



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 035 • 2<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le jeudi 22 octobre 2009**

**Président**

M. Steven Blaney



## Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 22 octobre 2009

• (0905)

[Traduction]

**Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):** Mesdames et messieurs, bonjour.

Bienvenue au Comité permanent des langues officielles. Le comité en est à sa 35<sup>e</sup> séance et reprend, conformément à l'article 108 (2) du Règlement, son étude de la télédiffusion et services en français des Jeux olympiques 2010 de Vancouver.

Nous avons le plaisir d'accueillir à nouveau M. Graham Fraser, commissaire aux langues officielles.

Soyez, vous et vos collaboratrices, les bienvenus.

[Français]

Ce matin, M. Fraser est accompagné de Johane Tremblay, commissaire adjointe par intérim, Politiques et Communications. Nous accueillons également Mme Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Assurance de la conformité.

Monsieur Fraser, bienvenue à notre comité.

Je vous invite à présenter votre allocution d'ouverture.

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

Mesdames et messieurs les parlementaires, membres du Comité permanent des langues officielles, monsieur le président, bonjour.

Je suis heureux de pouvoir échanger avec vous sur mon rapport de suivi des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver, que j'ai publié tout récemment.

Votre comité a adopté, le 28 avril 2009, une motion me demandant de faire une mise à jour régulière sur le respect et la promotion de la dualité linguistique aux jeux de Vancouver. En juillet, je vous ai fait part de ma première mise à jour. Mon rapport de suivi constitue une deuxième mise à jour à l'intention de votre comité.

Ma présence ici, aujourd'hui, me permettra de vous parler des plus récents développements dans le dossier. L'intérêt de votre comité à cette question a été un apport important à l'avancement de ce dossier d'envergure.

[Traduction]

Au mois de décembre 2008, j'ai publié un rapport soulignant des lacunes importantes quant aux obligations en matière de langues officielles du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (le COVAN) et de Patrimoine canadien. J'avais également souligné non seulement la bonne volonté et l'engagement du COVAN, mais aussi les nombreux défis qu'il restait à relever pour faire des Jeux d'hiver de 2010 un événement qui reflète la nature du Canada et sa dualité linguistique.

Je constatais notamment que plusieurs institutions fédérales ne se rendaient pas compte que les Jeux constituaient un test important de leur capacité de servir le public dans les deux langues officielles.

Mon personnel a donc mené une campagne de sensibilisation auprès des institutions fédérales l'hiver dernier. À cinq mois de la tenue des Jeux, je constate que des progrès importants ont été réalisés. Beaucoup a été fait par le COVAN, et certaines institutions fédérales ont mis sur pied des initiatives novatrices pour offrir au public une performance d'envergure olympique et authentiquement canadienne.

Cependant, le rapport de suivi que j'ai publié souligne aussi un bon nombre de lacunes importantes. Si ces lacunes ne sont pas comblées rapidement, elles pourraient compromettre le succès des Jeux sur le plan des langues officielles. Le temps presse, et un coup de barre s'impose. Il ne reste plus que 113 jours avant le début des Jeux. Pour être fin prêt lorsque la flamme s'élèvera, le COVAN, Patrimoine canadien et les diverses institutions fédérales qui offriront des services aux Canadiens et aux visiteurs dans le cadre des Jeux doivent poser des gestes décisifs au cours des prochaines semaines.

[Français]

Mon rapport de suivi contient 11 recommandations. Certaines concernent le COVAN, d'autres, Patrimoine canadien dans son rôle de coordination, et plusieurs s'adressent aux institutions fédérales, notamment celles présentes dans les grands aéroports du pays.

La plupart des recommandations s'adressant au COVAN portent sur le recrutement et l'encadrement des bénévoles, la signalisation, la traduction et la prestation de services au public.

J'ai été heureux d'apprendre que le gouvernement fédéral a annoncé un investissement supplémentaire de 7,7 millions de dollars destinés à la traduction, à la signalisation pour les sites olympiques, à l'affichage permanent et aux cérémonies de remise des médailles.

Étant donné l'urgence et l'importance de l'enjeu, il était grand temps que le COVAN et Patrimoine canadien trouvent une solution. Cette annonce est, bien sûr, positive. Le COVAN a maintenant tous les moyens à sa disposition pour réussir et pour assurer le plein respect de toutes les clauses de l'annexe A de l'Entente multipartite. Je m'attends à ce que les fonds supplémentaires donnent des résultats concrets qui permettront aux athlètes, aux représentants des médias et à la population canadienne d'avoir une expérience positive lors des jeux.

Cela dit, il ne faudrait pas que les autres lacunes soulignées dans mon rapport de suivi soient ignorées.

[Traduction]

Des changements récents apportés au modèle que le COVAN compte utiliser pour l'affichage extérieur sont très encourageants. Je reste cependant préoccupé par le peu d'empressement démontré par les partenaires municipaux et provincial du COVAN à ce chapitre. L'exemple de l'Anneau olympique de Richmond est le symptôme d'un problème bien plus large. Les fonds supplémentaires pour la signalisation devraient permettre d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Concernant les bénévoles, le rapport de suivi note que l'évaluation du niveau de leur bilinguisme est adéquate. Également, le COVAN semble en voie d'atteindre son objectif de 3 500 bénévoles bilingues, sur un total de 25 000. Cette proportion de 14 p. 100 semble toutefois ne laisser que très peu de place au déplacement et au remplacement du personnel. Le plan de répartition des bénévoles devra inclure des moyens d'affecter les bénévoles bilingues là où ils sont requis, et ce, en tout temps.

Comme plusieurs d'entre vous l'avaient déjà noté, j'ai aussi trouvé le spectacle du compte à rebours très décevant du point de vue du reflet de la francophonie au pays. La qualité des festivités culturelles entourant les Jeux devra être grandement supérieure pour permettre à tous les Canadiens de s'y reconnaître et pour projeter une image complète de la richesse culturelle du Canada. Cela est particulièrement vrai pour les cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux, des spectacles qui seront diffusés à l'échelle de la planète.

Voilà, en gros, ce dont mon rapport fait état concernant les aspects sous la responsabilité du COVAN. Plusieurs modifications ont été apportées à mon rapport depuis sa publication, et c'est très volontiers que je répondrai à ceux qui auraient des questions à cet égard.

• (0910)

[Français]

Pour la plupart des gens qui iront à Vancouver afin de célébrer l'événement, de travailler ou de participer aux compétitions, l'expérience olympique commencera à l'aéroport et dans d'autres lieux où des institutions fédérales seront en contact avec le public. C'est pourquoi mon rapport examine en détail les mesures prises par ces institutions.

Nous avons également effectué une série d'observations, en personne, de la disponibilité du service à de nombreux endroits. Les résultats de notre étude m'inquiètent considérablement. Notre analyse des observations sur le terrain montre que le réflexe d'offrir activement le service en français et en anglais n'est pas instinctivement présent, et ce, malgré les efforts accomplis par certaines institutions pour améliorer le résultat.

De façon générale, les aéroports ne sont pas prêts à accueillir les gens dans les deux langues officielles. Les services en français sont souvent complètement absents et, lorsqu'ils existent, les employés ont quand même tendance à faire le premier contact avec les visiteurs en anglais seulement. À l'aéroport de Vancouver — la porte d'entrée des jeux — les contrôles de sécurité, Air Canada, de même que les autorités aéroportuaires obtiennent des résultats particulièrement alarmants. Cela comprend une note de zéro pour l'accueil bilingue par les concessionnaires de l'aéroport de Vancouver.

En tant que fournisseur officiel et aéroport hôte des jeux de 2010, l'aéroport de Vancouver accueillera des milliers de voyageurs. Si l'on se fie aux résultats des observations, le maintien du statu quo est de toute évidence insuffisant. Également, la situation est loin d'être parfaite à l'aéroport international Lester B. Pearson de Toronto. Ce dernier est le plus important aéroport du Canada et un centre

névralgique. Par conséquent, une grande partie des visiteurs qui se rendront aux jeux de 2010 y feront escale.

[Traduction]

Du côté plus positif, je tiens tout de même à souligner que les employés de Parcs Canada et de Service Canada peuvent offrir un service bilingue dans presque tous les cas. Ces institutions doivent cependant s'assurer que tous leurs employés accueillent les visiteurs dans les deux langues officielles pour leur indiquer qu'un service bilingue est disponible. À cet effet, Parcs Canada a conçu une vidéo pour ses employés sur l'offre active de services dans les deux langues officielles, qui est très bien réussie et qui a été reprise par plusieurs autres institutions depuis.

Permettez-moi d'insister sur la qualité de cette vidéo qui me paraît assez remarquable. De son côté, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, qui administre le site important de l'île de Granville, semble, elle aussi, être en mesure d'offrir des services bilingues, mais fait face aux mêmes défis quant à l'accueil bilingue.

Certaines institutions ont réagi de manière positive à mon rapport depuis sa publication. Nous avons rencontré le Retail Tenants Association of the Lester B. Pearson International Airport et avons eu une discussion sérieuse avec elle. La semaine dernière, j'étais invité à parler à près de 300 employés de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien au sujet de mon rapport et de l'importance du bilinguisme aux Jeux de Vancouver 2010. Je suis donc encouragé de voir qu'il y a déjà des réactions de collaboration.

[Français]

Dans mon rapport, j'ai demandé à chacune de ces institutions de partager avec moi, après les jeux, un rapport d'évaluation de leur rendement quant à l'usage des deux langues officielles. J'espère qu'il s'agira surtout d'histoires de succès et d'innovation, plutôt que d'échecs embarrassants.

En conclusion, je tiens à préciser une dernière chose. Les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver sont les jeux de tous les Canadiens, et il est donc essentiel que ces jeux reflètent les valeurs canadiennes, dont fait partie la dualité linguistique. Je ne veux pas que les visiteurs se fassent accueillir par des phrases comme « *Sorry, I don't speak French* ». Un système, un protocole ou une méthode doit être en place pour permettre au personnel du COVAN, aux agents de sécurité ou à d'autres employés de dire à un visiteur « Un instant, s'il vous plaît » et de demander à un collègue bilingue de prendre la relève.

[Traduction]

Dans l'Ouest canadien, 600 000 personnes maîtrisent nos deux langues officielles, dont la moitié habitent la Colombie-Britannique. Plusieurs institutions fédérales prouvent chaque jour que les langues officielles sont une composante importante d'un service de qualité. Et là où il existe des défis, des solutions existent aussi. Des solutions élaborées par les différents acteurs eux-mêmes ou des solutions avancées dans mon rapport. Je suis heureux de constater les progrès accomplis, mais inquiet de voir que certains éléments clés ne sont toujours pas en place.

Les différents acteurs doivent agir maintenant pour donner le coup de barre nécessaire. Les Jeux sont un événement d'envergure internationale et une occasion unique de mettre en valeur la dualité linguistique en tant que valeur fondamentale du Canada. Les attentes de la francophonie internationale à l'égard du Canada sont très fortes.

• (0915)

[Français]

Comme le souligne M. Jean-Pierre Raffarin, ancien premier ministre français et Grand Témoin de la Francophonie aux jeux de Pékin, « le Canada étant officiellement un pays bilingue, personne ne comprendrait que le français y soit en retrait ».

Merci. Cela me fera plaisir de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le commissaire.

Monsieur Rodriguez, vous avez la parole.

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

Monsieur le commissaire, bonjour. C'est toujours un plaisir de vous avoir avec nous.

Madame Tremblay et madame Charlebois, bonjour.

« *Sorry I don't speak French* », n'est-ce pas le titre d'un excellent livre?

**M. Graham Fraser:** Malheureusement, cette phrase n'est pas dépassée. C'est une phrase toujours en circulation, même si je ne l'ai pas utilisée pour promouvoir le livre, je vous l'assure.

**M. Pablo Rodriguez:** Je le sais très bien. Je faisais la promotion de votre livre, parce qu'il est très bon.

Le comité consultatif est-il actif? Fonctionne-t-il bien? Ça a pris un certain temps avant de démarrer. Vous êtes aussi en lien avec eux?

**M. Graham Fraser:** Oui, effectivement. Aujourd'hui même, il y a une réunion de ce comité à Vancouver. M. Raffarin était ici, à Ottawa, hier. On a essayé de se rencontrer, mais, malheureusement, il y a eu des conflits d'horaires. Il a eu des rencontres importantes ici, à Ottawa. Il est à Vancouver avec le comité aujourd'hui.

Dans le contexte de ce comité, je peux vous dire que le premier ministre a nommé M. Jacques Gauthier son représentant personnel pour faire avancer le dossier des langues officielles. Il fait partie de ce comité.

**M. Pablo Rodriguez:** Ça avait été un peu long avant de démarrer mais là, ça fonctionne.

**M. Graham Fraser:** Oui.

**M. Pablo Rodriguez:** Vous avez mentionné, parmi les problèmes, la traduction, l'interprétation, l'accueil du public, la signalisation et la programmation culturelle.

Lesquels de ces sujets posent encore plus problème, selon vous? Quels sont ceux au sujet desquels vous êtes vraiment inquiet, parce que les failles ne pourraient pas être corrigées à temps?

**M. Graham Fraser:** J'ai eu une conversation avec des gens du COVAN hier. On m'a dit être en discussion sur tous les fronts. Il y a des discussions avec le Bureau de la traduction, qui va établir un site sécuritaire ici, à Ottawa, pour faire la traduction à distance. Aujourd'hui, le Covan démarre des discussions avec les maires des municipalités, en particulier avec le maire de Vancouver, le maire de Whistler et le directeur général de la Ville. Puis, il y a des discussions avec des ingénieurs en ce qui a trait à l'affichage, en particulier pour l'*Oval* de Richmond. Les discussions sont en cours, mais je ne suis pas prêt à vous dire quel dossier est plus avancé que d'autres.

**M. Pablo Rodriguez:** Vous allez revenir bientôt.

Quelles sont les prochaines étapes de votre processus de suivi, comme commissaire?

**M. Graham Fraser:** On a demandé que certaines institutions, qui sont nommées dans le rapport, fassent rapport à la fin du mois de

novembre. On va faire nous-mêmes des observations pendant les jeux, et on a demandé aux institutions de faire un rapport après les jeux. On ne prévoit pas faire un autre rapport sur le suivi d'ici les jeux...

**M. Pablo Rodriguez:** Non? Parce qu'après les jeux, c'est...

**M. Graham Fraser:** ... mais je me suis engagé à faire des rapports trimestriels. Si vous pensez que je devrais faire un rapport d'ici aux jeux, je peux paraître encore une fois.

**M. Pablo Rodriguez:** C'est au comité de décider, mais je l'apprécierais bien, surtout qu'il y a plusieurs éléments. C'est toujours très éclairant lorsque vous venez nous présenter un suivi.

L'aéroport de Vancouver semble poser un gros problème. Qui est le groupe ou l'organisme responsable qu'on pourrait convoquer ou appeler?

**M. Graham Fraser:** Il y a l'institution elle-même, l'aéroport international de Vancouver. Comme vous le savez, les aéroports sont des entités qui n'ont pas de lien direct avec le gouvernement fédéral, comme c'était le cas auparavant. Cependant, chaque fois qu'un aéroport reçoit un million de passagers ou plus, il a des obligations linguistiques. C'est le cas de l'aéroport de Vancouver depuis toujours.

• (0920)

**M. Pablo Rodriguez:** Si vous dites à votre interlocuteur qu'il y a un problème sérieux par rapport à l'aéroport, c'est...

**M. Graham Fraser:** C'est le P.-D.G. de l'aéroport de Vancouver qui est le responsable.

**M. Pablo Rodriguez:** Vous avez dit dans votre présentation que des changements doivent intervenir rapidement, si l'on veut éviter certains échecs. Qu'entendez-vous par « rapidement »?

**M. Graham Fraser:** J'ai mentionné qu'il faudrait 113 jours pour mettre en place un système afin d'améliorer la réponse. L'une des choses que j'ai apprises en trois ans est qu'apporter des changements dans une institution prend du temps. Le plus vite possible veut dire aussitôt que possible pour être prêts pour les jeux.

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

On va maintenant continuer avec M. Nadeau.

**M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ):** Merci monsieur le président. Madame Tremblay, madame Charlebois, monsieur Fraser, bonjour.

Je suis allé à Vancouver du 9 au 14 octobre derniers. Le but premier de ce voyage était d'aller voir où en était la préparation, afin que les Québécois et les Canadiens qui veulent se faire servir en français puissent l'être de façon adéquate. Cela a bien mal commencé. J'en ai parlé lors de la dernière rencontre, je ne reviendrai pas là-dessus et vous avez reçu ma lettre de plainte. Elle porte sur ce qui s'est passé lorsque j'ai été reçu à l'aéroport d'Ottawa.

Toutefois, ça s'est bien passé à l'aéroport de Vancouver. Quand j'ai demandé à être servi en français, la dame de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien m'a demandé bien poliment d'attendre une minute. Une personne est venue et elle m'a servi en français. Ce fut très bien sur ce plan. Il faut dire que je n'ai pas fait d'enquêtes exhaustives. Je n'ai pas passé ma journée à me déguiser et à tester tout le monde. Il n'empêche que la première impression est toujours importante.

Je dois dire que vous allez recevoir une autre plainte, qui porte cette fois sur le service d'Air Canada. Le corridor Ottawa-Vancouver est-il un corridor bilingue? Je constate donc que ma plainte est fondée. Je n'ai pas pu être servi en français lors du vol 186 d'Air Canada. La lettre est dans la poste, et le courrier de sa Gracieuse Majesté vous la fera parvenir.

Cela dit, j'ai rencontré aussi des représentants de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique. Ils sont partenaires du projet, si on peut dire. J'ai lu aussi votre rapport, « Refléter la dualité linguistique lors des jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 : Une occasion en or, pour m'assurer d'avoir les bonnes pistes et savoir sur quel pied danser ». Nous sommes à 113 jours des jeux. Comme je vous le disais plus tôt, il ne faut pas se rappeler uniquement de celui qui fausse, il faut se rappeler qu'il y a un orchestre au complet. Malheureusement, parfois, celui qui fausse fait la nouvelle. On sait comment ça marche.

Toutefois, il y a encore beaucoup de choses à voir. J'ai beaucoup de sujets, mais abordons-les un à la fois, et on verra ce qu'on peut faire au cours des cinq minutes, ou de ce qu'il en reste.

On m'a dit que le maire de Richmond voulait retourner devant le conseil municipal pour voir s'il y aurait des services en français lors des jeux. Je trouve assez troublant qu'on ait toujours si peu de fierté canadienne. Je m'excuse de faire la grimace quand je dis cela. On doit être encore, aujourd'hui, en train de convaincre les Canadiens que le fait français est important sur le territoire du Canada alors que le Comité international olympique nous a attribué les Jeux olympiques d'hiver. Je trouve troublant que le COVAN ait encore à convaincre des gens.

De plus, beaucoup d'autres questions se posent. Tourism Vancouver et Tourism British Columbia pourront-ils offrir des kiosques en français, ou du moins assurer l'offre active en français? En effet, on sait qu'une fois sur le terrain, c'est l'endroit où on va aller pour, entre autres, obtenir de l'information. Ce n'est pas le seul endroit, mais c'est un élément important.

L'Olympiade culturelle de Vancouver aussi agace beaucoup la fédération parce que la liste de francophones est très courte. On veut que les francophones de la Colombie-Britannique, les Franco-Canadiens, les Acadiens aient autant de place que les Québécois. C'est l'ensemble du portrait, et, alors qu'il est minuit moins le quart, on le trouve très troublant.

La question de la signalisation à Richmond réapparaît. J'ai aussi vu dans votre rapport que c'était problématique. Y en aura-t-il en français partout, et le legs demeurera-t-il? Il ne faut pas qu'on oublie qu'au lendemain des jeux, les langues officielles existeront toujours. Remarquez que la loi existe depuis 1969, mais si certains s'en aperçoivent en 2009, ce sera toujours ça.

Relativement à tous ces dossiers, pouvez-vous nous faire part d'éléments nouveaux ou nous informer de choses que vous savez? Je vous laisse la parole.

● (0925)

**M. Graham Fraser:** Tout d'abord, je vous remercie beaucoup de nous avoir fait part de votre expérience et de l'assiduité dont vous avez tous fait preuve relativement à ce dossier. Je peux vous dire que ce genre de questionnement, ce genre de rencontres a beaucoup fait pour souligner l'importance du dossier. Je trouve cela rassurant. Je n'ai pas du tout l'impression d'être une voix qui crie dans le désert, mais de faire partie d'une grande équipe d'observateurs du problème. Je vous en remercie.

Allons-y dossier par dossier.

**Le président:** Excusez-moi, monsieur Fraser, mais M. Nadeau a utilisé tout son temps. Vous pourrez y revenir au prochain tour.

Nous allons poursuivre avec M. Godin.

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

Bonjour, monsieur le commissaire, madame Tremblay et madame Charlebois.

Vous avez dit que quelque 7,5 millions de dollars avaient été prévus pour la traduction. Cette annonce a été faite dans les journaux. Cet argent est-il bien utilisé? Les gens de Vancouver se disent-ils qu'ils ont maintenant les moyens de la faire, ou est-ce simplement une somme d'argent qui a été annoncée? On peut faire une annonce et faire en sorte qu'après, l'argent ne sorte pas. Il y a une différence. J'espère que ce n'est pas un programme où il faudra attendre jusqu'au mois de mai pour recevoir de l'argent ou qui exigera un chèque d'un député portant l'en-tête du gouvernement.

Cette annonce a-t-elle été faite il y a plusieurs semaines? Que pourrait-on faire de concret, avec ces 7,5 millions de dollars?

**M. Graham Fraser:** Pour préciser la répartition de cette somme de 7,7 millions de dollars, je dirai que 5,3 millions de dollars sont prévus pour la traduction. Si je comprends bien la méthode, on n'a pas envoyé un chèque aux gens pour qu'ils le dépensent à leur guise. On a conclu une entente avec le Bureau de la traduction pour qu'il s'assure que la traduction sera faite. Je peux vous dire que le Bureau de la traduction a une réputation internationale de qualité.

On avait certaines craintes que le COVAN veuille engager des étudiants ou ne procède sans exiger le niveau de professionnalisme nécessaire. Le comité m'a posé plusieurs questions sur les discussions avec le Bureau de la traduction. J'ai été heureux d'apprendre qu'elles étaient en cours.

**M. Yvon Godin:** Elles sont en cours, mais y a-t-on signé une entente?

**M. Graham Fraser:** Je ne le sais pas. Par contre, je sais que le Bureau de la traduction essaie de trouver une façon de faire traduire les documents à distance. Pour arriver à ces chiffres, il y a eu des discussions très détaillées pendant l'été pour établir le *timing* d'arrivée des documents, par exemple, les portraits de tous les athlètes. Dans certains cas, ces documents n'arriveront pas avant le 31 décembre parce que le choix des équipes des différents pays se fait à la fin de l'année. La somme de documents est donc considérable. J'ai été très heureux d'apprendre que le processus était en cours d'établissement.

Des fonds sont aussi prévus pour l'affichage permanent qui, comme l'a dit M. Nadeau, sera un legs permanent. Hier, on m'a dit que les ingénieurs étaient en train de préparer les dessins pour l'*Oval* de Richmond et d'autres affiches. Il y a aussi une discussion, aujourd'hui même, avec le maire de Whistler et le maire de Vancouver au sujet de l'affichage sur le terrain municipal.

Cela devient plus délicat, et c'est la raison pour laquelle, dans mon rapport, j'ai insisté sur l'esprit de collaboration. Techniquement, dans la loi, c'est une compétence municipale. Donc, il n'y a pas d'obligation. Pour réussir, cela exige un esprit de collaboration.

• (0930)

**M. Yvon Godin:** En réalité, ces discussions auraient dû avoir lieu avant que les jeux aient été attribués à Vancouver. S'ils n'étaient pas prêts à respecter toutes ces règles, on n'aurait pas dû leur accorder les jeux.

En dehors des Jeux olympiques, l'aéroport de Vancouver reçoit-il plus d'un million de personnes par année?

**M. Graham Fraser:** Absolument.

**M. Yvon Godin:** Alors, cela veut dire qu'il y a violation de la loi, et pas seulement dans le cadre des Jeux olympiques.

**M. Graham Fraser:** C'est un problème permanent et constant.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le commissaire...

**Le président:** Merci, monsieur Godin. On pourra y revenir. Votre temps est déjà écoulé.

[Traduction]

La parole est maintenant à Mme O'Neill-Gordon.

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

Soyez tous les bienvenus devant le comité.

Vous nous disiez tout à l'heure que le gouvernement fédéral vient d'annoncer une rallonge budgétaire de 7,7 millions de dollars. Cette somme serait notamment consacrée à la traduction et à l'interprétation aux Jeux de 2010. On s'est rendu compte en effet que le COVAN n'aurait pas sans cela les moyens de répondre aux besoins sur ce plan. Cette somme a fait, avec le COVAN, l'objet de négociations très serrées. C'est dire que la chose n'a pas été décidée simplement au vu des conclusions formulées dans votre rapport.

Êtes-vous satisfait des crédits ainsi dégagés?

**M. Graham Fraser:** C'est une très bonne nouvelle et nous suivons de près cette affaire afin d'assurer que les mesures annoncées seront effectivement prises et que l'argent servira bien à ce à quoi il était destiné.

Les efforts que vous avez consentis en ce domaine, qui, à bien des égards, sont aussi importants que le travail que nous avons nous-mêmes accompli, visent uniquement à assurer le succès des Jeux quant à l'image que le Canada projette à l'extérieur, c'est-à-dire quant à la qualité de notre accueil. Au lieu d'effectuer un contrôle a posteriori et d'analyser les erreurs qui auraient été commises, ce travail qui a commencé il y a deux ans, vise à assurer le succès des événements qui vont se dérouler en février et en mars.

Les nouveaux crédits annoncés constituent donc une bonne nouvelle et nous suivons de très près l'utilisation qui va en être faite.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Nous souhaitons tous que ces jeux soient un succès et qu'ils fassent honneur au Canada.

D'après vous, le gouvernement a-t-il eu raison de s'en remettre sur ce plan au Bureau de la traduction?

• (0935)

**M. Graham Fraser:** Oui.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Vous pensez donc qu'au niveau de la signalisation, le français aura la place qui lui revient?

**M. Graham Fraser:** Un des problèmes qui se pose au niveau de la signalisation est lié au fait que le regard du visiteur ne porte pas uniquement sur le site olympique, mais qu'il englobe également les aéroports, les avions, les taxis, les mesures mises en place par les autorités provinciales, les installations municipales. C'est dire qu'avant de parvenir au site olympique, le visiteur accumule une foule d'impressions sensorielles. J'étais donc heureux de voir les changements que le COVAN a apportés sur le plan de la signalétique.

Dans ce domaine, l'action du gouvernement fédéral a été cohérente. Il n'est pas toujours facile de faire en sorte que les autres paliers de gouvernement, qui n'ont pas, en matière linguistique, les mêmes obligations, se montrent à la hauteur des idéaux olympiques et satisfassent en de bonnes conditions aux exigences d'une manifestation internationale.

C'est dire que le problème dépasse celui de la simple signalétique. Il y a également, en effet, Internet où l'on peut passer aisément d'un site fédéral à un site provincial ou un site municipal sans nécessairement s'apercevoir qu'en changeant de site on est passé en même temps à un autre palier de compétence. D'où l'effort de faire pénétrer l'esprit de la Loi sur les langues officielles dans des domaines où, à proprement parler, cette loi ne s'applique pas.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Tout à fait. Je sais que le gouvernement a eu la mauvaise surprise d'apprendre que les panneaux de signalisation n'allaient pas être les mêmes dans les deux langues.

Me reste-t-il du temps?

**Le président:** Il vous reste environ 20 secondes.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Alors, une dernière question.

D'après vous, le Bureau du Conseil privé devrait-il intervenir pour faire en sorte que les services soient effectivement disponibles en français et en anglais. Je vous demanderais, si vous pensez que oui, de m'expliquer pourquoi.

**M. Graham Fraser:** D'après moi, la fonction de surveillance qu'exerce le Conseil privé s'étend à l'ensemble de l'action gouvernementale. J'ai déjà eu l'occasion de réfléchir à certains des problèmes qui se posent à cet égard, et de les évoquer en public. Pour les langues officielles, les responsabilités précises en matière de coordination sont passées du Commissaire aux langues officielles à Patrimoine canadien. La complexité de la question me paraît cependant dépasser le seul contexte des Jeux olympiques.

Je pourrais, à cet égard, vous renvoyer aux études que nous avons effectuées sur cette question de gouvernance.

**Le président:** Je vous remercie.

Merci, madame O'Neill-Gordon.

[Français]

Nous allons maintenant continuer avec M. Trudeau.

Bienvenue au comité, monsieur Trudeau.

**M. Justin Trudeau (Papineau, Lib.):** Merci beaucoup.

Ça me fait plaisir d'être ici aujourd'hui afin de voir ce qui se passe, et ça me fait plaisir de vous rencontrer, monsieur Fraser.

Depuis un certain temps, on voit dans les nouvelles qu'à cause de la situation économique, il y a moins de budget. Les Jeux olympiques vont être moins grandioses. Cela a-t-il affecté l'équilibre ou la présence du français sur le terrain ou dans le budget?

**M. Graham Fraser:** Dès le début, cela a eu un impact sur la planification et les priorités, je pense. Il y a deux ans, il y avait une espèce d'enthousiasme chez les organisateurs, qui s'est un peu atténué avec l'impact de la perte de commanditaires, les problèmes économiques. C'était plutôt une question de priorité. Par exemple, quand il y a eu une crise du logement, cela a beaucoup préoccupé les organisateurs, pour des raisons compréhensibles.

Je pense que cela reflète peut-être les failles dans l'organisation que nous avons identifiées dans notre premier rapport. Peut-être cela peut-il expliquer le besoin qui a été comblé par l'annonce du gouvernement.

• (0940)

[Traduction]

**M. Justin Trudeau:** Nous avons au sein de ce comité souvent l'occasion d'en discuter, et vous-mêmes avez souvent parlé de l'importance de nous présenter aux yeux du monde en tant que pays bilingue. Notre identité nationale est inséparable des deux langues officielles du Canada et il est essentiel de bien mettre cela en évidence. La réputation de notre pays, l'idée que l'on s'en fait à l'étranger en dépend.

J'ai, pendant cinq ans, enseigné le français à Vancouver et je suis parfaitement conscient des difficultés que la langue française y rencontre. Les gens éprouvent-ils comme une véritable contrainte le fait d'avoir à assurer des services en français? Sommes-nous parvenus à faire passer un message plus large, à faire comprendre l'occasion qui s'offre à notre pays, ou bien les gens y voient-ils simplement une obligation, quelque chose qu'ils sont bien obligés de faire, mais sans grande conviction?

**M. Graham Fraser:** En fait, j'ai été agréablement surpris. J'ai l'impression que dès le départ le COVAN a décidé d'aller au-delà de ses strictes obligations techniques. Ses responsables ont eu la fierté de relever le défi, mais sans cependant saisir au départ toutes les difficultés que cela pouvait présenter sur le plan de l'organisation. Lorsque la crise financière est arrivée, accompagnée d'ailleurs de divers autres problèmes, ils se sont rendu compte que certaines de leurs prévisions budgétaires ne correspondaient pas entièrement aux coûts de l'entreprise.

De nombreux parents, en Colombie-Britannique, souhaitent que leurs enfants puissent s'inscrire à un programme d'immersion en français, et de nombreux membres de la communauté chinoise souhaitent eux aussi apprendre le français. C'est dire qu'en Colombie-Britannique... Chacun sait qu'en Colombie-Britannique il n'est pas nécessaire d'apprendre le français pour réussir ou pour être heureux, mais les gens comprennent également que la maîtrise des deux langues est essentielle à toute personne souhaitant jouer un rôle à l'échelle nationale.

Je pense donc, que parmi les habitants de la Colombie-Britannique, ceux dont le regard franchi les confins de la province sont tout à fait conscients de l'importance du bilinguisme.

**M. Justin Trudeau:** Et les Jeux olympiques présentent donc sur ce plan une excellente occasion.

**M. Graham Fraser:** En effet.

**M. Justin Trudeau:** En ce qui concerne l'Anneau olympique de Richmond, qui a fait, dans la presse, l'objet d'un certain nombre de critiques, où en est-on au juste? Je ne suis pas au courant des tout derniers développements, mais constate-t-on à cet égard un certain esprit d'ouverture...?

**M. Graham Fraser:** Les discussions se poursuivent. Cette semaine, c'est avec les ingénieurs et je crois que la question de la signalisation va finir par être réglée.

Les gens, il est vrai, ont peut-être été un peu lents à reconnaître que le français et l'anglais étant les langues officielles du Canada, et aussi des Jeux de Vancouver, toute installation olympique doit...

Les gens n'ont peut-être pas saisi tout de suite qu'il ne s'agit pas d'une installation purement locale puisqu'il s'agit en l'occurrence d'un stade olympique, d'une installation nationale donc.

**M. Justin Trudeau:** Pourquoi n'a-t-on pas davantage essayé de le faire comprendre...

[Français]

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

On va continuer avec Mme Guay.

**Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, monsieur le Fraser, madame Tremblay et madame Charlebois.

J'ai beaucoup de questions et j'aimerais, maintenant que nous sommes à 16 semaines des Jeux olympiques, qu'on puisse échanger le plus rapidement possible.

**M. Graham Fraser:** Nous ne sommes pas encore à 5 semaines des Jeux olympiques. Je pense qu'il reste plus de temps que ça.

**Mme Monique Guay:** J'ai dit qu'il restait 16 semaines, et non 5 semaines.

Il reste, monsieur Fraser, qu'il faut tenir compte du fait que nous ne serons pas ici de la mi-décembre à la fin de janvier. C'est pourquoi il faudra qu'on bouge très rapidement; on est déjà rendu presque à la fin d'octobre.

On a reçu des témoins, mardi, avec lesquels on a beaucoup parlé des services aux aéroports. Quand on arrive dans un pays, le premier contact qu'on a, c'est évidemment à l'aéroport, que ce soit à Toronto, à Vancouver ou ailleurs. À Montréal, je ne suis pas inquiète: le service est bilingue. Cependant, dans le reste du Canada, c'est inquiétant. Si on est mal accueilli en arrivant, je peux vous dire qu'on passe un mauvais séjour.

On n'était même pas capable de nous donner des chiffres sur le nombre de personnes bilingues travaillant au service de la douane à l'aéroport Pearson ou à celui de Vancouver. C'est très inquiétant qu'on n'ait pas pu nous répondre avec des chiffres en main. Je ne sais pas si vous avez fait une recherche à cet égard, mais j'aimerais savoir si vous avez une réponse à nous donner à ce sujet. Il faut que ce soit 24 heures sur 24.

• (0945)

**M. Graham Fraser:** On n'a pas de chiffres précis, mais l'ACSTA est l'une des institutions qu'on va cibler pour notre bulletin de rendement. On sera donc en mesure de jeter un regard particulier à cela.

Ghislaine, voulez-vous en parler un peu plus?

**Mme Monique Guay:** Faites-le rapidement, s'il vous plaît, car j'ai d'autres questions.



**Mme Ghislaine Charlebois (commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité, Commissariat aux langues officielles):** Plus précisément, l'Agence des services frontaliers fera l'objet d'un bulletin de rendement cette année. On continue de discuter avec elle, bien entendu.

**Mme Monique Guay:** Je peux vous dire que le rapport que ses représentants nous ont fait est très inquiétant.

**Mme Ghislaine Charlebois:** Oui. Je pense qu'on partage aussi cette inquiétude.

**Mme Monique Guay:** Pouvez-vous exercer des pressions pour que le service soit vraiment offert dans les deux langues officielles?

**Mme Ghislaine Charlebois:** On leur remémore constamment qu'ils ont l'obligation de donner ce service actuellement. C'est ce qui est inquiétant.

**Mme Monique Guay:** Je comprends que vous n'avez pas vraiment le pouvoir de les faire agir.

Monsieur Fraser, mon collègue vous demandait, plus tôt, ce que les 7,7 millions de dollars avaient donné. On ne sait pas où ils ont été distribués, ces 7,7 millions de dollars, ni à quoi ils ont servi. Le savez-vous? Pouvez-vous nous donner des informations là-dessus?

**M. Graham Fraser:** Je ne peux pas le faire contrat par contrat.

**Mme Monique Guay:** Donnez-nous une idée.

**M. Graham Fraser:** On peut dire quand même que pour la traduction, c'est 5,3 millions de dollars; pour la signalisation, c'est 1,5 million de dollars; et pour les cérémonies de remise de médailles, c'est 900 000 \$.

**Mme Monique Guay:** Dans votre dernier rapport, vous disiez que le COVAN envisageait la possibilité de traduire en français seulement une partie de la biographie des athlètes. C'est très inquiétant. Vous disiez aussi que les renseignements sur le site Internet des médias Info 2010 seront disponibles en anglais d'abord.

Je ne comprends pas. Cela a-t-il été corrigé? Y aura-t-il des améliorations pour qu'on ait ces informations dans les deux langues? On n'a pas été informés d'un tel changement.

**M. Graham Fraser:** On continue d'avoir des discussions sur les modalités pour résoudre ce problème. Hier, on m'a dit qu'en ce qui concerne la prestation des services, on va s'assurer que, dans certains lieux où on fait affaire avec le public et les médias, il y aura des personnes bilingues dans une proportion comprise entre 30 p. 100 et 55 p. 100. Il y a donc un effort stratégique dans l'organisation des bénévoles, ce qui est une réponse à l'une de nos préoccupations. C'est bien beau d'avoir 12 000 personnes bilingues, si la bonne personne n'est pas à la bonne place, cela ne résout pas le problème. On est en train de suivre le plus près possible l'application de nos recommandations.

**Mme Monique Guay:** Cela prend des gens vraiment bilingues à la douane. Il y a également une question de sécurité autour de ce problème. Si l'on ne connaît que quelques phrases-clés, il y a lieu de s'inquiéter à propos de la sécurité, parce qu'on ne comprendra pas nécessairement ce qui se va se passer.

**Le président:** Merci, madame Guay.

Veuillez-vous commenter brièvement?

**M. Graham Fraser:** Il faut faire une distinction entre les services frontaliers et les services de sécurité. Les services frontaliers sont offerts par des employés du gouvernement, tandis que l'ACSTA fonctionne avec des tiers, ce sont des compagnies privées qui

engagent le personnel. Cela pose certains défis supplémentaires vis-à-vis des obligations linguistiques.

Toutefois, comme je l'ai souligné dans ma déclaration, ils ont organisé pour tous leurs employés une journée spéciale sur les Olympiques. J'ai moi-même parlé de l'importance de l'offre active et d'avoir un système pour faire venir des gens. C'est exactement l'expérience qu'a vécue M. Nadeau à Vancouver, où il paraît que le système a bien fonctionné et que le service peut être donné, en somme.

• (0950)

**Le président:** Merci, madame Guay.

Merci également, monsieur le commissaire, pour la distinction entre les services frontaliers et les services de sécurité dans les aéroports. Nous en prenons bonne note.

Mme Boucher.

**Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC):** Bonjour, monsieur Fraser. Je ne suis que de passage, pour l'instant, mais cela m'intéresse toujours de savoir que le français est important un peu partout.

Au cours des derniers mois, on a beaucoup parlé du Consortium médiatique canadien de diffusion olympique, en ce qui a trait à assurer la diffusion des jeux en français.

Appuyez-vous le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes dans la récente demande faite au Consortium médiatique canadien de diffusion olympique et à la Société Radio-Canada d'au moins s'entendre sur la diffusion des cérémonies d'ouverture et de clôture des Jeux olympiques de Vancouver, à l'intention de tous les Canadiens et Canadiennes?

**M. Graham Fraser:** À mon avis, il est important que tous les Canadiens aient accès aux jeux à la télévision. Je sais que le consortium a fait beaucoup de travail. J'ai beaucoup apprécié l'intérêt qu'a démontré le CRTC à ce sujet. J'ai témoigné aussi devant le CRTC à ce sujet et j'ai été impressionné par la détermination du président à faire pression sur le consortium et Radio-Canada. Cependant, en même temps, je reconnais qu'il y a de gros défis pour Radio-Canada en ce qui concerne la discussion en cours.

Néanmoins, ce qui est important, c'est que tous les Canadiens aient accès aux jeux à la télévision. Je ne veux pas entrer dans les détails des négociations. Je ne sais pas si cela continue ou si c'est dans un cul-de-sac. Selon les témoignages que vous avez entendus ici, au comité, il y avait à ce moment-là un écart assez considérable, malgré la suggestion du président.

**Mme Sylvie Boucher:** J'ai une question. On parle beaucoup de bilinguisme. On sait qu'au Québec, on a des communautés anglophones.

Pensez-vous qu'elles vont connaître des défis semblables à ceux auxquels les communautés francophones sont confrontées en matière d'accès à la télédiffusion?

**M. Graham Fraser:** D'après ce que j'en sais, la plupart des communautés anglophones ont accès à CTV, mais il y a peut-être des exceptions dans le cas de certaines communautés isolées. Donc, le défi reste. Je n'ai pas d'information précise à vous livrer à ce sujet.

**Mme Sylvie Boucher:** D'accord. J'ai une autre question.

Les démarches du COVAN auprès de l'Association de la presse francophone suffiront-elles à bien faire connaître les jeux auprès des communautés francophones en situation minoritaire?

**M. Graham Fraser:** Le défi vis-à-vis de l'AFO, c'est qu'il s'agit d'hebdomadaires en grande partie. C'est rare, sauf dans la région d'Ottawa et en Acadie, qu'il y ait des quotidiens. D'une certaine façon, à cause de cela, l'information n'est pas disponible de manière équilibrée.

Au Québec, il y a moins de problèmes parce qu'il y a eu une entente qui a pris de nombreux mois à se conclure. Après l'entente intervenue avec des chaînes de journaux anglophones, une entente a été négociée avec les journaux Gesca dont fait partie *Le Droit*, par exemple.

J'étais content de l'entente avec l'AFO, mais il est certain que des communautés desservies par des hebdomadaires ne reçoivent pas la même quantité d'informations que des communautés qui ont des quotidiens.

• (0955)

**Mme Sylvie Boucher:** Donc, les communautés francophones en milieu rural ou éloigné auront peut-être moins accès à l'information au sujet des Jeux olympiques. Elles auront moins d'information parce qu'elles sont éloignées, parce qu'elles sont desservies par des hebdomadaires.

**M. Graham Fraser:** C'est toujours un défi pour les communautés éloignées.

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

On va compléter notre deuxième tour de table avec M. Godin.

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

On va parler de nouveau de l'aéroport de Vancouver. Il semble que l'aéroport de Vancouver soit désigné comme devant être bilingue. Encore une fois, c'est triste de voir qu'à 113 jours des Jeux olympiques, on est en train de se poser la question du service qui y sera donné.

Que peut-on faire d'autre pour faire respecter la Loi sur les langues officielles? Vous connaissez déjà mon opinion, je pense qu'on pourrait en discuter longtemps. C'est beau d'être aimable et gentil, de demander, et autres moyens du genre, mais si un policier me demande de conduire à 100 km/h et qu'il soit gentil avec moi, je vais peut-être rouler à 120 km/h. Lorsque je recevrai une contravention, il me faudra y penser. Vient un moment où il faut cesser de conduire trop vite.

Au Canada, il y a une Loi sur les langues officielles. Des institutions se permettent de violer la loi tous les jours. À l'aéroport de Vancouver, par exemple, cela n'a pas commencé seulement avec le gouvernement conservateur. Cela se faisait du temps des libéraux et avant eux, du temps des conservateurs de Brian Mulroney. Cela dure depuis 40 ans. Je parle d'un manque de respect de la loi. Si une institution est désignée bilingue et que, 40 ans après l'adoption de la Loi sur les langues officielles, elle ne se soit pas encore adaptée, on a un gros problème.

Que suggérez-vous, à part faire preuve de bonne foi, pour essayer de régler ce problème? Je parle de Vancouver, mais c'est la même chose à Toronto et à Ottawa. C'est regrettable de constater que notre collègue Richard Nadeau arrive de voyage à l'aéroport d'Ottawa et qu'il ne peut pas obtenir le service dans sa langue. C'est la capitale de notre pays. Il n'y a rien de plus honteux. Dans la capitale de notre pays, un pays officiellement bilingue, on n'est pas capables d'offrir le service dans les deux langues. Alors, que suggérez-vous d'autre que de simplement tenir des discussions?

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, je peux vous dire qu'au commissariat, nous avons établi la priorité suivante, à savoir se

concentrer sur le public voyageur au cours des prochaines années. Il ne s'agit pas de considérer une seule institution, mais d'évaluer de façon globale les besoins du public voyageur.

Le député parle de contravention. Je vais utiliser une autre métaphore. Si un individu reçoit une contravention pour avoir conduit à 80 km/h dans une zone de 50 km/h, il ne va peut-être pas répéter son acte, mais si on n'installe pas de panneau d'arrêt au coin de la rue, les autres chauffeurs vont continuer à rouler trop vite. Il n'y aura pas de changement systémique. Souvent, quand il y a un problème de vitesse dans un quartier, on n'intervient pas individuellement auprès des chauffeurs. On demande plutôt aux autorités de la ville d'installer des panneaux d'arrêt aux intersections, d'y affecter des brigadiers, etc.

**M. Yvon Godin:** Ou on installe des radars automatiques munis d'une caméra qui permettent de faire parvenir les contraventions par la poste. Dans ce cas, on n'a pas besoin de policiers.

Quelque chose doit être fait. C'est comme pour les criminels à cravate. Si on ne fait rien, ils vont continuer à perpétrer leurs crimes. La loi existe depuis 40 ans. Je ne vous attaque pas, monsieur Fraser.

Je voudrais aussi parler de la sécurité dans les aéroports. Même si l'ACSTA fonctionne avec des tiers, est-elle assujettie à la loi?

• (1000)

**M. Graham Fraser:** Tout à fait.

**M. Yvon Godin:** Dans ce cas, pourquoi est-ce si difficile?

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, c'est pourquoi...

**M. Yvon Godin:** Monsieur Fraser, vous avez dit que c'était difficile. Pourquoi est-ce difficile? Il y a une loi, alors est-ce à dire que le gouvernement ne la fait pas respecter? Il faut que quelqu'un le fasse.

**M. Graham Fraser:** C'est exactement pour répondre à ces questions que nous avons décidé d'en faire une priorité, monsieur le président. Nous voulons examiner les droits linguistiques et les services offerts au public voyageur.

**M. Yvon Godin:** Je sais que vous en faites une priorité. Vous n'êtes pas le seul à le faire. Selon moi, le Comité permanent des langues officielles ne devrait même pas exister puisqu'il y a une loi et qu'elle devrait être respectée. Il faut aborder ce sujet semaine après semaine, voire deux fois par semaine, nommer un commissaire aux langues officielles et le faire intervenir dans le cadre de ce comité, alors qu'une loi existe depuis 40 ans.

Avez-vous bon espoir que le programme que vous êtes en train de mettre en oeuvre va fonctionner? Vous parlez de l'installation de panneaux d'arrêt. Ces panneaux existaient pendant les 40 dernières années, mais les gens ne respectaient pas la loi.

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, si je n'avais aucunement confiance, nous ne procéderions pas au changement d'approche que nous sommes en train d'effectuer. Par contre, notre but est de changer les résultats. Pendant une certaine période, le fait de procéder au cas par cas n'a pas eu l'impact requis sur les institutions. Nous essayons par d'autres moyens de changer le comportement des institutions qui ont des obligations clairement définies dans la loi.

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

Merci, monsieur Godin.

Nous allons entamer notre troisième tour avec Mme Zarac.

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

Bonjour, monsieur Fraser. Bonjour, mesdames.

Monsieur Fraser, je pense qu'il est très important de nous rappeler que ce n'est pas seulement une question de fierté nationale. En effet, la francophonie internationale dans son entier a les yeux tournés vers nous. Depuis hier, la flamme olympique est allumée. Le compte à rebours est commencé, et à mon avis, il faut presser le pas.

On vous a demandé plus tôt si vous étiez satisfait des 7,7 millions de dollars qui viennent d'être alloués. Je suis certaine que vous en êtes très fier. En effet, dans votre dernier rapport, soit celui du 15 septembre, vous parliez encore du sous-financement. Même dans votre premier rapport, vous abordiez déjà la question des Jeux olympiques. Vous êtes sûrement à l'origine de cette allocation de 7,7 millions de dollars.

Ce montant est-il suffisant? Arrive-t-il trop tard?

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, j'espère bien que non. Ce qui est important, dans tout ce cheminement, ce ne sont pas mes états d'âme, si je suis heureux ou malheureux, si j'ai confiance ou si je manque de confiance.

**Mme Lise Zarac:** Ce sont les faits.

**M. Graham Graham:** Ce qui est important, ce sont les résultats.

**Mme Lise Zarac:** Je suis d'accord avec vous, sauf qu'il ne faut pas attendre de manquer d'argent; il faut prévenir. C'est le sens de ma question.

**M. Graham Fraser:** Ce chiffre n'a pas été établi au hasard. Il a été établi après une longue discussion visant à déterminer très clairement les besoins. Dans un contexte financier difficile, il y avait une certaine crainte que des montants envoyés allègrement ici et là soient utilisés à d'autres fins. Nécessairement, cela a exigé une discussion très franche et intense entre le gouvernement et les organisateurs des Jeux olympiques de Vancouver.

**Mme Lise Zarac:** Cela devrait donc régler la situation.

**M. Graham Graham:** Au moment où l'on se parle, rien n'indique qu'on a fait des erreurs de calcul, mais aujourd'hui n'est pas une date importante pour ces discussions. On continuera à suivre l'évolution du dossier, puis on verra les résultats.

•(1005)

**Mme Lise Zarac:** On peut donc compter sur vous pour assurer le suivi.

Vous parliez d'esprit de coopération avec le palier municipal. Les budgets alloués aux villes ont déjà été arrêtés pour la fin de l'année. Par conséquent, les municipalités ne recevront pas d'argent supplémentaire avant les Jeux olympiques. C'est bien beau de parler d'esprit de collaboration, mais il faut avoir des incitatifs pour arriver à des résultats.

Pourrait-il y avoir des incitatifs financiers pour les municipalités?

**M. Graham Fraser:** Je ne le sais pas. En ce moment, on n'a pas encore de détails sur le financement de l'affichage au niveau municipal.

**Mme Lise Zarac:** On se croise les doigts et on espère qu'ils prendront parti.

**M. Graham Fraser:** L'enveloppe prévue pour l'affichage ne sert pas uniquement à l'affichage à l'Oval de Richmond, je présume. Cependant, je n'ai pas plus de détails sur la répartition de l'enveloppe.

**Mme Lise Zarac:** J'ai fait la même expérience que M. Nadeau. Cet été, je suis allée à Vancouver. À l'aéroport, il n'y a pas eu de problème, mais lorsque j'étais assise, j'ai entendu des passagers d'un

vol Vancouver-Montréal poser une question à l'agent d'Air Canada, lequel leur a répondu: « *I don't speak French.* »

Merci, monsieur le président.

**Le président:** On pourra recommander à ses représentants la lecture du livre du commissaire officiel. On sait qu'ils vont comparaître la semaine prochaine.

On va continuer avec Mme Glover.

**Mme Shelly Glover (Saint-Boniface, PCC):** Merci, monsieur le président.

Bienvenue encore une fois aux trois témoins. J'ai bien aimé cela, quand vous avez dit que ce qui est important, ce sont les résultats. Alors, parlons des résultats.

On a eu une réunion mardi avec l'Agence des services frontaliers du Canada. J'ai été complètement bouleversée par les commentaires de certains membres de l'opposition par rapport à votre travail, à sa qualité et à vos résultats, de même que par les allégations faites au sujet du gouvernement et des relations que nous avons avec vous et votre bureau.

J'aimerais que vous me donniez vos commentaires rapidement, afin de clarifier et de répondre à ces allégations. Je commence par des citations, afin que vous sachiez quelles allégations ont été faites.

Voici le commentaire fait par M. D'Amours, du Parti libéral:

Ce matin, je vais probablement m'attaquer à la seule plainte que vous avez dit avoir reçue. Puis, on sera en mesure de voir si c'est la seule qui ressortira dans le futur.

C'est une citoyenne de ma circonscription, entre autres, qui a vécu des difficultés au centre de formation de Rigaud. J'aimerais aborder ces questions et voir comment vous allez y réagir. Le commissaire a peut-être pu faire un certain travail, et je dis « un certain travail » parce que les personnes n'étaient pas les mêmes du début à la fin et on verra dans le futur comment cela se traitera.

Le prochain commentaire est de M. Godin, du NPD: « Le commissaire a dit que la plainte n'était pas fondée. Ce n'est pas la première fois que j'entends cela. »

Puis M. D'Amours a dit: « Je crois savoir que le commissaire aux langues officielles a vérifié si l'offre active avait été faite. Cependant, [...] »

**M. Yvon Godin:** Il y a un rappel au Règlement, monsieur le président.

**Le président:** Excusez-moi, madame Glover.

Madame Guay, vous avez un rappel au Règlement.

**Mme Monique Guay:** Monsieur le président, c'est irrégulier. On pose des questions au commissaire aux langues officielles. On n'est pas ici pour citer ce que nos collègues ont dit. C'est une perte de temps. Il faut s'en tenir au sujet, et je pense que ce n'est pas le cas présentement. On parle des jeux de Vancouver et non pas des citations de nos collègues.

**Le président:** Madame Guay, les membres du comité ont le droit de citer des déclarations publiques, et le sujet est justement les services dans les aéroports. Votre rappel au Règlement n'est pas accepté.

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, si je peux économiser du temps, je peux parler un peu de ce qu'on a fait relativement à cette plainte.

•(1010)

**Le président:** Un instant, monsieur Fraser, nous allons terminer le rappel au Règlement de Mme Guay.

Merci, madame Guay.

Je vais donc redonner la parole à Mme Glover.

**Mme Shelly Glover:** Je reviens à la citation de M. D'Amours, du Parti libéral: Cependant, la balance à savoir comment cela se passait à Rigaud, en formation, et avant en préformation à Fredericton, cela n'a pas été évalué. Mais M. Pierre Paquet nous a répondu que l'enquête du Bureau du commissaire a été quand même assez exhaustive et a ajouté, en s'adressant à M. D'Amours: "Je dirais qu'on a passé peut-être dix heures en entrevue à répondre aux questions de l'enquêteur, des questions que vous avez soulevées".

Finalement, j'en viens à la citation de M. Yvon Godin: Monsieur le président, ça commence à m'inquiéter que le gouvernement officiel commence à donner du crédit au commissaire aux langues officielles. Le chien de garde des langues officielles — je ne dis pas que le commissaire ne fait un bon travail — mais ça l'air que tous les rapports son bons et beaux et tout le monde arrive à l'aéroport et ils ne sont même pas capables de se faire servir dans leur langue. L'autre s'en va et prend sont temps pour aller féliciter le travail fait... en tout cas. Les gens pourront juger de la façon dont ils veulent, mais quand on commence à parler de cette façon, je pense...

J'en viens à ma question, monsieur le commissaire. Vous avez déterminé que cette plainte était non fondée. Pour ma part, j'ai trouvé ces commentaires injustifiables et j'aimerais vous donner l'occasion de dire si M. Paquet avait raison ou pas. J'aimerais ajouter que j'ai toujours eu un très grand respect pour votre travail. Je l'ai dit à maintes reprises, je vous en remercie. J'ai beaucoup plus de respect pour votre travail que ce que nous montre l'opposition, et je continue à le dire. Je trouve que votre partenariat avec nous est essentiel et bien apprécié.

J'aimerais obtenir vos commentaires relativement à ces citations. J'aimerais savoir également comment sont vos relations avec le gouvernement.

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, me reste-t-il du temps pour répondre?

**Le président:** Il vous reste environ deux minutes.

**M. Graham Fraser:** En ce qui a trait à ce cas, on a fait une enquête assez détaillée sur ce qui s'est produit relativement à la demande de la plaignante. Cela a été assez compliqué. Après enquête, on n'a pas trouvé de preuve que l'agence n'avait pas utilisé la langue choisie par la plaignante. Mme Charlebois pourrait vous expliquer cela plus en détail.

On a suspendu l'enquête, mais on n'a pas établi si la plainte était fondée ou pas. On ne peut pas dire qu'elle n'était pas fondée, mais on a suspendu l'enquête. Toutefois, au cours de cette enquête, on a eu des discussions avec des représentants de l'agence, et on s'est rendu compte qu'il y a eu un manque sur le plan de l'information transmis par l'agence centrale aux gens en région. On a informé l'agence que les employés en région devraient être en mesure de mieux informer les gens des horaires des cours.

Par suite de cette enquête, l'agence informe maintenant les candidats des choix linguistiques possibles à chaque étape du processus de sélection et de formation des candidats. De plus, l'agence souligne la possibilité d'un échec si on choisit une formation dans la langue seconde. En effet, comme on a pu le constater dans d'autres institutions aussi, lorsque, pour une raison ou une autre, un

citoyen choisit la langue seconde, il découvre par la suite, parfois, qu'il n'aurait peut-être pas dû choisir la langue seconde.

**Le président:** Parfait.

**M. Graham Fraser:** Cela s'est fait sans vraiment connaître les implications de ce choix. Donc l'agence a changé son comportement. C'est un exemple d'une intervention qui a eu pour résultat le changement du comportement de l'institution.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur le commissaire.

Merci, madame Glover.

On va se tourner maintenant vers M. Nadeau.

•(1015)

**M. Richard Nadeau:** Merci, monsieur le président.

Monsieur Fraser, au cours de ma première intervention, j'ai posé une série de questions. Je veux seulement vous rappeler les sujets, et vous pourrez aller de l'avant ensuite.

Dans votre rapport, vous dites qu'au début, le COVAN avait de 5 à 6 traducteurs-réviseurs et qu'il serait nécessaire d'en avoir de 65 à 70 pour faire en sorte qu'effectivement, l'affichage ou l'information — les dépliants ou l'information écrite — puissent être rendus disponibles. Où en est-on sur ce plan? C'est une des questions.

L'autre situation qui m'apparaît assez particulière — vous l'avez soulignée dans votre rapport —, c'est toute la question d'obtenir l'information simultanément dans les deux langues. Tout à l'heure, on disait que pour certains types d'information, il faudrait 12 heures avant d'avoir la version française. Si c'est un peu plus urgent, on va tout essayer pour l'obtenir 6 heures plus tard. On s'entendra pour dire que dans une société de communication, comme celle dans laquelle on vit, le fait d'attendre de 6 à 12 heures avant d'avoir une information dans l'une des deux langues officielles du pays, c'est extrêmement troublant.

Il y a donc la question de la traduction et celle de l'information simultanée. La question de la traduction est une chose qui inquiète, entre autres, la fédération qui voudrait que les services soient prêts à temps, parce qu'on parle de plusieurs milliers de mots à traduire.

Je vous écoute.

**M. Graham Fraser:** Au sujet de la traduction, je sais que le Bureau de la traduction est maintenant engagé dans le processus. Je ne saurais cependant pas vous dire, en ce moment, exactement combien de traducteurs, combien d'heures, combien de ressources seront affectés à ce travail au sein de ce bureau.

En ce qui concerne la transmission simultanée des informations, on cherche comment éviter le phénomène inouï qu'on a identifié dans notre rapport, soit qu'un commentaire fait en français par un athlète serait traduit en anglais, puis traduit de nouveau en français. Ce phénomène me semble invraisemblable, et l'on continue de suivre cela.

Toutefois, je n'ai pas d'informations supplémentaires à vous donner, mais c'est un des dossiers qu'il est très important de régler, selon moi.

**M. Richard Nadeau:** En ce qui a trait aux services médicaux, aux services d'urgence, seront-ils disponibles en français? Il peut s'agir d'un athlète fransaskois ou québécois ou acadien, tous francophones, ou encore de la Suisse, du Luxembourg ou d'un autre pays. On sait que dans le monde du sport, la performance est importante. Les blessures font malheureusement partie de la réalité, et il y a même des accidents.

A-t-on la garantie que des médecins, des gens du domaine de la santé pourront s'occuper des athlètes ou des spectateurs? En effet, pour une raison ou une autre, des gens sur place, qui s'expriment en français, peuvent subir un accident. On sait comment cela se passe quand il est question de santé: on veut s'exprimer dans sa langue, ce qui est tout à fait naturel et normal.

Aura-t-on un pays — le Canada — où il sera normal et naturel de répondre en français à ces gens?

**M. Graham Fraser:** On m'a affirmé qu'on faisait un effort supplémentaire pour s'assurer d'un certain niveau de bilinguisme dans le domaine de la sécurité.

Pour ce qui est des équipes médicales, j'en prends note. On va souligner cette question avec une certaine insistance, parce que je suis tout à fait d'accord avec vous. On peut être tout à fait capable de se débrouiller en temps normal avec toutes sortes d'institutions ou toutes sortes d'échanges, mais dès qu'on souffre d'une blessure, on aimerait bien s'exprimer dans sa langue maternelle.

**M. Richard Nadeau:** Un autre aspect est celui du bilinguisme proprement dit. À quelle hauteur met-on la barre pour déterminer qu'une personne est bilingue? Sur les 25 000 bénévoles, 3 500 sont considérés comme bilingues. Ont-ils une compréhension adéquate et une communication orale adéquate qui permettent de dire qu'effectivement, ils sont bilingues? Il ne faudrait pas se retrouver dans une situation où ils ne connaissent que quelques mots, quelques phrases.

• (1020)

**M. Graham Fraser:** On a passé des entrevues pour établir le niveau de bilinguisme des gens désignés bilingues. On va suivre de près la formation. Je sais qu'il y a des gens qui ne sont pas dans des postes désignés bilingues, mais qui ont une certaine connaissance du français. Ils seraient capables d'avoir une conversation de base et de rediriger une personne qui cherche une information, mais ils ne seraient pas nécessairement capables de fournir une explication très détaillée. Ce ne sont pas toutes les rencontres avec des bénévoles ou des employés qui exigent...

**M. Richard Nadeau:** Vous a-t-on invité à faire partie de l'équipe chargée de déterminer le niveau de bilinguisme?

**M. Graham Fraser:** Ce n'est pas mon rôle de participer à une telle équipe; c'est celui des institutions qui ont signé des ententes ou qui ont des obligations et des responsabilités. Il me serait difficile de jouer un rôle de surveillance si je participe en même temps à un tel système d'évaluation.

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

Monsieur le commissaire, si vous voulez développer davantage certains sujets, mais que vous n'avez pas le temps de le faire dans le temps qui vous est imparti, vous pouvez transmettre cette information aux membres du comité en nous la faisant parvenir, à moi ou à la greffière. On la distribuera ensuite aux membres lors des échanges et des questions.

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, si l'on veut plus d'information sur la plainte au sujet du centre de Rigaud, Mme Charlebois pourrait vous donner plus de détails.

**Le président:** C'était davantage un commentaire général, mais effectivement, ce sujet pourrait intéresser les membres du comité. On pourra vous en reparler.

On entame notre quatrième tour.

[Traduction]

La parole passe maintenant à M. Albrecht.

Monsieur Albrecht, soyez le bienvenu.

**M. Harold Albrecht (Kitchener—Conestoga, PCC):** Merci, monsieur le président.

Je tiens à remercier M. Fraser et ses collaboratrices d'avoir répondu à l'invitation du comité.

La discussion qui vient d'avoir lieu me semble encourageante. Je suis heureux de voir les mesures que vous et votre équipe de collaborateurs avez prises afin d'assurer qu'aux Jeux olympiques 2010, les services seront disponibles dans les deux langues officielles. Je constate également avec plaisir votre satisfaction devant les 7,7 millions de dollars que le gouvernement a pu débloquer suite à ses négociations avec le COVAN.

J'aimerais maintenant, si vous le voulez bien, passer aux 11 recommandations que vous formulez dans votre rapport de suivi. J'aurais en effet quelques questions à vous poser au sujet de votre rôle au sein du Comité consultatif sur les langues officielles. Au niveau des 11 recommandations que vous avez formulées, où en êtes-vous avec le Comité consultatif sur les langues officielles?

Savez-vous, par ailleurs, si M. Pascal Couchepin, Grand Témoin de la francophonie aux Jeux de Vancouver, est étroitement associé aux travaux du comité consultatif?

**M. Graham Fraser:** Il s'agit là de deux rôles distincts. Je dois dire, d'abord, que je n'ai des activités du comité consultatif, qu'une connaissance partielle et indirecte. J'ai eu, avec ses membres, plusieurs discussions, mais, par exemple, au sujet des cérémonies d'ouverture et de clôture, objet essentiel de ses délibérations, le comité consultatif n'a pas laissé filtrer le moindre mot.

Monsieur le président, on m'assure que je devrais être entièrement satisfait des résultats, mais, comme il en a le droit, le comité est peu loquace sur un certain nombre de points dont seul un cercle très restreint est tenu au courant. Ils entendent nous réserver la surprise.

J'ai eu l'occasion de m'entretenir avec la sous-ministre Judith LaRocque, membre du comité consultatif, ainsi qu'avec Jacques Gauthier, qui l'est lui aussi, mais en raison d'engagements antérieurs, il ne m'a pas été possible de m'entretenir hier avec M. Raffarin. Je précise, donc, que je ne prends aucune part à leurs délibérations.

Lors de son premier déplacement à Vancouver, M. Couchepin a fait un arrêt à Ottawa. Nous avons ainsi pu nous rencontrer et nous entretenir très utilement de ces diverses questions, mais lui n'ont plus ne fait pas partie du comité consultatif. Il relève en effet de l'Organisation internationale de la Francophonie. Je me suis assuré, comme je l'avais fait pour M. Raffarin, qu'il a bien reçu nos rapports, et qu'il est au courant de nos activités.

Nous oeuvrons tous dans le même sens, mais chacun de son côté.

•(1025)

**M. Harold Albrecht:** Mais tout de même, entre ces divers groupes, un dialogue a lieu. Vous venez de nous citer l'exemple de votre entretien avec M. Couchepin.

**M. Graham Fraser:** Oui, en effet.

**M. Harold Albrecht:** Je deviendrais très inquiet si j'apprenais que vos trois organismes travaillent chacun en quelque sorte en vase clos, sans qu'il y ait de communication entre eux.

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, je vous dis très franchement qu'une des choses auxquelles je me suis attaché était justement de communiquer nos rapports à ces diverses organisations afin de les tenir au courant de nos activités et afin aussi que personne ne cherche à profiter de cette séparation de nos activités. Je ne voulais pas, par exemple, que le COVAN vienne me trouver pour dire que M. Couchepin ne voit rien à redire sur telle ou telle question et demander pourquoi, dans ces conditions-là, j'ai élevé moi-même des objections, ou alors qu'une telle demande soit tentée auprès de l'Organisation internationale de la Francophonie.

Il est important que personne ne cherche à profiter des différences pouvant exister entre les divers acteurs et c'est bien sûr pour cela qu'il nous faut rester en contact. Il est clair que nous abordons ce dossier chacun sous un angle différent, et que nous analysons la situation au moyen de critères qui sont, eux aussi, différents, mais nous oeuvrons tous dans le même sens.

**M. Harold Albrecht:** Monsieur le président, me reste-t-il une minute? Ah bon, 30 secondes.

Aujourd'hui nous avons essentiellement parlé des Jeux et des personnes qui vont s'y rendre. Ne pourriez-vous pas nous dire également un mot au sujet des occasions qu'auront les communautés francophones de participer aux Olympiades ainsi qu'au parcours de la flamme olympique. Les communautés francophones seront-elles correctement représentées à l'occasion de ces diverses activités?

**M. Graham Fraser:** J'ai été frappé par les efforts particuliers qu'ont faits à cet égard les organisateurs du parcours de la flamme olympique afin, justement, que ce parcours assez compliqué passe par des communautés d'expression française. En ce qui concerne les Olympiades culturelles et les diverses manifestations organisées dans leur cadre, je peux dire que la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures a participé pleinement au débat culturel qui se déroule en marge des Jeux olympiques. La fondation a récemment pu faire état de progrès au niveau du soutien accordé à La place de la francophonie 2010, car pendant la durée des Jeux, il y aura à l'île de Granville, toute une série de spectacles en langue française.

**Le président:** Je vous remercie.

Merci, monsieur Albrecht. J'ai le plaisir de pouvoir dire que le parcours de la flamme olympique passe notamment par ma circonscription de Lévis.

Bon, monsieur Rodriguez.

[Français]

**M. Pablo Rodriguez:** Merci, monsieur le président.

Je ne veux pas trop m'attarder sur le commentaire de Mme Glover, mais je veux tout de même dire que ce n'est pas parce que M. D'Amours pose des questions sur un cas qui touche M. le commissaire qu'il a moins de respect pour ce dernier. Je dirais que ça ne prend pas beaucoup de courage pour s'attaquer à quelqu'un qui n'est pas ici pour se défendre. Vous êtes à la télévision et vous offrez un spectacle pathétique qui ne vient pas renforcer la bonne perception que les gens peuvent avoir des politiciens. Vous devriez

avoir des réserves à cet égard. De plus, il ne travaille pas pour vous, et vous n'avez pas à venir le défendre chaque fois que quelqu'un remet quoi que ce soit en question.

En ce qui concerne les sites Internet, vous avez dit que vous passiez d'une juridiction à une autre. Lorsqu'on est dans un endroit qui relève de la compétence du gouvernement du Canada, c'est évidemment bilingue. Au COVAN, c'est bilingue. Cependant, y a-t-il des restrictions moindres ailleurs? Par exemple, y a-t-il des partenaires chez qui tout se déroule uniquement en anglais?

•(1030)

**M. Graham Fraser:** Je pense qu'Internet est un défi considérable pour la dualité linguistique. À la suite d'une question qui a été soulevée ici et d'une plainte qu'on a reçue au sujet de Tourism BC, même si la plainte n'était pas recevable parce que la Loi sur les langues officielles ne s'applique pas aux institutions provinciales, j'ai eu une conversation avec le vice-président de Tourism BC, et depuis ce temps, cet organisme a fait des démarches pour faire en sorte qu'il y ait des informations en français sur son site.

**M. Pablo Rodriguez:** Essentiellement, ce qu'on dit, c'est que des partenaires qui jouent un rôle important dans l'organisation et qui sont en lien avec le site principal n'ont pas d'obligation de bilinguisme. Si, par exemple, je vais voir les partenaires du COVAN et que je m'aperçoive que tout est offert uniquement dans une langue, on ne peut rien y faire, parce qu'ils ne sont pas assujettis...

**M. Graham Fraser:** On ne peut pas obliger, mais on peut quand même encourager. C'est ce qu'on a fait. Également, il y a eu des expériences de partenariat entre Parcs Canada et des parcs en Colombie-Britannique où, effectivement, on a établi un rapport de relais qui faisait en sorte que lorsqu'un employé des parcs de la Colombie-Britannique recevait une demande de service en français, on pouvait référer le demandeur à un employé de Parcs Canada.

**M. Pablo Rodriguez:** Existe-il un budget ou un montant disponible quelque part qui pourrait permettre d'offrir le service et d'aller voir l'une ou l'autre de ces organismes ou juridictions afin de lui dire qu'un budget existe auquel il peut avoir accès pour faire de la traduction. Sinon, un tel budget ne serait-il pas utile?

**M. Graham Fraser:** Ce serait très utile, mais un tel budget existe-il?

**Mme Johane Tremblay (commissaire adjointe par intérim, Direction générale des politiques et des communications, Commissariat aux langues officielles):** En fait, je ne suis pas au courant de l'existence d'un tel budget, mais c'est certain que Patrimoine canadien, en vertu de la partie VII de la loi, peut prendre des mesures pour encourager les gouvernements, provinciaux ou municipaux, à offrir les services dans les deux langues. Donc, Patrimoine canadien a peut-être des programmes de financement qui peuvent appuyer des demandes de traduction.

**M. Pablo Rodriguez:** Merci.

Quelle est l'obligation des tiers partis ou des entreprises privées, par exemple les hôtels qui vont accueillir les gens. Je pense que l'équipe olympique canadienne est composée à 50 p. 100 de gens du Québec, à peu près. Il y aura donc beaucoup de gens qui viendront d'ici et qui accompagneront leur famille.

Quelles sont les obligations des restaurateurs, des hôtels, etc.? En particulier à l'intérieur des hôtels, quelle est l'obligation relativement à la présence de chaînes qui diffusent dans les deux langues?

**M. Graham Fraser:** J'ai parlé à un membre du consortium récemment. Cette personne m'a dit, concernant les hôtels de Vancouver, qu'ils en étaient toujours à l'étape de la discussion avec eux. La plupart de ces hôtels ont accepté de rendre les jeux accessibles en français, mais dans le cas de quelques-uns, ce n'est pas encore réglé.

Pour ce qui est des obligations en matière de bilinguisme dans le secteur privé, c'est simple: il n'y en a pas. Il y a quand même des hôtels où il est possible d'être servi en français. J'en ai moi-même fait l'expérience dans un hôtel de Vancouver. On dit souvent à Whistler qu'il y a deux accents: l'accent québécois et l'accent australien. J'ai été étonné d'entendre aussi souvent des gens parler français dans les rues de Vancouver. En Colombie-Britannique, le RDÉE, avec l'appui d'Industrie Canada, est intervenu pour accroître le tourisme francophone et pour faire en sorte qu'il y ait un accueil en français. Or c'est le seul secteur touristique en Colombie-Britannique qui a connu une hausse. Oui, un effort est fait, mais il n'y a pas d'obligation.

• (1035)

**Le président:** L'approche est davantage commerciale que règlementaire.

Monsieur Godin.

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

Monsieur le commissaire, je n'ai pas à m'excuser des propos que je tiens dans le cadre du Comité permanent des langues officielles. Il faut se rappeler que vous êtes un agent du Parlement, que vous relevez de nous et travaillez pour nous. Vous avez pour mandat de faire respecter les langues officielles; vous êtes le chien de garde en cette matière. Quand viendra le temps de commenter vos rapports, en aucun cas je n'aurai à m'excuser. Je n'ai pas de leçon à recevoir de ma collègue Mme Glover. Elle peut se livrer comme elle le veut à des spectacles comme celui qu'elle a donné plus tôt, ça ne m'empêchera pas de continuer à prendre mes responsabilités en tant que député. Si jamais je vous gêne, si vous pensez que je suis allé trop loin dans le cadre d'un comité, je pense que vous n'hésitez pas à me téléphoner. Nous pourrions alors nous expliquer. Si je n'approuve pas le contenu d'un de vos rapports, c'est dans mon intérêt et c'est aussi ma responsabilité de faire des commentaires publiquement.

**Dans la recommandation 10, vous dites ce qui suit:**

Le commissaire recommande que l'Agence de la santé publique du Canada et la Gendarmerie royale du Canada démontrent, d'ici au 30 novembre 2009, qu'elles ont discuté des implications de leurs obligations en matière de langues officielles avec leurs homologues aux échelons provincial et local afin de veiller à ce que la dualité linguistique du Canada soit prise en compte de manière adéquate dans la coordination des interventions en matière de santé et de sécurité aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver.

Même si on installe des panneaux et tout le reste, il faut se demander quel genre de services vont être offerts aux gens dans les rues de Vancouver. Vous dites que ces organismes doivent faire un rapport d'ici le 30 novembre. Je vois en effet que vous parlez aussi d'Air Canada, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Avez-vous l'intention de revenir au comité pour nous faire part du rapport de ces organismes, une fois que vous l'aurez reçu, de façon à ce que nous sachions comment ils ont répondu à votre recommandation?

**M. Graham Fraser:** Je suis tout à fait prêt à comparaître n'importe quand devant le comité, mais je ne suis pas maître de votre agenda.

**M. Yvon Godin:** Je comprends, mais j'ai peut-être mal formulé ma demande.

Compte tenu du fait que vous demandez un rapport pour le 30 novembre, êtes-vous prêt à revenir pour nous faire part des informations que vous aurez reçues? Il faut quand même que vous obteniez des réponses avant les Jeux olympiques.

**M. Graham Fraser:** Je suis tout à fait prêt à le faire.

D'autre part, j'aimerais préciser qu'à aucun moment je n'ai senti un manque de respect de la part de quiconque à ce comité. Je n'ai jamais senti que des députés devaient s'excuser de leurs propos. Je pense que c'est même le devoir d'un député, qui reçoit une plainte de quelqu'un de son comté, de venir poser des questions ici. Nous expliquons ce que nous avons fait et pourquoi, et je suis toujours prêt à donner ces explications, devant vous ou en privé. Je suis tout à fait content du travail de notre personnel. Je crois qu'il y a eu une certaine incompréhension relativement à la nature du traitement de cette plainte, mais je pense que c'était tout à fait justifié que le député soulève cette question.

Monsieur le président, les députés reçoivent tous des plaintes provenant des citoyens de leurs communautés. Je trouve tout à fait approprié de parler de ces plaintes devant le comité. C'est mon rôle de faire affaire avec tous les députés, pas seulement ceux du comité mais aussi tous ceux du Parlement, et de tous les partis. Je crois que l'expertise du commissariat a effectivement été utile à tous les partis quand il y a eu des questions techniques sur la loi ou sur des projets de loi présentés par divers partis. C'est ma compréhension de la situation.

• (1040)

**M. Yvon Godin:** Monsieur Fraser, je vous remercie de cette réponse. Je ne l'attendais pas, mais je vous remercie sincèrement. Nous, les parlementaires, avons des responsabilités et vous en avez d'autres. Le jour où on ne pourra pas parler de nos différends, on aura un sérieux problème.

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

On va conclure avec Mme Guay.

**Mme Monique Guay:** Je vais boucler la boucle. Monsieur Godin, j'espère que vous n'avez pas utilisé une partie de ma période de temps! Je sais que M. Godin parle beaucoup, mais je l'aime bien.

Monsieur Fraser, j'ai une question qui porte sur la traduction. Pendant que la Chambre siège, ne pourrait-on pas avoir recours aux services de traduction d'ici pour donner un coup de main lors des jeux de Vancouver? Est-ce possible?

**M. Graham Fraser:** Parlez-vous du service de traduction ou d'interprétation?

**Mme Monique Guay:** Je parle de traduction écrite, parce qu'on a beaucoup de problème à ce chapitre, et on le voit.

**M. Graham Fraser:** C'était une idée que j'ai soulevée à un certain moment donné lors de mes discussions. Je ne sais pas exactement comment le Bureau de la traduction réagira, parce que les traducteurs de la Chambre, à ce que je sache, travaillent pour le Parlement et non pas pour le Bureau de la traduction.

**Mme Monique Guay:** Oui, je sais, mais exceptionnellement, ils pourraient donner un coup de main pour les Jeux olympiques de 2010, si possible. Si on a recours aux services de traduction en août, c'est très rapide. Je suis certaine qu'ils pourraient traduire un curriculum vitae. Je ne parle pas de longs documents. Ils pourraient même faire des heures supplémentaires pour donner un coup de main et s'assurer que tout est fait dans les deux langues officielles. Pouvez-vous vérifier cette possibilité?

**M. Graham Fraser:** J'en prends note, mais je ne peux pas donner de détails maintenant.

**Mme Monique Guay:** Monsieur Fraser, il y aura une période de temps où la Chambre ne siègera pas. Cela créerait du travail pour ces gens, tout simplement. On finit peut-être à la mi-décembre, et on ne recommence pas avant la fin de janvier. On pourrait très bien utiliser les services de traduction existants et cela donnerait de l'emploi pendant ce temps.

**M. Graham Fraser:** On va transmettre cette suggestion.

**Mme Monique Guay:** J'aimerais que vous nous fournissiez une réponse plus tard, parce que je crois qu'il s'agit d'un service essentiel. Il est ici, c'est donc beaucoup moins coûteux que d'essayer de créer une base ailleurs.

Ma deuxième question ne porte pas sur Vancouver mais plutôt sur les villes avoisinantes, parce que les gens n'habiteront pas tous à Vancouver. Bien sûr, les athlètes auront des pavillons, mais je parle des visiteurs, etc. On a parlé de Whistler. Ce n'est pas une surprise, Whistler est parfaitement bilingue. Une foule de Québécois vont y travailler. Certains de mes neveux et nièces ont travaillé à Whistler. Ce n'est pas surprenant, mais je parle d'autres municipalités environnantes qui sont beaucoup plus anglophones.

Y aura-t-il vraiment dans ces municipalités des services en français, autant en ce qui a trait à la restauration, au secteur hôtelier, au secteur touristique et à la signalisation, pour tous les gens qui habiteront dans ces municipalités? C'est comme ça parce qu'il n'y a pas assez de place à Vancouver.

Où en est-on rendu?

**M. Graham Fraser:** En ce qui concerne les restaurants et les hôtels, comme je vous le dis, il n'y a pas d'obligation. Donc, cela devient une question d'accueil commercial pour eux.

Dans les municipalités avoisinantes, j'espère que dans le cadre des discussions qui ont commencé au palier municipal...

**Mme Monique Guay:** Elles devraient déjà être finies. Elles ne devraient pas commencer. Allez-y.

**M. Graham Fraser:** En effet, c'est un aspect que je vais souligner au cours de mes conversations avec les organisateurs.

**Mme Monique Guay:** Au palier municipal, en ce qui touche la signalisation et le reste, c'est obligatoire?

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, les obligations de signalisation touchent les institutions fédérales et les installations purement olympiques. Dès qu'on sort du terrain, ou bien des olympiques, ou bien des institutions fédérales, on est plutôt dans un espace à négocier et non pas un espace à imposer.

• (1045)

**Mme Monique Guay:** D'accord. Cela veut dire qu'il n'y a qu'à Vancouver où vous pouvez vous assurer qu'il y aura vraiment eu des négociations pour que ce soit fait parfaitement dans les deux langues. À l'extérieur, les petites municipalités, ne font pas partie de ces discussions?

**M. Graham Fraser:** Il n'y a rien de garanti en ce qui concerne le palier municipal et les obligations linguistiques.

**Mme Monique Guay:** J'ai besoin de le savoir parce qu'il y a des gens qui vivront autour de Vancouver. C'est sûr que la ville ne pourra

jamais accueillir toute cette population. Il faudra que des gens aillent à l'extérieur, dans d'autres petites municipalités. Je sais que ce n'est pas une obligation pour elles d'offrir des services bilingues, mais vous pouvez quand même faire des pressions pour que cela se fasse.

**M. Graham Fraser:** Tout à fait. C'est un aspect que je vais souligner. Monsieur le président, je remercie les députés...

**Mme Monique Guay:** Monsieur Fraser, j'espère que si jamais on a besoin de vous revoir avant la fin de novembre, si on a des questions et qu'on doit faire appel à vous, vous serez disponible pour venir nous rencontrer, parce que le temps presse.

**M. Graham Fraser:** Je suis toujours disponible pour comparaître devant le comité. Toutefois, comme je vous le dis, j'attends la demande du comité. Cela prendra un certain temps avant qu'on puisse avoir d'autres informations. Revenir la semaine prochaine ne donnerait pas grand-chose d'additionnel.

**Le président:** Merci, madame Guay. Comme dit l'adage, mieux vaut prévenir que guérir.

Vous voulez faire un rappel au Règlement, madame Glover?

[Traduction]

**Mme Shelly Glover:** Merci, monsieur le président.

J'étais sur le point d'invoquer le Règlement, mais je ne voulais tout de même pas rogner sur le temps de parole d'un de mes collègues, et j'ai donc décidé d'attendre.

Monsieur le président, je tiens à rappeler qu'il était à la fois utile et contraire au Règlement qu'un député de l'opposition, du Parti libéral en l'occurrence, s'adresse directement à moi. Le Règlement doit, je pense, être respecté.

Or, aux termes du Règlement, je peux citer des déclarations qui ont été faites en public, et mes collègues de l'autre bord peuvent, s'ils le veulent, les défendre. Ce n'est pas de moi, mais bien d'eux que dépend la présence ou non de M. D'Amour aujourd'hui. Cette interpellation était tout à fait déplacée et n'aurait pas dû avoir lieu.

Puis-je demander à la présidence de rappeler aux membres du comité qu'ils doivent s'adresser à la présidence et non apostropher un autre membre du comité.

Je vous remercie.

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

Vous avez raison. Tout propos doit effectivement être adressé à la présidence et j'invite les membres du comité à s'en tenir à cette règle.

Cela dit, je tiens à remercier notre témoin d'aujourd'hui, le commissaire aux langues officielles.

Je vous remercie de la vigilance que vous exercez en ce domaine, et plus particulièrement dans le contexte des Jeux olympiques. Nous apprécions hautement les activités que vous menez, et nous entendons contribuer au succès de vos efforts en ce sens.

[Français]

On va suspendre la séance durant deux minutes, car des travaux à huis clos sont prévus à l'ordre du jour. J'ai besoin des conseils avisés des membres pour la suite des choses. Alors on se revoit dans deux minutes, le temps d'ajuster les micros. Merci.

[La séance se poursuit à huis clos.]









**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>