plus précis, nous n'avons que le service d'Air Canada Jazz, et non celui d'Air Canada à proprement parler. Étant donné qu'Air Canada Jazz n'est pas tenue de se conformer à la partie V de la loi, qui touche la langue de travail, cela devient un sujet délicat pour nos travailleurs et travailleuses du Nouveau-Brunswick qui travaillent pour Air Canada Jazz partout au pays.

Pensez-vous qu'il soit juste qu'Air Canada Jazz, qui emploie beaucoup de gens bilingues du Nouveau-Brunswick, n'ait pas l'obligation de se conformer à la partie V de la Loi sur les langues officielles, qui concerne la langue de travail. Est-ce correct, selon vous? Dans le cas où vous auriez beaucoup d'employés bilingues du Nouveau-Brunswick, serait-il si difficile pour vous de vous conformer à la partie V de la Loi sur les langues officielles?

[Traduction]

**M. Duncan Dee:** Dans notre exposé, nous disons que, selon nous, il est censé sur le plan commercial de pouvoir offrir des services à nos consommateurs dans la langue de leur choix. Nous n'avons jamais prétendu que pouvoir servir nos consommateurs dans la langue officielle de leur choix n'était pas un atout. Selon nous, le faire est dans notre meilleur intérêt commercial, ce qui devrait nous amener à fournir nos services dans différentes langues officielles.

Dans mon exposé, j'ai déjà dit que nous allons au-delà des obligations qui nous sont imposées par la Loi sur les langues officielles, parce que cette loi indique qu'il faut fournir des services dans les deux langues officielles lorsque les chiffres le justifient. En réalité, nous ne nous conformons pas à cette partie de la Loi sur les langues officielles parce que, à notre avis, nous devons servir nos consommateurs dans la langue officielle de leur choix, peu importe où ils se rendent, sans tenir compte du fait que les chiffres le justifient ou non. Voilà donc un exemple de nos intérêts commerciaux qui nous encouragent à fournir des services dans les deux langues officielles, peu importe où nous nous trouvons.

Pour ce qui est de la langue de travail, nos employés sont formés dans les deux langues officielles et ont la capacité d'avoir accès à des services aux employés dans les deux langues officielles, peu importe où ils se trouvent. Je crois qu'il s'agit de la réalité de nos employés aujourd'hui.

Nous recevons très peu de plaintes concernant la langue de travail. Au cours des dernières années, je crois qu'il y en a eu moins de cinq par année, et l'an dernier, il n'y en a eu qu'une seule. Certains de ces cas résultaient d'une mauvaise compréhension des obligations des employés ou des gestionnaires responsables. Mais nous tentons de former nos employés et nos gestionnaires afin qu'ils sachent ce que sont ces obligations, et comme M. Lemieux l'a indiqué plus tôt, nous le faisons de façon positive, et non simplement de façon négative.

• (0950)

**Le président:** Désolé de vous interrompre encore, monsieur Dee, mais les cinq minutes sont écoulées.

Nous allons maintenant demander à M. Petit de poser une question. Vous avez cinq minutes.

[Français]

**M. Daniel Petit (Charlesbourg—Haute-Saint-Charles, PCC):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, messieurs Dee, Galimberti et madame McEvoy. Je vais faire une brève introduction et vous poser une question précise. Monsieur Dee, je pense que vous pouvez y répondre.

Nous avons compris qu'Air Canada est une compagnie restructurée. Tout le monde est au courant. Je ne faisais pas partie du gouvernement à l'époque de la réorganisation; les libéraux étaient au pouvoir. Dans un objectif de protection des employés, vous vous êtes retrouvés avec un plus grand nombre d'unilingues que de bilingues. C'est tout à votre honneur de considérer d'abord l'intérêt des employés.

Je voudrais aussi souligner que si Air Canada ou Air Canada Jazz n'étaient pas présentes dans certaines régions du Québec, il n'y aurait pas de liaisons aériennes, il n'y aurait pas de service du tout. Je suis fier que vous soyez là, que vous ayez pris la responsabilité de desservir ces régions.

Une chose m'intrigue. Votre compagnie s'appelle Air Canada. C'est un nom mythique, c'est important. Vous avez un mandat de dualité linguistique. Cependant, les autres compagnies d'importance sur le territoire canadien — on peut penser à WestJet ou à Air Transat, qui ne vous sont pas associées — ne semblent pas avoir la même obligation. Vous avez conclu une entente avec le gouvernement libéral, à l'époque, afin de respecter certaines obligations d'ordre linguistique.

J'aimerais connaître votre opinion. Vous semblez dire que vous êtes capable de remplir ces obligations, mais vous semblez contester le fait que des exigences vous soient imposées qui ne sont pas imposées à d'autres compagnies. Il semble y avoir deux marchés: un marché Air Canada, assujéti à la dualité linguistique; et un autre marché, formé de compagnies parfois aussi importantes que la vôtre mais qui ne sont pas soumises à cette obligation.

**M. Duncan Dee:** Pour Air Canada, c'est une question d'égalité. Des transporteurs comme WestJet, Air Transat et d'autres n'ont pas les mêmes obligations qu'Air Canada. Quelles que soient les obligations juridiques, nous respecterons notre obligation de fournir des services dans les deux langues officielles à nos clients, parce que c'est ce que nous devons faire pour maintenir la fidélité de nos clients: *it makes commercial sense*. Si nous ne pouvons fournir des services à nos clients dans la langue officielle de leur choix, nous les perdrons. C'est une chose qui nous tient vraiment à coeur sur le plan commercial.

WestJet, par exemple, a décidé de ne pas desservir la ville de Québec parce qu'elle ne peut recruter suffisamment d'employés bilingues pour desservir ce marché. L'entreprise a dit publiquement qu'elle n'allait pas desservir la ville de Québec avant d'avoir atteint le niveau de bilinguisme adéquat. Québec est tout de même la capitale du Québec et un centre gouvernemental et commercial.

Comme M. Murphy l'a souligné, le bilinguisme est un atout pour nous, car nous pouvons desservir le marché du Québec dans les deux langues officielles, sans aucun problème. Oui, il y a certains cas où nous n'avons pas fourni les services dans les deux langues officielles, mais j'ose dire que c'est l'exception, et non la règle.

Avant la structuration d'Air Canada et sauvé des emplois, le taux de bilinguisme était de 65 p. 100. Après la restructuration, qui a permis de sauvegarder des emplois, ce taux a chuté à moins de 40 p. 100, à cause de l'arrivée d'employés unilingues anglophones dans les effectifs d'Air Canada.

Malheureusement, comme la plupart de ces employés sont ceux qui ont le plus d'ancienneté, ils ont pris les meilleures heures et conditions de travail. Je ne reproche pas à ces employés d'avoir agi ainsi. Pourtant, à l'époque, le Comité mixte permanent des langues officielles, du Sénat et de la Chambre des communes, avait recommandé qu'on aide Air Canada à intégrer ces employés; or, on ne l'a pas fait.

• (0955)

**Le président:** C'est dommage, monsieur Dee, mais il faut que je vous interrompe.

Madame Brunelle, vous pouvez poser la prochaine question.

**Mme Paule Brunelle (Trois-Rivières, BQ):** Bonjour, messieurs. Bonjour, madame.

Je vais poursuivre dans la même veine. Lorsqu'il y a une restructuration, on cherche à atteindre la rentabilité. Une des questions que je me pose est de savoir si Air Canada est rentable. Le bilinguisme est-il un désavantage concurrentiel? Vous dites que c'est peut-être un avantage.

J'ai pris cet été un vol d'Air Canada à destination de Paris, en France. Air Canada annonçait des services en français, en anglais, en espagnol et même en hollandais. Pouvoir parler au client dans sa langue est un avantage concurrentiel important.

Par conséquent, devrait-on assujettir toutes les autres compagnies à la Loi sur les langues officielles, ou cette tâche est-elle tellement lourde qu'elle est une mission absolument impossible?

Au bout du compte, ce dont vous avez besoin, c'est d'un peu plus de temps pour réussir à intégrer tous ces employés, n'est-ce pas?

**M. Duncan Dee:** C'est une excellente question. Est-ce qu'Air Canada considère que tous les autres transporteurs devraient être assujettis à la Loi sur les langues officielles? Selon nous, ce n'est pas une mauvaise idée, mais au bout du compte, il revient aux parlementaires de prendre cette décision.

Pourquoi avons-nous eu tellement de problèmes dans le domaine des langues officielles depuis l'an 2000? Parce que les vrais problèmes sont arrivés cette année-là. Je constate que M. Godin n'est pas d'accord, mais avant cette année-là, j'ose dire que 64 p. 100 ou 65 p. 100 de nos employés étaient bilingues et que les problèmes étaient moins importants. Le problème est arrivé avec l'intégration de Canadian Airlines, parce que quand le taux de bilinguisme chez les employés passe de 65 p. 100 à moins de 40 p. 100, soit à 38 p. 100 environ, cela a un effet assez considérable sur les activités d'Air Canada.

Nous avons quand même pu prendre plusieurs moyens pour atténuer les inconvénients. Par exemple, selon la politique d'Air Canada, dans le cas de toutes les personnes embauchées au cours des deux ou trois dernières années, les seuls candidats acceptés étaient des candidats bilingues. Quand nous ne pouvions trouver dans une certaine région des candidats bilingues qualifiés, nous faisons des démarches pour trouver ces gens ailleurs et nous les transférons dans cette région. Par exemple, nous avons un effectif d'agents de bord à Vancouver. Malheureusement, cette région ne comptait pas assez de candidats bilingues. Nous avons alors transféré des agents de bord du Québec à Vancouver afin d'atteindre un plus haut taux de bilinguisme. Nous faisons régulièrement de telles démarches pour améliorer le taux de bilinguisme.

Demandons-nous l'appui du gouvernement pour ce faire? Non, mais il demeure quand même qu'un grand nombre de nos employés sont toujours unilingues anglophones. Nous ne voulons pas les mettre à pied, nous voulons les former. Mais comme vous avez peut-être pu le constater, même au sein du gouvernement fédéral, former quelqu'un qui est âgé de 38 ou 42 ans dans une langue qu'ils n'a jamais apprise, c'est non seulement difficile, mais ça coûte aussi très cher parce qu'il faut une immersion quotidienne dans cette langue pour pouvoir l'apprendre. Alors, en ce qui nous concerne, nous serions totalement d'accord pour encourager les autres transporteurs à devenir bilingues ou pour les obliger à offrir les services dans les deux langues officielles, mais c'est au Parlement d'en décider.

• (1000)

**Le président:** C'est dommage, madame Brunelle...

Je demande maintenant à M. Godin de poser sa question.

**M. Yvon Godin:** Vous dites qu'à Air Canada, il est préférable de servir vos clients dans les deux langues, parce qu'autrement, vous pourriez les perdre. Mais dans les régions où il n'y a qu'Air Canada ou Air Canada Jazz, il n'est pas possible de perdre des clients. Les gens ne sont pas des oiseaux: ils ne volent pas. Il faut payer pour monter à bord du gros oiseau.

Je partage l'avis que le gouvernement a une responsabilité, non pas parce qu'il s'agit d'Air Canada mais parce qu'on aide toutes sortes de secteurs à offrir de la formation. Il serait regrettable qu'on n'aide pas des gens capables d'apprendre une autre langue. En ce qui me concerne, j'ai eu cette chance dans la vie: je suis un francophone acadien, j'ai eu la chance d'apprendre une autre langue et j'en suis heureux. Si on peut soutenir des personnes dans le cadre de leur emploi, c'est aussi important que d'apprendre à utiliser des outils ou autre chose. Vous ne me ferez pas dire le contraire.

À l'époque, un comité parlementaire qui travaillait conjointement avec le Sénat l'a recommandé. Il a recommandé qu'on aide à offrir de la formation aux gens. C'était unanime: on disait oui, il y a de l'argent pour cela. Pour être honnête envers vous, on ne visait pas davantage Air Canada qu'une autre société. On considérait les employés à qui on pourrait permettre de conserver leur emploi, et c'était une question d'humanité. Ils avaient aussi le droit, comme n'importe qui d'autre, de travailler.

Vous dites, par exemple, que WestJet ne pouvait pas trouver d'employés bilingues pour desservir la ville de Québec. Je ne sais pas si ça vaut aussi pour Air Canada, mais je n'ai jamais vu d'annonces dans la Péninsule acadienne comme quoi WestJet cherchait à recruter des employés. Notre taux de chômage s'élève à 20 p. 100; on peut vous envoyer des candidats. Vous pourriez me donner vos coordonnées plus tard, et moi, je vous donnerai des noms.

**M. Duncan Dee:** Excusez-moi de vous interrompre. En ce qui a trait à la Péninsule acadienne et ...

**M. Yvon Godin:** Je ne parle peut-être pas assez bien français, je ne sais pas.

**M. Duncan Dee:** Non, ma femme vient de cette région du Nouveau-Brunswick. Je n'oserais jamais faire des commentaires négatifs sur sa façon de parler les deux langues officielles.

Nous faisons du recrutement. Prenons l'exemple d'Air Canada Jazz: 54 p. 100 de ses employés, soit 100 p. 100 de ses nouveaux employés, sont bilingues.

• (1005)

**M. Yvon Godin:** Je veux bien, mais nous sommes ici pour étudier le projet de loi. Y a-t-il un problème à ce que les deux langues

officielles soient les langues de travail d'Air Canada Jazz ou à ce que les employés utilisent la langue de leur choix?

**M. Duncan Dee:** La langue de travail d'Air Canada Jazz est déjà la langue de leur choix. Chaque communiqué publié par Air Canada Jazz et destiné aux employés ou au public... C'est déjà un fait au quotidien.

**M. Yvon Godin:** Si c'est un fait au quotidien, avez-vous objection à ce que ce soit inscrit dans la loi? Nous sommes ici pour discuter du projet de loi. Vous dites que cette mesure est en vigueur au quotidien. Nous recommandons au Parlement que cela soit inscrit dans la loi. Je vous trouve très gentil, mais peut-être que d'autres témoins qui pourraient comparaître seraient moins gentils. La loi existe pour ceux qui vont venir après nous. On vit dans un monde qui change, les gens changent.

Si je comprends bien, vous n'avez pas d'objection à cela.

**M. Duncan Dee:** Non, on n'a pas d'objection. J'ai 36 ans et je n'ai pas l'intention de prendre ma retraite bientôt. Vous allez me voir encore longtemps.

**M. Yvon Godin:** Monsieur Dee, cela ne veut pas dire que vous n'allez pas changer d'emploi. Vous n'avez que 36 ans, vous ne resterez pas toujours où vous êtes.

**M. Duncan Dee:** J'espère que non.

**M. Yvon Godin:** Un vice-président peut devenir président.

**M. Duncan Dee:** Ce serait une bonne chose.

Revenons à la première partie de vos commentaires sur la formation.

**M. Yvon Godin:** En ce qui a trait à la formation, on est d'accord. Je veux maintenant que la loi soit adoptée.

**M. Duncan Dee:** En ce qui a trait à la loi, nous avons toujours dit que n'importe quelle filiale d'Air Canada va respecter l'esprit de la Loi sur les langues officielles.

Pour ce qui est du texte de la loi, aujourd'hui, pour être complètement honnête, on nous a demandé de vous faire part de nos idées sur le rapport du comité, et non sur le projet de loi. Nous n'avons pas préparé d'amendements ou de critique point par point.

**Le président:** Monsieur Dee, le temps est écoulé.

On passe à M. Simard.

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

Je remercie nos invités.

Monsieur Dee, avez-vous été en classe d'immersion?

**M. Duncan Dee:** Non, mon français n'est peut-être pas assez bon. J'ai grandi à Vancouver à une époque où il n'y avait pas vraiment d'immersion française. Mes parents ont donc pris la décision de m'envoyer huit mois en France pour que j'y apprenne le français et que je devienne un peu plus canadien.

**L'hon. Raymond Simard:** Je vous remercie.

Je vais faire quelques commentaires sur WestJet. J'ai été assez émerveillé. Je voyage très peu souvent à bord d'avions de WestJet, mais lors de mon voyage, le service dans les deux langues officielles était assez impressionnant. Je trouve cela un peu surprenant parce qu'il s'agit d'une entreprise qui dessert, en principe, principalement l'Ouest canadien. Ils ont compris l'importance et les retombées commerciales du fait d'utiliser les deux langues officielles.

Je voudrais soulever la question du manque de main-d'oeuvre qualifiée dans l'Ouest canadien. Je ne trouve pas que c'est une bonne excuse. Je viens de Winnipeg, là où il y a un des plus grands centres d'appel bilingues d'Air Canada. Vous avez trouvé des gens qualifiés dans la région pour desservir le centre. D'autre part, Air Canada a procédé à des mises à pied au cours des deux ou trois dernières années. On a remercié des francophones bilingues très compétents. Ce sont peut-être des gens qui n'avaient pas assez d'ancienneté, mais ils étaient compétents. Je trouve étonnant que vous licenciez des gens et qu'en même temps, vous ne trouviez pas d'autres candidats.

Pouvez-vous m'expliquer comment cela fonctionne? Par exemple, si vous voulez des employés bilingues qualifiés à Winnipeg, contactez-moi, je vais vous donner une liste demain matin. Vous n'allez pas aux bons endroits. Il y a des gens extrêmement qualifiés chez nous. Je suis sûr que c'est la même chose en Saskatchewan.

• (1010)

**M. Duncan Dee:** Nous devons aller de l'avant, sérieusement. Nous avons consulté le Conseil du Trésor ainsi que le Commissariat aux langues officielles et leur avons demandé de nous fournir de l'aide au chapitre du recrutement. Ils n'ont peut-être pas les mêmes réseaux que vous, qui êtes député. Par contre, il faudrait peut-être mettre en place un vrai processus de consultation avec les députés, si jamais nous devons embaucher dans votre coin de pays. Par exemple, Air Canada Jazz a fait du recrutement dans la région de la Péninsule acadienne ainsi qu'à Bathurst et dans les régions francophones du Nouveau-Brunswick et a réussi à embaucher plusieurs candidats compétents, mais il a fallu les transférer à Toronto. Vous savez sans doute que bon nombre de ces gens ne veulent pas vivre ailleurs que dans leur région. Les employés ne paient pas pour leurs billets.

**L'hon. Raymond Simard:** Monsieur Dee, il y a quelques années, nous avons reçu des témoins qui nous ont indiqué quel était le pourcentage de francophones et d'anglophones parmi les clients d'Air Canada. Avez-vous ces chiffres?

Il me semble que deux cinquièmes des clients étaient francophones. Est-ce exact?

**M. Duncan Dee:** Ça n'a pas changé. Notre marché est composé de 25 p. 100 de francophones et de 75 p. 100 d'anglophones, comme la population du Canada. Je n'ai pas les chiffres exacts mis à jour, mais je pourrai les faire parvenir au greffier, plus tard. Cependant, j'oserais affirmer que notre marché n'a pas changé.

**L'hon. Raymond Simard:** Les agents de bord d'Air Canada qui quittent Winnipeg, par exemple, ont-ils l'obligation d'être bilingues?

**M. Duncan Dee:** Parlez-vous des nouveaux employés, ou des anciens?

**L'hon. Raymond Simard:** Peu importe. Si on prend un vol de Winnipeg pour aller à Ottawa ou à Montréal, l'agent de bord doit-il être bilingue?

**M. Duncan Dee:** Pour n'importe quel vol d'Air Canada, il doit y avoir au moins un agent de bord bilingue. En fait, comme je le disais dans mes commentaires, ils peuvent entreprendre leur vol entre deux villes unilingues, conformément à la Loi sur les langues officielles,

et terminer leur journée entre deux villes bilingues. C'est plus avantageux pour nous.

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

Nous allons demander à Mme Barbot de poser la prochaine question.

**Mme Vivian Barbot:** Vous nous dites que vous faites tous les efforts nécessaires et que vous avez le personnel adéquat, etc. J'ai tendance à vous croire. Cependant, dans les faits, on ne sent pas qu'Air Canada est intéressée à bien desservir en français la population francophone. C'est peut-être une question de perception, mais nous avons quand même, chacun de nous, des exemples précis à donner de choses qui ne fonctionnent pas. Il faudrait peut-être y voir d'une autre façon.

Par exemple, vous dites qu'il y a toujours à bord quelqu'un qui parle français. Il m'est arrivé, dernièrement, de prendre l'avion, et on m'a parlé en anglais. J'ai donc fait l'effort que doit faire le client et j'ai continué à parler en français. On m'a amené quelqu'un qui parlait français, mais pendant tout le reste du vol, c'est l'employé anglophone qui s'est adressé à moi. Autrement dit, le personnel n'a fait aucun effort supplémentaire pour me servir en français. Une fois qu'ils se rendent compte qu'une cliente veut être servie en français, ils l'oublient. C'est peut-être un ajustement à ce niveau qu'il faudrait faire.

**M. Duncan Dee:** Vous avez entièrement raison, madame Barbot. Si on s'adresse à vous dans la langue qui n'est pas la vôtre, nos règles de procédure indiquent qu'il faut trouver quelqu'un qui puisse vous servir dans votre langue durant le reste du vol. Je peux pardonner une erreur, mais si durant un vol de quatre heures, on continue à s'adresser à vous dans l'autre langue, c'est non seulement inacceptable, mais en plus, c'est contraire à nos propres règles.

Le problème est le suivant. Depuis qu'Air Canada a fait l'acquisition des Lignes aériennes Canadien International, son but est que 100 p. 100 de ses nouveaux employés soient bilingues, ce qui a été le cas au cours des cinq dernières années. Tant et aussi longtemps que certains de nos agents de bord seront des unilingues anglophones, ces incidents vont se produire. Des gens viennent de partout au pays, et selon moi, c'est une question de respect et c'est pour cette raison que j'ai appris le français. Malheureusement, certaines personnes ne pensent pas comme cela. Selon eux, s'ils vous adressent la parole en anglais et que vous êtes trop gentil pour leur demander de vous parler en français, c'est très bien. Je vous assure que nos propres règles prévoient que si un client veut être servi dans la langue de son choix et que l'agent de bord ou l'agent qui travaille au sol ne parle pas cette langue, celui-ci doit avoir recours à un collègue qui est capable de communiquer à 100 p. 100 avec le client. L'important, c'est le client.

• (1015)

**Mme Vivian Barbot:** Les employés ne respectent pas vraiment cette directive. Il faudrait vraiment la renforcer, parce que cela exaspère les clients. Après deux fois, j'arrête de demander. Je laisse aller parce qu'autrement, on passerait tout son temps à se plaindre, et le voyage serait exécration à cause de cela. De fait, on fait un voyage exécration parce qu'on n'est pas satisfait.

Par ailleurs, je suis inquiète quand vous dites que le projet de loi ne comporte que des obligations que vous remplissez déjà. Dans notre esprit, cela devrait améliorer les choses. Il est dommage qu'on ne discute pas du projet de loi comme tel. Cette remarque m'a frappée, et je me suis demandé ce qui allait se passer.

Que pensez-vous du fait, par exemple, qu'Aéroplan n'offre pas ses services en français ou, plutôt, n'ait pas d'obligation juridique d'offrir des services connexes dans les deux langues? C'est comme si le client était laissé à lui-même et qu'il n'avait qu'à s'arranger.

**M. Duncan Dee:** Je crois qu'Aéroplan offre le choix de la langue de service. En fait, j'ose affirmer que le taux de bilinguisme des nouveaux employés d'Aéroplan est beaucoup plus élevé parce que leurs centres d'appels sont à Montréal et à Vancouver et que celui qui croît est à Montréal, et non à Vancouver.

En ce qui a trait aux services connexes offerts, l'article 25 de la Loi sur les langues officielles prévoit que les services offerts au public par des tiers soient disponibles dans les deux langues officielles. C'est déjà le cas.

**Le président:** Monsieur Dee, je dois vous interrompre.

Je vais demander à Mme Boucher de poser les prochaines questions.

**Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC):** Je vous remercie de vous être déplacés. Comme vous le savez, l'engagement de notre gouvernement et de notre ministre envers les langues officielles est inébranlable — et je souligne le mot inébranlable —, ce que le projet de loi C-29 illustre bien.

J'ai écouté ce qui s'est dit depuis quelques temps, et il semble qu'il existe certaines préoccupations par rapport à la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles, particulièrement en français.

Ma question s'adresse à Mme Louise McEvoy, qui est chef des Services linguistiques.

Pourriez-vous décrire plus en détail les initiatives et les politiques qui sont mises en place par la compagnie pour s'assurer de la qualité du service en matière de langues officielles?

• (1020)

**Mme Louise McEvoy (chef de service, Services linguistiques, Air Canada):** Au départ, nous offrons une formation, nous enseignons les langues dans huit villes au Canada: Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg, Toronto, Montréal, Halifax et Saint-Jean au Nouveau-Brunswick. Dans ces huit villes, des cours de langue sont offerts de façon régulière. Il y a autant de cours pour les débutants que de cours de maintien de l'acquis. Notre but est d'en venir à ce qu'il n'y ait que des cours de maintien de l'acquis, que tout le monde soit rendu là. À l'heure actuelle, il y a beaucoup de cours pour débutants. Nous avons donné des cours, en 2005, à plus de 1 500 employés et nous avons déjà dépassé ce chiffre cette année. Les employés suivent des cours d'anglais ou de français de façon très régulière.

Nous avons également, comme le disait M. Dee un peu plus tôt, des séances de sensibilisation. À Toronto, cela s'appelle le *French Café*. Les employés rencontrent les professeurs dans une salle. Les employés de mon service leur expliquent la loi, sensibilisent les employés à leurs obligations. Ils leur disent comment s'adresser à un client, par exemple. Un employé peut très bien — parce que c'est la réalité — dire: « *Sorry, I don't speak French* », alors que ce n'est pas ce qu'il doit dire. On sensibilise beaucoup les employés également de ce côté.

En plus de la formation, nous leur faisons passer des tests. Tous les deux ans, nous testons les employés dont la connaissance de l'autre langue n'est pas aussi bonne que celle de leur langue maternelle, mais qui ont passé le test précédemment. S'ils ne sont plus au niveau requis, on les envoie suivre des cours de langue, évidemment.

Nous offrons des tests, l'enseignement des langues et la sensibilisation en général.

**M. Duncan Dee:** Si vous le permettez, j'aimerais simplement ajouter une chose. Nous avons constaté dernièrement que beaucoup de gens qui postulent un emploi chez nous indiquent qu'ils ont fréquenté des écoles d'immersion. Malheureusement, ils ne peuvent réussir les examens auxquels nous les soumettons. Je crois qu'il faut vraiment se pencher de très près sur la capacité des écoles canadiennes de former des candidats bilingues. Nous avons eu des problèmes surtout à Toronto et dans l'Ouest canadien, où les gens viennent des écoles d'immersion. Si on leur fait subir un examen, ils ne peuvent le réussir. Nous en discutons à l'interne. Comment allons-nous encourager les jeunes à se faire former dans les deux langues officielles? C'est un vrai problème, pas pour le présent, mais surtout pour l'avenir.

**Mme Sylvie Boucher:** Avez-vous plus de difficulté à trouver des anglophones bilingues que des francophones bilingues?

**M. Duncan Dee:** Sans vouloir critiquer les systèmes d'éducation des différentes provinces, je dois dire que nous trouvons plus facilement des candidats bilingues dans les provinces de Québec et du Nouveau-Brunswick qu'ailleurs, même s'il y a un nombre important de francophones à Winnipeg, par exemple. C'est peut-être une question de qualité de l'enseignement, je ne sais pas, mais nous trouvons plus facilement des candidats bilingues au Québec et au Nouveau-Brunswick.

**Le président:** Nous allons demander à M. Godin de poser une question.

**M. Yvon Godin:** Merci, monsieur le président. J'aimerais d'abord invoquer le Règlement et j'aimerais que cela ne soit pas inclus dans le temps de parole qui m'est imparti.

Je voudrais savoir pour quelle raison on a convoqué des représentants d'Air Canada ici. Selon le Règlement, je pense qu'on donne toujours la priorité à l'étude des projets de loi. On est en train d'étudier un projet de loi. J'ai de la difficulté à concevoir que cela nous soit passé — excusez mon expression — entre les pattes. On a convoqué ces gens ici dans le cadre de l'étude du rapport du ministre. Or, on était en train d'étudier le projet de loi et on devait convoquer des gens pour l'étude du projet de loi, afin de le renvoyer ensuite à la Chambre des communes. Je trouve regrettable qu'on n'en ait pas avisé les gens de Air Canada.

Si on consulte l'ordre du jour, on constate que l'avis de convocation ne concernait pas le projet de loi. On leur a posé des questions sur le projet de loi, et ils n'avaient même pas été convoqués pour ce motif. Alors, je peux donc comprendre qu'ils ne soient pas prêts à discuter du projet de loi.

J'aimerais retourner en arrière; c'est la raison de mon recours au Règlement. Je veux savoir comment il se fait qu'on ait convoqué des gens d'Air Canada dans le cadre de l'étude du rapport et, en même temps, pour discuter du projet de loi. C'est un non-sens que de convoquer des gens d'Air Canada pour l'étude d'un rapport et de ne pas les inviter pour l'étude d'un projet de loi qui concerne Air Canada. Je pense qu'on a manqué à notre tâche et je veux qu'on vérifie ce qui s'est produit.

Cela dit, j'aimerais poser mes questions.

Monsieur Dee, au début de vos commentaires, vous avez dit qu'on avait changé les écriteurs dans un petit nombre d'appareils. Je peux vous dire que je pense qu'il y en a ailleurs. C'est peut-être devenu une phobie pour nous, mais il y a plusieurs avions où on a complètement enlevé l'écriseur afin de régler le problème du bilinguisme. Je pense que si vous vérifiez, vous verrez que dans bien des avions, on a enlevé complètement les autocollants situés derrière la tablette, qui indiquent où se trouvent le flotteur et autres choses. Il n'y avait peut-être pas mille avions, mais on en a enlevé. On a réglé le problème de cette façon. Du côté de la sécurité, je ne pense pas que tel était le but, mais j'ai monté dans des avions où ces autocollants avaient disparus, on n'en voyait plus du tout.

Alors, vous devriez nous dire merci, quand on vous parle de toutes ces bonnes choses.

M. Duncan Dee: Oui. Je vous remercie.

M. Yvon Godin: Il n'y a pas de quoi, monsieur.

En ce qui concerne Aéroplan, c'est un programme bilingue, mais, seigneur de la vie, au téléphone, lorsqu'on appuie sur le 1 pour avoir le service en anglais, on répond presque immédiatement, alors que si on appuie sur le 2, on attend longtemps. C'est ça, le problème.

• (1025)

**M. Duncan Dee:** Parfois, c'est l'inverse. Nous avons reçu des plaintes de clients qui disent que s'ils appuient sur le 2, ils sont servis beaucoup plus rapidement que s'ils appuyaient sur le 1. Et ce n'est pas...

**M. Yvon Godin:** Alors, on a un problème.

**M. Duncan Dee:** Non, c'est non seulement...

**M. Yvon Godin:** Vous recevez des plaintes, d'accord. Alors, je vais me plaindre au nom des anglophones.

**M. Duncan Dee:** C'est non seulement...

**M. Yvon Godin:** Nous sommes au Comité permanent des langues officielles, monsieur, alors je vais me plaindre au nom des anglophones.

**M. Duncan Dee:** C'est non seulement le 1 et le 2, mais parfois, c'est le 2 et le 1. En effet, si vous téléphonez d'une région francophone, le choix n° 1 est le français.

**M. Yvon Godin:** Je peux vous dire qu'il y a trois semaines — c'est un problème personnel, si on veut —, je devais faire affaire avec Aéroplan. J'ai téléphoné de mon bureau un matin et j'ai appuyé sur le 2 pour obtenir un service en français. J'ai laissé mon téléphone sur le combiné et après une demie-heure d'attente, j'entendais toujours les chansons d'Air Canada. Alors, cela coûte cher à Aéroplan. Il s'agit peut-être d'un incident isolé; on ne passera pas tout notre temps là-dessus.

J'aimerais vous parler d'autre chose. J'aimerais vous faire une suggestion. Vous avez dit qu'on donnait de la formation en anglais ou en français à tel ou tel endroit. Vous avez également parlé du *French Café*, où on offre des séances de sensibilisation.

J'aimerais vous suggérer autre chose, soit d'arrêter d'utiliser des cassettes à bord des avions, de façon à laisser parler les employés. Cela leur permettrait de se pratiquer. Auparavant, ces gens nous parlaient, car ils étaient censés être bilingues. Maintenant, ils vont s'asseoir et font jouer une cassette. Vous ne leur donnez pas la chance de pratiquer.

Je vous conseille de leur donner la chance de s'asseoir, de prendre leur café et de nous parler. Ce serait une occasion de se pratiquer. Vous leur avez enlevé la chance de parler. Les agents de bord ne parlent quasiment plus maintenant dans les avions. Ils font jouer une

cassette, et tout le monde fait le travail pour eux. C'est un conseil que je vous donne. En plus, cela démontrerait aux clients que ces gens parlent les deux langues, qu'ils ne savent pas simplement dire « Bonjour, monsieur » et faire jouer une cassette.

On ne sait même plus s'ils parlent le français ou non: ils ne nous parlent plus. Et ceux qui demandent une bouteille de 7UP se retrouvent devant la Cour suprême.

**M. Duncan Dee:** Je crois que vous avez soulevé un bon point. Nous nous plaignons du manque de pratique, mais nous ne permettons pas à nos gens pratiquer leur langue seconde.

M. Yvon Godin: Non, pas du tout. Honnêtement, vous ne leur permettez pas de pratiquer.

M. Duncan Dee Alors, c'est peut-être une bonne idée...

**M. Yvon Godin:** Si j'ai pu apprendre l'anglais, du moins le peu que j'en sais, c'est parce que j'ai travaillé pour l'apprendre. C'est la même chose dans le cas des écoles d'immersion: on pourra faire ce qu'on voudra, mais si les gens n'ont pas la possibilité de pratiquer le français, ils ne peuvent pas l'apprendre. C'est à force de le parler qu'on l'apprend. Vous devez bien savoir cela: vous avez appris le français. C'est en l'exerçant qu'on l'apprend.

En fait, c'est Air Canada qui a enlevé à ces gens la possibilité de pratiquer leur français. Ils ne le font plus.

• (1030)

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

M. D'Amours dispose de 30 secondes pour poser une dernière question.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Seulement 30 secondes, monsieur le président? Je comprends que mes collègues conservateurs veulent que je ne parle que 30 secondes, mais...

Monsieur le président, je pense qu'il est important de souligner la situation suivante. J'entends les commentaires du gouvernement concernant son engagement vis-à-vis les langues officielles et sa volonté de s'assurer du respect des langues officielles, mais la réalité est toute autre: on a voyagé, il y a deux semaines, dans l'est du pays, et on a entendu complètement le contraire durant tout notre séjour

Cela dit, je voudrais passer à la question du service Internet d'Air Canada. D'une part, le gouvernement réitère son engagement envers les langues officielles mais de l'autre, le ministre Cannon ne juge pas opportun de mentionner, dans le projet de loi C-11, que le service Internet d'Air Canada doit être bilingue.

Vous allez certainement être d'accord avec moi à ce sujet, monsieur Dee: si on est unilingue francophone et que le service internet de réservation en ligne d'Air Canada est offert en anglais seulement, cela devient difficile pour ce francophone de pouvoir acheter son billet.

Donc, vous serez sûrement d'accord avec moi si je dis que même si cette disposition était inscrite dans la loi, cela ne changerait pas grand-chose parce qu'Air Canada va continuer à offrir le service bilingue de réservations en ligne. Je ne me trompe pas en disant qu'Air Canada va continuer à offrir ce service dans l'avenir, n'est-ce pas? Je comprends que le service existe déjà, mais le ministre ne considère pas important de le garantir en l'inscrivant dans la loi. Au bout du compte, même si c'était dans la loi, cela ne vous dérangerait pas.

**M. Duncan Dee:** Monsieur D'Amours, je ne veux pas me pencher sur une question partisane entre le Parti conservateur et le Parti libéral, mais, il y a une chose que je dois dire. Depuis l'arrivée du ministre Cannon, nous avons eu beaucoup plus de discussions au sujet des obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles que nous n'en avons eu sous l'ancien gouvernement. Alors, ce ministre nous en a parlé à plusieurs reprises.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Ce que je vous demande de me dire, c'est qu'étant donné que vous offrez déjà un service bilingue de réservation en ligne — et vous admettez que le service de réservation en ligne est bilingue; on est tous d'accord là-dessus: il l'est présentement —, vous n'auriez pas d'objection à voir cette disposition incluse dans la loi.

**M. Duncan Dee:** Je ne comprends pas ce que vous voulez dire. Nous devons mettre des...

**M. Jean-Claude D'Amours:** Je parle du projet de loi que le ministre est venu nous présenter, au comité, il y a quelque temps. Le ministre a dit qu'il n'était pas nécessaire d'inscrire le service de réservation en ligne dans le projet de loi afin de garantir qu'il soit offert dans les deux langues officielles.

Vous me dites, de votre côté, que le service est déjà bilingue. Je suis d'accord avec vous. Compte tenu du fait qu'il est déjà bilingue, ce que je veux savoir, c'est si ça vous poserait une difficulté si cette disposition se retrouvait dans la loi. Oui ou non?

**M. Duncan Dee:** J'aimerais mieux étudier ce que contient le projet de loi, avant de me prononcer.

**Le président:** Je vous remercie. Je trouve que ce n'est pas juste de vous poser cette question.

Notre séance est terminée. J'aimerais remercier nos invités.

**M. Yvon Godin:** Je crois qu'on devrait les inviter de nouveau pour parler, cette fois, du projet de loi C-11. Si on a un projet de loi dont le contenu touche les langues officielles, on devrait pouvoir entendre les représentants d'Air Canada à ce sujet.

**Le président:** On prendra votre suggestion en considération.

Je remercie tous les députés et les invités. Je vous souhaite une bonne journée. Merci.

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 site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante :**

**Also available on the Parliament of Canada Web Site 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.**