



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 041 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 19 novembre 2009

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 19 novembre 2009

• (0905)

[Traduction]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):
Bonjour à tous.

Bienvenue à la réunion numéro 41. Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, ce matin, nous poursuivons notre étude de la télédiffusion et des services en français des Jeux olympiques 2010 de Vancouver.

Je suis heureux d'accueillir aujourd'hui M. Yves Duguay. M. Duguay est le vice-président principal et champion des langues officielles de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

[Français]

Monsieur Duguay, merci de votre présence. Comme vous le savez, les membres du comité se penchent, depuis quelque temps, sur la question de la dualité linguistique et des Jeux olympiques. On a réalisé, au fil de nos rencontres, que l'expérience des passagers faisait partie de l'expérience des touristes qui vont se rendre aux Jeux olympiques.

On vous remercie d'avoir accepté de venir comparaître devant notre comité ce matin. Je vois que vous avez préparé une allocution dans les deux langues officielles. Je vous invite donc à nous en faire part.

M. Yves Duguay (vice-président principal et champion des langues officielles, Opérations, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien): Merci, monsieur le président.

Bonjour à tous et à toutes. Je m'appelle Yves Duguay. Je suis vice-président principal aux opérations pour l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, responsable des opérations de contrôle et de la gestion du rendement pour notre organisation. J'agis également à titre de champion des langues officielles au sein de notre administration. En tant que fervent défenseur de la Loi sur les langues officielles, je veille à ce qu'elle soit toujours prise en compte dans nos processus de planification et de prise de décision. Je suis également responsable de nos préparatifs pour les Jeux olympiques.

Monsieur le président, je tiens à vous remercier, ainsi que les membres de votre comité, de nous offrir cette occasion de présenter la stratégie de l'ACSTA en ce qui a trait à la Loi sur les langues officielles, notamment dans le contexte des prochains Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver.

[Traduction]

Je pense qu'il est important que je fasse quelques précisions sur l'ACSTA avant de rentrer dans le vif du sujet. Située à Ottawa, l'ACSTA est une société d'État dont le mandat et le rayonnement s'inscrivent à l'échelle nationale. Nous comptons environ 500 employés répartis sur l'ensemble du territoire. À cela il faut ajouter plus de 6 000 agents de contrôle dans 89 aéroports nationaux désignés. L'ACSTA a pour principale mission de protéger le public en assurant

la sûreté des aspects critiques du réseau de transport aérien. Cela fait partie de notre mandat. Essentiellement, nous avons quatre responsabilités: le contrôle préembarquement des passagers et de leurs bagages de cabine; le contrôle des bagages enregistrés; le contrôle des non-passagers, c'est-à-dire celui des employés des aéroports; et l'élaboration d'une carte d'identité pour les zones réglementées.

Le contrôle préembarquement est sans doute notre mission la plus notoire, et très certainement celle que vous connaissez le mieux. Nos agents contrôlent en moyenne près de 50 millions de passagers par année. Le contrôle des bagages enregistrés consiste à contrôler tous les bagages enregistrés à l'aide d'équipement spécialisé de détection d'explosifs. Plus de 60 millions de bagages enregistrés sont ainsi contrôlés chaque année dans les aéroports désignés du Canada.

[Français]

Nous effectuons également le contrôle des non-passagers, qui porte notamment sur le personnel navigant, celui des services du commissariat, ainsi que sur les proposés à l'entretien et les ouvriers qui ont accès aux zones réglementées de l'un des 28 principaux aéroports du pays. L'ACSTA administre le programme d'accès à ces zones grâce à un système de validation biométrique à double lecture des cartes d'identité pour les zones réglementées. Toutes ces opérations sont essentielles au maintien de la sûreté du transport aérien. C'est là une responsabilité qu'on ne saurait prendre à la légère, dans la mesure où des vies et des emplois sont en jeu, surtout à l'approche des Jeux olympiques.

L'esprit de la Loi sur les langues officielles transparaît dans tous les aspects de notre organisation et se retrouve dans nos politiques et procédures, ainsi que dans notre façon de mener nos activités dans le cadre de projets de grande envergure tels que, notamment, les Jeux olympiques de l'année prochaine, en 2010, à Vancouver.

Le mois dernier, vous le savez sans doute, le commissaire aux langues officielles s'est adressé à 300 employés de l'ACSTA à l'occasion d'une séance de réflexion. Il a expliqué en substance que le fait que l'ACSTA soit la première, et parfois la dernière, institution que verront les nombreux voyageurs venus de l'étranger pour les Jeux olympiques d'hiver nous confère, à nous, le statut privilégié d'ambassadeurs du Canada.

Les Jeux olympiques nous offrent une occasion en or de faire valoir la qualité de nos gens et de nos services. Nous utiliserons cette opportunité pour recevoir les visiteurs olympiques dignement dans la région de Vancouver et aussi dans tous les autres aéroports où nous offrons des services, en les servant, notamment, dans une des deux langues officielles de leur choix.

Je tiens à souligner à votre comité que l'ACSTA prend son rôle très au sérieux et que nous adhérons pleinement aux propos du commissaire. L'engagement de l'ACSTA à servir l'excellence demeure inébranlable.

[Traduction]

Monsieur le président, permettez-moi de présenter brièvement aux membres du comité permanent quelques-unes des solutions d'ores et déjà mises en place par l'ACSTA, et de vous exposer la façon dont nous donnons suite aux recommandations du commissaire, en particulier pour les Jeux olympiques.

L'ACSTA s'engage à servir les passagers dans la langue officielle de leur choix. L'Administration consacre régulièrement du temps à la révision de ses procédures et de ses outils, en instaurant des mécanismes de surveillance et en prenant les mesures correctives nécessaires pour poursuivre ses efforts dans ce domaine. L'ACSTA a déjà mis en place plusieurs programmes pour nous aider à remplir les conditions requises en matière de langues officielles.

Les initiatives suivantes nous aident à mieux surveiller la qualité du service à la clientèle, notamment en ce qui a trait aux attentes en matière de langues officielles.

Nous avons un programme de surveillance de rendement opérationnel. Au cours des deux dernières années, nous avons embauché 100 agents de surveillance. Ils sont postés à des points de contrôle au Canada. Ils examinent le travail effectué par les agents de contrôle pour s'assurer qu'ils se conforment non seulement aux règles de sûreté, mais aussi à celles du service à la clientèle. Il s'agit assurément de l'un des programmes les plus importants que nous avons à l'ACSTA. Les langues officielles sont l'un des éléments que surveillent ces agents de surveillance, qui comprennent l'offre active, la signalisation adéquate et la présence d'agents bilingues aux points de contrôle.

Au cours des deux dernières années, nous avons également mis en œuvre un programme de breffages de quart, outil de communication direct avec les agents de contrôle, publié par l'ACSTA et partagé avec le fournisseur de services. Ce programme se veut un outil fiable pour rappeler aux agents de contrôle nos responsabilités en matière de langues officielles. Nous l'avons fait à l'occasion du dernier breffage de quart le 4 novembre, et nous publierons une édition spéciale de ce breffage au début de décembre. Nous voulons faire participer les employés à l'expérience olympique.

La vérification continue de la conformité dans les principaux aéroports est un autre instrument dont nous disposons. Notre équipe de vérification de la conformité effectue des tournées de vérification dans les principaux aéroports. Dans les aéroports de catégorie 1, qui sont nos huit principaux aéroports, nous procédons à quatre vérifications quotidiennes pour veiller à ce que la signalisation soit appropriée et à ce que les besoins en dotation soient comblés. Elle analyse la conformité avec les exigences de l'ACSTA, y compris au plan des langues officielles, conformément aux procédures normalisées d'exploitation de l'ACSTA et à la Loi sur les langues officielles.

Le programme de paiement au rendement est un programme assorti d'incitatifs visant les exigences à respecter en matière de langues officielles et la conformité tant avec les normes de sécurité que celles de service à la clientèle.

● (0910)

[Français]

Dans la perspective des Jeux d'hiver de 2010, nous avons décidé d'étendre nos programmes actuels, et nous avons travaillé en étroite collaboration avec nos fournisseurs de services de contrôle pour veiller à ce que nous disposions, pour cet événement d'envergure internationale, de suffisamment d'agents de contrôle bilingues dans

les principaux aéroports, et plus particulièrement dans la région de Vancouver.

À cet effet, 350 agents de fouille seront relocalisés de différents endroits au Canada vers le théâtre des opérations à Vancouver. De ces 350 agents, 50 p. 100 sont bilingues. Cela m'amène à vous dire que les compétences linguistiques ont constitué un critère primordial dans le processus de sélection des agents de contrôle dans le cadre d'affectations spéciales, surtout pour les Jeux olympiques.

L'ACSTA a mis en place un programme de paiement au rendement à l'intention des fournisseurs de services de contrôle participant aux affectations spéciales pendant les Jeux olympiques. Ce programme tient notamment compte de critères relatifs aux exigences en matière de langues officielles.

Je tiens aujourd'hui à remercier le groupe de travail de l'ACSTA sur les Jeux d'hiver, qui a travaillé incessamment depuis les 18 derniers mois à faire des langues officielles une priorité. Je souhaite également saluer les efforts considérables déployés par nos fournisseurs de services de contrôle en matière de recrutement, et je suis heureux d'annoncer que nous serons bel et bien en mesure d'offrir un service bilingue durant les heures d'exploitation de chaque emplacement désigné tout au long de la période des jeux non seulement dans les emplacements où nous devons offrir ces services, soit 38 aéroports, mais également dans tous les sites temporaires. Non seulement allons-nous répondre aux exigences dans la région de Vancouver, mais nous irons plus loin.

Outre notre participation à la campagne de sensibilisation du commissaire aux langues officielles pour Vancouver 2010, l'ACSTA a également collaboré avec différents partenaires dont Air Canada, WestJet, les administrateurs aéroportuaires locaux, plus particulièrement ceux de Toronto et Vancouver, et l'Agence des services frontaliers du Canada, pour mettre en commun nos pratiques exemplaires afin d'améliorer nos procédures et nos politiques en matière de langues officielles durant les Jeux d'hiver de 2010.

Pour terminer, monsieur le président et distingués membres du comité, permettez-moi de vous dire, au nom de l'ACSTA, que nous ne ménageons aucun effort pour atteindre nos objectifs en matière de langues officielles, et que nous ferons tout notre possible pour que les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver restent un souvenir mémorable pour tous les Canadiens et les voyageurs internationaux, en assurant la continuité de la sûreté dans les aéroports du Canada et en fournissant un excellent service dans les deux langues officielles, tout en continuant à remplir notre mission visant à assurer la sécurité du grand public.

Je suis maintenant prêt à répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Duguay.

Monsieur Rodriguez, vous avez la parole.

● (0915)

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

Bonjour, monsieur Duguay. Vous avez lu le rapport du commissaire aux langues officielles qui a été déposé en 2008-2009. On y dit qu'en 2007-2008, seuls 55 p. 100 des employés occupant un poste bilingue servant le public satisfaisaient aux exigences linguistiques du poste en question.

La situation a-t-elle changé depuis?

M. Yves Duguay: Parlez-vous des agents de fouille des fournisseurs ou des employés mêmes de l'ACSTA?

M. Pablo Rodriguez: On parle dans le rapport d'employés occupant un poste bilingue et servant le public.

M. Yves Duguay: Je peux vous dire aujourd'hui — et je pourrai toujours vérifier s'il y a des statistiques plus récentes — qu'au sein de l'ACSTA, nous avons environ 500 employés. Près de 50 p. 100 de ces postes sont désignés bilingues. La plupart sont occupés par des gens dont les compétences linguistiques sont déjà adéquates. Pour certains cas, lorsque les compétences n'ont pas été acquises, un programme de formation spécial a été mis sur pied. Je ne suis pas en mesure de vous dire exactement quel est le pourcentage ou le nombre de ces postes.

M. Pablo Rodriguez: Est-ce que ce programme de formation a été mis en oeuvre dans les divers points de service au pays, dans les divers aéroports?

M. Yves Duguay: Je parlais des employés de l'ACSTA, c'est-à-dire de nos propres employés. Pour ce qui est des fournisseurs de service, les agents de fouille, de contrôle, qui travaillent dans les 89 aéroports, nous avons des obligations contractuelles. Celles-ci incitent le fournisseur à recruter des agents bilingues et à s'assurer que dans les aéroports bilingues, il y a toujours au moins un agent de fouille bilingue à chaque poste de contrôle.

M. Pablo Rodriguez: Il reste que pour vous, la façon d'inciter les fournisseurs à respecter ces obligations en matière de bilinguisme consiste à leur offrir une prime de 20 p. 100 environ. Elle était de 5 p. 100 par le passé. C'est exact?

M. Yves Duguay: Notre programme incitatif actuel a probablement beaucoup changé par rapport à celui auquel vous faites allusion. Ce programme incitatif vise la conformité non seulement avec l'aspect sûreté, c'est-à-dire la réglementation et nos procédures normales d'exploitation, mais également avec tout ce qui concerne l'aspect service à la clientèle, incluant l'offre active.

M. Pablo Rodriguez: Mais ces gens reçoivent une prime s'ils respectent leurs obligations.

M. Yves Duguay: Exactement, ils reçoivent une prime s'ils atteignent la cible.

M. Pablo Rodriguez: Oui, mais ils peuvent très bien ne pas respecter leurs obligations en matière linguistique et ne pas recevoir la prime. Ils ont quand même le contrat qu'ils ont négocié, et ça leur convient. Comprenez-vous ce que je veux dire? Il n'y a pas de contrainte réelle reliée à leur contrat d'origine. Ils peuvent donc très bien ne pas respecter les obligations en matière de bilinguisme. Rien ne change pour eux. Ils n'obtiennent tout simplement pas la prime. Ils n'ont qu'à prévoir leur budget selon les conditions d'origine.

M. Yves Duguay: J'ai mentionné notre Programme de surveillance de rendement opérationnel, qui touche 100 agents de surveillance. Je ne peux malheureusement pas remonter jusqu'en 2007 parce que le programme n'était pas en vigueur à ce moment-là. Il l'est depuis bientôt 16 mois. Or entre mai et octobre 2009, le taux de conformité avec l'offre active et les services bilingues est passé, en termes de moyenne nationale, de 88 p. 100 à 94 p. 100. Ça veut dire que nous ne sommes pas parfaits. En effet, il peut arriver qu'à un aéroport, à un moment donné, il n'y ait pas d'offre active. Par contre, nous essayons vraiment, par nos observations, d'améliorer continuellement notre rendement. Vancouver en est le plus bel exemple. Au cours des derniers mois, le taux de conformité est passé de 79 p. 100 à 94 p. 100. Bien que ce ne soit pas parfait, il y a des obligations contractuelles...

M. Pablo Rodriguez: Vous êtes en train de vous améliorer.

M. Yves Duguay: Exactement.

M. Pablo Rodriguez: Dans son rapport, le commissaire dit ceci: Ces résultats sont inacceptables et indiquent clairement que l'ACSTA a beaucoup de travail à faire d'ici aux Jeux afin d'améliorer son rendement à Toronto et à Vancouver.

Vous dites être en train d'apporter les correctifs nécessaires en vue de pallier cette lacune.

M. Yves Duguay: Je peux peut-être faire une distinction. Je ne connais pas la méthode d'échantillonnage utilisée par le commissaire aux langues officielles, bien qu'on ait échangé à deux occasions à ce sujet. Je peux vous dire que notre échantillonnage comporte plus de 20 000 échantillons et que dans le cadre de cet échantillonnage, le taux de conformité obtenu était de 94 p. 100, et de 95 p. 100 à Toronto. Avec un échantillonnage de 100 échantillons sur une période de six mois, on n'obtient pas les mêmes résultats. Je me sens très confiant et très à l'aise à l'égard de la méthode que nous avons utilisée pour mesurer notre niveau de conformité.

M. Pablo Rodriguez: Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rodriguez.

Nous allons maintenant passer à M. Nadeau.

● (0920)

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

Bonjour, monsieur Duguay. Je serai peut-être un peu dur: je ne crois pas ce que vous avez dit ce matin. Vous devriez lire le rapport du commissaire aux langues officielles. Je me fie à lui avant de me fier à l'ACSTA, qui tente de justifier l'injustifiable.

Lorsqu'on dit que seulement 55 p. 100 des gens qui occupent un poste bilingue sont vraiment bilingues, pour ma part, cela constitue un problème majeur. On s'entend là-dessus. Il n'y a pas l'ombre d'un doute.

Vous avez reçu ma lettre de plainte. Je vous en lis un paragraphe:

Le vendredi 9 octobre 2009, vers 16 heures, à l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa, je me dirige vers les portes d'embarquement pour ensuite passer à la sécurité. Les deux employés présents m'informent qu'ils ne parlent pas français — *We don't speak French* — après que j'ai demandé à être servi en français. Ces deux employés me prennent alors un peu de haut, me considérant aussitôt comme quelqu'un qui veut sans doute s'affirmer et les emmerder. Inutile de vous spécifier que je n'étais pas très content. J'étais furieux, d'autant plus que j'avais devant moi la petite affichette qui m'informe que je peux demander d'être servi en français. Les deux employés n'ont même pas daigné m'offrir d'aller chercher une personne qui parle en français pour me servir. Je me suis senti comme un citoyen de deuxième classe.

Monsieur Duguay, tout cela s'est déroulé ici, à l'aéroport d'Ottawa, dans une zone dite beaucoup plus bilingue que bien d'autres zones au Canada. Il faut s'entendre sur le fait que « bilingue » désigne le français et l'anglais. Une des employées m'a dit ce qui suit: « *I do speak a lot of languages.* » C'était au Canada. À Ottawa, qui fait partie du Canada, les langues officielles sont le français et l'anglais.

Cela dit, de quelle façon formez-vous vos employés pour leur montrer ce qu'est l'offre active? L'offre active, ce n'est pas compliqué, ça se résume à « Bonjour, *Hello* ». De cette façon, la personne qui arrive à l'aéroport sait qu'elle peut être servie en français ou en anglais et que, si la personne de l'ACSTA qui la reçoit ne peut pas lui répondre dans la langue désirée, elle ira chercher un collègue bilingue. Cela peut prendre une ou deux minutes. Et ce collègue bilingue viendra la servir en français ou en anglais, selon le cas.

Comment faites-vous la formation au sujet de l'offre active — si vous la faites?

En second lieu, je ferai une parenthèse. Je suis très heureux — youpi! — que les Jeux olympiques se déroulent à Vancouver, mais on continuera à vivre après cela. J'espère que vous n'arrêterez pas de fournir vos services ou vos efforts à la fin de février 2010.

Comment formez-vous vos gens en ce qui a trait à l'offre active? De quelle façon le faites-vous? J'ai personnellement été confronté à deux individus qui, de façon très « baveuse », m'ont dit: « *We don't speak French* ».

Je vous écoute.

M. Yves Duguay: Premièrement, j'aimerais m'excuser si vous n'avez pas reçu les services appropriés, les services auxquels vous aviez droit et que vous devriez recevoir. Je m'excuse auprès de vous et auprès de tout autre membre du comité qui aurait vécu une expérience semblable.

Malheureusement, sur les 52 millions de passagers auxquels nous avons affaire chaque année, il y aura des occasions où les procédures normales d'exploitation n'auront pas été suivies. C'est malheureux, mais dans chaque cas, qu'il s'agisse d'un cas de service à la clientèle qui touche les langues officielles ou la sécurité, nous faisons une enquête pour tenter de déterminer la cause et de résoudre le problème.

Dans ce cas particulier, je peux peut-être vous donner quelques informations, si vous me le permettez, quant à ...

M. Richard Nadeau: Je voudrais dire deux choses.

Premièrement, que vous me donniez ces informations, c'est bien.

Secondement, comment formez-vous les employés à faire de l'offre active?

Allez-y.

M. Yves Duguay: Vous avez en fait très bien décrit notre procédure normale d'exploitation, notre PNE. Effectivement, l'offre active commence avec « *Hello, Bonjour* ».

Si jamais la personne ne peut pas parler le français... En vue des Olympiques, nous développons actuellement un aide-mémoire comportant des phrases communes en français et en anglais. Comme vous l'avez mentionné, l'employé aurait dû aller chercher un collègue. Malheureusement, cette journée-là, il y avait 10 personnes bilingues aux points de fouille et elles n'ont pas pris le temps... Une enquête a été menée, et je vous assure que seront prises des mesures correctives appropriées.

Revenons à l'aspect de la formation. Il y a deux aspects qui nous touchent à ce sujet: la formation et la surveillance. C'est pour s'assurer que ce qu'on leur enseigne en formation est aussi appliqué dans les activités quotidiennes.

• (0925)

Le président: Je vous demanderais de remettre la suite de votre réponse à plus tard.

Merci, monsieur Nadeau.

Nous allons poursuivre avec M. Gravelle.

M. Claude Gravelle (Nickel Belt, NPD): Bonjour, monsieur Duguay.

Quand vous embauchez des gens, demandez-vous qu'ils soient bilingues? Si vous engagez quelqu'un qui est déjà bilingue, cela peut servir à éviter beaucoup de difficultés dans le futur. Pourriez-vous me dire si vous en faites spécialement la demande?

M. Yves Duguay: Vous faites référence à nos agents de contrôle, n'est-ce pas?

M. Claude Gravelle: Je fais référence à tous vos employés.

M. Yves Duguay: Comme je l'ai mentionné plus tôt, l'ACSTA a un profil linguistique pour chacun des postes, et une analyse est faite pour déterminer si le poste doit être bilingue ou non. Avec la croissance de nos activités dans les régions, dans le cas des derniers postes qui ont été comblés au cours des six derniers mois, 50 p. 100 d'entre eux l'ont été par du personnel bilingue, et ce, de Vancouver jusqu'à Halifax.

À présent, je vais vous parler des agents de contrôle qui ne sont pas nos employés, mais qui sont les employés des compagnies qui sont engagées par l'ACSTA pour offrir les services. En ce qui les concerne, il y a des encouragements et des obligations contractuelles qui incitent les fournisseurs de services à engager des gens déjà bilingues.

Récemment, notre partenaire, Aeroguard Group, à Vancouver, a réussi à embaucher 20 personnes bilingues dans la région de Vancouver en sollicitant l'appui et l'aide des communautés francophones. De plus, on a dernièrement rencontré toutes les têtes dirigeantes de nos quatre principaux fournisseurs de services. On leur a demandé, à l'extérieur du Québec, d'aller recruter des gens au sein des communautés francophones. On a eu d'excellents résultats à Vancouver et à Toronto.

M. Claude Gravelle: Donc, vous avez engagé 20 personnes bilingues, sur un total de combien?

M. Yves Duguay: En tout, 70 personnes ont été embauchées.

M. Claude Gravelle: Ce n'est même pas 50 p. 100 du total.

M. Yves Duguay: Non, ce n'est pas 50 p. 100, mais en ce qui concerne Vancouver, si on compare la situation à ce qu'elle était au préalable, c'est très bon. Il ne faut pas oublier que nous avons besoin d'une personne bilingue par poste de contrôle. Alors, idéalement, comme M. Nadeau l'expliquait, lorsqu'une offre active est faite et qu'une personne demande à être servie en français, il y aura toujours au moins un agent bilingue qui sera disponible.

Présentement, on est en train d'examiner le fait que s'il y a un agent bilingue par poste de contrôle en période de pointe, et qu'il y ait sept files d'attente à ce poste, ce n'est probablement pas suffisant. Alors, on est en période de travail préparatoire aux appels d'offre, pour l'année prochaine, et on a l'intention d'augmenter les critères quant à la présence d'agents bilingues aux postes de contrôle.

M. Claude Gravelle: Vous dites qu'en 2007-2008, vous avez reçu 20 plaintes jugées recevables. Ce n'est pas beaucoup, mais on sait que ce n'est pas tout le monde qui se plaint.

Je suis certain que vous ne pourrez pas répondre à ma question. Combien de personnes ne se sont pas plaintes? S'il y en a 20 qui se sont plaintes, c'est beaucoup trop car je suis certain que le nombre est beaucoup plus grand.

M. Yves Duguay: C'est un très bon argument, et je vous remercie de l'avoir soulevé. Effectivement, il nous manque des données. On a beaucoup amélioré notre système de gestion en allant chercher des données par l'entremise de nos agents de surveillance. En fait, il nous manque la rétroaction du public. On est en train d'essayer d'élaborer un système où les voyageurs, en quittant le poste de contrôle, auraient un numéro 1-800 ou un contact d'*Instant Messaging* pour nous communiquer leur rétroaction.

Les 24, 21 et 14 plaintes reçues au cours des dernières années ont fait l'objet de la même méthode d'enquête, qu'elles aient rapport aux langues officielles ou à une infraction à la sécurité. Je revois moi-même chacune des plaintes et chacune des lettres avant de répondre aux gens concernés. On considère cette question très sérieusement parce que, pour nous, une plainte sert à améliorer notre service.

M. Claude Gravelle: Essayez-vous d'avoir du personnel bilingue dans chaque aéroport en tout temps?

M. Yves Duguay: Nous sommes requis par la loi d'offrir des services bilingues dans 38 des 89 aéroports où nous oeuvrons en ce moment. Dans mon allocution, j'ai mentionné qu'avec le nombre de candidats bilingues qu'on a pu recruter et qui seront transférés de façon temporaire à Vancouver, nous aurons la possibilité d'offrir les services bilingues, même dans les sites temporaires, dans les deux régions restreintes, dans les zones de sécurité à Vancouver. Alors, cela va nous permettre d'augmenter notre présence bilingue au-delà de ce qui est requis par la loi.

• (0930)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Gravelle.

J'ai une petite question. Vous dites qu'il y a un employé bilingue par point de fouille. Combien d'employés y a-t-il à un point de fouille?

M. Yves Duguay: Cela variera durant la journée, s'il s'agit des heures de pointe ou non. Par exemple, à celui d'Ottawa, si six lignes sont ouvertes en même temps, on peut avoir de 24 à 30 employés à la fois. Cela varie. C'est le minimum.

Le président: À un point de fouille, il peut y avoir six lignes. Cela veut dire qu'il y a un employé bilingue. Je pense que c'est assez clair.

M. Yves Duguay: C'est le minimum.

Cependant, comme j'expliquais à M. Nadeau...

Le président: Il n'y a pas un employé bilingue par ligne.

Sur une ligne, combien y a-t-il de personnes?

M. Yves Duguay: Il y a quatre ou cinq personnes, selon les types d'aéroport.

Le président: Il y a quatre à cinq personnes par ligne de fouille et un point de fouille peut compter jusqu'à six lignes. Il y a un employé bilingue par point de fouille. Cela peut aller jusqu'à six lignes.

M. Yves Duguay: Oui, et 17 p. 100 des agents de fouille sont bilingues. Il y a toujours plus qu'une personne bilingue présente au point de fouille.

Le président: Avez-vous dit que 17 p. 100 de vos employés sont bilingues?

M. Yves Duguay: Dix-sept pour cent des agents de fouille sont bilingues.

Le président: C'est donc 17 p. 100 des 6 000 personnes. C'est parfait.

M. Pablo Rodriguez: Précisons: il n'y a pas un employé bilingue par ligne, n'est-ce pas?

Le président: Non, un point de fouille peut comprendre jusqu'à six lignes, qui comportent quatre employés chacune.

M. Pablo Rodriguez: Il ne faut pas qu'ils aillent aux toilettes!

Des voix: Ah, ah, ah!

Le président: Madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): Bonjour. C'est très intéressant, surtout que cela va très vite pour les Jeux

olympiques. À la lumière de ce que vous venez de me dire, j'espère que personne ne vivra d'urgence, parce que cela ne sera pas drôle.

Je suis un peu étonnée qu'il y ait seulement une personne bilingue par ligne de fouille. On est en 2009 et tout le monde au sein du Comité permanent des langues officielles trouve très important que le service dans les deux langues soit offert plus qu'adéquatement. Cela m'étonne toujours de voir qu'il est si difficile de trouver des gens parfaitement bilingues en 2009. Cela étant dit, je sais que tout le monde ici travaille très fort pour les services en français, quand on parle de langues officielles. On a souvent de la difficulté à se faire répondre en français dans certains aéroports.

On parle souvent des petits aéroports qui ont un trafic de moins d'un million de personnes. Je sais que votre agence, dernièrement, a fait un sondage pour évaluer la demande dans les deux langues officielles, dans 71 petits aéroports.

Pouvez-vous nous donner des informations sur ce sondage? Quels changements comptez-vous apporter, à la suite des résultats de ce sondage, surtout pour les petits aéroports qui sont loin? Souvent, « oui » et « non », ça va. Par contre, quand on demande un café, ils ne savent pas que, café et *coffee*, c'est la même chose.

M. Yves Duguay: Non, je ne suis pas au courant de cette étude. Je ne peux que vous dire que 38 aéroports sont identifiés. Au moins 9 aéroports ont un trafic supérieur à un million de passagers et où le service bilingue est requis. Dans les autres cas, il s'agit d'aéroports où il y a moins de trafic de passagers mais où l'offre pour un service bilingue est supérieure ou égale à 5 p. 100. Je ne pourrais pas vous dire d'où vient cette étude ou quelles en étaient les conclusions, mais je sais que nous avons 38 aéroports désignés en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Mme Sylvie Boucher: Dans ce cas, je vous poserai une autre question. Pour vous, quelle est l'importance qu'il y ait des agents bilingues à tous les postes de sécurité? Portez-vous moins d'attention et affectez-vous moins de ressources à des régions qui ne sont pas considérées comme bilingues?

M. Yves Duguay: Pour nous, l'offre active fait partie de l'approche totale du service à la clientèle. Lorsqu'on rencontre les agents de fouille, les contractants, on leur dit toujours que, pour les gens qui voyagent dans les aéroports de nos jours, c'est une expérience assez stressante. Une des meilleures façons de souhaiter la bienvenue à un client — parce que vous payez tous pour être fouillés —, c'est de dire « *Hello*, Bonjour » avec un sourire. Cela atténue un peu la tension qui peut exister, surtout dans les plus grands aéroports. Pour ma part, l'offre active, c'est important parce que c'est non seulement une obligation, mais une très belle approche au chapitre du service à la clientèle.

Focalise-t-on plus particulièrement sur les régions où l'on doit offrir le service? Certainement. A-t-on des agents bilingues dans d'autres aéroports? Oui, mais comme je vous le disais, nos contrats sont à revoir en ce moment. Nous travaillons sur un appel d'offres pour 2010. Les exigences minimales dont on a fait référence plus tôt, c'est-à-dire un employé bilingue par point de fouille, seront changées parce que cela ne fait plus du tout référence à la réalité du trafic aérien auquel on fait face de nos jours.

J'aimerais changer les contrats plus rapidement, mais des processus doivent être suivis. Je peux vous garantir que, lors du prochain appel d'offres, les exigences linguistiques seront augmentées dans les contrats.

• (0935)

Mme Sylvie Boucher: Donc, si ce n'est pas un employé bilingue par point de fouille, ce sera combien?

M. Yves Duguay: Il reste à établir le ratio par ligne, et je n'aimerais pas m'avancer là-dessus tant que je n'aurai pas eu la chance d'en discuter avec mes collègues.

Mme Sylvie Boucher: D'accord. Vous feriez un bon politicien, vous patinez!

Des voix: Ah, ah, ah!

Mme Sylvie Boucher: J'aurais une autre question.

Le président: Il vous reste 30 secondes.

Mme Sylvie Boucher: C'est fini, seulement 30 secondes?

Dans les régions dites orphelines, est-il possible d'avoir des services dans les deux langues officielles dans les petits aéroports, aux Îles-de-la-Madeleine par exemple?

M. Yves Duguay: Aux Îles-de-la-Madeleine, je pense que vous n'aurez aucune difficulté à avoir du service en français.

Mme Sylvie Boucher: Je peux vous affirmer que moi, j'en ai eu, juste en demandant un café. En fait, ce n'était pas moi; c'était quelqu'un qui était avec moi qui a courtoisement demandé un café et à qui on a répondu: « *I don't speak French.* »

M. Yves Duguay: Nous n'offrons pas le service de café aux points de fouille; c'est peut-être quelqu'un d'autre.

Mme Sylvie Boucher: Non, mais n'empêche que c'était aux Îles-de-la-Madeleine. Au point de fouille, parfois, on ne nous pose même pas de questions.

Des voix: Ah, ah, ah!

Le président: Merci, madame Boucher.

Les membres sont de bonne humeur ce matin! Il n'en reste pas moins qu'on progresse et qu'on chemine. On passe à notre deuxième tour.

Monsieur D'Amours, vous avez la parole.

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

Merci, monsieur Duguay, de comparaître devant nous.

Vous avez parlé de l'exigence. J'espère que lorsqu'on va vous inviter de nouveau à comparaître devant le Comité permanent des langues officielles, vous ne nous direz pas que vous avez augmenté l'exigence de un employé bilingue à deux. Lorsqu'on aura terminé, aujourd'hui, s'il y a un message que vous vous devez de retenir, c'est que c'est important d'améliorer cela.

Vous avez dit qu'on payait pour cela. Or, justement, si je paie pour cela, en tant que Néo-Brunswickois, pourquoi ne puis-je pas recevoir le service? Vous l'avez dit vous-même. Selon l'exigence, la proportion de 3,33 p. 100 correspond à 1 employé bilingue pour 30 personnes. Un peu plus tôt, c'était bien beau les plaisanteries sur les toilettes, à savoir si une personne va aux toilettes... La réalité, c'est quand même cela. Comment se font alors servir deux francophones qui arrivent en même temps? On peut se poser des questions. Votre société est une société d'État. À un moment donné, il faut se prendre au sérieux à ce sujet. Aussi, je dois mentionner certaines choses, aujourd'hui.

D'abord, vous dites que vous allez réaffecter ailleurs des employés de différents endroits. Qu'arrivera-t-il à ces endroits? Il va y avoir une pénurie d'effectifs, on n'y offrira plus le service en français. Actuellement, en ce qui concerne ce système, la réalité est telle que

si vous faites cela, si vous êtes obligé de faire ces affirmations, c'est parce que vous avez été incapable de satisfaire aux exigences minimales et d'offrir du service.

Je vais aller un peu plus loin. Je sais que ça va faire sourire Mme Boucher. On a voulu y faire allusion plus tôt. Il s'agit d'une expérience que j'ai vécue avec Air Canada Jazz. L'histoire est simple. On avait écrit sur une porte: « *Do not smoke in lavatory* ». En français, on avait écrit: « Ne pas fumer les toilettes. » Après avoir répété cela, j'ai finalement reçu une lettre de Jazz me disant qu'on faisait une vérification complète dans tous les appareils.

Aujourd'hui, je vais répéter ce qui m'est arrivé à Winnipeg. En le répétant, on va peut-être finir par avoir du service. Je faisais la queue au comptoir, à Winnipeg, où il y avait une belle petite affiche qui disait « Bilingue ». J'ai toujours parlé en français et je me suis pourtant toujours fait répondre en anglais. Comme par hasard, c'est moi, le chanceux, qui ai été obligé de subir une fouille manuelle. C'était quand même limité, car je gardais mes vêtements. Alors que j'étais sur un petit tapis, on m'a fait lever les bras, etc. Le petit monsieur a commencé à me parler en anglais. Je lui ai répondu que je m'excusais, mais que je voulais avoir du service en français. Rendu à ce point, n'importe qui veut s'assurer de comprendre ce qu'on lui fait ou ce qu'on lui dit; on ne veut pas être dans de mauvais draps. Cela a fait toute une histoire: il s'agissait de trouver un petit monsieur qui puisse venir me parler. Vous avez sûrement déjà entendu parler de mon histoire. Je l'espère. Sinon, quelqu'un n'a pas rapporté les faits. Car cela fait au moins 10 fois que je la raconte ici. Ce petit monsieur m'a alors demandé si je voulais avoir un « massage »!

Des voix: Ah, ah, ah!

M. Jean-Claude D'Amours: Sur la base de votre proportion de 3,33 p. 100, monsieur Duguay, parmi tous les employés que vous représentez, qu'ils soient contractuels ou non, c'était cette personne en particulier qui était censément bilingue. Trouvez-vous cela acceptable? Sur la base de votre proportion de 3,33 p. 100 — un employé sur 25 ou 30 —, c'était là le service auquel j'ai eu droit. Estimez-vous que c'est un service bilingue? J'ai payé pour ce service.

• (0940)

M. Yves Duguay: Puis-je commenter la première partie de votre question?

M. Jean-Claude D'Amours: J'aimerais que vous commenciez par la dernière, si ça ne vous dérange pas.

M. Yves Duguay: Si vous le voulez.

Vous parlez de constance dans le service. D'abord, je dois vous dire que la phrase utilisée par l'employé n'était pas adéquate. Cependant, je ne suis pas prêt à refuser d'encourager les gens à performer dans une langue qui n'est pas la leur et qui font les efforts nécessaires. Ces efforts ne sont peut-être pas encore adéquats. Ces gens ont au moins fait les efforts nécessaires.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur Duguay, dans votre contrat, vous garantissez qu'il y aura une personne bilingue. Il y a une différence entre apprendre le français et être bilingue. Il y a une différence entre mon profil linguistique lorsque j'ai commencé à apprendre l'anglais et celui d'une personne bilingue. Si c'est le préalable du contrat, on n'est alors pas dans un modèle d'apprentissage; vous fournissez les services d'une personne bilingue.

M. Yves Duguay: Monsieur D'Amours et monsieur Blaney, si vous me le permettez, je dois vous dire que je vous ai induits en erreur. Il s'agit de « un personnel de contrôle bilingue » au minimum, et il s'agit d'un nombre adapté de « personnel de contrôle bilingue » selon le pont de fouille. J'ai donné un exemple: à Ottawa, il y avait 10 personnes bilingues. Je m'excuse si je vous ai induits en erreur. Heureusement, mes collègues m'ont corrigé à la dernière minute.

Vous m'avez posé une excellente question sur les Jeux olympiques. Puis-je y revenir? Le programme voulant que nous déplaçons 350 personnes pour les Olympiques est un programme de reconnaissance pour des agents de fouille exceptionnels, qui ont fait du bon travail, qui vous ont notamment servis, qui ont servi les passagers dans les deux langues officielles.

Cela étant dit, puisque nous les avons recrutés — plusieurs sont originaires des Maritimes, car, heureusement, nous y avons beaucoup de personnel bilingue —, ces agents sont remplacés par des gens bilingues. Nous allons offrir le même service adapté aux points de fouille, comme je viens de le mentionner, qui est supérieur à la limite de un par point de fouille. Il s'agit d'un programme qui me tient à coeur. Trop souvent, on a tendance à dénigrer le travail des agents de fouille. C'est très difficile, et on aime reconnaître ceux qui...

Le président: Merci.

M. Jean-Claude D'Amours: J'aimerais simplement obtenir une information, monsieur le président.

Est-ce possible d'obtenir le nombre de personnes bilingues travaillant pour chaque aéroport désigné et pour chaque contractuel?

Le président: Si c'est possible, monsieur Duguay, vous pouvez remettre au greffier toute information pertinente que vous voulez.

Cependant, je voudrais vous donner la chance de clarifier une chose. Si j'ai bien compris, il peut y avoir, par exemple, six lignes de fouille par point de fouille.

M. Yves Duguay: Et même plus.

Le président: Et à chaque ligne de fouille, il y a quatre personnes présentes.

Combien d'employés bilingues y a-t-il par point de fouille?

M. Yves Duguay: Il y a des exigences minimales, mais il y a aussi un nombre d'employés affectés au contrôle bilingue, selon le type d'aéroport et selon le point de fouille. Je sais que le minimum est de un, mais on me dit qu'à Ottawa, sur 35 ou 40 employés, il y a habituellement 10 employés bilingues aux points de fouille. Par contre, si on va dans un plus petit aéroport, le nombre d'employés bilingues sera moindre, comme madame le mentionnait plus tôt.

Le président: Je croyais qu'il y avait au moins un employé bilingue par ligne de fouille. Je pense que vous nous fournirez des précisions là-dessus.

• (0945)

M. Yves Duguay: Je pourrais peut-être vous remettre un document à cet égard, avec des détails très précis.

Le président: D'accord. Cela va clarifier la question.

Madame Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Comme vous pouvez le voir, ici, au Comité des langues officielles, on est très inquiet de la situation.

Vous dites qu'il y en a 10 à Ottawa. Comment se fait-il qu'il n'y ait pas un employé qui soit capable d'aller en chercher un autre qui est censé être bilingue? Les 10 sont-ils aux toilettes en même temps? Cela n'a pas de bon sens, c'est impossible. Quelque chose ne fonctionne pas dans ce que vous dites.

Quant à vos points de fouille, il s'agit juste qu'un avion d'Air France arrive alors qu'il y a un seul employé bilingue pour que ce dernier fasse une dépression nerveuse. Ces gens ne parlent pas anglais. Comment allez-vous fonctionner? Ça n'a pas d'allure. Je trouve cela absolument aberrant.

De plus, vous ne nous donnez pas de vraies informations techniques. Vous nous dites qu'il y aura une personne. Vous ne pouvez pas nous dire combien il y aura de postes de fouille. Ce n'est pas clair, votre affaire! On voudrait des choses claires, nettes et précises. Est-ce possible de nous donner cela, plutôt que de nous parler des normes, de ci et de ça? On n'a rien. Donnez-nous vraiment des indications précises. Je peux vous dire que ça va ruer tout à l'heure.

En ce qui concerne les plaintes, je pense que M. Gravelle a tout à fait raison: les voyageurs étrangers qui viendront aux Jeux olympiques ne porteront pas plainte. Ils ne sauront même pas où porter plainte. Alors, que feront-ils si on ne leur offre pas un service adéquat? Je suis très inquiète de voir deux ou trois avions remplis de francophones se poser alors qu'il n'y aura pas de service bilingue. Les gens vont se demander où ils sont, alors qu'ils pensaient être au Canada, dans un pays bilingue. Or ils n'auront pas de services dans leur langue.

Il y a un autre problème. Quand une femme arrive au service de fouille, monsieur Duguay, elle a le droit de réclamer que la fouille soit faite par une femme. Offrez-vous des services adéquats pour cela aussi? Je ne veux pas me faire fouiller par un homme qui, en plus, ne me parle pas dans ma langue. Je demanderais que ce soit fait par une femme. Ce service sera-t-il disponible, monsieur Duguay? Cela a-t-il été pris en compte dans vos calculs sur le personnel requis?

M. Yves Duguay: Je commencerai par répondre à la première partie de votre question. Vous faites référence à une performance individuelle et corporative d'un fournisseur de services, à la conformité et à l'élément de surveillance. Des incidents font en sorte que des gens ne suivent pas les procédures normales d'exploitation, comme dans le cas que M. Nadeau a mentionné. Dans ce cas, M. Nadeau avait clairement expliqué quelles sont nos procédures. Il faut que ces personnes réfèrent le passager à un collègue bilingue.

Y aura-t-il des incidents où notre service ne sera pas conforme aux attentes? Comme je vous l'ai dit, on a augmenté notre performance de 88 p. 100 à 94 p. 100. Ce n'est pas fini. Il faut continuer à s'améliorer. Sera-t-on parfait? On vise la perfection. Je ne garantis pas qu'on sera parfait chaque jour.

En ce qui a trait à la possibilité pour une femme d'être fouillée par une femme, nous avons planifié cela. Cela fait partie de nos politiques. Non seulement vous pouvez être fouillée par une femme, mais vous devez l'être. C'est une obligation et cela peut être fait dans un endroit privé, à l'abri des regards des autres voyageurs. Alors, c'est un service que nous offrons et c'est une de nos procédures normale d'exploitation.

Mme Monique Guay: Sera-t-elle bilingue?

M. Yves Duguay: Quant à savoir si la dame en question sera bilingue, je vous dirai que dans la plupart des grands aéroports, ce sera possible. Dans les plus petits aéroports, il y aura une personne bilingue, mais il est possible que ce ne soit pas une femme. Chose certaine, la fouille doit être faite par une personne du même sexe, c'est une obligation.

Mme Monique Guay: Personnellement, si j'arrive dans un aéroport et qu'on n'est pas capable de me fouiller en français, c'est bien dommage, mais je vais exploser, et vous aurez toute une plainte. C'est inacceptable, surtout quand des étrangers viennent au Canada pour assister aux Jeux olympiques, pour célébrer et pour encourager les olympiens, tant de leur pays que du nôtre. Le premier accueil, c'est ça. S'ils ne sont pas bien reçus là, je regrette, mais ça donnera une bien mauvaise image et ça laissera un mauvais goût à la personne qui sera venue ici en voyage.

Alors, vous avez beaucoup de travail à faire. Je pense que vous n'êtes pas de tout rendus là où on pensait que vous seriez rendus. Je ne sais pas comment vous allez réussir à atteindre ces objectifs pour les Jeux olympiques. Et il faut que ces services soient maintenus après les Jeux olympiques.

• (0950)

M. Yves Duguay: Je peux vous dire que je suis très confiant, que je crois que nous pourrions répondre à toutes les exigences linguistiques durant les Jeux olympiques.

Vous avez parlé de portail. La plupart des voyageurs vont arriver à Toronto, à Montréal ou directement à Vancouver. Il n'y a aucun problème quant à la certitude de pouvoir offrir des services bilingues non seulement en vertu du fait que nous allons doter les postes adéquatement, mais aussi en vertu du fait que nous ferons une surveillance accrue des opérations, non seulement pour ce qui touche l'offre bilingue, mais, naturellement, pour ce qui est du fait que nous allons vivre une situation où le niveau de sécurité sera élevé, puisque la menace sera plus élevée. Notre surveillance sera donc accrue. Notre surveillance sera non seulement en matière de sûreté, mais aussi au chapitre du service à la clientèle. Alors, je n'ai aucun doute que nous allons satisfaire aux exigences, que nous allons relever ce défi et que nous allons faire du bon travail lors des Jeux olympiques.

Le président: Merci, madame Guay.

[Traduction]

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

Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC): Merci, monsieur le président, et merci à vous, monsieur Duguay, de comparaître aujourd'hui devant nous.

Je sais, comme vous l'avez dit, que beaucoup de travail a été effectué à cet égard, et nous l'apprécions. Je sais que vous ne vous trouvez pas exactement où vous voudriez être en ce moment, mais diriez-vous que des progrès énormes ont été réalisés au cours des 10 dernières années de ce processus visant à accroître le nombre de services bilingues?

M. Yves Duguay: Oui. Merci beaucoup pour votre question.

Je serai très honnête; il reste du travail à faire. Cependant, si je regarde les données, les commentaires et la rétroaction que nous recevons, en général ils sont de plus en plus positifs, et ce que nous tentons d'accomplir ne peut être fait du jour au lendemain. Il s'agit d'un changement de culture. Il arrive très souvent que les agents de contrôle embauchés par les fournisseurs de services l'aient été dans une optique de sécurité, et oui, nous sommes un organisme de sécurité, mais après tout, nous travaillons auprès des gens. Nous embauchons des gens pour en contrôler d'autres, et c'est un changement important que nous tentons d'apporter à la culture.

Les langues officielles sont un des éléments de cette approche que nous privilégions à l'égard du service à la clientèle, et je suis très heureux de dire que, selon moi, nous enregistrons des progrès marqués. Il reste encore beaucoup de travail à accomplir, mais nous nous concentrons sur les Olympiques et nous essayons de nous entraîner comme des olympiens pour faire en sorte de donner le meilleur rendement possible en février et en mars prochains.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Merci.

Vous avez également mentionné que lorsque vous embauchez des employés, ils ne sont pas toujours bilingues, qu'un certain pourcentage d'entre eux sont unilingues, mais qu'une fois qu'ils ont été embauchés, on leur donne l'occasion de perfectionner la langue officielle dans laquelle ils ne sont pas déjà à l'aise; de quelles façons s'y prend-on?

M. Yves Duguay: Notre façon de fonctionner à l'ACSTA est d'élaborer des programmes de formation et de les offrir aux agents de contrôle. Nous leur offrons de la formation dans la langue officielle de leur choix partout au Canada. Nous avons des unités de formation dans toutes les provinces importantes et nous offrons ce type de formation.

Pour être bien honnête avec vous, dans la prochaine demande de proposition, nous devons, entre autres, veiller à ce qu'un modèle de gouvernance et une structure soient en place avec les fournisseurs de service pour qu'ils aient une division des ressources humaines appropriée afin de promouvoir non seulement la participation des agents de contrôle, ce qui, selon moi, est essentiel, mais également la formation et le perfectionnement, dont la formation linguistique, et ce sont des éléments qui feront partie de la prochaine demande de proposition.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Les agents ont-ils accès à de la formation dans leur région ou doivent-ils se déplacer?

M. Yves Duguay: À un moment donné, ils doivent se déplacer. Nous disposons de centres de formation régionaux, alors aux termes du contrat, nous couvrons les coûts des déplacements et de l'hébergement que doivent assumer les agents de contrôle.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Nous remarquons qu'à l'ACSTA, pour que les gens comprennent mieux, on portera des épinglettes pour indiquer sa langue et on offre au personnel différentes publications en vue de renforcer les exigences linguistiques et la formation. Croyez-vous que cela continuera après la fin des Jeux?

M. Yves Duguay: Effectivement. Vous verrez cette épinglette bilingue. Vous verrez également une épinglette olympique. Comme je l'ai mentionné plus tôt, il était très important que nous trouvions une façon de reconnaître et de récompenser l'excellence des 350 agents de contrôle que nous avons trouvés. Alors tous les agents de contrôle porteront une épinglette olympique, et nous avons créé un nouvel insigne qui portera le nom de l'agent ainsi que les langues qu'il parle. Comme je l'ai mentionné plus tôt, bon nombre d'entre eux parleront aussi d'autres langues étrangères.

Nous voulons conserver ce programme. Nous voulons nous assurer que les prochains fournisseurs de services — ceux qui participeront à l'appel d'offres l'an prochain — auront des programmes de RH visant à encourager la participation des employés par le truchement d'un programme de récompense et de reconnaissance.

• (0955)

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Oui, il est très important de montrer aux visiteurs étrangers qui viendront ici que nous sommes une nation amicale et prête à les accepter.

Le président: Merci, madame O'Neill-Gordon.

[Français]

Monsieur Duguay, dans votre exposé, vous avez bien expliqué que l'ACSTA est née à la suite des attentats du 11 septembre 2001. Est-ce possible, dans un premier temps, que l'accent ait été mis davantage sur la sécurité? Vous parlez maintenant d'un changement de culture, de rattrapage. Y a-t-il toujours eu un champion des langues officielles à l'ACSTA, dès le premier jour, ou ce poste a-t-il été créé par la suite?

M. Yves Duguay: Je ne pourrais pas vous dire qu'elle a été la situation depuis 2002, mais je sais que mon P.-D. G., M. McGarr, était auparavant le champion des langues officielles. Je ne sais pas durant combien d'années il a occupé ce poste. Il m'a transféré le bâton du pèlerin lorsqu'il a été nommé président de l'ACSTA.

Je dois dire que vous avez fait une bonne analyse. Lors des incidents survenus le 11 septembre, j'étais moi-même à Air Canada. La réaction première a été une réaction de sûreté. On a mis bien des choses de côté pour se concentrer sur la sûreté. À mon avis, ce que l'on essaie de démontrer aux agents de fouille lorsqu'on les rencontre, c'est que si on est excellent sur le plan du service à la clientèle, on sera encore meilleur sur le plan de la sûreté, parce qu'on va se concentrer sur les personnes.

Je suis d'avis qu'un crayon ou un couteau ne constitue pas nécessairement une menace s'il est entre mes mains, mais il peut devenir une menace s'il est entre les mains de quelqu'un d'autre. Pour avoir ce genre d'approche axée sur la gestion du risque, il faut avoir une interaction avec le public. Parfois, les agents de fouille nous critiquent et nous disent que nous passons trop de temps à parler de service à la clientèle plutôt que de sécurité. On leur répète souvent que s'ils font un excellent travail sur le plan du service à la clientèle, ils seront excellents sur le plan de la sécurité. C'est ce changement de culture que l'on essaie d'implanter, mais ça va prendre un peu de temps. Malgré tout, on voit poindre à l'horizon des lueurs qui sont très positives.

Le président: Merci.

Monsieur Gravelle.

M. Claude Gravelle: Je veux seulement clarifier une chose. Je ne sais pas si j'ai mal compris. Je n'ai pas de doctorat; il n'y a pas de lettre à la suite de mon nom.

Avez-vous bien dit que sur 40 employés à Ottawa, il y en a 10 qui sont bilingues?

M. Yves Duguay: C'est l'information que j'ai obtenue de mes collègues.

M. Claude Gravelle: Cela correspond à 25 p. 100, dans une ville, un secteur bilingue, où il y a pas mal de français.

M. Yves Duguay: Monsieur Gravelle, il y en a 10 au minimum, mais il arrive qu'il y en ait davantage, selon les quarts de travail.

M. Claude Gravelle: Tout de même, un minimum de 10, ce n'est pas beaucoup, surtout dans une ville comme Ottawa et surtout si on tient compte de Gatineau et Hull.

S'il y en a 10 sur 40 ici, à Ottawa, je me demande combien il y en a à Toronto, à Vancouver et à des endroits qui ne sont pas bilingues. Je trouve que 10 sur 40, ce n'est pas beaucoup. À Toronto et à Vancouver, il doit y en avoir pas mal moins.

M. Yves Duguay: Je n'ai pas ces détails avec moi, mais je serais heureux de partager avec vous ce genre d'information.

Le président: Vous n'avez qu'à l'envoyer à notre greffière.

M. Claude Gravelle: M. D'Amours a dit, un peu plus tôt, que 350 employés avaient été transférés des autres aéroports. Quelle est la situation dans les aéroports qui ont perdu ces employés bilingues? Il ne doit plus y avoir beaucoup d'employés bilingues.

M. Yves Duguay: Naturellement, c'est un tout. Comme je vous l'ai dit, c'est d'abord un programme d'excellence qui vise à récompenser les gens dont le rendement a été excellent. On leur donne l'occasion de vivre l'expérience olympique. Dans le cadre de ce programme, on embauche plus de gens bilingues aux points où l'on retire ces personnes en particulier, pour remplacer ces dernières par des personnes bilingues. Les gens ne sont pas tous bilingues, mais il reste que 50 p. 100 des 350 employés le sont.

M. Claude Gravelle: Évidemment, vous avez fait beaucoup d'efforts pour qu'il y ait des employés bilingues à Vancouver, mais quelle sera la situation six mois ou un an après les jeux? Va-t-on revenir au même point que l'an passé ou qu'en 2006-2007? Les employés bilingues vont-ils repartir?

M. Yves Duguay: Pour couvrir adéquatement les Jeux olympiques de Vancouver, on fait appel à des employés qui proviennent de deux sources différentes. Ceux qui ont été embauchés localement vont rester sur place. Les 350 employés dont j'ai parlé seront affectés à 18 endroits temporaires où on nous a demandé notamment de nous charger de la fouille des passagers et des bagages dans le cas des hélicoptères, des hydravions, etc.

À la suite des discussions que nous avons tenues plus tôt ce matin, je peux vous dire que dans le cadre du prochain appel d'offres et des prochains contrats, nous avons vraiment l'intention d'insister sur la question des services bilingues et des services à la clientèle. Nous voulons trouver des partenaires qui vont cadrer adéquatement avec nous en vue d'offrir ces services. En les mesurant et en optant pour un contrat axé sur un modèle de rendement, il n'y a aucun doute que notre capacité d'offrir des services bilingues n'ira qu'en augmentant au cours des années à venir.

• (1000)

M. Claude Gravelle: Vous avez dit plus tôt que l'ACSTA comptait 500 employés.

M. Yves Duguay: Oui.

M. Claude Gravelle: Il y a aussi environ 6 000 personnes qui travaillent à contrat. De vos 500 employés, combien sont bilingues?

M. Yves Duguay: La moitié de nos employés sont bilingues.

M. Claude Gravelle: Ceux qui constituent l'autre moitié veulent-ils s'améliorer? En ont-ils la possibilité? Offrez-vous quelque chose en ce sens?

M. Yves Duguay: Oui, il y a des formations individualisées, selon le profil linguistique de la personne. Elles sont offertes à tous les employés, dans toutes les régions.

M. Claude Gravelle: Je pose cette question parce qu'il y a quelques semaines, des représentants des Forces canadiennes ont comparu devant le comité. Dans leur cas, le leadership vient du sommet et va vers le bas.

Ne pensez-vous pas que s'il y avait plus de personnel bilingue dans votre compagnie, ce serait préférable pour les contractants?

M. Yves Duguay: Je peux vous dire que notre comité de direction est entièrement bilingue.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Gravelle.

Nous allons maintenant passer à Mme Zarac.

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

Bonjour, monsieur Duguay. Bien entendu, la sécurité est votre premier devoir, à l'ACSTA. Par contre, si on n'est pas en mesure de communiquer, la sécurité ne peut pas être très efficace. La langue est donc très importante. Je vous félicite de votre programme de d'excellence destiné aux employés. Vous dites que seulement la moitié des 350 employés sont bilingues. Or l'objectif du comité est de s'assurer que les gens venus assister aux Jeux olympiques pourront obtenir des réponses dans leur langue. Le fait que seulement la moitié des 350 employés soient bilingues est un peu inquiétant. D'abord, je me demande si c'est suffisant, mais que dire des autres points d'accès, par exemple Ottawa et Toronto? Le nombre de personnes bilingues a-t-il été augmenté là aussi?

M. Yves Duguay: Je vous remercie de la question. Au cours de la dernière année, nous avons passé beaucoup de temps avec nos fournisseurs principaux. L'enjeu de la discussion a toujours été le même: les Jeux olympiques nous donnent une occasion en or de faire valoir nos services, de montrer ce que nous pouvons faire. C'est le cas également des fournisseurs de services. Ce sont des compagnies indépendantes qui cherchent à obtenir d'autres contrats, naturellement. Or un des objectifs principaux est d'assurer que les gens sont bien reçus, et ça commence par les langues officielles.

Vous me demandez si 175 employés sur 350 est une proportion suffisante. Il faut tenir compte de ce que nous allons faire, de la façon dont nous voulons offrir le service. Naturellement, c'est sous réserve que les gens suivent les procédures normales d'exploitation, ce qui n'était pas le cas de M. Nadeau, par exemple.

Il va y avoir une surveillance. Nous allons nous-mêmes être sur place. Nos employés vont effectuer une surveillance accrue des opérations, de façon à s'assurer que les procédures normales d'exploitation sont bien appliquées par les fournisseurs. Je serai moi-même sur place pendant la majeure partie des Jeux olympiques. Je vais parler aux employés pour leur faire comprendre à quel point le fait de travailler dans le cadre de ces Jeux olympiques est une belle occasion pour eux. Ce n'est pas souvent qu'on a la chance de se faire valoir et d'en profiter pleinement. Il faut susciter l'engagement des employés. Nos fournisseurs de services sont très engagés, en ce moment. Ils sont en train de recruter activement du personnel en vue d'engager de plus en plus de gens bilingues.

Mme Lise Zarac: Vous n'avez pas répondu à la deuxième partie de ma question à savoir si on a augmenté le nombre d'employés bilingues dans les autres postes de contrôle?

M. Yves Duguay: Dans les lieux de transit, par exemple, les gens qui vont voyager jusqu'à Vancouver... À Montréal, je n'ai pas le pourcentage, mais c'est au-dessus de 90 p. 100. Alors, il n'y a pas de problème.

À Ottawa, beaucoup de gens bilingues ont été engagés, ainsi qu'à Toronto. On parlait justement avec les gens de Garda, hier, qui ont

fait des démarches auprès des communautés francophones à Toronto, justement pour augmenter le taux de recrutement. Aeroguard, à Vancouver, a fait un excellent travail pour recruter des gens. Donc, nous n'avons pas encore atteint le nombre de gens visé, mais beaucoup d'efforts ont été faits pour améliorer cette capacité d'offrir des services bilingues.

• (1005)

Mme Lise Zarac: Nous aussi, au comité, on espère que ces efforts vont se poursuivre même après les Jeux olympiques.

Vous avez dit que vous aviez une équipe qui faisait la vérification des principaux aéroports. Pourriez-vous me nommer ces aéroports et me dire à quelle fréquence se fait cette vérification?

M. Yves Duguay: Transports Canada a placé les aéroports dans trois groupes: le premier, ce sont les aéroports principaux, c'est-à-dire Halifax, Montréal, Ottawa, Toronto, Winnipeg, Calgary, Edmonton, Vancouver. Nous sommes en permanence dans ces aéroports. Nous avons des gens qui font ces vérifications, cette surveillance des activités, sur une base quotidienne. Ces gens doivent aussi couvrir les aéroports de la région où ils travaillent, tels les aéroports de catégorie 2, que ce soit celui de Victoria ou celui de Québec.

Notre plan futur est justement de revoir notre structure régionale pour commencer à déployer des gens dans de plus petits aéroports — c'est relatif —, des aéroports de catégorie 2, comme ceux de Victoria, Kelowna, Québec, Moncton et Saint John, probablement. Éventuellement, nous aurons un modèle rapproché de surveillance des activités avec une fréquence qui va varier selon le personnel à notre disposition.

Mme Lise Zarac: Je sais qu'un sondage a été fait. Pourrions-nous obtenir les résultats du sondage qui a été effectué par l'ACSTA durant la dernière année?

Le président: Le sondage sera-t-il disponible bientôt, monsieur Duguay?

M. Yves Duguay: Oui, on me dit qu'il sera disponible bientôt.

Le président: Merci, madame Zarac.

Nous allons poursuivre avec M. Petit.

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

Bonjour, monsieur Duguay.

J'aimerais aborder l'aspect de la sécurité, ce que vous avez privilégié depuis 2001, c'est-à-dire qu'on a installé une certaine forme de contrôle qu'on appelle « à l'intérieur ». Cela veut dire que lorsque quelqu'un voyage à l'intérieur du Canada, il doit nécessairement franchir le poste de contrôle, ce qui n'était pas le cas auparavant. Il n'y avait que la douane en rentrant au pays ou la douane américaine en sortant du Canada pour entrer aux États-Unis. Il s'agit donc d'une modification très importante.

J'ai parlé à un député libéral de Vancouver, M. Dosanjh, qui a participé à un reportage à Radio-Canada, — je ne sais pas si vous l'avez vu — qui montre une personne arrivant de l'Inde à Vancouver. Elle ne parle que le hindi et ne parle pas anglais. Elle va se faire répondre en hindi à l'aéroport et elle pourra ensuite fonctionner en hindi à Vancouver.

Une question se pose par rapport à ce qui existe présentement. On ne voudrait pas que le travail que vous tentez de faire — et je pense que c'est tout à votre honneur de faire en sorte d'avoir des gens bilingues — ne se limite qu'à Vancouver et qu'ensuite, il n'y ait pas d'autres résultats. Vous remarquerez qu'on est exigeants vis-à-vis de vous.

On a eu l'occasion de rencontrer des représentants de l'armée à trois reprises. Ils nous ont indiqué quel genre de manuels didactiques ils utilisent, comment ils offrent les cours, etc. Je sais que votre compagnie n'est pas une école, mais comment vous y prenez-vous pour avoir le personnel bilingue nécessaire pour répondre à tous les besoins — parce que les aéroports doivent être dotés de façon à répondre à vos propres normes? Qu'est-ce que vous offrez à votre personnel? Avez-vous une école, un endroit où ils peuvent apprendre, de quel genre de manuels vous servez-vous? Est-ce que « Hello, Bonjour », c'est tout ce que vous leur demandez de savoir? J'espère que non.

Qu'avez-vous à offrir à ces gens, actuellement? Vos sous-traitants, de quels outils profitent-ils? Êtes-vous au courant de cela?

• (1010)

M. Yves Duguay: D'abord, j'aimerais faire une distinction entre le modèle militaire et le nôtre. Nous fonctionnons sur la base de contrats. Ces gens ne sont pas nos employés. C'est une question de relations de travail. On essaie de ne pas s'immiscer dans la supervision et la gestion de ces ressources.

De notre côté, nous avons effectivement des écoles, des centres de formation. Nous offrons la formation en français et en anglais. Cependant, nous n'offrons pas de formation en langue seconde, à moins que ce ne soit pour nos propres employés. Ceux-ci ont accès à une formation en langue seconde, que ce soit sur une base individuelle ou dans des classes. Pour nos employeurs, il y a des exigences contractuelles quant à la dotation de postes bilingues.

Quant à l'offre active à laquelle vous faites référence, on a préparé un module de formation qui est utilisé en ce moment. Chaque employé devra passer au travers de ce module de formation avant les Jeux olympiques. Ce n'est pas un cours de langue, mais c'est un rappel opportun pour souligner notre obligation quant à l'offre active et au suivi de celle-ci.

Bien souvent — vous avez sans doute remarqué la même chose —, je vois, lorsqu'on a le « Hello, Bonjour » et qu'on commence à parler en français, que les gens ont tendance à geler sur place. Leur réflexe est d'aller chercher le collègue qui parle français, car il y a un ou une collègue qui parle français aux points de fouille. C'est ce processus, dont on a parlé plus tôt, qu'on est en train de remémorer aux gens. On leur rappelle ce qui doit être fait.

Je ne sais pas si ça répond à votre question.

M. Daniel Petit: Vous dites que vous offrez des cours à vos employés. À quel endroit? Qu'est-ce que c'est? Leur offrez-vous beaucoup d'heures ou s'agit-il simplement de leur donner une heure de cours pour ensuite leur dire qu'ils sont bilingues, qu'ils peuvent dire « yes », « no », « toaster », et c'est fini. Ce n'est pas ce que je veux. Quel genre de cours donnez-vous? Êtes-vous en mesure de nous les décrire?

M. Yves Duguay: On pourrait vous donner plus de détails quant à la formation linguistique à l'ACSTA. C'est fait sur engagement, c'est presque un contrat. Si un employé n'est pas bilingue, il s'engage, en occupant ce poste, à devenir bilingue dans un délai de deux ans. On s'assoit avec l'employé et on lui dit que pour arriver à ce point, il

devra recevoir tel genre de formation. On fait cela à l'ACSTA, mais on ne fait pas cela avec les employés contractuels.

Le président: Merci.

M. Daniel Petit: Avez-vous un plan de cours? Pourriez-vous nous le fournir? Est-ce confidentiel? Je suppose que non.

M. Yves Duguay: Non, ce n'est pas confidentiel, mais c'est une formation très individualisée. C'est selon le type de poste occupé, selon la capacité de la personne. Le type de formation varie.

M. Daniel Petit: Merci.

Le président: Chose certaine, si vous souhaitez nous acheminer des informations quant aux programmes de formation pour vos employés, nous allons les faire parvenir aux membres du comité. Merci.

On va maintenant terminer le troisième tour de table avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Monsieur Duguay, je suis bien heureux que vous soyez venu ce matin. Il aurait été bien que votre P.-D. G. soit là aussi. Je comprends que vous êtes au bâton ce matin pour défendre des gens qui prennent des décisions. Ce n'est pas vous qui prenez les décisions de prime abord; ce sont vos patrons. Vous avez la responsabilité des dossiers. Cependant, si on ne peut pas rencontrer le leadership, celui qui est en haut, pour lui dire ce qu'on pense, à un moment donné, les ordres que vous recevez... Je ne suis pas toujours certain de la volonté de vouloir améliorer les choses et je vais vous dire pourquoi.

Vous avez dit certaines choses plus tôt. Par exemple, le 11 septembre 2001 — cela fait huit ans —, des éléments ont été mis en place. Je comprends, mais il y a huit ans de cela. Si cela prend huit ans à votre organisme, à l'ACSTA, pour comprendre que vous avez une obligation... Les tiers ont également une obligation, vous l'avez dit plus tôt. Ne venez pas nous dire que, parce que ce sont des tiers, c'est peut-être compréhensible qu'ils ne soient pas trop forts en français et que certains gèlent lorsqu'on leur parle français. Ça, c'est anormal.

Lorsqu'on veut un médecin dans un hôpital ou dans une régie médicale, on s'assure qu'il a ses documents, ses papiers qui prouvent sa formation en médecine. Si on veut quelqu'un dans un poste bilingue, il doit être bilingue. Qu'il gèle ou qu'il soit surpris d'apprendre que *there are people speaking French in Canada* — il y en a qui apprennent cela présentement —, ce n'est pas très rassurant. Je veux quand même que vous le sachiez. Vous n'êtes pas responsable de la chose, mais des gens devront se réveiller à un moment donné à autre chose que de juste remplir des obligations pour remplir des obligations. Vous offrez un service à une clientèle donnée, c'est un élément majeur.

Un autre élément est très important pour moi. On est à la veille des Jeux olympiques, on l'a dit plus tôt, vous en avez fait mention. Au lendemain de ces jeux, les efforts vont-ils continuer pour faire en sorte qu'on dépasse le ratio de 1 employé bilingue pour 24 personnes à Ottawa? La ville d'Ottawa est francophone dans une proportion de 15 p. 100; Gatineau l'est dans une proportion de 97 p. 100. Mettez les deux ensemble, on frôle les 26 p. 100 ou 27 p. 100 de francophones dans la grande région desservie par l'aéroport Macdonald-Cartier.

Ne pourriez-vous pas essayer de vous approcher d'une proportion de 25 p. 100? Pour 24 personnes, cela signifie combien de personnes bilingues? Cela veut dire 5 ou 6 personnes au moins qui, obligatoirement, devraient être là sur le plancher. Ne venez pas me dire que cela en prend au moins une, car parfois on est 10. Vous comprenez ce que je veux dire. C'est le genre de recommandation qu'on vous soumet.

Lorsqu'on lit le document que j'ai ici, le rapport du commissaire aux langues officielles, bien que je ne sache pas exactement le nombre de ministères, de sociétés d'État et d'agences qu'il y a au Canada — on pourrait avoir les chiffres —, une chose est certaine, les trois délinquants dans l'ordre sont Air Canada, Postes Canada et l'ACSTA. Il y a aussi certainement une bonne quarantaine, cinquante ou soixantaine de tous ces organismes.

Vous me dites que vous avez des écoles de formation. Or j'espère que les cours y sont obligatoires. Car si c'est seulement sur une base volontaire, on en voit le résultat. Dites-nous concrètement: quel est votre plan pour faire en sorte que, lorsqu'un Gravelle, une Guay, une Zarac, un Rodriguez, notre ami D'Amours, une Boucher, un Petit ou un Chong, qui parle très bien français, se présente à un de vos services, de prime abord, il aura son service en français? Si vous êtes incapable de me le dire tout de suite, pourriez-vous nous faire parvenir votre plan d'action pour que, après les Jeux de Vancouver, ce respect de la Loi sur les langues officielles soit une réalité? Je vous écoute.

• (1015)

M. Yves Duguay: Avant tout, je vous transmets les excuses de M. McGarr, notre président, qui devait rencontrer le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités ce matin. Voilà pourquoi il n'est pas ici ce matin avec vous. M. McGarr est parfaitement bilingue. Au chapitre de la gouvernance, je dois vous dire que je ne pourrais pas travailler pour un meilleur président *who is setting the tone at the top*. Il n'y a absolument pas de problème de ce côté.

Vous avez fait référence au niveau de la performance. Vous avez soulevé un très bon point, une très bonne idée, c'est-à-dire la capacité d'identifier les gens pour savoir s'ils sont vraiment bilingues. Dans le prochain appel d'offres, comme je le mentionnais, nous aurons des exigences afin que nos entrepreneurs, nos fournisseurs de services, puissent justement tester la capacité linguistique des gens qu'ils vont engager. On a du travail à faire de ce côté, je vous l'avoue.

En ce qui concerne les statistiques, je ne connais pas à fond la méthode d'échantillonnage du commissaire aux langues officielles. Je serais plus qu'heureux de partager la mienne avec vous. Comme je vous le dis, mon échantillonnage compte 20 000 échantillons. Je ne sais pas quel est l'échantillonnage du commissaire aux langues officielles. Sur cette base de 20 000 échantillons, je puis affirmer que c'est une représentation assez exacte. J'ai un taux de conformité de 94 p. 100, et j'en suis très fier. J'ai parlé au commissaire aux langues officielles à deux occasions pour qu'on puisse échanger davantage sur notre méthode d'échantillonnage, les tests et la surveillance de nos opérations, et afin qu'on puisse partager ce genre d'information qui serait bénéfique de part et d'autre.

Le président: Merci, monsieur Nadeau.

Le quatrième tour de table commence avec Mme Boucher qui s'est inscrite. S'il y en a d'autres, je les invite à le faire.

On va partir le bal avec vous, madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher: Bonjour, monsieur. On a l'air « chiâleux », mais on veut simplement s'assurer que les langues officielles sont

respectées. On sait que vous faites un travail assez poussé ces temps-ci.

Tout à l'heure, vous avez dit que vos employés apprenaient une langue officielle sur une base volontaire. Quand il y a des réfractaires qui ne veulent absolument pas apprendre l'anglais ou le français, y a-t-il des conséquences pour ces employés ou sont-ils laissés libres de leur décision sans qu'il y ait de problème. Cela vous arrive-t-il d'avoir des gens réfractaires à l'apprentissage de la langue seconde, et y a-t-il des conséquences?

M. Yves Duguay: Ça n'existe pas à ma connaissance, madame. Chez nous, on a une très belle culture. C'est ce qui m'a d'ailleurs attiré à l'ACSTA. Je mentionnais que le ton est donné par le P.-D. G. et que ça se rend jusqu'à l'échelon le plus bas. Je ne me souviens d'aucun incident de ce genre.

Cependant, comme je le disais à M. Petit, il existe une espèce de contrat social lorsqu'on occupe un poste. À l'intérieur d'une certaine période de temps, on doit être en mesure de satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Je sais qu'il y a des gens qui travaillent encore sans y être arrivés. Est-ce qu'il y a des conséquences? On fait un suivi pour que la personne réussisse. C'est toujours dans une optique très positive.

• (1020)

Mme Sylvie Boucher: D'accord. Vous allez davantage miser sur la bonne volonté de la personne, sans contrat écrit, et vous allez vous assurer qu'elle a la volonté de le faire.

M. Yves Duguay: Exactement. Cela fait partie de notre système d'évaluation de rendement. Il y a quand même des encouragements assez forts.

Mme Sylvie Boucher: Merci. C'est ce que je voulais savoir.

Le président: Merci. Je suis parvenu à la fin de la liste des membres du comité qui souhaitent interroger notre témoin.

M. Gravelle.

M. Claude Gravelle: Monsieur le président, j'ai simplement une ou deux autres questions à poser.

Tout à l'heure, vous avez dit que 38 aéroports sur 89 sont désignés bilingues. Serait-il possible d'avoir une liste de ces aéroports avec le nombre d'employés bilingues dans chacun et de savoir combien d'entre eux y travaillent en même temps?

M. Yves Duguay: Oui, on pourra s'organiser pour vous fournir cette information.

M. Claude Gravelle: Merci.

Le président: Merci, monsieur Gravelle.

J'aimerais vous remercier d'avoir comparu devant notre comité. Je souhaite que ce soit le début d'un dialogue constructif entre votre agence et le comité. Ce matin, vous avez jeté les bases d'une meilleure compréhension. On comprend mieux qui vous êtes, comment vous fonctionnez. On vous encourage également à tenir compte des commentaires et suggestions du comité, notamment en ce qui a trait à vos fournisseurs. L'expérience des passagers ne se produit pas nécessairement au contact des 500 membres de l'agence, mais bien au contact de vos employés, ceux qui travaillent aux fameux postes de contrôle. Vous pouvez compter sur l'appui du comité pour assurer une bonne offre active de services bilingues. Merci de votre présence.

Madame Guay, avez-vous une brève question?

Mme Monique Guay: Ma question s'adresse à vous, monsieur le président.

Le président: Très bien.

Nous allons donc remercier notre témoin.

Oui?

Mme Monique Guay: Monsieur le président, le 17 novembre, j'ai reçu l'ordre du jour du comité. On devait recevoir quelqu'un de Télédiffusion et services en français des Jeux olympiques 2010 de Vancouver. J'ai reçu un nouvel avis...

Le président: Vous parlez de l'avis de convocation?

Mme Monique Guay: Oui. Il a été changé hier. On n'a reçu que M Duguay.

Le président: Oui.

Mme Monique Guay: Je veux simplement savoir pourquoi personne n'est venu. On était censés recevoir deux témoins.

Le président: Cela se peut. Pouvez-vous le montrer à Mme Dumas? On va ajourner la séance et étudier cela.

M. Richard Nadeau: Elle a raison, je l'ai également reçu.

Le président: D'accord, je comprends. Il s'agit du nom de l'étude, madame Guay. Ce matin, on a reçu l'ACSTA dans le cadre de l'étude sur la télédiffusion des jeux. Au cours des prochaines rencontres, on va recevoir les représentants des aéroports.

M. Richard Nadeau: Mardi prochain, il sera question du rapport sur la livraison des chèques.

Le président: C'est ça. Merci.

(La séance est levée.)

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

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

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

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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