



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 033 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 8 octobre 2009

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 8 octobre 2009

• (0900)

[Français]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)): Bonjour et bienvenue à la 33^e séance du Comité permanent des langues officielles.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous allons procéder à l'étude des services en français à bord des trains de VIA Rail. Nous avons le plaisir d'accueillir le président du conseil d'administration, M. Donald Wright.

[Traduction]

Je vous souhaite la bienvenue à notre comité, monsieur Wright.

[Français]

Nous accueillons également le président et chef de la direction, M. Paul Côté. Il est accompagné de la championne des langues officielles chez VIA Rail et chef de la stratégie de l'entreprise, Mme Christena Keon Sirsly.

Sans plus tarder, je vous invite à faire votre allocution d'ouverture. Par la suite, nous pourrions passer aux questions des membres du comité.

[Traduction]

M. Donald Wright (président du Conseil d'administration, VIA Rail Canada inc.): Merci, monsieur le président, merci, chers membres du comité, de me donner l'occasion de vous parler du dossier des langues officielles de VIA.

À la lumière de l'incident survenu à bord du train 46 en août, je crois qu'il est important de réitérer l'engagement inconditionnel de VIA en ce qui concerne les principes de la Loi sur les langues officielles. La société possède un dossier sans faille à cet égard. Non seulement VIA respecte-t-elle la loi à la lettre, mais elle soutient également avec ferveur les objectifs fondamentaux visés par celle-ci. Elle fournit au public des services de qualité entièrement bilingues et fait la promotion du français et de l'anglais en tant que langues officielles nationales, et ce, dans tout le pays.

À la suite de l'incident, VIA a réagi rapidement aux préoccupations concernant un service bilingue afin d'enquêter sur la question et de dissiper toute confusion sur les positions de VIA à ce sujet, tant auprès des voyageurs qu'au sein de notre société. Je suis certain que la société prend toutes les mesures nécessaires afin d'aborder les préoccupations soulevées à propos du service bilingue offert au moment de l'incident, et pour maintenir son dossier intact en ce qui concerne son appui aux politiques fédérales sur les langues officielles.

Mon collègue, M. Côté, souhaite maintenant vous adresser brièvement la parole au sujet de ce dossier et de l'appui de VIA à l'égard des langues officielles.

Merci.

[Français]

M. Paul Côté (président et chef de la direction, VIA Rail Canada inc.): Monsieur le président, chers membres du comité, VIA Rail fait face à des défis particuliers en ce qui concerne les services bilingues, et ce, en raison des rapports uniques que nous entretenons avec nos clients. Des rapports interpersonnels de longue durée s'établissent entre nos employés et les voyageurs et comportent un contact personnalisé pouvant durer des heures ou même des jours dans le cas de nos trains transcontinentaux.

Nous sommes fiers d'offrir un service à la clientèle personnalisé et de grande qualité, et nous sommes conscients qu'il est essentiel d'offrir cette même qualité de service dans les deux langues officielles.

Depuis plus de 20 ans maintenant, je participe personnellement à l'élaboration des politiques et des programmes de VIA qui appuient les services bilingues. Nous avons adopté nos premières politiques d'embauche bilingue au début des années 1980 en instaurant des exigences de bilinguisme spécifiques pour tout employé en contact direct avec la clientèle, et ce, partout dans le réseau. Cette méthode établissait donc la fondation d'une offre de services bilingues dans tout le réseau de VIA pour les années à venir.

En 1986, un projet de réaffectation du personnel roulant spécifiait que le poste de coordonnateur adjoint des services devait être assuré par un employé bilingue, et ainsi cessé d'être pourvu uniquement sur la base de l'ancienneté. Dans les années 1990, nous avons continué de collaborer avec les syndicats de VIA afin de désigner officiellement des postes bilingues supplémentaires, dont celui de directeur des services à bord des trains, lesquels sont maintenant garantis par nos conventions collectives.

• (0905)

[Traduction]

En 1998, dans le cadre de notre initiative « Une ère nouvelle pour les services voyageurs », nous avons établi une nouvelle structure d'embauche, de formation et de dotation de personnel pour les postes bilingues. Nous avons combiné les fonctions du chef de train à celles du poste bilingue de directeur des services afin d'assurer un minimum de services bilingues à bord de tous les trains de VIA. Depuis ce temps, nous continuons de développer et de perfectionner les politiques et les programmes de formation afin de garantir que les employés ont les compétences et la compréhension nécessaires pour servir les clients dans la langue de leur choix.

Nous avons établi une relation de travail très positive et constructive avec le Commissariat aux langues officielles. Je rencontre personnellement le commissaire sur une base régulière pour lui présenter des mises à jour de nos projets et pour échanger sur les pratiques exemplaires et les occasions d'améliorer le service. Tous les employés de VIA sont très fiers des améliorations de service continues que nous réussissons à effectuer grâce à nos efforts.

[Français]

Chaque année, le Commissariat aux langues officielles émet un « bulletin » pour mesurer le rendement de VIA en ce qui concerne les politiques en matière de langues officielles. Ces bulletins de rendement démontrent les progrès que nous avons réalisés, dont des améliorations considérables aux mesures concernant le service au public au cours des dernières années.

Nous recevons très peu de plaintes de la part des clients relativement au bilinguisme des services, et en 2008, une seule plainte a été enregistrée. En fait, dans les sondages que VIA a effectués auprès des clients l'an passé, 99 p. 100 des participants ont confirmé avoir été servis dans la langue de leur choix, qu'il s'agisse d'un service au téléphone, dans une gare ou à bord d'un train.

Aujourd'hui, la politique de VIA en matière de langues officielles est claire et sans équivoque.

Toute personne qui dépose une demande d'emploi pour un poste impliquant un contact direct avec la clientèle à VIA Rail Canada est soumise à une évaluation linguistique afin de démontrer ses capacités de communication dans les deux langues officielles. Les candidats qui ne réussissent pas l'évaluation ne sont pas embauchés.

À bord de chaque train, dans chaque gare et dans chaque centre d'appels, des employés sont en mesure de fournir des services aux clients dans les deux langues officielles. Tous les messages à bord des trains et dans les gares sont faits dans les deux langues officielles. Toute autre communication est transmise aux clients soit en version bilingue, soit dans la langue de leur choix.

Cela dit, de toute évidence, nous ne sommes pas parfaits. Nous prenons très au sérieux les préoccupations soulevées à la suite de l'incident à bord du train 46 en août dernier.

Comme vous le savez, ces préoccupations sont survenues après que le train a été évacué en raison d'un incendie. Cette situation éprouvante a provoqué des erreurs humaines relativement à l'utilisation des langues officielles et, bien qu'elles soient compréhensibles, elles sont inacceptables.

Notre enquête sur l'incident comprend les témoignages de tous les employés à bord du train au moment de l'incident.

[Traduction]

Je peux vous confirmer que tous les employés à bord étaient effectivement bilingues. Nous pouvons également confirmer que tous les messages transmis par le système de diffusion publique ont été faits dans les deux langues officielles.

Cependant, nous reconnaissons que chaque employé n'a peut-être pas communiqué adéquatement de façon constante, particulièrement en ce qui concerne l'offre faite au client d'utiliser la langue qu'il préfère. Il est difficile de déterminer l'exactitude des faits, puisque de nombreuses personnes étaient présentes sur les lieux — notamment le personnel d'intervention d'urgence des services d'incendie locaux et les policiers —, ce qui a pu causer une certaine confusion.

[Français]

Nous avons toutefois rappelé à tous les employés de VIA concernés par cet événement et, en fait, à tous les employés de la société, qu'ils doivent offrir les services dans la langue choisie par le client, et ce, en tout temps.

J'aimerais également spécifier que les commentaires négatifs suscités par le public à la suite de l'incident à bord du train ne reflètent aucunement la position de VIA Rail par rapport à notre engagement d'offrir des services bilingues dans tout notre réseau.

La société demeure entièrement dévouée à ce principe, continue de l'appuyer et de l'appliquer activement. Nous ferons tout en notre pouvoir pour renforcer cette politique à l'avenir.

C'est avec plaisir que je discuterai des détails de cet incident et que je répondrai, ainsi que mes collègues, aux questions à propos de la politique de VIA en matière de langues officielles au Canada.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Côté.

Sans plus tarder, nous allons débiter notre premier tour de questions avec M. Rodriguez.

● (0910)

M. Pablo Rodriguez (Honoré-Mercier, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Merci à vous d'être ici aujourd'hui avec nous. Pouvez-vous nous donner plus de détails sur l'événement proprement dit? Que s'est-il passé exactement lors de l'incident du train 46?

M. Paul Côté: En fait, l'incident était attribuable à un incendie dans la locomotive, après quoi le train a dû être immobilisé.

M. Pablo Rodriguez: Pouvez-vous nous donner plus d'explications?

M. Paul Côté: Le train roulait, et il y a eu un bris mécanique dans le moteur de la locomotive. Un boulon s'est défait et le diesel s'est répandu. Avec la chaleur du moteur, le feu a pris dans la locomotive. Quand les ingénieurs de la locomotive ont constaté cela, ils ont arrêté le train. Comme il y avait des flammes émanant de la locomotive, il était évident qu'il fallait évacuer le train.

Le problème, c'est qu'on était dans un endroit très isolé, comme c'est souvent le cas. On ne choisit pas l'endroit où les trains brisent, évidemment. Dans ce cas-ci, c'était le soir, dans un endroit isolé, il faisait chaud, et les gens ont dû quitter le train. Vous avez vu les vidéos comme moi. C'est ce qui s'est passé.

M. Pablo Rodriguez: Y a-t-il des pratiques d'évacuation qui ont lieu à l'occasion?

M. Paul Côté: Oui, notre programme de formation aux employés comprend des simulations d'évacuation de train, où on leur présente certaines situations.

M. Pablo Rodriguez: Mais est-ce qu'il y a une composante de langues officielles? Dans le cadre de ces pratiques, vous assurez-vous que des gens parlent français?

M. Paul Côté: Absolument.

Monsieur Rodriguez, comme je vous l'ai dit dans mes observations préliminaires, tous les employés à bord des trains sont bilingues.

M. Pablo Rodriguez: Oui, et ça m'a frappé. Vous parlez bien de tous les employés?

M. Paul Côté: Tous les employés sont bilingues. Depuis 1986, on n'a engagé personne qui ne parlait pas les deux langues officielles. J'étais là. Je travaille pour cette compagnie depuis 38 ans. J'ai commencé au CN en 1972. J'ai vu l'évolution d'une société dans laquelle le français n'était pas au départ la langue privilégiée. Je peux vous le dire. En 1985, j'ai participé, avec le comité exécutif de VIA Rail, à la décision de n'engager dorénavant que du personnel bilingue. Ça s'applique partout au pays.

Récemment dans l'Ouest, des employés de VIA Rail ont entamé contre nous des procédures devant les tribunaux parce que nous ne voulions pas permettre à des employés unilingues anglophones d'accéder à des postes mieux rémunérés en vue d'améliorer leur retraite. Il s'agissait d'un poste de directeur des services à bord des trains dans le Nord du Manitoba. Le problème est que ce territoire n'est pas désigné bilingue. Les employés ont dit que dans ces circonstances, nous n'avions pas l'obligation d'offrir un service bilingue, et qu'ils avaient par conséquent le droit d'accéder à ces postes. Nous avons refusé et leur avons dit que ça mettrait en péril la sécurité des passagers. En effet, si les gens à bord de ce train n'avaient pas été bilingues, les conséquences auraient été identiques à celles d'une situation où le personnel aurait été unilingue.

M. Pablo Rodriguez: Je ne suis pas sûr de comprendre. C'est comme s'il y avait eu une option pour ces gens, c'est-à-dire qu'ils auraient peut-être pu obtenir le poste sans être bilingues. En fait, nous dites-vous qu'il est impossible d'obtenir un poste à bord des trains si on n'est pas bilingue?

M. Paul Côté: Quand on embauche une personne, on le fait dans une perspective de bilinguisme. Il y a deux postes, à bord des trains, pour lesquels il faut être absolument bilingue. Ce sont les postes de directeur des services et de coordonnateur des services. Il ne faut pas oublier qu'il y a parmi notre personnel des gens qui sont en service depuis longtemps. Moi, par exemple, j'ai commencé à travailler en 1970. J'ai 58 ans. Un préposé à bord des trains qui est unilingue anglophone demeure toujours à bord des trains. Comprenez-vous ce que je dis? Si j'étais unilingue anglophone, je ne pourrais pas poser ma candidature à un poste de directeur des services, du fait que je ne serais pas bilingue.

Certains employés travaillaient chez nous avant 1985. On ne les a quand même pas mis à la porte parce qu'ils étaient unilingues. On se comprend. Par contre, ils font face à des restrictions pour ce qui est des promotions et de l'accès à certains postes. Ils ne peuvent pas être directeurs des services ou coordonnateurs des services.

M. Pablo Rodriguez: Comment déterminez-vous qu'une personne est bilingue? Est-ce par l'entremise d'un examen?

M. Paul Côté: Oui, dans le cadre du processus d'embauche, les candidats passent un test.

Pour ma part, je me considère comme parfaitement bilingue. Je le dis sans prétention. Or il n'est pas nécessaire de se classer à ce niveau, en termes de bilinguisme. Il faut avoir la...

M. Pablo Rodriguez: ... capacité de communiquer.

M. Paul Côté: Oui, il faut être capable de communiquer efficacement avec les gens, de les comprendre, de dialoguer, etc. Évidemment, cette capacité est évaluée dans le contexte de notre industrie. Nous ne demandons pas aux gens de nous faire un exposé philosophique en français, par exemple.

M. Pablo Rodriguez: Il faut aussi que les gens soient capables de parler l'autre langue, pas seulement de la comprendre.

M. Paul Côté: Exactement.

Pour ce qui est des employés qui sont malheureusement unilingues — c'est malheureux, en effet, de ne pas profiter de l'avantage d'être bilingue —, parce qu'ils ont été engagés avant 1986 et qu'ils étaient unilingues à ce moment-là, il y a quand même certaines mesures prévues dans nos programmes de formation. Par exemple, si vous êtes dans une salle à manger, qu'un employé unilingue vous sert mais que vous vouliez être servi en français, l'employé va vous dire « *just a moment* ». Quelqu'un ira alors

chercher un employé bilingue qui travaille à bord du train pour qu'il vienne vous servir.

• (0915)

M. Pablo Rodriguez: Merci.

Le président: Merci, monsieur Rodriguez.

Monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président.

Procédez-vous comme dans la fonction publique, à savoir que le niveau CBC est exigé, par exemple? Est-ce qu'un niveau est déterminé?

M. Paul Côté: Je vais demander à Mme Sirsly de répondre à cette question spécifique.

Mme Christena Keon Sirsly (chef de la stratégie de l'entreprise et Championne des langues officielles, VIA Rail Canada inc.): À l'heure actuelle, on n'utilise pas les mêmes classifications, mais c'est l'équivalent de ce qui prévaut dans la fonction publique.

M. Richard Nadeau: Par contre, ce n'est pas toujours jojo dans la fonction publique. On s'entend. Des gens qui ont suivi des cours et qui sont hauts fonctionnaires aujourd'hui n'ont jamais pu parler français après avoir obtenu leur niveau linguistique.

M. Paul Côté: Monsieur Nadeau, si je peux me permettre de vous interrompre, je vais faire une distinction.

Je vous parlais de l'embauche, mais nous avons aussi eu des programmes de formation. Nous avons élaboré avec les syndicats des programmes qui ont permis à bien des employés de se familiariser avec la deuxième langue et de devenir bilingues, jusqu'à un certain point. Il s'agissait parfois de francophones qui apprenaient l'anglais. Ce cas est moins fréquent, j'en conviens, mais ça arrive. Il y a une différence à faire entre les programmes auxquels ont participé des gens unilingues et le programme d'embauche, qui exige au départ que les personnes sachent s'exprimer dans les deux langues officielles.

M. Richard Nadeau: Combien avez-vous reçu de plaintes de gens disant ne pas avoir obtenu un service en français lors de l'incident en question?

Mme Christena Keon Sirsly: On a reçu quatre plaintes, dont une seule émanait d'un passager. Les trois autres provenaient de fédérations, de groupes.

M. Richard Nadeau: Vous avez reçu une plainte d'un passager disant qu'il n'avait pas été servi en français dans une situation de crise.

Mme Christena Keon Sirsly: Ce passager se plaignait de l'attitude de l'employé, plutôt que de sa capacité de... D'ailleurs, on ne s'est pas adressé à ce passager en français; c'est l'attitude de l'employé qui frustrait le passager.

M. Richard Nadeau: La prochaine question vous paraîtra peut-être un peu bizarre, mais je veux m'assurer qu'on s'entend sur les bons termes.

Comme candidat à des élections, j'ai eu à participer à des débats avec des candidats d'autres partis disant être bilingues, pour m'apercevoir que pour eux, être bilingues, c'était parler français et espagnol. C'était assez important pour participer à un débat en français dans une émission de télévision.

Quand vous dites « bilingue », vous parlez bien du français et de l'anglais, n'est-ce pas?

M. Paul Côté: Oui, absolument.

M. Richard Nadeau: Je veux juste être certain.

M. Paul Côté: C'est déjà assez complexe ainsi.

M. Richard Nadeau: D'accord, on s'entend bien sur les termes.

En tant qu'organisation, avez-vous douté qu'il était possible qu'il n'y ait pas eu de service en français à bord de ce train?

Mme Christena Keon Sirsly: Monsieur Nadeau, il n'y a aucun doute possible! Il est impossible que cela arrive. D'abord, les postes de directeur des services sont tous bilingues.

M. Richard Nadeau: Je vous arrête ici. Un directeur des services est-il dans le wagon, dans le train?

M. Paul Côté: Il est dans le train.

M. Richard Nadeau: Vous avez parlé de l'autre poste, du coordonnateur...

M. Paul Côté: ... le coordonnateur des services. Il est dans le train.

M. Richard Nadeau: Cet employé est-il en contact direct avec les gens?

M. Paul Côté: Les coordonnateurs de services sont affectés aux trains longue distance. Ces trains vont dans l'Ouest, et on y trouve des bars, des salles à manger, des comptoirs, etc. Il y a deux postes, pour la simple raison que le directeur des services qui est affecté à ce train doit, à un moment donné, aller se reposer. Quand le directeur des services est en repos, la relève de la coordination des services de bord est assurée par le coordonnateur des services, qui doit nécessairement être bilingue. Alors, il y a une couverture de personnes disponibles bilingues 24 heures par jour.

M. Richard Nadeau: Je vais vous dire une chose, monsieur Côté, madame Keon Sirsly et monsieur Wright. À l'occasion, je voyage avec Air Canada et VIA Rail. Je donne ces deux exemples parce que ce sont les compagnies avec lesquelles je suis le plus à l'aise.

Si Air Canada ne faisait que la moitié de ce que fait VIA Rail pour respecter les gens à bord de ses trains, on serait déjà très avancé. Je ne suis pas ici pour vous casser les pieds. Pour les gens d'Air Canada, c'est autre chose. On leur parlera une autre fois. De toute façon, ce sont des délinquants reconnus.

M. Paul Côté: *No comment.*

M. Richard Nadeau: C'est enregistré, et vous pourrez me citer là-dessus.

M. Paul Côté: D'abord, je vous remercie de vos commentaires, monsieur Nadeau. Je vous le dis sincèrement et je le dis à tout le comité: chez VIA, on s'est affairés à cela dès le début de la création de l'entreprise. En 1978, j'ai commencé à travailler à des programmes comme le service aux personnes à mobilité réduite. À l'époque, on employait le terme « handicapés », mais on ne les désigne plus ainsi.

Je travaillais avec M. Dufault, qui était l'adjoint exécutif de M. Roberts, alors président de la société. Cela a été long, mais on a vu des progrès au fil du temps. Les rencontres que j'ai avec les commissaires aux langues officielles...

M. Richard Nadeau: Cinq minutes passent vite, monsieur le président...

• (0920)

Le président: Votre temps est déjà écoulé, monsieur Nadeau, mais vous aurez l'occasion d'y revenir.

Monsieur Godin.

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

Je remercie nos invités. Cela me fait plaisir de vous voir ici aujourd'hui.

C'est bon de voir qu'il y a eu une plainte. Je vais continuer dans le même sens que M. Nadeau. Ce n'est pas que je veuille piquer Air Canada — on a tous l'occasion de le faire ici —, mais je dois dire qu'une seule plainte comparée aux 130 dont a fait l'objet Air Canada, c'est une grosse différence. Vous n'avez pas à commenter, mais vous savez ce qu'on en pense.

Vous nous dites que les directeurs ou les coordonnateurs sont bilingues.

M. Paul Côté: Oui.

M. Yvon Godin: Il reste que ces personnes ne sont pas partout dans le train. D'autres employés servent les gens, et on ne sait pas trop s'ils sont bilingues.

M. Paul Côté: D'accord, je vais reprendre.

M. Yvon Godin: Le train est un peu long.

M. Paul Côté: Je vais reprendre mon explication.

M. Yvon Godin: Pendant une urgence, le directeur n'est peut-être pas bien placé pour dire aux gens d'évacuer. Cette partie-là n'est pas claire.

M. Paul Côté: D'accord, je vais essayer de clarifier.

Jusqu'en 1985, les gens qu'on engageait chez VIA Rail, que ce soit pour travailler à bord des trains, dans des gares ou aux bureaux de vente par téléphone, n'avaient pas l'obligation de parler les deux langues officielles. Vous pouviez être engagé, par exemple, pour travailler dans un train entre Montréal et Toronto comme préposé à bord unilingue anglais. Si vous connaissiez quelqu'un, il pouvait vous faire embaucher; c'était un beau job, travailler pour les chemins de fer.

Cela causait toutes sortes de problèmes parce qu'on n'arrivait jamais à établir une base minimale de services bilingues, et le Commissariat aux langues officielles nous le répétait constamment. En 1985, on a décidé de mettre en place cette politique d'embauche, qui exigeait désormais d'administrer un test de bilinguisme et de maîtrise des deux langues officielles, l'anglais et le français.

M. Yvon Godin: Ils ont engagé des gens. Je me demande s'il reste des gens qui ne sont pas bilingues.

M. Paul Côté: Oui, il en reste. Je pourrais en être un exemple. Si j'étais unilingue anglais et que j'avais été engagé en 1972, j'aurais pu venir ici et vous parler en anglais seulement, à moins d'avoir suivi un programme de formation et de l'avoir réussi. Il est certain qu'il y a des gens qui ont commencé à travailler dans notre organisation, chez VIA Rail Canada ou au CN, en 1972, en 1973 ou en 1975, jusqu'en 1985, et qu'on a embauchés selon les anciens critères.

Comme je l'ai dit tout à l'heure, pour des principes d'équité, on ne pouvait quand même pas congédier ces gens parce qu'ils étaient unilingues anglais. Ce qu'on a fait, c'est de développer, avec les syndicats, des programmes de formation pour leur permettre d'avoir accès à des postes plus hautement rémunérés. Cependant, il faut qu'ils fassent leurs preuves. Ce n'est pas assez de dire: « Bonjour, comment allez-vous ». Il y a des choses qui doivent être dites de façon plus élaborée, plus détaillée.

M. Yvon Godin: Je comprends tout ça, je peux comprendre vite. Je dis plutôt que la question est qu'il y a possiblement encore des gens qui ne soient pas bilingues.

M. Paul Côté: C'est possible. Ce que j'ai dit tout à l'heure, c'est que si une personne unilingue anglaise à qui vous vous êtes adressé en français vous sert dans une salle à manger, les directives sont claires.

M. Yvon Godin: Personnellement, pour un sandwich, ça ne me dérange pas. C'est dans les cas d'urgence. Il peut arriver qu'une personne ne puisse pas parler la langue de l'autre.

M. Paul Côté: Cela peut arriver, mais ce n'était pas le cas dans ce train-ci.

M. Yvon Godin: Ce n'était pas le cas. C'était une personne qui était un peu « contraireuse ». Par exemple, chez Air Canada, un homme demande une cannette de 7UP et l'autre lui répond: « *I don't speak French* ». Il y en a des gens comme ça.

M. Paul Côté: Ça arrive.

M. Yvon Godin: En arrivant en bas, la GRC ou la police d'Ottawa l'attend. Rappelons-nous le cas de M. Thibodeau. Il y a des gens qui sont « contraireux ».

Dans ce cas-ci, vous nous assurez que la personne était bilingue.

M. Paul Côté: On a fait les entrevues et la vérification linguistique. L'employé à bord de ce train était bilingue, absolument.

M. Yvon Godin: Dans un sens, c'est triste que ce soit arrivé, parce que lors d'une situation d'urgence...

M. Paul Côté: Vous parlez du problème?

M. Yvon Godin: Je veux dire que c'est triste que le problème se soit posé et que la personne ne parlait pas les deux langues.

M. Paul Côté: C'est certain que c'est triste. Toutefois, si une personne a pour langue première l'anglais et qu'elle se retrouve dans une situation d'urgence où il y a inévitablement du stress, de la panique et de l'énerverment...

La locomotive était en feu. Je ne sais pas si vous avez vu les photos, mais quand c'est la nuit...

M. Yvon Godin: Alors, qu'est-ce qui a été fait depuis ce temps pour tenter de corriger la situation? Cela pourrait arriver de nouveau.

M. Paul Côté: Vous savez, monsieur Godin, tout cela relève du comportement humain et du conditionnement, dans le sens positif du terme. Il faut rappeler aux gens leurs obligations. Il faut renforcer les programmes de formation et faire des simulations de crise, des simulations d'urgence. Il faut toujours leur rappeler que c'est très important. Il faut toujours faire ces rappels.

Vous savez, l'humain est ce qu'il est, et on n'est pas des machines. En situation de panique, il y a parfois des comportements qui ne sont pas prévisibles. Toutefois, soyez assuré que le rappel a été fait pour tout le monde. Je l'ai dit dans mes remarques. Les communiqués ont été émis et les notes ont été envoyées aux employés pour leur rappeler leurs obligations en ce sens. Je suis ici pour vous dire qu'on est absolument sincères quand on fait cela.

• (0925)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Godin.

On va maintenant continuer avec Mme Shelly Glover.

Mme Shelly Glover (Saint-Boniface, PCC): Merci bien.

Je souhaite la bienvenue à tous nos témoins.

J'aimerais poser une succession de questions, si vous me le permettez. On a seulement cinq minutes, alors il faudra être bref. Je

veux vraiment voir clairement la situation qui existait à bord du train au moment de l'incendie.

[Traduction]

Je m'exprimerai en anglais afin que tous puissent comprendre exactement ce dont il est question.

Sur quoi portait la plainte du passager? De quoi s'est-il plaint exactement?

Mme Christena Keon Sirsly: J'y reviendrai. J'ai cela quelque part dans mes documents.

Mme Shelly Glover: D'accord, allez-y.

Peut-être que l'un des autres témoins pourrait m'expliquer ce que vous entendiez lorsque vous avez dit que la plainte visait davantage l'attitude de l'employé.

M. Paul Côté: Puisque c'est Christena qui en a parlé, elle pourra vous répondre lorsqu'elle aura en main les détails de la plainte.

Mme Shelly Glover: D'accord. Dans ce cas, je vais poser une autre question en attendant.

L'employé en question était-il considéré comme véritablement bilingue?

M. Paul Côté: Oui.

Mme Shelly Glover: Dans quelle mesure était-il bilingue, à votre avis? À quel niveau se situait-il?

M. Paul Côté: Je ne le sais pas, mais on peut vérifier, si vous le désirez.

Mme Shelly Glover: Ce serait très apprécié.

[Français]

Monsieur le président, puisque les témoins doivent mettre leurs papiers en ordre pour répondre à mes questions, puis-je partager mon temps avec M. Daniel Petit?

Je vous aime bien, monsieur Nadeau, mais c'est le tour de M. Petit.

Le président: Absolument.

Monsieur Petit, il vous reste trois bonnes minutes.

M. Daniel Petit (Charlesbourg—Haute-Saint-Charles, PCC): Excellent.

D'abord, j'aimerais prendre quelques secondes pour féliciter M. Pablo Rodriguez, qui est le nouveau représentant de M. Ignatieff au Québec. Félicitations. C'est enregistré.

Monsieur Côté, mes questions sont un peu en dehors du sujet. Ma collègue a posé des questions sur l'incident lui-même, mais compte tenu du fait que j'ai la chance de vous avoir aujourd'hui, VIA Rail étant une compagnie fédérale, j'aimerais savoir certaines choses.

J'imagine que vous êtes déjà au courant que le Bloc québécois avait déposé un projet de loi qui mettrait toutes les entreprises fédérales dans l'obligation de n'utiliser que le français sur le territoire du Québec en vertu de la loi 101.

J'aimerais savoir une chose. Quand vos employés travaillent — les employés du Québec, par exemple —, ont-ils des conventions bilingues ou unilingues?

M. Paul Côté: Bilingues.

M. Daniel Petit: En français et en anglais? Naturellement, pas en français et en espagnol, comme on disait plus tôt?

M. Paul Côté: En français et en anglais. Je vais le spécifier à l'avenir.

M. Daniel Petit: C'est que vos paroles sont enregistrées, n'oubliez pas cela.

M. Paul Côté: En français et en anglais, exactement.

M. Daniel Petit: Deuxièmement, les griefs sont-ils déposés en anglais et en français?

M. Paul Côté: C'est au choix de l'employé. Ça peut être dans les deux langues. L'employé peut choisir la langue de son choix. On va les recevoir dans la langue du choix de l'employé.

M. Daniel Petit: Vous pouvez les recevoir dans n'importe quelle langue?

M. Paul Côté: En français ou en anglais.

M. Daniel Petit: D'accord.

Voici ma question principale. Vous connaissez la loi 101. C'est l'obligation de ne parler qu'en français dans les lieux de travail. Disons qu'une compagnie comme la vôtre y était soumise. Imaginons que vous êtes un service intercontinental, ou plutôt transcontinental. Vous partez de Toronto, vous arrivez à la frontière du Québec. Sans être séparé, le Québec peut faire appliquer la loi 101. Vous débarquez les employés bilingues ou autres et vous ne gardez que des unilingues francophones. Ils reviennent au Nouveau-Brunswick et ils doivent être à nouveau bilingues. Comment géreriez-vous cela? Avez-vous regardé cet aspect?

M. Paul Côté: Non, pas vraiment. On n'a pas regardé cela spécifiquement, en effet. Toutefois, je peux vous dire que chez VIA Rail, en ce qui concerne l'accès à la langue du choix de l'employé, à la langue française, soit pour le travail, dans les formulaires, ou pour les superviseurs... Je préside un comité de gestion depuis six ans. Ça se déroule en français et en anglais. Les gens qui viennent parlent dans la langue de leur choix. Il n'y a pas de traduction simultanée. Tous les membres du comité de gestion sont bilingues, et les formulaires sont disponibles dans les deux langues.

Maintenant, qu'est-ce qui arriverait si la loi 101 s'appliquait sur le territoire ou à l'intérieur de la province du Québec? Je ne veux pas commettre d'impair. Je n'ai pas vraiment évalué cette situation parce qu'on n'en est pas rendu là. On ne nous a pas encore demandé de faire cette démarche.

M. Daniel Petit: Non, c'est parce que vous n'avez encore été devant nous.

Toutefois, je vais vous poser une question. L'ingénieur qui conduit l'engin, il n'est pas nécessairement bilingue?

M. Paul Côté: Absolument pas, non.

M. Daniel Petit: Alors supposons que c'est un anglophone pure laine. Quand il arrive avec son engin à la frontière du Québec, on le débarque et on le remplace par un ingénieur francophone pour continuer?

● (0930)

M. Paul Côté: Je ne le sais pas. J'imagine que s'ils n'ont pas le droit de parler anglais... Je ne le sais pas du tout. Je ne connais pas vraiment le contexte, les détails de cette loi. Il faudrait que je

l'examine et qu'on fasse une évaluation plus spécifique. Je ne peux vraiment pas vous répondre plus précisément. De la façon que vous l'exprimez vous-même, ça m'apparaît être ce qui serait l'obligation. On s'y conformera si c'est ça.

M. Daniel Petit: Merci de l'information.

Le président: Merci, monsieur Petit.

Avant de continuer, monsieur Côté, vous avez mentionné que dans le Nord du Manitoba, je crois, vous aviez à défendre le poste bilingue du directeur des services. Avez-vous gagné la cause finalement?

M. Paul Côté: Oui. Le tribunal a reconnu que la nécessité d'assurer le service dans les deux langues officielles dans un contexte où la sécurité est en jeu était plus importante que ce que les employés faisaient valoir pour améliorer leur propre situation personnelle sur le plan du salaire. C'était une décision extrêmement importante pour nous.

Je voulais juste, monsieur le président...

Est-ce que tu es en mesure de répondre?

Mme Christena Keon Sirsly: Je peux vous lire la plainte.

Le président: On va y revenir, parce qu'il va y avoir d'autres rondes.

On va entamer notre deuxième ronde. Cette fois, je vais y aller avec Mme Zarac.

Soyez assurés que vous aurez le temps de répondre à Mme Glover.

Mme Lise Zarac (LaSalle—Émard, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bonjour. Il semble que vous entrepreniez beaucoup d'actions pour offrir un bon service aux passagers. Depuis 1986, vous demandez que vos employés soient bilingues. Je trouve que c'est un exemple à suivre.

Par contre, je comprends qu'il y ait des employés encore en service qui ne parlent qu'une langue. Quand vous assignez les tours de service, est-ce pris en considération, ou est-ce seulement l'ancienneté qui compte? Vous assurez-vous qu'il y a toujours quelqu'un sur les wagons capable de servir les gens dans les deux langues?

M. Paul Côté: Chaque équipe de train comprend un minimum de postes bilingues. Par exemple, à bord des trains du corridor, il y a un poste, le poste de directeur des services. Les autres postes sont des postes affectés sur une base d'ancienneté. Cependant, parce qu'il y a beaucoup de roulement de personnel et d'embauches qui ont été faites récemment, la probabilité qu'on se retrouve avec un personnel entièrement unilingue anglais, avec le directeur des services, est presque nulle.

Dans les trains transcontinentaux de l'Est et de l'Ouest, il y a le poste de directeur des services et le poste de coordonnateur des services. On a donc deux postes désignés bilingues qui nécessitent forcément la maîtrise complète des deux langues, alors que les autres postes sont affectés sur une base d'ancienneté. Compte tenu du taux de roulement — encore une fois, il y a eu des remplacements de personnel —, le pourcentage de personnes bilingues par rapport aux personnes unilingues est maintenant beaucoup plus élevé. Par contre, je ne peux pas vous donner le chiffre exact.

Mme Lise Zarac: Plus on avance dans le temps, plus votre personnel sera donc bilingue?

M. Paul Côté: Absolument.

Mme Lise Zarac: Pour ce qui est de votre processus de plainte, je voudrais savoir si c'est simplement par sondage que vous évaluez les plaintes que vous recevez, ou s'il y a un autre processus pour les plaintes.

M. Paul Côté: Le sondage se fait sur une base volontaire et sert à vérifier auprès des clients si ceux-ci ont été servis dans la langue de leur choix, si la qualité du service était bonne, si le rapport qualité-prix était bon, etc. C'est un peu comme les sondages traditionnels, si vous voulez.

D'ailleurs, parmi nous se trouve une de nos employées qui travaille comme coordonnatrice pour les langues officielles dans nos programmes et qui agit comme interface avec le bureau du commissaire. Mme Desaulniers est ici. Quand le bureau du commissaire reçoit une plainte, cette plainte nous est acheminée, à moi et à Mme Sirsly, qui est la Championne des langues officielles — on utilise la terminologie du gouvernement, mais c'est vrai qu'elle est tout de même une championne. Mme Desaulniers a non seulement la responsabilité de faire une enquête sur la plainte, mais aussi celle de faire le suivi avec les gens du bureau du commissaire et de fournir des renseignements à ceux-ci.

Mme Lise Zarac: D'accord.

Et vous n'avez eu qu'une plainte en 2008?

M. Paul Côté: En 2008, nous n'avons eu qu'une plainte. C'est exact.

Mme Lise Zarac: Dans votre sondage, savez-vous combien de questions touchent les langues?

M. Paul Côté: En fait, je crois qu'il y en a une. On demande aux gens s'ils ont été servis dans la langue de leur choix ou non.

Mme Lise Zarac: Seulement qu'une? D'accord.

M. Paul Côté: Il ne peut pas y en avoir plus que ça.

Mme Lise Zarac: Vous dites que vous avez reçu quatre plaintes concernant l'incident en question, dont trois provenant de fédérations.

Premièrement, aviez-vous déjà reçu des plaintes de ces fédérations, mis à part l'incident?

M. Paul Côté: Je ne pense pas.

Mme Christena Keon Sirsly: Je ne m'en souviens pas.

Mme Lise Zarac: Quelles étaient les plaintes?

M. Paul Côté: C'était au sujet de la déclaration publique qui avait été faite et à propos de laquelle je me suis excusé tout à l'heure. Je l'ai fait hier aussi devant un autre comité qui était ici. M. Nadeau était présent.

La personne qui nous représentait et qui était chargée des déclarations publiques a malheureusement indiqué que, puisque ça s'était produit en Ontario, il n'avait pas vraiment été nécessaire de

parler français. Je vous avoue que c'était une erreur majeure, regrettable, inacceptable. Les coordonnateurs liés à cette personne ainsi que ses superviseurs l'ont su, tout comme cette dernière, de façon respectueuse. Ce n'est pas acceptable.

Ce n'est pas notre politique, peu importe où le train se trouve. Je viens de vous donner l'exemple du Manitoba. Ce n'est pas tous les jours que VIA Rail se retrouve en cour, poursuivi par ses employés, mais tout de même...

• (0935)

Mme Lise Zarac: Vous avez discuté avec les gens des fédérations. Quelle était la conclusion finale de ces discussions?

M. Paul Côté: Je pense que les gens des fédérations ont compris que c'était une erreur. On s'est excusés et on espère que cela ne se reproduira pas, certainement pas dans le même contexte. Je pense que ce dossier est clos.

Mme Lise Zarac: Ils étaient satisfaits des informations que vous leur avez données et des actions que vous entrepreniez?

M. Paul Côté: À ce que je sache, oui. On a envoyé nos lettres et communiqué avec eux, et il me semblait que c'était correct. On n'en a pas entendu parler de nouveau.

Mme Lise Zarac: Parfait. Merci, monsieur Côté.

Le président: Merci beaucoup, madame Zarac. Il vous reste une minute. Ça va? Parfait.

Ce matin, nous accueillons M. Vincent, comme membre du comité.

Monsieur Vincent, c'est à vous.

M. Robert Vincent (Shefford, BQ): Merci, monsieur le président.

Bienvenue.

On dit qu'à l'intérieur du train, les gens sont bilingues et qu'une certaine formation est donnée pour ces gens.

Pour commencer, y a-t-il un programme de retraite chez vous?

M. Paul Côté: Oui. Que voulez-vous dire?

M. Robert Vincent: Après combien d'années peuvent-ils la prendre?

M. Paul Côté: Les gens ont le droit de travailler jusqu'à l'âge de 65 ans.

M. Robert Vincent: Je comprends, mais ont-ils le droit de prendre leur retraite, par exemple, après 25 ou 30 années de service? Y a-t-il un nombre d'années donné?

M. Paul Côté: Notre plan de régime de retraite est conçu de la façon suivante: une personne ayant 55 ans d'âge et ayant accumulé 85 points, ce qui est une combinaison d'âge et d'années de service, peut choisir soit de prendre une retraite non réduite ou de continuer à travailler.

M. Robert Vincent: Vous disiez qu'en 1985, des tests de bilinguisme ont commencé à être administrés.

M. Paul Côté: Oui.

M. Robert Vincent: Je me disais que ça faisait déjà 24 ans.

M. Paul Côté: Il commence à y en avoir moins.

M. Robert Vincent: On devrait presque pouvoir compter 100 p. 100 des gens qui travaillent chez vous et qui sont bilingues.

M. Paul Côté: Monsieur Vincent, pour être réaliste, j'ai 58 ans, j'ai commencé à travailler en 1972, je pourrais continuer encore sept ans. Ce n'est pas ce que je vais faire.

Une voix: Ah! non.

Des voix: Ah, ah!

M. Paul Côté: C'est cette réalité qu'il faut comprendre. Les gens qui ont commencé à travailler à l'âge de 20 ans ou de 21 ans en 1972 comme moi travaillent encore pour nous et vont encore faire un grand bout de chemin. Si je restais jusqu'à l'âge de 65 ans, cela me mènerait à l'an 2015 — je ne l'ai pas calculé.

M. Robert Vincent: Il n'est pas pressé de prendre sa retraite, finalement.

M. Paul Côté: Comme madame disait, c'est sûr qu'avec le temps, ça s'améliore. Toutefois, les gens sont encore présents et on les traite comme les autres employés. On leur a donné la chance d'apprendre la deuxième langue officielle. Cependant, ce n'est pas une obligation.

M. Robert Vincent: Le 16 août, la journée même de l'événement, a-t-il été divulgué partout chez VIA Rail qu'un tel incident s'était produit, que personne n'avait pu donner les instructions en français? A-t-on envoyé des avis la journée même pour mettre tout le monde au courant, à tous les niveaux de l'échelle dans l'organisation? Y a-t-il eu, la journée même, d'une part une communication avec les journaux, et d'autre part une lettre ou un mémo envoyé à l'interne aux gens de la compagnie pour les aviser que, s'ils sont bilingues, ils doivent communiquer avec les gens autant en anglais qu'en français?

M. Paul Côté: Pas la journée même, parce que l'incident du 16 août a eu lieu en soirée.

M. Robert Vincent: Le lendemain?

M. Paul Côté: Le lendemain et dans les jours qui ont suivi, dès que les choses ont commencé à se clarifier, que la plainte et la rétroaction ont été reçues, on a émis un communiqué à l'interne et à l'externe. Après, on a communiqué de façon plus précise avec les employés pour leur rappeler leurs obligations en ce qui concerne les langues officielles.

M. Robert Vincent: Après avoir envoyé cette note de service, comment se fait-il qu'une lettre d'excuses ait été envoyée en anglais seulement?

M. Paul Côté: Le problème, c'est le choix de langue officielle que les gens nous indiquent. Par exemple, quand un membre de notre programme VIA Préférence s'enregistre, il est possible qu'il indique comme choix de langue l'anglais au lieu du français. Si c'est le cas, nous correspondons avec lui dans cette langue.

Il m'est arrivé quelque chose de semblable avec un...

M. Robert Vincent: Entendez-vous par là que tous les passagers à bord du train numéro 46 du 16 août s'étaient enregistrés en anglais?

M. Paul Côté: Non.

M. Robert Vincent: C'est ce que vous êtes en train de me dire. Si la lettre envoyée aux passagers était uniquement en anglais, alors qu'elle visait à s'excuser auprès d'eux de leur avoir parlé seulement en anglais...

M. Paul Côté: Vous avez raison de le soulever. Je pensais que vous posiez la question sur une base politique. C'était une erreur du système: la lettre est sortie en anglais uniquement et elle a été envoyée telle quelle.

M. Robert Vincent: Une note de service avait été envoyée quelques jours avant. Quelqu'un en a-t-il fait fi? Que s'est-il passé? Il me semble qu'avec le scandale que cela avait provoqué, la personne qui a envoyé la lettre d'excuses aurait dû être plus vigilante.

• (0940)

M. Paul Côté: Vous avez raison.

M. Robert Vincent: Pourquoi est-ce arrivé?

M. Paul Côté: Je ne le sais pas, je ne peux pas vous l'expliquer.

M. Robert Vincent: A-t-on mené une enquête là-dessus?

M. Paul Côté: On a demandé à la personne qui a mené l'enquête comment on s'y était pris. Elle a répondu qu'ils avaient pour tâche d'envoyer la lettre, mais qu'ils avaient complètement omis de vérifier le choix de la langue.

M. Robert Vincent: Cette personne est-elle bilingue?

M. Paul Côté: Oui, absolument.

M. Robert Vincent: Et elle l'a omis.

M. Paul Côté: Elle a omis de le faire. Monsieur Vincent, des erreurs humaines se produisent et c'est malheureux.

M. Robert Vincent: Je peux comprendre, monsieur Côté, mais il me semble qu'avec ce qui est arrivé le 16 août...

M. Paul Côté: Vous avez raison.

M. Robert Vincent: ... et que les gens aient été avertis par note de service, on fasse une autre erreur...

Mme Christena Keon Sirsly: La lettre d'excuses a été envoyée presque simultanément avec le *statement*...

M. Robert Vincent: Cette lettre est datée de quand?

Mme Christena Keon Sirsly: Elle date du lendemain de l'incident.

Il y a autre chose. Notre système qui enregistre les données de réservation a un problème de *browser*. Si une personne fait une réservation et utilise un *browser* anglophone, notre système la classe comme anglophone. C'est un problème qui existe partout; ce n'est pas uniquement chez nous. D'ailleurs, on a pu lire récemment dans les journaux un reportage sur un incident de ce genre.

Depuis l'incident, on force les gens à se qualifier pour ce qui est de la langue, afin de s'assurer qu'on communique avec eux dans cette langue.

Le président: Merci, monsieur Vincent.

On retourne maintenant à Mme Glover, qui avait posé une question à notre championne.

Mme Shelly Glover: J'ai plusieurs questions à poser, mais j'aimerais commencer par la plainte, madame.

Mme Christena Keon Sirsly: Voulez-vous que je lise le texte de la plainte?

Mme Shelly Glover: Oui, s'il vous plaît.

Mme Christena Keon Sirsly: Le 16 août 2009, à bord du train numéro 46, plus particulièrement sur le wagon numéro 3, de VIA Rail en partance de Toronto à destination d'Ottawa, la plupart des annonces ont été faites en anglais seulement lors d'une situation d'urgence. De plus, la chef de train a initialement fourni les consignes de sécurité en anglais seulement mais elle les a par la suite répétées partiellement en français à la suite de la demande de plaignante. Cette dernière est d'avis que la chef de train ne maîtrise pas suffisamment le français pour être responsable d'un train car les deuxièmes instructions qu'elle a données étaient telles que les passagers ont dû deviner les renseignements fournis dans cette langue. En outre, une autre employée a avisé les passagers, en anglais seulement, qu'on avait communiqué avec VIA Rail et que des ingénieurs arriveraient prochainement. De surcroît, deux ou trois membres du personnel ont dit qu'ils étaient à établir une liste médicale pour récupérer une valise pour les médicaments en anglais seulement.

La plaignante déplore aussi les propos tenus par la porte-parole de VIA Rail par rapport aux questions de manque de services et d'instructions en français lors de cet incident. La plaignante est d'avis que VIA Rail devrait déployer plus d'efforts pour servir le public voyageur dans la langue de leur choix, surtout lors des situations d'urgence.

Mme Shelly Glover: Vous avez fait une enquête à ce sujet. Qu'en avez-vous conclu? Dans vos remarques préliminaires, monsieur Côté, vous avez affirmé que des annonces étaient faites en français, ce qui contredit la plainte.

Avez-vous déterminé la validité de cette plainte?

Mme Christena Keon Sirsly: Avant de répondre, je vais préciser qu'après tout ce qui s'est passé dans les médias, on a reçu des témoignages d'autres passagers disant que les annonces avaient été faites dans les deux langues. Ces témoignages appuyaient ce que nos employés nous disaient.

Mme Shelly Glover: Y a-t-il eu des témoignages d'autres passagers qui ont appuyé la plainte de ce monsieur?

Mme Christena Keon Sirsly: Pas à ce que je sache.

Mme Shelly Glover: La plupart des témoignages allaient dans le sens de ce que vous avez dit, à savoir que les annonces avaient été faites en français, comme il se doit.

On a aussi parlé d'attitude. J'aimerais que vous me décriviez cet aspect.

Mme Christena Keon Sirsly: Je pense que les employés étaient stressés, et peut-être même un peu brusques, mais on a conclu qu'ils n'étaient pas nécessairement insensibles aux craintes de cette personne. Ils étaient très *task-oriented*. De nombreux passagers avaient laissé leurs valises à bord du train, et celles-ci contenaient des médicaments. Ces passagers étaient inquiets. Les employés essayaient de régler ce problème, et ils étaient peut-être un peu impatients.

• (0945)

Mme Shelly Glover: Il me semble, comme l'a mentionné le passager dans sa plainte, que plusieurs employés étaient occupés à des tâches.

J'aimerais savoir à quel point l'employé qui a fait l'annonce en français maîtrise cette langue.

Mme Christena Keon Sirsly: Il s'agit du directeur des services. C'est lui qui fait les annonces. Selon les vérifications qu'on a faites, il est bilingue.

Mme Shelly Glover: D'accord.

Pour ce qui est des autres employés qui ont conversé avec ce monsieur, ont-ils réussi leur test, sont-ils complètement bilingues?

M. Paul Côté: Oui. Comme je l'expliquais plus tôt, si l'anglais est la langue maternelle d'une personne mais que celle-ci maîtrise le français au point de pouvoir travailler chez nous, il peut arriver que pour exécuter ses tâches dans une situation de crise et de panique,

cette personne ne se plie pas nécessairement à l'exigence voulant qu'elle utilise les deux langues. L'urgence était axée sur certaines tâches. C'est ce que je présume, mais je n'étais pas sur place.

J'ai moi-même vécu des situations de ce genre à bord des trains, lors de déraillements, entre autres. Je peux vous dire qu'on se concentre sur la tâche à exécuter. Mme Sirsly a utilisé l'expression *task-oriented*, et c'est pertinent. Dans de tels cas, il faut procéder à l'évacuation. Malheureusement, certaines obligations sont probablement mises de côté, mais on tente de corriger la chose dans le cadre de la formation et de la rétroaction.

Mme Shelly Glover: Je suis d'accord. Moi aussi, j'ai été présente lors de plusieurs situations d'urgence, et je peux vous dire que des erreurs se font. Ce sont des erreurs humaines.

M. Paul Côté: C'est exact.

Mme Shelly Glover: Il se peut aussi que le passager ait entendu certaines choses différemment et qu'il y ait eu des erreurs à ce niveau également.

M. Paul Côté: Vous avez raison de le souligner.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci. Ça nous donne un aperçu de votre expertise, madame Glover.

On va maintenant passer à M. Godin.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Il est vrai que dans les cas d'urgence, on peut entendre de nouvelles voix, mais on n'en a pas entendu dans ce cas-ci.

Vous avez dit que des personnes avaient envoyé des lettres pour dire que ça avait été fait dans les deux langues. Est-ce exact?

Mme Christena Keon Sirsly: Vous parlez de la lettre qui a été envoyée par la suite?

M. Yvon Godin: Je parle de lettres de clients.

Mme Christena Keon Sirsly: D'accord.

M. Yvon Godin: C'était des clients anglophones ou francophones?

Mme Christena Keon Sirsly: C'était des francophones.

M. Yvon Godin: Ils ont dit que tous les messages avaient été émis dans les deux langues. Donc, il n'y a eu aucun problème, en réalité.

M. Paul Côté: Écoutez, on ne peut remettre en question la perception d'un client. Si quelqu'un dit avoir vécu un événement, c'est sa perception, et on se base là-dessus, car on ne peut pas se permettre d'interpréter cela.

Nous sommes tout de même allés vérifier les faits et les gens qui nous ont écrit l'ont fait volontairement. Si le client n'est pas satisfait et qu'il prétend ne pas avoir été bien servi, on donnera suite à cette plainte.

M. Yvon Godin: Vous avez dit que vous pensez être totalement bilingue. Si vous avez entendu un message dans une langue et que votre cerveau a déjà enregistré ce message, vous n'allez peut-être pas écouter l'autre message, celui qui était en français. Êtes-vous d'accord avec moi?

M. Paul Côté: C'est fort possible.

M. Yvon Godin: La personne qui a porté plainte n'a pas reçu le message. J'irais plutôt en ce sens.

Vous avez dit qu'une personne ne perçoit peut-être pas la même chose qu'une autre personne. C'est ce qui a pu arriver.

M. Paul Côté: C'est possible.

M. Yvon Godin: On peut parfois entendre des voix, comme on dit. Je me rappelle être entré dans un hôtel une journée et avoir dit: « *Do you have any room available?* » La personne à la réception m'a alors répondu: « *I'm sorry, I don't speak French.* » Je pensais que je parlais en anglais, mais cette personne s'était fait une idée à l'avance.

D'autre part, j'ai présenté un projet de loi visant à ce que les juges de la Cour suprême soient bilingues. Un juge unilingue anglophone est venu témoigner et a dit avoir reçu des services de traduction impeccables. Comment peut-il le savoir s'il ne parle pas français? Faire de la traduction comme cela est très difficile.

M. Paul Côté: D'accord.

M. Yvon Godin: Je voulais simplement indiquer que même si quelqu'un envoie une lettre et dit que tout a été fait dans les deux langues, il est possible qu'il n'ait pas entendu l'autre langue si son cerveau a déjà enregistré le message.

M. Paul Côté: C'est possible.

M. Yvon Godin: C'est le commentaire que je voulais faire.

M. Paul Côté: Merci.

M. Yvon Godin: D'autre part, je veux vraiment féliciter VIA Rail. Continuez ainsi, parce que c'est ce dont on a besoin, c'est-à-dire la reconnaissance du service dans les deux langues officielles d'un pays.

D'autre part, je pense que M. Petit exagère quand il parle du projet de loi et qu'il dit que lorsqu'on arrive à la frontière du Québec — même si ce n'est pas un pays — on débarque tout le monde et on embarque d'autre monde. On reconnaît ce fait, parce que le NPD a présenté un projet de loi semblable, qui vise plutôt à reconnaître la langue de travail et à permettre aux gens de parler dans leur langue à leurs employeurs et de recevoir le service.

Vous n'avez pas besoin d'avoir peur, M. Côté, car vous avez dit que vous offrez déjà ce service à vos employés. Des formulaires sont offerts dans les deux langues et si quelqu'un veut parler à son patron, il parle dans la langue de son choix. Ce n'est que ça, parce qu'au Québec, là est le problème, des gens sont obligés de parler l'anglais. Je pense que c'est ce qu'essaie de corriger ce projet de loi. Je crois que M. Petit a été un peu trop loin.

• (0950)

M. Paul Côté: Merci.

Le président: Merci, monsieur Godin.

On peut dire que l'amélioration est intéressante. En effet, le taux de satisfaction est de 99 p. 100, il n'y a eu qu'une plainte en 2008 et on a amélioré le service sur le plan de la langue que le client souhaite utiliser par suite du problème de navigateur.

Je crois que deux députés souhaitent s'exprimer. On procédera donc à la pièce. Je pense qu'on a pas mal couvert le sujet.

Je cède la parole à Mme O'Neill-Gordon.

[Traduction]

Je pense que vous voulez prendre la parole. M. Nadeau pourra ensuite clore la séance.

Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC): Merci, monsieur le président.

Bienvenue au comité ce matin.

Je veux certainement vous féliciter de la fierté avec laquelle vous faites de votre mieux pour offrir des services bilingues. Si j'ai bien compris, vos services sont quasiment bilingues à 100 p. 100, et j'imagine qu'il suffit d'une seule plainte, étant donné que tous les Canadiens en sont beaucoup plus au courant.

Lorsque l'incident a eu lieu, est-ce que le ministre des Transports, M. Baird, ou M. Merrifield, a communiqué avec vous?

M. Paul Côté: En effet, oui, surtout en raison de cette déclaration publique faite par notre représentant chargé des affaires publiques. Je crois qu'ils ont agi correctement. J'aurais fait exactement la même chose. Cette déclaration a été tout à fait inacceptable et contraire à notre politique. C'est essentiellement ce que ces deux ministres ont demandé au président du conseil et à moi de préciser. Nous leur avons répondu en reconfirmant notre engagement à l'égard des langues officielles et en détaillant le plan d'action que nous avons mis en place dans le but de rectifier le problème.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: D'accord. Ils voulaient donc savoir ce que vous alliez faire pour rectifier le problème et mettre fin à toute autre démarche.

M. Paul Côté: Absolument.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Merci.

Pourriez-vous nous fournir un rapport de votre plan?

M. Paul Côté: Oui. Nous pourrions certainement vous préparer un document expliquant tout ce que nous avons fait à la suite de l'incident et de l'enquête — le communiqué de presse ainsi que les communications internes.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Oui, et vous devez inclure les démarches prises pour éviter que cet incident se reproduise.

M. Paul Côté: C'est noté, et nous ferons en sorte que le comité le reçoive.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Merci.

M. Paul Côté: Merci, madame O'Neill-Gordon.

La parole est maintenant à M. Nadeau.

[Français]

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

L'enquête que vous avez faite après l'incident peut-elle être rendue publique?

M. Paul Côté: Généralement, les enquêtes internes sur le comportement des employés restent à l'interne.

M. Richard Nadeau: D'accord. Est-ce la façon de faire habituelle?

M. Paul Côté: Oui, parce que le respect des droits de la personne est en cause.

M. Richard Nadeau: D'accord.

Les tests pour connaître le niveau de français et d'anglais des employés sont administrés à l'embauche. Tous les cinq ans, par exemple, refait-on ces tests pour s'assurer que les employés sont encore fonctionnels dans les deux langues?

Mme Christena Keon Sirsly: On se fie au superviseur de l'employé pour s'assurer que ce dernier peut bien s'acquitter des tâches qui lui incombent. On est en train de mettre en place un processus visant à vérifier le bilinguisme de tous nos employés.

M. Richard Nadeau: Vous êtes en train de mettre en place un processus...

Mme Christena Keon Sirsly: Oui, afin que ce soit plus formel, ce qui n'est pas le cas actuellement. On se fie au superviseur pour savoir si un employé n'est plus apte à faire...

• (0955)

M. Richard Nadeau: Le superviseur devrait aussi passer le test, à un moment donné.

Mme Christena Keon Sirsly: Oui, exactement.

M. Richard Nadeau: Je recommanderais que tous les cinq ans, on procède ainsi pour s'assurer de la qualité du français et de l'anglais des employés.

Dans une situation de crise, tout le monde met la main à la pâte pour s'assurer que la personne, sur le plan de la santé physique, peut être évacuée correctement et dans les meilleures conditions, selon la gravité de l'incident.

On est conscient qu'en temps normal, dans le wagon, les personnes peuvent recevoir le service en français ou en anglais, selon leur demande. Cependant, en temps de crise, s'il y a des employés unilingues à bord du train, il peut arriver qu'il n'y ait pas de service en français ou en anglais, selon le cas.

M. Paul Côté: C'est exact, monsieur Nadeau, c'est une possibilité.

C'est pour cette raison que nous avons résisté à la demande des employés dans l'Ouest du pays, qui insistaient pour obtenir le droit d'occuper ces postes mieux rémunérés pour améliorer leur retraite, prétendant que parce que le territoire n'avait pas été désigné bilingue, on n'avait pas d'obligation à cet égard. Pour notre part, on a jugé que la sécurité du public était au-delà de la désignation des territoires bilingues, et on a forcé la chose. Malheureusement, on est allés en cour, mais on croyait que c'était la chose raisonnable à faire.

M. Richard Nadeau: Ne vous fiez pas trop aux propos de M. Petit, lorsqu'il décrit la loi 101 ainsi qu'il l'a fait et le projet de loi que tant le Bloc québécois et le NPD ont proposé pour justement assurer la protection des employés. Je tiens à le souligner. Les

flèches ont été dirigées vers nous, vers tous les Québécois et vers les gens qui respectent les Québécois dans cette salle. VIA Rail peut être assurée qu'un Québec souverain, un Québec dans le Canada, un NPD ou un Bloc québécois qui fait adopter son projet de loi avec l'aide de tous les députés de la Chambre des communes a pour but de faire respecter la nation québécoise dans ce genre de cas et, bien sûr, les employés des différents corps de métier du Québec.

M. Paul Côté: Je comprends.

M. Richard Nadeau: Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

M. Pablo Rodriguez: M. Nadeau est en train d'attaquer un ancien collègue qui était candidat du Parti québécois.

M. Richard Nadeau: J'imagine.

M. Pablo Rodriguez: Il faut vous respecter entre vous.

Des voix: Ah, ah!

Le président: Votre rappel au Règlement n'est pas accepté, monsieur Rodriguez.

M. Pablo Rodriguez: Maudit!

Le président: Avant que l'on procède à un lavage de linge sale en famille, permettez-moi de remercier nos témoins.

[Traduction]

Madame Sirsly, monsieur Côté et monsieur Wright, je vous remercie de votre comparution ce matin au comité et de nous avoir présenté ce beau tableau.

[Français]

M. Paul Côté: Merci.

[Traduction]

Le président: Je crois qu'il est très motivant pour les membres du comité de voir que la société se comporte ainsi à l'égard des langues officielles.

[Français]

M. Paul Côté: Merci de l'invitation.

Le président: Merci beaucoup.

(La séance est levée.)

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

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