



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 028 • 1<sup>re</sup> SESSION • 39<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 23 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 jeudi 23 novembre 2006

• (0905)

[Français]

**Le président (M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC)):** Je souhaite la bienvenue à tous nos députés, à tous les membres de notre comité et à nos invités. C'est un plaisir de recevoir M. Graham Fraser et ses adjoints ici, ce matin.

Je vous invite à commencer votre allocution d'environ 10 minutes, monsieur Fraser, et on passera ensuite aux questions. On essaiera de terminer vers 10 h 30.

**M. Graham Fraser (commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles):** Merci beaucoup, monsieur le président.

**Le président:** Je m'excuse. Monsieur Godin, vous avez la parole.

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

Lors de la dernière réunion, j'avais demandé des clarifications sur le rapport à la Chambre des communes. C'est comme si on étudiait maintenant le rapport du ministre, alors que celui-ci n'a pas répondu par un rapport, mais par un projet de loi. Est-ce exact?

**Le président:** Non, il y a une réponse écrite.

**M. Yvon Godin:** Je veux savoir clairement où on s'en va. J'ai demandé s'il y avait un rapport, parce que c'est comme s'il n'y avait pas de rapport du ministre. On est en train d'étudier un rapport qui n'existe pas. C'est un projet de loi qu'on est en train d'étudier. De plus, on convoque les témoins et on ne leur dit pas pourquoi ils viennent ici. Je veux que ce soit clair, s'il vous plaît. Merci.

**Le président:** Monsieur Godin, le chercheur vient de me dire qu'il y a un rapport écrit.

Commençons par M. Fraser, et ensuite on pourra en discuter.

M. Yvon Godin: On travaillera sur le rapport.

**Le président:** Je m'excuse, monsieur Fraser. Veuillez commencer, s'il vous plaît.

**M. Graham Fraser:** Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Mesdames et messieurs et membres du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, bonjour.

C'est avec plaisir que je me présente devant vous, pour la première fois en tant que commissaire aux langues officielles.

[Français]

Je vous remercie de me donner l'occasion de vous parler du projet de loi C-29, qui vise à modifier la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada.

La situation d'Air Canada a suscité l'intérêt d'un grand nombre de Canadiens et de Canadiennes, dont mes prédécesseurs, en particulier Mme Adam. En effet, dans le cadre de l'examen du projet de loi

C-47, cette dernière a fait connaître ses préoccupations au sujet des répercussions de la plus récente restructuration d'Air Canada sur les droits linguistiques du public voyageur et des employés de la compagnie aérienne. Comme vous le savez, ce projet de loi est mort au *Feuilleton*.

Aujourd'hui, le nouveau projet de loi C-29 m'interpelle. Je suis heureux de constater que le projet de loi C-29 reprend la teneur du projet de loi C-47 et qu'il en bonifie certains éléments. En effet, il tient compte d'une bonne partie des recommandations formulées par votre comité et de celles qu'avait émises la commissaire Adam.

Toutefois, je m'inquiète du sort qui sera réservé aux droits linguistiques du public voyageur, et au droit des employés d'Air Canada de travailler dans leur langue au sein des nouvelles entités du groupe Air Canada. Le ministre des Transports, Lawrence Cannon, vous a indiqué que ce projet de loi exige que les anciennes divisions internes d'Air Canada qui relèvent de la compétence fédérale assument de nouveau les obligations en matière de langues officielles auxquelles elles étaient assujetties avant la restructuration.

Malgré cette précision, je demeure inquiet. Je me demande si le public voyageur et les employés d'Air Canada continueront réellement de bénéficier des droits qu'ils possédaient avant la réorganisation de l'entreprise.

[Traduction]

Comme vous le savez, Air Canada a connu des changements importants depuis sa privatisation, en 1988. De plus, la compagnie qui s'est portée acquéreur de Canadian Airlines Corporation a procédé à une restructuration majeure de cette entreprise. Le gouvernement a alors modifié la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada afin de clarifier les obligations du transporteur aérien à l'égard du public voyageur.

À l'automne 2004, la compagnie a procédé à une autre réorganisation. De nouvelles unités commerciales, telles que Services au sol, Services techniques, Cargo et Air Canada en ligne, ont été créés. Ces entités échappent à l'application de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada et à la Loi sur les langues officielles. C'est dans le but de combler ce vide juridique que le projet de loi C-47 a été déposé en 2005.

Pendant la période d'étude du projet de loi C-47, la commissaire Adam s'est adressée au Comité permanent des transports afin de souligner l'importance de protéger le droit du public d'être servi, par Air Canada et ses nouvelles entités, dans l'une ou l'autre des langues officielles. Elle s'inquiétait particulièrement de l'incertitude qui subsistait quant à l'application de la Loi sur les langues officielles aux anciennes divisions d'Air Canada qui n'étaient pas clairement nommées dans le projet de loi.

• (0910)

[Français]

Nous sommes maintenant à étudier le projet de loi C-29, qui vise à corriger l'ambiguïté du projet de loi C-47. Dans une certaine mesure, le gouvernement a donné suite à la recommandation émise par ma prédécesseur.

En effet, bien que le projet de loi C-29 ne nomme pas explicitement les entités qui seraient assujetties à la Loi sur les langues officielle, à l'exception de Jazz, il confère néanmoins au gouverneur en conseil le pouvoir de désigner, par l'entremise d'un règlement, les unités assujetties à la Loi sur les langues officielles. Cette façon de faire permettra une grande flexibilité.

Toutefois, il demeure que nous ne sommes pas assurés qu'un tel règlement serait adopté dès l'entrée en vigueur de la nouvelle loi, puisque le projet de loi C-29 reste muet sur le délai précis de son adoption. Cette lacune devrait être corrigée, car sans règlement, l'ambiguïté concernant l'application de la Loi sur les langues officielles aux nouvelles entités du groupe ACE restera entière.

[Traduction]

Selon moi, les entités actuelles du groupe d'Air Canada qui devraient être désignées par règlement, conformément au nouveau paragraphe 10.2(2), inclut les Service au sol, les Service techniques, Cargo et Air Canada en ligne.

Lors de sa comparution le 2 novembre dernier, le ministre Lawrence Cannon a affirmé que, selon lui, l'unité Air Canada en ligne ne relevait pas de la compétence législative du Parlement. Je ne suis pas du même avis. Air Canada en ligne exploite essentiellement un service de billetterie destiné au public voyageur désirant voyager avec Air Canada ou Jazz. Tout comme l'entité Services au sol, dont les activités consistent à enregistrer les passagers et leurs bagages, le service billetterie est essentiel au fonctionnement de ces deux compagnies aériennes. Pour cette raison, je suis d'avis qu'Air Canada en ligne relève de la compétence législative du Parlement en matière aéronautique et, qu'à ce titre elle doit être désignée dans le règlement comme entité assujettie à l'application de la Loi sur les langues officielles.

Afin de mettre en relief l'effet du projet de loi C-29, j'ai joint un tableau explicatif à mon allocution, que je vous invite à consulter. Nous avons utilisé un organigramme élaboré par Air Canada dans le cadre de sa restructuration en 2004 et nous y avons ajouté les répercussions éventuelles du projet de loi. Le code de couleur permet d'indiquer les entités qui sont clairement assujetties à la l'application de Loi sur les langues officielles ou à certaines de ces parties, ainsi que celles qui pourraient l'être.

En ce qui concerne Jazz, le projet de loi prévoit clairement que l'entreprise sera seulement assujettie à la partie IV de la Loi sur les langues officielles. Elle sera ainsi tenue de respecter les droits linguistiques du public voyageur.

[Français]

L'absence d'obligation linguistique de Jazz à l'égard de ses employés me préoccupe aussi.

La restructuration d'Air Canada a grandement modifié le paysage aérien. Dorénavant, Jazz assurera un nombre croissant de trajets qui relevaient auparavant d'Air Canada, car l'entreprise a fermé ses points de service dans plusieurs villes comme Moncton, Fredericton, Saint John et Québec. Un bon nombre d'employés d'Air Canada travaillent maintenant pour Jazz, dans ces mêmes villes, ce qui permet à la compagnie d'assurer ces nouveaux trajets. Il est important de souligner que les droits linguistiques des employés de Jazz ne sont plus protégés.

En effet, le projet de loi C-29 n'impose aucune obligation à Jazz au chapitre de la langue au travail. Cet aspect du projet de loi C-29 doit être examiné de près. Rappelons que l'objectif du texte de loi proposé est de maintenir les acquis linguistiques des employés d'Air Canada. Cet objectif est atteint, en partie, du fait que les entités Services au sol, Services techniques et Cargo seront assujetties à l'ensemble à la Loi sur les langues officielles. Le projet de loi C-29 ne devrait pas permettre à Air Canada d'échapper à ses obligations linguistiques à l'égard de ses employés en laissant Jazz exploiter un nombre croissant de ses trajets.

Pour remédier à ce problème, on pourrait assujettir Jazz à l'application des parties IV et V de la Loi sur les langues officielles.

[Traduction]

Avant de terminer, j'aimerais soulever un dernier point. Lors de sa comparution, le ministre Cannon a fait référence au nombre peu élevé de plaintes envers Air Canada. Je pense que les droits des voyageurs sont très importants et ne devraient pas être minimisés par une approche comptable. Les chiffres sur les plaintes donnent la fausse impression que les choses s'améliorent. Ayant essayé de nombreux échecs, les membres du public ne revendiquent peut-être plus aussi formellement qu'avant.

Par contre, on ne peut justifier le non-respect d'une loi au moyen du nombre de plaintes déposées. Les francophones de tous les coins du pays ont le droit d'être respectés quand ils traitent avec Air Canada, ses filiales et ses entités. Une réorganisation, aussi importante soit elle, ne devrait pas avoir comme effet de priver le public et les employés de leurs droits.

• (0915)

[Français]

Mesdames et messieurs, je suis maintenant prêt à répondre à vos questions.

**Le président:** Merci, monsieur Fraser, et merci également d'avoir été bref.

Nous commencerons notre premier tour de table de sept minutes avec M. D'amours.

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

Monsieur Fraser, merci d'être ici parmi nous.

Nous vous recevons avec plaisir encore une fois, mais de manière plus officielle aujourd'hui.

Je tiens donc à vous remercier de vos commentaires. Les miens porteront sur deux aspects de la situation chez Air Canada. Il s'agit d'éléments que j'ai soulevés auprès du ministre Cannon, lorsqu'il s'est présenté devant nous. Je suis convaincu que vous avez lu les commentaires qui ont été livrés ce jour-là.

Monsieur le commissaire, j'ai mentionné au ministre qu'il m'apparaissait contradictoire qu'on nous propose une loi, qui est quand même nécessaire, alors que la publicité gouvernementale n'est pas bilingue dans le magazine *enRoute* du mois d'octobre 2006, le magazine de bord d'Air Canada.

Tout ce qu'Air Canada publie à l'intérieur de ce magazine est bilingue: les articles et le reste. C'est incroyable. Il y a un respect énorme de la dualité linguistique dans cette publication. Mais à la page 87, à notre grande surprise, le gouvernement du Canada affiche une publicité unilingue anglaise dans le même magazine. C'est une quasi-contradiction. J'aimerais obtenir votre commentaire à ce propos.

C'est une quasi-contradiction que de dire à Air Canada que le gouvernement va mettre certains mécanismes en place pour s'assurer que la compagnie va offrir des services en français aux francophones, et d'un autre côté, que le voyageur francophone parcourt le magazine *enRoute* et y trouve une publicité gouvernementale où le seul élément bilingue est la mention « Gouvernement du Canada », qui accompagne « *Government of Canada* ».

J'aimerais donc connaître votre opinion à ce sujet. J'aurai ensuite une deuxième question.

**Mr. Graham Fraser:** Est-ce « *The New Government of Canada* »?

M. Jean-Claude D'Amours

Non, ce n'est pas « *The New Government of Canada* ».

**M. Graham Fraser:** Je pense que c'est très important que le gouvernement fédéral respecte non seulement la lettre, mais aussi l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Or, nous avons effectivement traité des plaintes au sujet d'annonces dans des publications, où le gouvernement ne reproduisait pas la même annonce dans la langue minoritaire.

C'est également important que la publicité gouvernementale soit bilingue dans une revue destinée à tous les Canadiens. Il faut souligner l'effort que la publication *enRoute* fait pour que tous ses textes soient rigoureusement traduits.

Je pense que sa production éditoriale est un modèle de dualité linguistique et je considère dommage que le gouvernement fédéral ne suive pas l'exemple de la publication.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Merci. Je suis vraiment heureux d'entendre vos commentaires. Il m'a semblé extrêmement ironique que le magazine soit publié durant le même mois où on procède à l'étude d'un projet de loi où il est question d'Air Canada et de langues officielles. C'est très ironique. Le message que livre le gouvernement est vraiment confus. D'une part, il essaie de livrer un certain message et, d'autre part, il n'applique pas sa propre consigne.

En fin de compte, je me demande ce que le gouvernement essaie de dire. Ce pourrait être: « Faites ce qu'on vous dit, mais pas ce qu'on fait ». Il s'agit d'un réel problème dans l'ensemble du pays, avec ce gouvernement.

Cela étant dit, je passe aux services en ligne d'Air Canada, un sujet que j'ai aussi soulevé. Je suis heureux d'entendre que vous n'êtes pas de l'avis du ministre. Moi non plus, je ne suis pas de son avis, et il aurait peut-être besoin de comprendre un peu mieux la réalité de certaines régions du pays.

Je suis du nord du Nouveau-Brunswick, où il y a des aéroports, mais qui ne sont pas desservis par Air Canada. Certains sont desservis par Air Canada Jazz. Si j'ai besoin de me déplacer, il y a Bathurst qui est desservie, et plus loin, Moncton.

Si je suis un unilingue francophone qui ne peut ni lire, ni écrire, ni comprendre l'anglais et que mon point de départ est l'Aéroport international du Grand Moncton, je dois acheter mon billet à l'avance. Avec les modifications apportées au service de réservation, c'est moins facile. Déjà, on pouvait se procurer des billets auprès d'agences de voyage. Air Canada a encouragé ses clients à acheter leurs billets en ligne plutôt qu'auprès des agences en effectuant certaines modifications.

Les services en ligne, c'est bien beau, mais si ça devient un jour le seul moyen, pour une personne de mon coin de pays, de faire l'acquisition d'un billet, et que cette personne n'est pas en mesure de comprendre ou de lire l'anglais, il y a un grave problème.

• (0920)

**M. Graham Fraser:** J'ajouterais ceci à votre commentaire: de plus en plus, on paie une prime pour faire affaire avec un être humain lorsqu'on achète un billet.

Parfois, si on éprouve des problèmes d'ordinateur, s'il y a des difficultés d'accès, on se dit qu'au lieu d'attendre et de chercher une autre façon d'avoir accès à ce service, comme on est pressé, on paiera la prime de 25 \$ ou 35 \$ pour pouvoir faire affaire avec un être humain.

Si le service en ligne n'est pas contraint de servir le public dans les deux langues officielles, on se retrouvera dans une situation où le citoyen devra payer une prime pour que ses droits linguistiques soient respectés. Je trouve que cela va tout à fait à l'encontre de l'esprit et de la lettre même de la Loi sur les langues officielles.

De mois en mois, et certainement d'année en année, les services en ligne deviennent de plus en plus importants non seulement pour le consommateur, mais également pour le citoyen. Cela devient « artificiel », d'une certaine façon, de séparer les obligations de l'entreprise du service par lequel le citoyen ou le consommateur pourra faire affaire directement avec un préposé.

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

Je demande à Mme Barbot de bien vouloir poser la deuxième question.

**Mme Vivian Barbot (Papineau, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, madame et messieurs, et merci d'être ici.

J'ai le plaisir de vous accueillir pour la première fois en votre qualité de commissaire aux langues officielles. C'est probablement la première de plusieurs rencontres en ce sens.

Votre texte a l'avantage d'être très clair. Il répond vraiment aux questions que nous nous posions nous-mêmes quant à l'effet réel qu'aura cette loi, si elle est adoptée telle quelle.

On parle de l'idée que le client francophone doit être servi en français partout où il va. Malheureusement, il y a tellement de trous là-dedans que cela ne se produira pas. Il ne pourra pas acheter ses billets en français s'il habite dans une province où il y a peu de francophones. À mon avis, il faudrait revenir à l'essence de la loi.

Compte tenu de la difficulté de faire admettre cette particularité, ne pensez-vous pas qu'il serait temps d'avoir une loi qui assujettisse tous les transporteurs aériens au respect des langues officielles? Compte tenu de l'importance de cette dimension pour les Canadiens et les francophones — il est devenu essentiel de pouvoir se déplacer —, est-ce que ce ne serait pas une façon de faire les choses?

En comité, Air Canada nous dit que le bilinguisme coûte trop cher, qu'elle est prête à faire ce qu'il faut, mais que la concurrence est beaucoup trop forte et qu'elle n'y arrive pas. Enfin, c'est une des raisons de ne pas combler les lacunes qu'elle nous fournit.

Puisqu'on fait une loi pour protéger les francophones et s'assurer qu'ils ont des services adéquats, ne serait-ce pas le moment de le faire pour toute l'industrie?

**M. Graham Fraser:** Il faut dire que les obligations qui sont imposées à Air Canada ont des origines très spécifiques. C'était une compagnie aérienne nationale créée par le gouvernement avec les impôts des contribuables.

Donc, d'un côté, on a un symbole national, qui comporte tout le poids que cela peut représenter. De l'autre, on a une industrie aérienne qui est de plus en plus diversifiée. Aussi, je ne pense pas qu'on puisse imposer toutes les obligations relatives au droit de travailler en français à une compagnie aérienne basée à Calgary, par exemple.

Selon moi, le fait d'imposer à tous les transporteurs tous les éléments de la loi pourrait créer un impact considérable qui irait plus loin que l'intention de protéger les droits du public voyageur et aussi le droit des employés d'Air Canada.

J'ai un souci quant aux transactions et transferts des employés d'Air Canada à Air Canada Jazz. Ce sont des employés, à Montréal, Moncton et à Saint John, qui travaillent dans des communautés francophones. Par conséquent, je vois mal comment je pourrais dire à d'autres compagnies qui ont d'autres traditions à l'égard de leurs travailleurs...

Je pense qu'il faut faire face à la réalité de la compagnie et aux droits de ses travailleurs.

• (0925)

**Mme Vivian Barbot:** Ils nous ont bien dit qu'ils avaient accepté la condition qui leur avait été imposée au moment de la signature, mais que c'était un lourd fardeau pour eux et qu'ils n'étaient pas concurrentiels.

C'est pour cela qu'on se demandait comment on pourrait faire en sorte qu'il y ait une espèce d'équité. Toutefois, je comprends ce que vous nous dites actuellement.

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

Moi aussi, j'ai remarqué à quel point votre ancienne carrière de journaliste fait en sorte que vous savez faire court et précis. C'est très apprécié, car c'est très difficile de faire court.

**M. Graham Fraser:** Je suis très bien entouré et très bien appuyé.

**Mme Paule Brunelle:** Sûrement.

Voici ce qui m'interpelle un peu. Nous avons rencontré les gens d'Air Canada et nous constatons qu'au nom de la rentabilité, tout semble rapetisser dans les avions, même la place pour les jambes. Je bénis mes parents de m'avoir faite petite. De plus en plus, les portions de nourriture diminuent, et si on veut boire quelque chose, on doit payer. Tout l'argent va à l'essence pour les avions, et il n'y en a certainement pas beaucoup pour le reste.

On constate aussi que la place du français rapetisse, malheureusement. Cela nous préoccupe. On nous disait que les fusions et l'acquisition de Canadien par Air Canada avaient rendu difficile l'embauche d'employés bilingues, que cela nécessitait le transfert de gens d'une région à l'autre, ce qu'on ne souhaitait pas. On nous disait également de ne pas demander autant de français, car on allait faire perdre des emplois à de pauvres personnes. Enfin, on ne nous le disait pas, mais c'est ce que j'en déduisais.

Je me demande ce que vous en pensez. Ces difficultés sont-elles vraiment réelles? Ces gens nous disaient aussi qu'étant donné les nombreuses difficultés, ils devraient avoir des subventions gouvernementales pour les aider. Cela m'a un peu surpris.

**M. Graham Fraser:** Même avant d'occuper mon poste actuel, j'ai toujours été un client d'Air Canada. J'ai parfois été surpris par la qualité du service dans les deux langues. D'autres clients ont eu des expériences malheureuses. Je pense que plusieurs employés d'Air Canada font des efforts considérables.

En ce qui a trait à la question des octrois, c'est plutôt au Comité permanent des transports de considérer ces choses. Néanmoins, une chose est importante: en raison de la nature même de la loi et des limitations du pouvoir du gouvernement, on est obligé d'adopter une approche réglementaire et le commissariat doit jouer son rôle d'ombudsman.

• (0930)

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

**M. Graham Fraser:** Il faut souligner que l'accueil est important. Celui-ci doit se faire dans les deux langues officielles, car c'est un droit du public voyageur, et il est très important.

**Le président:** Avant de demander à M. Godin de poser sa question, je dois souligner que la comparution des gens d'Air Canada se faisait à huis clos. Nous ne devons pas discuter de ce qui s'est passé à huis clos. Merci.

Monsieur Godin.

**M. Yvon Godin:** J'invoque le Règlement. Quand le huis clos sera-t-il levé?

**Le président:** Demain. Air Canada a demandé que le huis clos ne soit levé que demain.

**M. Yvon Godin:** D'accord, merci.

**La greffière du comité (Mme Danielle Bélisle):** Il faudrait que vous adoptiez une motion pour lever ce huis clos.

**M. Yvon Godin:** D'accord, c'est ce que je voulais savoir. Merci. Maintenant, on peut commencer.

Premièrement, j'aimerais vous souhaiter la bienvenue. J'espère ne pas avoir semé la confusion au début avec mon rappel au Règlement. Je suis confus et je crois savoir que certains de mes collègues le sont également.

Voici ce qui se produit. Le rapport du ministre dit qu'il nous enverra le projet de loi au comité. Je ne suis pas intéressé à étudier un rapport disant que le ministre nous enverra un projet de loi. S'il nous envoie un projet de loi, je veux étudier le projet de loi. Voilà pourquoi je suis confus.

Certains ne sont peut-être pas confus, mais je suis obligé d'admettre que je le suis. En effet, nous discutons maintenant d'un projet de loi, ce qui ne me dérange pas. Cependant, nous n'en sommes pas encore saisis, et nous ne sommes pas autorisés à en parler avant qu'il ait franchi l'étape de la deuxième lecture. Le projet de loi n'a pas encore été envoyé au comité. Je déteste devoir prendre ces sept minutes pour expliquer cela à la population et au comité, mais je trouve cela regrettable.

Revenons à Air Canada Jazz. Oui, c'est vrai. Voici quel est le problème d'Air Canada Jazz. Lorsque Air Canada a acheté Air Canada Jazz, qu'on appelait auparavant Air Nova, elle s'est retirée de certaines régions du Canada et elle a cessé de desservir des endroits comme Moncton. Elle doit maintenant en prendre l'entière responsabilité.

À mon avis, il serait regrettable que la langue de travail ne fasse pas partie de la loi, que la participation équitable des francophones et des anglophones n'y soit pas non plus, ni le développement des communautés de langue officielle. C'est important que la loi reflète cela. Air Canada ne peut pas faire par la porte arrière ce qu'elle ne peut faire par la porte avant.

**M. Graham Fraser:** C'est un point que j'ai essayé d'expliquer dans mon texte. Effectivement, c'est inquiétant quand, lors de tels transferts de propriété, des employés qui continuent de se rendre au même lieu de travail, qui continuent de faire ce qu'ils faisaient, qui jouent exactement le même rôle, tout d'un coup, à la suite d'une transaction, perdent leurs droits linguistiques.

Étant donné qu'il y a un rôle de surveillance à cause de l'histoire d'Air Canada, c'est important qu'on fasse en sorte que ces droits soient protégés.

**M. Yvon Godin:** Oui, exactement. Sinon, on ouvre la porte à Air Canada qui, si elle éprouve des problèmes à un certain endroit, changera le nom de la compagnie ou achètera une compagnie à cet endroit, se retirera et laissera la compagnie faire le travail, de sorte qu'elle ne sera pas obligée de respecter les langues officielles. Voilà pourquoi je vous dis qu'elle fait par la porte arrière ce qu'elle ne peut pas faire par la porte avant. Il faut protéger ces droits.

D'autre part, il y a le service en ligne. Si l'on peut acheter un billet au guichet, où le service sera offert dans les deux langues, ainsi que stipulé dans la loi, et que le service n'est pas offert dans les deux langues officielles quand on se prévaut du service en ligne, c'est un non-sens. Encore là, on passe par la porte arrière pour obtenir ce qu'on ne peut pas avoir par la porte avant. On profite de la nouvelle technologie pour le faire, et c'est absolument inacceptable.

Prenons Aéroplan, par exemple. Excusez-moi, mais Aéroplan, ce n'est pas pour voyager sur les ailes de WestJet, c'est pour voyager sur les ailes d'Air Canada!

Je vous remercie d'avoir donné l'exemple de la prime de 25 \$. C'est exactement ce qui se passe: les gens qui voudront être servis dans leur langue devront payer, et ceux qui voudront aller plus vite n'auront qu'à appuyer sur le bouton pour obtenir ce qu'ils veulent.

• (0935)

**M. Graham Fraser:** Vous soulevez un point assez important qu'il vaut la peine d'explorer un peu.

Dans le passé, la commissaire Adam a fait des rapports sur le français sur Internet. Cela m'a fait réfléchir. En effet, d'une certaine façon, les services en ligne représentent une très bonne occasion pour les francophones au Canada d'avoir accès à l'information dans leur langue. Souvent, cela représente pour ces francophones en situation minoritaire des occasions d'apprendre à distance, d'avoir des services, d'avoir un accès additionnel qu'ils n'ont pas nécessairement dans des communautés isolées. Internet élargit donc l'accès.

Si l'on concède une exemption pour les services en ligne, c'est paradoxal. À mon avis, cela limite les possibilités des communautés minoritaires, plutôt que de les développer, car pour ces communautés, Internet représente un instrument d'une puissance énorme.

**M. Yvon Godin:** Vous nous dites, monsieur Fraser — c'est vous qui le dites, pas moi — que c'est Aéroplan, Vacances Air Canada et les services en ligne d'Air Canada. Où devraient-ils se situer?

**M. Graham Fraser:** Je ne veux pas trop m'avancer quand aux limitations. Je vais demander à Mme Tremblay d'expliquer un peu les limitations.

**Mme Johane Tremblay (directrice, Direction générale des affaires juridiques, Commissariat aux langues officielles):** Pour Aéroplan et Vacances Air Canada, la compétence du Parlement pour faire appliquer la Loi sur les langues officielles du Canada pose un problème. En raison de leurs activités, ces entreprises sont plutôt de compétence provinciale, et cela constitue une limite à considérer. Pour ce qui est des services en ligne d'Air Canada, le commissariat est d'avis que le fait de légiférer en matière de langues officielles tombe sous la juridiction du Parlement. Par contre, pour les deux autres entités... .

**M. Yvon Godin:** Mais ma question...

**Le président:** C'est déjà fini.

**M. Yvon Godin:** Je dois travailler en métrique. Cela va vite.

**Le président:** M. Lemieux posera la prochaine question.

**M. Pierre Lemieux (Glengarry—Prescott—Russell, PCC):** Bonjour et merci de votre seconde présence ici, devant notre comité.

Lors de votre premier témoignage devant nous, vous avez mentionné que vous aviez un rôle de meneur et d'emmerdeur en même temps, *part cheerleader; part nag*. Je pense que vous pouvez jouer un rôle positif dans le cas d'Air Canada.

Pouvez-vous nous expliquer votre stratégie pour être un meneur dans la promotion des langues officielles chez Air Canada?

**M. Graham Fraser:** C'est une très bonne question. Il faut dire que cela fait cinq semaines que je suis au travail et que je suis toujours en période d'apprentissage. Je n'ai pas de réponse aussi précise que celle que j'aurais aimé vous donner sur cette question, mais je pense qu'il est important d'établir des liens positifs, d'explorer comment une compagnie comme Air Canada peut jouer un rôle et comment on peut créer un nouveau rapport positif.

En effet, il y a des gestes qui sont posés par Air Canada. J'ai souligné le rôle de la revue *en Route* qui, comme je l'ai dit, est rigoureusement respectueuse de la dualité linguistique. Il y a aussi l'accueil, qui est une question très importante. Je vais demander à Renald Dussault d'ajouter ses commentaires.

**M. Renald Dussault (commissaire adjoint, Direction générale de l'assurance de la conformité, Commissariat aux langues officielles):** Je voudrais simplement ajouter qu'au fil des ans, et certainement récemment, on a établi plusieurs relations de travail avec Air Canada dans le cadre de la résolution des plaintes. Par exemple, on a rencontré régulièrement des vice-présidents d'Air Canada pour voir comment on pourrait travailler ensemble pour résoudre les plaintes et, du même coup, les aider à améliorer la qualité du service.

Le commissaire va probablement vouloir établir lui-même ce genre de relations. Je voulais simplement dire qu'il y a déjà une relation de travail entre le commissariat et les gens d'Air Canada en vue d'aider ces derniers sur ce terrain.

• (0940)

**M. Pierre Lemieux:** Vous avez parlé des plaintes. Dans une compagnie, il faut avoir des buts, et il faut du temps et des efforts pour les atteindre.

Le nombre de plaintes n'est plus un critère d'évaluation aussi important qu'il l'était. Il y a toujours des exceptions. On trouve toujours, dans n'importe quel espace, des exceptions au règlement. J'aimerais savoir quels seront vos critères spécifiques pour évaluer les progrès d'Air Canada. Les plaintes sont une façon d'évaluer les progrès, mais ce n'est pas la seule. J'aimerais savoir quels seront vos autres critères.

**M. Graham Fraser:** Au commissariat, nos employés utilisent Air Canada et voyagent beaucoup. On a demandé à tous les employés, lors de leurs voyages, de faire une évaluation personnelle. Il ne s'agissait pas ici d'agir à titre d'enquêteurs mais plutôt en tant que simples voyageurs.

Je ne peux pas vous faire part des résultats de cette évaluation. Cependant, je peux vous dire que l'évaluation de la qualité d'accueil et des services dans les deux langues peut se faire de manière officielle ou d'une façon plus familière. On utilise plusieurs méthodes, y compris une approche plus familière.

**M. Pierre Lemieux:** Il est toujours facile de désigner les manquements, mais il est plus difficile d'évaluer les progrès et de déterminer dans quels secteurs ils se font. Les plaintes sont un outil, mais vous avez dit qu'il en existait d'autres. Vous avez donc rendu les critères moins spécifiques. C'est pourquoi j'aimerais savoir...

**M. Graham Fraser:** M. Dussault vient de vous expliquer qu'on avait établi des rapports de travail avec Air Canada pour discuter de ces questions. Il y a l'évaluation officielle des plaintes et, comme je viens de vous le dire, une évaluation moins officielle quand les employés voyagent avec Air Canada. Je pense qu'il s'agit en quelque sorte d'une approche holistique qui permet d'évaluer l'environnement linguistique du public voyageur.

**M. Renald Dussault:** Les observations dont parle le commissaire se fondent évidemment sur un certain nombre de critères. Nous vérifions quelle est la réaction de la compagnie et des employés en matière d'offre active et autres facteurs de ce genre.

Nous avons fait part des résultats de nos observations aux représentants de la compagnie. Nous sommes allés les rencontrer de façon systématique. La dernière fois, c'était au mois de juin passé. Nous avons discuté avec eux de notre rapport préliminaire

relativement à nos observations. Nous leur avons fait savoir que nos observations semblaient indiquer que la période de restructuration d'Air Canada avait été accompagnée d'un certain recul. Nous sommes en mesure de discuter précisément de ce genre de questions avec Air Canada.

**Le président:** Merci, messieurs Dussault et Lemieux.

Monsieur Simard.

• (0945)

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

Je souhaite la bienvenue au commissaire, ainsi qu'aux membres de son équipe.

D'abord, si j'ai bien compris, on va laisser aux employés le droit de choisir leur langue de travail. Chez nous, au Manitoba, quand on a mis sur pied les premiers centres de services bilingues, si on n'avait pas insisté sur le français en tant que langue de travail, l'anglais aurait primé sur le français. C'est normal: c'est ce qui arrive dans 90 p. 100 des cas.

Ensuite, vous avez dit plus tôt qu'il n'y avait aucune obligation linguistique à Air Canada Jazz. En règle générale, cette compagnie dessert les petites communautés. En effet, c'est Air Canada qui couvre Montréal, Toronto et les grands centres. Dans des endroits comme Moncton, Winnipeg et le nord de l'Ontario, qui sont desservis par Air Canada Jazz, les francophones représentent 4 p. 100 ou, dans certains cas, 2 p. 100 de la population. Ces gens font déjà face à des défis importants pour ce qui est d'obtenir des services en français. C'est donc vraiment ironique qu'il n'y ait aucune obligation linguistique à Air Canada Jazz: ça devrait être l'inverse.

Enfin, si vous en avez le temps, j'aimerais que vous me disiez ce que vous pensez de l'idée que les autres lignes aériennes soient assujetties à la Loi sur les langues officielles.

Merci.

**M. Graham Fraser:** Vous soulevez un très bon point relativement à la question de la langue de travail, surtout dans des domaines technologiques. C'est toujours un défi. À mon avis, il est particulièrement important que ces employés ne perdent pas leur droit de travailler en français dans les ateliers ou dans les lieux de travail d'Air Canada qui, en raison de la restructuration, appartiennent à Jazz. Il est important que ce droit soit souligné et maintenu.

Vous avez effectivement raison. Si je comprends bien la restructuration, Air Canada se réserve les grandes routes nationales et internationales, et Jazz fait le lien aux endroits plutôt isolés où les communautés ont plus de difficulté, comme vous l'avez dit. Je crois que la compagnie a un rôle important à jouer dans ces communautés.

En ce qui a trait aux autres lignes aériennes, j'ai répondu en partie en disant à Mme Barbot qu'à certains endroits au Canada, on n'avait pas la possibilité de travailler en français, même au sein du gouvernement fédéral.



Par exemple, imposer à une compagnie basée à Calgary toutes les dispositions de la Loi sur les langues officielles signifierait pour elle un recrutement difficile. Je ne crois pas qu'on doive nécessairement tenir pour acquis qu'en imposant des règlements dans des situations où il n'y a pas de lien naturel avec une communauté existante, on contribuera nécessairement au respect des deux langues officielles.

À mon avis, si l'on ne tient pas compte du fait qu'il y a des communautés unilingues dans ce pays, on risque d'avoir plus de problèmes que de solutions.

**L'hon. Raymond Simard:** Monsieur Fraser, il me semble que c'est justement là qu'on devrait imposer des règlements. Par exemple, au Manitoba français, il y a des gens qui sont prêts à travailler dans les deux langues officielles. On dit que les gens dans l'Ouest sont les gens les plus bilingues du pays.

Il me semble qu'Air Canada devrait faire des efforts afin de former et d'embaucher des gens de ces endroits et qu'elle devrait insister pour que les gens travaillent dans les deux langues officielles.

• (0950)

**M. Graham Fraser:** Vous parlez d'Air Canada.

**L'hon. Raymond Simard:** Oui, je parle d'Air Canada, enfin de Jazz.

**M. Graham Fraser:** La troisième question portait sur l'imposition de la Loi sur les langues officielles à d'autres compagnies.

**Le président:** Je m'excuse, messieurs.

**L'hon. Raymond Simard:** C'est déjà fini?

**Le président:** Oui, votre temps est écoulé. Je m'excuse.

Madame Boucher.

**Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC):** Bonjour, monsieur Fraser. C'est toujours un honneur de vous rencontrer. C'est toujours très intéressant de parler avec vous, parce que tout le monde autour de cette table partage la même vision. C'est important de garder la francophonie vivante.

Comme vous le savez, notre gouvernement a pris un engagement inébranlable à l'égard des langues officielles et, à mon avis, plus on travaillera positivement ensemble, plus ce comité se démarquera des autres.

Mme Verner travaille très fort en collaboration avec les autres ministres afin que tous les ministères soient bilingues. Nous partons de loin, et c'est un travail ardu pour tout le monde. Je crois que nous avons tous eu de petites déceptions lorsque nous sommes arrivés. Toutefois, j'ose espérer qu'en travaillant ensemble, nous pourrions améliorer les choses. D'ailleurs, j'en suis convaincue.

Vous avez parlé du rapport du comité et de la réponse du gouvernement au sujet de la décision de préciser les divisions d'ACE dans la loi. Lorsque le ministre Cannon a présenté à ce comité la réponse du gouvernement, il a mentionné qu'on avait discuté de cette différence au bureau du commissaire. J'aimerais en savoir davantage quant à ces discussions.

**M. Graham Fraser:** D'abord, permettez-moi de vous dire que j'ai été impressionné quand le ministre Cannon a annoncé le projet de loi et a déclaré que son gouvernement estimait que la dualité linguistique était l'un des fondements de la société canadienne. J'ai été rassuré et impressionné par la clarté de cette déclaration, et je voulais le souligner devant ce comité.

En ce qui concerne les discussions dont vous avez parlé, elles ont eu lieu avant que je n'entre en fonction. Mes collègues pourraient peut-être les commenter.

**Mme Johane Tremblay:** Effectivement, nous avons été consultés par le personnel du ministère des Transports, qui donnait suite aux propositions de changements que la commissaire avait communiquées lors de sa comparution de novembre 2005.

Il y a donc eu des discussions sur les propositions de changements qui avaient été faites, afin de mieux connaître la raison des changements proposés.

**Mme Sylvie Boucher:** D'accord.

Comme vous le savez, je suis obligée de dire que non seulement les conservateurs, mais aussi les libéraux ont toujours voulu qu'Air Canada reflète la dualité linguistique, qui est à l'image du Canada.

Que pensez-vous de l'idée de donner plus de flexibilité au gouvernement quant à ACE et à la réponse au sujet de la loi? On a parlé de flexibilité pour les divisions d'ACE qui devraient être soumises à la Loi sur les langues officielles. On a préféré donner au gouvernement davantage de flexibilité. Qu'en pensez-vous?

**M. Graham Fraser:** Je vais vous donner une réponse spontanée, et je vais demander à Mme Tremblay de commenter.

En principe, le concept de flexibilité dans un règlement peut sembler utile, mais je crains que la flexibilité puisse être l'équivalent de laisser passer des choses. Il y a toujours un équilibre à établir entre l'ouverture et la flexibilité, d'un côté, et une réglementation trop stricte et trop bureaucratique, de l'autre. Il faut toujours maintenir cet équilibre.

Voilà ma réaction spontanée à votre question. Je vais demander à Mme Tremblay d'être plus spécifique quant à ce terme dans le projet de loi.

**Mme Johane Tremblay:** La commissaire Adam avait recommandé que les anciennes divisions soient nommées dans le projet de loi pour éviter toute ambiguïté quant à l'application de la Loi sur les langues officielles à ces anciennes divisions.

Le projet de loi C-29 a adopté une approche plus flexible en donnant au gouverneur en conseil le pouvoir d'adopter un règlement, ce qui est effectivement une bonne approche. Étant donné qu'il pourrait y avoir encore des changements dans le cadre de la restructuration, il est préférable que ce soit fait par règlement. C'est plus facile de modifier un règlement que de modifier une loi. De ce côté, la flexibilité est certainement avantageuse.

D'autre part, comme l'a rappelé le commissaire dans son allocution, l'important est qu'un règlement soit adopté, sinon on est dans la même situation d'ambiguïté quant à l'application de la Loi sur les langues officielles à ces anciennes divisions.

• (0955)

**Le président:** Merci, madame Tremblay. Je vous arrête là.

Je demande à Mme Brunelle de poser la prochaine question.

**Mme Paule Brunelle:** En ce qui concerne le règlement, depuis deux ans, le Commissariat aux langues officielles réclame la révision du règlement quant à certaines clauses relatives aux services au public d'Air Canada.

Appuieriez-vous une révision des dispositions du Règlement sur les langues officielles?

**M. Graham Fraser:** Oui, car dans le contexte de l'amendement de la Loi sur les langues officielles, il y a des implications quant au règlement. Nous travaillons minutieusement sur de bonnes propositions de révision du règlement.

**Mme Paule Brunelle:** Déposerez-vous dans un de vos rapports des suggestions quant à cette révision du règlement?

**M. Graham Fraser:** Oui, on y travaille.

**Mme Paule Brunelle:** Ai-je encore du temps, monsieur le président? Oui?

Un collègue a posé une question au sujet de l'évaluation des services linguistiques faite par les employés. J'aimerais savoir comment cela fonctionne. Les gens ont-ils des fiches leur indiquant ce qu'ils doivent évaluer? Si tel est le cas, j'aimerais bien avoir de ces fiches pour faire moi-même l'évaluation. Les députés pourraient voir ce qu'on recherche, et cela les aiderait à rationaliser quelque peu leurs interventions. Vous pourriez ainsi bénéficier de notre expérience.

**M. Graham Fraser:** Oui, on a des fiches que les employés remplissent après des voyages. Je ne sais pas qui était responsable de la formation.

**M. Renald Dussault:** C'est un exercice interne, évidemment. C'est une chose que nous utilisons pour alimenter nos discussions avec Air Canada. Comme le commissaire l'a expliqué, nous avons une panoplie d'outils pour essayer d'améliorer la situation chez Air Canada. Il ne s'agit pas d'un formulaire officiel en 53 copies; c'est un outil qu'on s'est donné à l'interne pour aller chercher un autre type d'information.

Air Canada fait aussi son propre travail de ce côté, mais nous nous sommes donné un petit outil pour essayer de recueillir de l'information qui nous permet par la suite de dire à Air Canada qu'il y a eu effectivement moins de plaintes pendant la période de restructuration, par exemple, mais que c'est peut-être parce que les gens ne savaient pas s'ils pouvaient soumettre des plaintes. Cela contrebalance le fait qu'on ait pu faire un certain nombre d'observations systématiques qui démontrent qu'il y a eu un certain recul au niveau de la qualité du service. Cela nous permet de démontrer à Air Canada que le nombre plus limité de plaintes n'est pas en soi un reflet de la réalité, mais qu'il y a d'autres éléments d'information qui nous permettent de compléter cela.

**Mme Paule Brunelle:** Ce que vous dites me fait penser à l'Office de la langue française du Québec, où l'on procède par plainte, entre autres concernant l'affichage. Il est vrai que le nombre de plaintes a tendance à diminuer, mais cela ne veut pas dire qu'il n'y a pas de problèmes. C'est que les gens se fatiguent de faire des plaintes, car il faut remplir un formulaire, porter plainte, etc. Souvent, on ne veut pas le dire parce qu'on ne veut pas déplaire, même si on sait que c'est confidentiel. Il y a des limites à porter plainte. Même si vous disiez dans votre présentation que le nombre de plaintes avait diminué, cela ne veut certainement pas dire qu'il y a moins de problèmes.

**M. Graham Fraser:** C'est une des raisons pour lesquelles on n'utilise pas seulement le mécanisme de plaintes quand on parle de conformité à la loi. Le processus de vérification est une autre façon. Il y a aussi les bulletins de rendement qu'on publie chaque année dans le cadre du rapport annuel. Nous avons plusieurs moyens à notre disposition pour essayer de mieux comprendre la réalité sur le terrain.

**Le président:** Monsieur Godin, vous avez sept minutes.

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

Quand Air Canada a demandé des subventions pour la formation, lors de l'achat de Canadian Airlines International Limited, ce n'était pas pour former de nouveaux employés, mais parce qu'elle s'était retrouvée avec beaucoup d'employés unilingues. La compagnie disait au gouvernement qu'il aidait les compagnies privées à faire de la formation, qu'elle était forcée par la loi de donner un service bilingue et que, par conséquent, elle devait recevoir de l'aide pour permettre aux gens d'apprendre l'autre langue officielle.

Je dois dire que le Comité permanent des langues officielles et le Sénat avaient appuyé unanimement la compagnie à cet égard. Il y avait déjà un soutien de la part du comité et du Sénat.

En ce qui concerne les plaintes — si on était allé devant la Cour suprême, on aurait peut-être gagné —, un juge avait décidé qu'on pouvait faire abstraction des langues officielles, qu'on avait le droit de violer la loi du Canada parce qu'Air Canada était en train de se restructurer, et qu'on avait la permission de ne plus s'occuper du commissaire aux langues officielles. Est-ce vrai ou faux?

• (1000)

**Mme Johane Tremblay:** Dans le contexte des procédures de la loi de protection des créanciers, le juge avait simplement ordonné que toutes les agences qui avaient un pouvoir de réglementation vis-à-vis d'Air Canada, et cela nous incluait, suspendent leur pouvoir à l'égard d'Air Canada. Cependant, Air Canada et le commissariat avaient réussi à conclure une entente qui permettait quand même au commissariat d'instruire non pas toutes les plaintes, mais certains types de plaintes. On avait identifié certaines catégories de plaintes sur lesquelles on pouvait enquêter.

**M. Yvon Godin:** Je vois quelque chose de différent. Le juge avait dit qu'on ne pouvait pas imposer de contraintes à Air Canada parce qu'elle était en restructuration. Les pouvoirs du commissaire, qui est mandaté par la loi, avaient été limités, et la compagnie avait été relevée de son obligation de respecter la Loi sur les langues officielles. C'est comme si on avait dit que durant la restructuration, la compagnie n'était pas obligée de s'occuper de la sécurité des gens dans les airs. Une loi, c'est une loi, et je trouve que le juge avait tapé pas mal fort. Je n'étais pas d'accord avec le juge.

Ensuite, vous avez dit qu'Aéroplan était de compétence provinciale. Je vais vérifier. On peut le savoir en vérifiant s'il y a un syndicat et s'il est accrédité par la province ou le fédéral.

Est-ce que les services en ligne d'Air Canada sont de compétence fédérale ou provinciale?

**M. Graham Fraser:** Je crois que c'est de compétence fédérale. La conseillère me dit que c'est bien le cas.

**M. Yvon Godin:** Qu'en est-il de Vacances Air Canada? Aller travailler ou partir en vacances, c'est la même chose: on prend l'avion.

**M. Graham Fraser:** C'est de compétence provinciale.

**M. Yvon Godin:** C'est de compétence provinciale.

**Mme Johane Tremblay:** En fait, lorsqu'il s'agit de déterminer si c'est de compétence provinciale ou fédérale, cela dépend toujours des faits. De prime abord, c'est évident que les compagnies aériennes de cargo, de services techniques, de billetterie offrent des services connexes. Le projet de loi définit ce que sont les services aériens et les services connexes. Les services de billetterie font partie des services connexes. Donc, il est clair pour nous que les activités d'Air Canada en ligne sont essentiellement des réservations de billets en ligne.

Concernant Vacances Air Canada, il s'agit plutôt d'une agence de voyages. Les agences de voyage sont de compétence provinciale, à moins qu'elles ne soient une division d'une compagnie. Si Vacances Air Canada était carrément intégrée à Air Canada et constituait une division d'Air Canada, la Loi sur les langues officielles s'appliquerait à elle. Mais étant donné la nature des activités de Vacances Air Canada et le fait qu'elle est une entité distincte, les provinces peuvent légiférer sur cette entreprise, que ce soit en matière de relations de travail ou de langues.

**M. Yvon Godin:** Qu'en est-il d'Air Canada Jazz?

**M. Graham Fraser:** Il y a aussi la protection des consommateurs. Ce sont les activités de contact direct avec le consommateur qui sont protégées par la province.

**Le président:** Vos cinq minutes sont écoulées.

Monsieur Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, monsieur le commissaire, messieurs les commissaires adjoints et madame la directrice.

Monsieur Fraser, j'espère que vous avez reçu mon message de félicitations. Comme j'étais à l'extérieur du pays, je vous ai laissé un message.

• (1005)

**M. Graham Fraser:** Oui, je l'ai reçu et je l'ai beaucoup apprécié.

**L'hon. Mauril Bélanger:** De vive voix, je vous dis félicitations et bon courage.

Je prendrai les quatre minutes et demie qui sont à ma disposition pour faire une constatation. J'espère qu'il y a dans la salle quelqu'un d'Air Canada. Personnellement, je ne suis pas aussi charitable que d'autres envers Air Canada.

J'ai été ministre responsable des langues officielles et aussi président du Comité permanent des langues officielles. À l'époque, nous avons été obligés de sommer le président d'Air Canada de comparaître devant le comité. Il ne voulait pas venir témoigner. Cette danse a duré quelques mois.

Selon mon expérience, Air Canada tente toujours, depuis un certain temps, de se défilier, de se soustraire à ses obligations, d'en faire le moins possible, d'utiliser toute les occasions qui se présentent pour en faire le moins possible. Elle utilise toutes les excuses qu'elle peut afin d'en faire le moins possible, qu'il s'agisse d'une fusion ou des trucs du métier qui s'offrent à elle en ce qui a trait aux restructurations. C'est ce qu'on vit présentement.

Je suis beaucoup moins charitable envers Air Canada, qui se veut le transporteur national d'un pays dont une pierre angulaire est la dualité linguistique, comme l'affirme M. Cannon et comme l'ont affirmé des gouvernements précédents. La société qui se veut le transporteur national ne devrait pas attendre de se faire tordre un bras pour respecter cette dualité linguistique.

Au tout début, Air Canada était une agence du gouvernement canadien et elle a été privatisée par la suite. L'intention du législateur était claire: Air Canada devait rester assujettie à la Loi sur les langues officielles, point à la ligne. Il n'était pas question que Jazz, Tango ou d'autres compagnies qu'on ne connaît pas encore viennent se greffer à cette structure créée et inventée en partie pour se soustraire à la volonté d'une nation. Je ne m'engagerai pas dans ce débat aujourd'hui.

Mme Vivian Barbot: Encore une fois, les libéraux ont sorti le chat du sac.

L'hon. Mauril Bélanger: Je suis beaucoup moins charitable que d'autres envers Air Canada. Je dois avouer que lorsque j'étais ministre, on m'avait conseillé de ne pas faire de plainte. J'ai accepté ce conseil, et je le regrette un peu maintenant. J'avais fait un formulaire, que je transportais avec moi et qui était adressé au commissaire. Je n'avais qu'à faire un crochet pour signifier la raison de ma plainte. Lors de chaque voyage, que ce soit au sujet des aéroports, du service à bord ou de tout autre aspect, j'avais une, deux ou même trois plaintes à formuler. Il me semble même que, lors d'un certain voyage, j'aurais eu quatre plaintes distinctes à formuler. Imaginez! Je recommencerais à faire des plaintes. Ainsi, vous pourrez voir la réalité, à savoir qu'Air Canada ne devrait pas tenter de se soustraire à ses obligations.

Je suis un peu préoccupé par le projet de loi qui est devant nous. Je ne suis pas un membre régulier du comité, mais cela me manque. Il semble y avoir une dilution dans les projets de loi C-47 et C-29. Je vois là la main d'Air Canada et son expertise en coulisses pour se soustraire un peu ici et un peu là. Je suis tout à fait d'accord sur le fait qu'Air Canada en ligne fait partie du dossier, ainsi qu'Aéroparc. J'encouragerai le comité à présenter des amendements s'il y a lieu.

Air Canada sera toujours là. Tant qu'elle n'acceptera pas, dans sa fibre, d'être fière de cette dualité linguistique, elle tentera toujours de s'y soustraire. Il ne faudrait pas que l'application de cette loi se fasse par arrêté en conseil. Il faudrait qu'il soit précisé clairement dans la loi que telle chose entre en vigueur à tel moment. Autrement, on va continuer dans la même veine. Ce comité tente depuis des mois et des années de faire comprendre à Air Canada qu'en tant que transporteur national, elle a une responsabilité morale.

**M. Graham Fraser:** J'aimerais faire un bref commentaire. Je suis au début de mon mandat et je ne suis pas prêt à faire un procès d'intention parce que je n'ai pas vécu cette expérience. Mon approche est aussi positive que possible, mais je tiens compte de votre expérience.

**Le président:** Madame Barbot, vous avez cinq minutes.

**Mme Vivian Barbot:** On nous a dit qu'on ne pouvait pas poser de questions sur les échos qu'on a eus d'Air Canada. C'est dommage, parce que le moment aurait été bien choisi pour comparer votre vision et ce que les représentants de la compagnie nous ont dit. Je vais toutefois me contenter de faire quelque chose de beaucoup plus large.

M. Bélanger disait qu'il fallait avoir la langue française dans ses tripes pour comprendre ce que cela veut dire que d'être dans un pays dit bilingue et de ne pas être capable de recevoir des services en langue française. Je pense que c'est ce qui est au cœur de cette façon de faire d'Air Canada. Air Canada agit ainsi parce que c'est ainsi que le pays agit.

À mon avis, ce qui s'est passé hier et que vous ne vouliez pas aborder, c'est exactement cela. On fait en sorte que des gens soient constamment marginalisés parce qu'ils parlent une autre langue, parce qu'ils agissent différemment, parce qu'ils sont différents des autres. Je trouve que c'est particulièrement décourageant dans le contexte actuel. On utilise les mots pour asservir les autres, peu importe les efforts qu'ils font pour s'ouvrir, se définir et exprimer ce qu'ils veulent. On leur répond que ce n'est pas à eux de dire comment ils sont. C'est exactement ce qu'on fait aux francophones hors Québec. C'est ce qu'on fait aux Québécois, et c'est aussi ce qu'on fait aux autres.

À tout bout de champ, on est assujettis à ce que d'autres veulent qu'on soit, quelles que soient les tentatives qu'on fasse pour faire comprendre à ce gouvernement que les francophones ont le droit d'être servis dans leur langue. Comme gouvernement, allez-vous prendre les moyens nécessaires pour faire en sorte que cela se réalise? D'une fois à l'autre, on nous dit qu'on ne le peut pas car c'est une question d'argent, une question de ceci, une question de cela. Par ailleurs, dans les arènes internationales, on se targue d'être un pays bilingue, mais on envoie des ministres qui ne parlent pas français pour parler à notre place.

Je ne veux pas vous embarrasser par cette montée de lait, comme dirait notre ami René Homier-Roy, mais pensez-vous sincèrement que c'est possible pour les francophones de partout au pays d'être égaux aux membres de la nation anglophone?

•(1010)

**M. Graham Fraser:** Oui. Si je croyais que c'était impossible, je ne serais pas ici aujourd'hui devant vous. J'ai assumé cette responsabilité parce que je croyais que c'était un idéal réalisable, un défi important qui n'est pas encore réalisé. Si je faisais une croix sur cette possibilité d'égalité, je ne serais pas ici.

**Mme Vivian Barbot:** Vous dites croire que c'est réalisable. C'est très important. Vous parlez très bien le français et vous savez donc ce que cela veut dire. Une croyance, c'est ce à quoi on aspire. On croit que c'est possible, et j'apprécie tout à fait la nuance. Je ne sais pas si tout le monde la comprend, mais moi, je la comprends.

Dans cette optique, pour être honnête, il faudrait établir des objectifs précis et atteignables, et dire aux gens jusqu'où on va. On ne doit pas nous faire croire qu'on peut prendre l'avion et être toujours servis en français. On le sera peut-être si on est au-dessus de telle ville, mais, par contre, on ne peut pas acheter un billet en français. C'est cette hypocrisie qui me tue.

On dit toujours une chose, mais il y a une restriction tellement grande qu'on sait très bien que la chose qu'on promet ne pourra pas se réaliser parce qu'il y a d'autres barrières ailleurs. Je sais bien que nous, les Québécois, avons une réponse à cela, mais on se sent aussi solidaires du reste des francophones. Si je suis ici, au Comité permanent des langues officielles, c'est parce que je pense que lorsque mes compatriotes francophones parlent, ils ont raison de se plaindre.

Allons-nous trouver le moyen de leur donner l'heure juste?

**M. Graham Fraser:** J'espère bien que oui.

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

Je vais demander à M. Lemieux de poser la prochaine question.

[Traduction]

**M. Pierre Lemieux:** Merci beaucoup.

J'aimerais revenir sur ce qu'on disait précédemment. Il est vrai qu'Air Canada est une société qui est assujettie à la Loi sur les

langues officielles, tout le monde est d'accord là-dessus, mais il ne faut pas oublier que ce sont les employés d'Air Canada qui font de véritables efforts.

Ces employés essaient d'apprendre une deuxième langue et d'assurer un service dans cette langue. Il est important qu'on leur dise en quoi ils réussissent et aussi où se situent les problèmes, auxquels il faudra trouver des solutions en déployant davantage d'efforts. S'ils n'entendent parler que des problèmes, ils pourraient se décourager. Je ne sais pas si ce que je propose est véritablement novateur, mais je prônerai l'établissement de rapports positifs avec Air Canada.

Il est important d'établir des priorités. En effet, comme je l'ai mentionné lors du premier cycle de questions, il est impossible d'atteindre tous nos objectifs en même temps. Après tout, qui est en mesure d'atteindre l'ensemble de ces objectifs d'un seul coup? On atteint nos objectifs petit à petit et dans le cas qui nous occupe, on sait quel est cet objectif. C'est pour cette raison que nous avons tous des priorités. Dans quel domaine va-t-on concentrer ces efforts et consacrer ces ressources? Comment atteindre ces divers objectifs et dans quel ordre? Ce qui nous ramène au travail d'équipe dans une atmosphère positive.

Que pensez-vous d'une éventuelle collaboration avec Air Canada ayant pour but d'établir ensemble des priorités, en proposant des priorités et en demandant aux responsables du transporteur d'en faire de même puis en leur demandant comment ils comptent respecter les obligations qui leur sont imposées? J'aimerais donc savoir ce que vous pensez de cette approche fondée sur les priorités, sachant qu'il est très difficile de tout faire d'un seul coup.

Deuxièmement, quels sont les mécanismes que vous comptez mettre en place pour évaluer les progrès réalisés? Par progrès, j'entends les succès mais aussi les échecs, car j'estime qu'il est important de suivre les deux. En somme, quels seront vos critères d'évaluation?

J'aimerais que vous répondiez à mes deux questions, s'il vous plaît...

•(1015)

**M. Graham Fraser:** Avec plaisir. Comme M. Dussault l'a dit précédemment, nous avons établi de bons rapports avec Air Canada pour tenter de prendre les devants en trouvant des solutions à certains des problèmes chroniques qui existent. Je me rends compte qu'il existe effectivement des problèmes techniques et qu'il y a...

Vous connaissez mieux que moi la teneur des discussions que vous avez eues avec Air Canada et qui ont eu lieu à huis clos. Bien évidemment, je ne sais pas ce qui a été dit. À l'origine, quand j'ai accepté votre invitation, j'espérais que je serais en mesure de lire la transcription de la réunion avec les représentants d'Air Canada. Je n'ai eu aucune discussion avec un quelconque représentant d'Air Canada.

J'aimerais donc vous parler d'une approche plus générale, qui ne s'applique pas uniquement à Air Canada mais qui a une portée beaucoup plus vaste. Il faut que la langue soit conçue comme un élément clé de l'accueil réservé aux voyageurs. Dans le cas de M. Bélanger, un des facteurs qui expliquent sa...je ne voudrais pas dire « colère », sa frustration à titre de voyageur, c'est que l'accueil qui lui a été réservé n'était pas à la hauteur de ce à quoi les voyageurs peuvent s'attendre.

L'aspect réglementaire de la politique linguistique, qu'on retrouve dans la loi, est un autre élément important dont je suis responsable. Quand j'ai parlé pour la première fois des éléments sollicitation et réprobation... Il faut savoir que ce n'est pas nécessairement contradictoire. Il y a divers moyens qui permettraient d'intégrer l'approche de la commission. Comment aborder la question de la langue de façon novatrice sous un angle identitaire, dans une perspective d'accueil, de façon à ce que tous les Canadiens se sentent chez eux dans notre pays? Évidemment, l'un des objectifs visés, c'est de permettre aux Canadiens unilingues de voyager au pays, et Air Canada, est l'un des transporteurs qui leur permet de le faire.

**Le président:** Merci beaucoup, messieurs Fraser et Lemieux. Cinq minutes, ça passe vite quand on est en bonne compagnie.

**Des voix:** Ah, ah!

[Français]

**Le président:** Monsieur Godin, vous disposez de cinq minutes. Ce sera la dernière question.

**M. Yvon Godin:** Merci, monsieur le président. Après mon intervention, je présenterai une motion.

M. Lemieux dit qu'il faut être patient et travailler dans la même direction pour atteindre le but. Je vous dirai que 402 ans, c'est long. Les Acadiens ont fêté cet anniversaire il y a deux ans. On ne parle pas de bienvenue, d'être gentils, jolis, aimables: on parle d'une loi. Deux peuples sont reconnus et il y a la Loi sur les langues officielles. Combien de temps cela va-t-il prendre? Les libéraux n'ont pas de quoi se vanter: dans 60 p. 100 des cas, le ministère de la Défense nationale ne respecte pas les deux langues officielles. Ils n'ont pas de quoi se vanter, car il ont été 13 ans au pouvoir et n'ont pas pu régler ce dossier ni celui d'Air Canada, qui n'est pas encore réglé aujourd'hui. Ils n'ont pas à se vanter du tout à ce sujet.

Monsieur le commissaire, quand vous parlez de Calgary, il faut faire attention. Calgary reçoit des francophones du Canada attirés par les puits de pétrole. Présentement, bien plus de francophones que vous ne le pensez atterrissent à Calgary. Il faut penser au contexte du développement économique de l'Alberta, où les choses changent. Quand son avion décolle de Bathurst, le francophone peut parler en français, mais il doit parler en anglais une fois rendu dans les airs. Ce n'est pas correct. C'est de cela qu'on parle.

On ne demande pas à tous les anglophones de devenir francophones, et on ne demande pas aux francophones de devenir anglophones, comme Antonine Maillet l'a bien dit. On veut avoir les services dans les deux langues. Si quelqu'un demande une canette de

7-UP, il ne doit pas se retrouver en Cour suprême du Canada! C'est là qu'il y a eu un manque de respect, et cela existe encore. Jazz a remplacé Air Canada. Si elle a remplacé Air Canada, je veux savoir...

On ne peut pas parler du projet de loi C-29, car on n'en est pas saisis. Selon moi, il va falloir vous faire comparaître de nouveau à ce comité, de même qu'Air Canada. Cette compagnie aérienne n'a pas été convoquée au comité au sujet du projet de loi C-29; cela concernait le rapport du ministre. Le projet de loi C-29 sera envoyé au Comité permanent des langues officielles.

En ce qui concerne les services en ligne et Jazz, je veux connaître votre proposition. Je sais que vous en avez parlé au début, mais je veux qu'elle soit répétée pour que ce soit clair.

● (1020)

**M. Graham Fraser:** Je souligne ce que j'ai dit dans mon allocution: les services en ligne sont essentiels. En ce qui concerne Aéroplan, il existe une zone grise quant aux champs de compétence. Il est difficile d'intervenir quand il existe des champs de compétence provinciale qui touchent la Loi sur la protection du consommateur.

Toutefois, en ce qui concerne les services en ligne et les services de bagages, soit les services reliés aux voyageurs et qui sont de plus en plus importants pour eux, je ne veux pas que les clients soient obligés de payer pour que leurs droits linguistiques soient respectés.

**M. Yvon Godin:** Reconnaissez-vous comme moi qu'il ne s'agit plus d'une question de temps, mais de respect de la loi? Nous ne pouvons pas prendre notre temps: cela fait 400 ans que nous attendons.

En vertu des articles 41, 42 et 43 de la partie VII de la Loi sur les langues officielles et en vertu des parties IV et V, il faut offrir le service dans les deux langues officielles, et la loi doit pas être respectée. N'est-ce pas le cas?

**M. Graham Fraser:** À mon avis, le concept de respect est le point central de la mission du commissaire aux langues officielles. C'est une valeur qui me tient à coeur. J'ai accepté la responsabilité de faire en sorte que la loi soit respectée.

**M. Yvon Godin:** Que la loi soit respectée, dites-vous. D'accord. Merci.

**Le président:** Merci à tous les membres du comité, à M. Fraser et à ses adjoints. Nous allons suspendre notre séance pendant deux minutes et nous reprendrons la séance à huis clos pour discuter des travaux futurs du comité et du voyage.

[La séance se poursuit à huis clos.]





**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.**