



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 044 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 1^{er} décembre 2009

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le mardi 1^{er} décembre 2009

•(0905)

[Français]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)): Bonjour à tous. Bienvenue à la 44^e séance du Comité permanent des langues officielles. Ce matin, conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, nous allons poursuivre notre étude sur la télédiffusion et les services en français lors des Jeux olympiques 2010 de Vancouver.

Nous recevons les dirigeants de trois aéroports canadiens qui sont d'importantes portes d'entrée au pays. M. Paul Benoit est président et chef de la direction de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa. Bienvenue.

[Traduction]

Nous avons aussi le plaisir d'avoir avec nous M. Toby Lennox, Affaires corporatives et Communications, Administration aéroportuaire du Grand Toronto.

Bienvenue, monsieur Lennox.

Nous accueillons aussi M. Paul Levy, vice-président de l'Administration de l'aéroport de Vancouver.

[Français]

Planification des Jeux olympiques et paralympiques 2010.

[Traduction]

Est aussi présente Mme Danielle Moore, agent de liaison, langues officielles, pour les Jeux olympiques et paralympiques de 2010.

Bienvenue.

[Français]

Bienvenue au Comité permanent des langues officielles.

Sans plus tarder, nous allons passer aux discours d'ouverture.

Monsieur Benoit.

[Traduction]

M. Paul Benoit (président et chef de la direction, Administration de l'aéroport international d'Ottawa): Bonjour, monsieur le président et membres du comité.

[Français]

Permettez-moi de me présenter encore une fois. Je m'appelle Paul Benoit. Je suis président et directeur de l'Administration de l'aéroport international d'Ottawa.

[Traduction]

Je remercie le comité de m'avoir invité ici aujourd'hui pour discuter de cette question que j'estime, comme vous, d'une importance cruciale. Je suis ravi d'avoir l'occasion de mettre le comité au courant de nos dernières activités en rapport avec la Loi sur les langues officielles.

Dans huit semaines à peine, le Canada accueillera le monde à Vancouver à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques de 2010. Bien qu'il soit fort peu probable qu'un visiteur de l'étranger qui se rend aux Olympiques transite par notre aéroport, à Ottawa, servir les Canadiens dans les deux langues officielles demeure extrêmement important pour nous. Notre aéroport est situé dans la capitale nationale, ce qui nous confère la responsabilité d'avoir les plus hauts standards dans tous les aspects de notre travail.

[Français]

J'aimerais d'abord préciser que nous cherchons, en tout temps, à offrir nos services en français et en anglais. Il en va de même pour les annonces et la signalisation. Il va sans dire que cette invitation à comparaître devant le comité nous a incités à examiner étroitement nos activités en ce sens. En premier lieu, nous nous sommes penchés sur le personnel de l'administration de l'aéroport, c'est-à-dire nos propres employés. Tous nos employés qui ont un contact direct avec le public, nos employés de première ligne, sont couramment bilingues. De fait, il s'agit d'une condition pour être promu à un poste de première ligne.

Le personnel de première ligne accueille-t-il les clients dans les deux langues officielles? La plupart du temps, c'est le cas, mais il arrive que cet accueil se fasse dans une seule langue. Nous continuons à informer notre personnel de son obligation et de son engagement à servir nos clients dans les deux langues officielles. Nos employés sont en mesure d'accueillir les voyageurs dans les deux langues officielles. Nous devons nous assurer qu'ils veillent à le faire systématiquement.

Nous avons cependant négligé un aspect de nos obligations, ce que nous nous efforçons présentement de corriger. Nous avons découvert que les messages dans les boîtes vocales n'avaient pas été enregistrés en français et en anglais. Cette omission de notre part est sur le point d'être corrigée. Je veux toutefois vous assurer que nous rappelons toujours les gens qui ont laissé un message téléphonique, dans la langue demandée.

[Traduction]

Il est obligatoire que toutes les annonces à l'intérieur de l'aérogare soient présentées en français et en anglais, et il en va de même pour notre signalisation, à quelques rares exceptions près. J'ajouterais qu'il ne s'agit que d'un petit nombre d'exceptions. Nous avons fait en sorte que toute la signalisation qui relève directement de notre contrôle soit bilingue.

[Français]

Nous avons pris attentivement connaissance du rapport du commissaire aux langues officielles concernant nos activités. Ce rapport démontre très clairement que pour tous les aspects que nous contrôlons directement, nous nous acquittons très bien de la prestation des services dans la langue officielle choisie par notre clientèle.

[Traduction]

En fait, au cours des trois premiers mois de cette année, soit la période visée par le plus récent rapport, nous n'avons reçu que trois plaintes.

[Français]

Durant le premier trimestre de l'an 2009, période sur laquelle porte le plus récent rapport du commissaire aux langues officielles, et au cours de laquelle 1,5 million de personnes ont fréquenté notre aéroport, il n'y a eu que trois plaintes, soit une plainte pour 500 000 passagers.

[Traduction]

Nous aurions préféré n'en recevoir aucune, bien sûr, mais sachant que notre aéroport est surveillé de plus près que tout autre au pays, nous estimons avoir de bons résultats à cet égard. Comme je le disais tout à l'heure, notre bilan est excellent dans toutes les facettes qui relèvent directement de notre contrôle.

[Français]

Je le répète, nous faisons bien là où nous avons un contrôle direct.

Lorsque l'administration s'est vue confier, en 1997, la responsabilité de l'aéroport, celle-ci était accompagnée de l'obligation de veiller à ce que les locataires exploitant des franchises dans l'aérogare, comme Second Cup, Harvey's, D'Arcy McGee's, Budget, Hertz et les autres, se conforment à la Loi sur les langues officielles.

[Traduction]

Pouvons-nous demander à nos commerçants de changer une affiche unilingue? Absolument, et nous le faisons. Pouvons-nous leur demander de s'assurer que tous leurs employés de première ligne sont parfaitement bilingues? Absolument, mais il est difficile d'obtenir qu'ils se conforment à cette exigence.

[Français]

Il est vrai que nous pourrions résilier les contrats des exploitants des franchises qui ne se conforment pas à la loi. Cependant, si nous excluons tous les fournisseurs qui ne peuvent s'y conformer à 100 p. 100, et si je m'attardais plus longuement à cette question, l'aérogare serait déserte. Non seulement les voyageurs ne seraient pas servis dans la langue de leur choix, mais il n'y aurait aucun service dans l'aéroport.

• (0910)

[Traduction]

Je suis sûr que l'on a expliqué au comité à quel point il est difficile pour les petits commerces au détail de recruter pour ces petits emplois. Permettez-moi d'esquisser les problèmes auxquels se heurtent les détaillants tous les jours, non seulement à notre aéroport, mais dans tout le pays.

[Français]

Depuis une décennie, le secteur canadien du commerce de détail est en pleine expansion et les ventes annuelles sont sur le point d'atteindre 1 billion de dollars. Pour bien fonctionner, ce secteur dépend d'un très grand nombre d'employés. Dans un sondage récent du Conseil canadien du commerce de détail, 70 p. 100 des

commerçants répondants ont déclaré que le recrutement du personnel représentait leur plus grande difficulté.

Nous constatons cette difficulté dans notre aérogare. Plusieurs des franchises que nous comptons parmi nos locataires offrent à leurs employés un régime complet de soins de santé, de soins dentaires, de soins pour la vue, un stationnement gratuit, des congés de maladie et des vacances payées, un programme de revenu de retraite défrayé par l'employeur, un uniforme, des chaussures et des repas. Tous ces avantages sont offerts pour servir du café et des hamburgers! Ce n'est pas la norme.

Or, leur taux de roulement de personnel atteint près de 60 p. 100 pour l'année 2009, et l'année n'est pas encore terminée. Il convient également de prendre en compte un autre fait. Dans le secteur du commerce de détail, on assiste présentement à un changement démographique. Statistique Canada prévoit qu'au cours des cinq prochaines années, la vaste majorité des nouveaux emplois dans le domaine du commerce de détail, soit environ 75 p. 100, seront comblés par des immigrants, dont plusieurs sont originaires d'un pays où ni l'anglais ni le français ne sont parlés.

[Traduction]

Des compagnies comme Home Depot et Walmart offrent présentement des cours d'anglais langue seconde à leurs employés. Certes, nous voulons que les employés de nos commerçants parlent français et anglais, mais il est souvent difficile de trouver des travailleurs qui parlent l'une ou l'autre langue.

Dans un monde idéal, nous offririons une formation linguistique à tous nos commerçants et à leur personnel, mais nous ne sommes pas dans un monde idéal. Nous sommes tenus de respecter les mêmes normes que les ministères du gouvernement fédéral, mais nous n'avons pas accès aux mêmes possibilités de financement pour la formation linguistique, et nous ne pouvons certainement pas nous permettre d'en offrir avec nos budgets actuels.

[Français]

Nous avons demandé au Fonds d'innovation fédéral du financement pour offrir une formation linguistique. Notre demande a été rejetée parce que le Conseil du Trésor ne considère pas l'Administration de l'aéroport comme une institution fédérale et on nous a poliment demandé de nous abstenir de renouveler notre demande. Si nous sommes tenus de nous conformer aux mêmes normes que les institutions fédérales, nous devrions pouvoir avoir accès aux mêmes ressources, pour être en mesure de les respecter. En admettant que l'aéroport et les exploitants de concessions soient en mesure d'offrir une formation linguistique, s'il en coûtait 2 000 \$ pour embaucher et former un employé et que ce dernier quitte son emploi au bout de quelques mois, ces coûts auraient des répercussions désastreuses. Il est de plus en plus difficile de trouver des travailleurs prêts à combler ces postes et qui possèdent les compétences recherchées, soit la maîtrise des deux langues officielles, dont nous avons grandement besoin.

[Traduction]

Il faut mettre cette question en perspective. Tous les employés de première ligne de l'administration aéroportuaire sont bilingues, mais ce ne sont pas les seuls qui servent le public. Lorsque l'on prend en compte les concessions, les compagnies de location de voitures et les sociétés aériennes, plus de 57 p. 100 de nos employés de première ligne peuvent s'exprimer dans les deux langues officielles, un pourcentage de 20 p. 100 supérieur à la composition des effectifs de la ville d'Ottawa.

[Français]

Il est vrai que nous pourrions remplacer nos exploitants de franchises par d'autres locataires, mais les nouveaux locataires seraient aux prises avec le même problème et auraient autant de difficulté à recruter du personnel bilingue en nombre suffisant.

[Traduction]

Si vous avez l'impression que je défends ces entreprises, je ne le nie pas. Pour elles, cela représente un défi énorme, et personne n'est plus sensible au problème. Elles préféreraient pouvoir servir la clientèle dans les deux langues officielles à tous les coups. Ce serait bon pour leurs affaires, et elles le savent.

• (0915)

[Français]

Faire en sorte que les exploitants de franchise à l'aérogare se conformeront à la Loi sur les langues officielles pose un problème, nous le savons. Nous sommes conscients que ce problème nous appartient. Nous faisons de notre mieux pour essayer de travailler avec les concessionnaire pour y trouver une solution.

Monsieur le président, je vous remercie.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Benoit.

[Traduction]

Je demanderais maintenant à M. Levy de poursuivre.

[Français]

M. Paul Levy (vice-président, Planification, Jeux olympiques et paralympiques 2010, Vancouver Airport Authority): Monsieur le président et honorables députés, bonjour.

[Traduction]

Je m'appelle Paul Levy, et je suis le vice-président de la planification pour les Jeux olympiques et paralympiques de 2010 pour l'Administration de l'aéroport international de Vancouver. Je suis accompagné aujourd'hui de ma collègue Danielle Moore, agent de liaison des langues officielles, qui fait partie de mon équipe de planification 2010. J'ai demandé à Danielle de dire quelques mots.

Danielle.

Mme Danielle Moore (liaison, Langues officielles Jeux olympiques et paralympiques 2010, Vancouver Airport Authority): Good morning.

Bonjour.

[Français]

Nous sommes très heureux d'être ici.

Nous, de l'aéroport international de Vancouver, sommes très conscients de la Loi sur les langues officielles et nous savons qu'elle sert de rappel quotidien aux Canadiens et aux visiteurs que nous sommes un pays bilingue. Voilà pourquoi nous sommes très fiers de travailler avec le commissaire aux langues officielles en réponse à son rapport intitulé *Vancouver 2010, une occasion en or: Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*.

Monsieur le président, honorables députés, mon poste à l'administration aéroportuaire consiste à collaborer avec nos partenaires d'affaires et le personnel de l'administration aéroportuaire afin de veiller à offrir aux voyageurs des services dans les deux langues officielles. Nous nous attendons à accueillir, pendant les jeux, plus de 250 000 voyageurs de plus que d'habitude. Nous souhaitons nous assurer que les personnes venues de partout dans le

monde sachent qu'elles sont arrivées dans une ville canadienne, une ville qui est fière d'accueillir les jeux au nom de tous les Canadiens.

[Traduction]

M. Paul Levy: Merci, Danielle.

Dans son rapport, le commissaire a reconnu l'aspect positif de notre apport, mais il a aussi ajouté qu'il nous fallait intensifier nos efforts pour atteindre le bilinguisme intégral. Nous sommes d'accord.

Comme Danielle l'a évoqué, le commissaire a fait trois recommandations distinctes et spécifiques quant aux mesures que l'Aéroport international de Vancouver pourrait prendre afin de favoriser un accueil bilingue pour les Jeux. Je suis ici pour vous communiquer les progrès substantiels que nous avons réalisés à cet égard.

Le commissaire nous a fourni une feuille de route utile dans son rapport. Permettez-moi de résumer les recommandations du commissaire et de relever quelques-unes des 24 mesures que nous avons identifiées. Je tiens à souligner qu'il s'agit d'un rapport d'étape, notre objectif étant de nous améliorer constamment.

Le commissaire a recommandé que l'Administration aéroportuaire de Vancouver intègre les langues officielles dans sa planification et ses activités en vue des Jeux olympiques 2010. L'une des principales initiatives que nous avons prises a été de nommer l'agent de liaison des langues officielles qui vient de prendre la parole.

Nous avons aussi inclus un segment sur une « offre active » dans un cours qui cible plus de 26 000 personnes qui travaillent à YVR, et nous recrutons activement des bénévoles et des salariés francophones. Le commissaire a nous a aussi recommandé de travailler en collaboration avec Air Canada, l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'Agence des services frontaliers du Canada et l'aéroport international Pearson de Toronto afin d'offrir à tous les voyageurs une expérience cohérente en matière de langues officielles.

Nous avons rencontré des représentants de tous ces organismes et nous nous sommes employés à élaborer des outils et des structures de rapport qui seront utilisés par tous les acteurs concernés. Nous mettons aussi en oeuvre un programme « voyageur mystère » afin de mesurer notre rendement.

Enfin, le commissaire a recommandé que nous prenions des mesures pour nous assurer que le personnel de première ligne qui travaillera au cours des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010 de Vancouver présente une offre active de services dans les deux langues officielles. Je suis heureux de vous annoncer qu'il y aura une offre active de services en français et en anglais, verbale ou visuelle, à tous les points de contact de l'aéroport où le public voyageur peut demander des services ou de l'information.

L'administration aéroportuaire rendra aussi accessible son service téléphonique de dépannage linguistique à tous les compagnies et locataires présents dans l'aérogare, que ces partenaires commerciaux aient ou non une obligation de fournir des services en français et en anglais. Nous avons rencontré les dirigeants de toutes ces compagnies pour obtenir leur adhésion et nous continuerons de collaborer avec eux et avec leurs sièges sociaux pour s'assurer de leur conformité à la Loi sur les langues officielle.

Je vous ai fourni un exemplaire des initiatives relatives aux langues officielles qui sont complétées, planifiées et en cours en vue des jeux olympiques 2010. Nous avons élaboré ces initiatives afin d'être à la hauteur de notre responsabilité d'accueillir le monde au Canada dans les deux langues officielles. Comme vous pourrez le constater à la lecture de ce mémoire, nous mettrons en oeuvre un certain nombre d'initiatives au cours de la période des jeux, en sus de celles qui existent depuis de nombreuses années.

Nous sommes aussi ouverts à toute suggestion que vous-mêmes ou d'autres honorables députés pourraient nous faire.

À l'évidence, le gouvernement a fait de la question des langues officielles aux jeux olympiques une priorité, et c'est une priorité que nous partageons.

Y a-t-il encore du travail à faire? Bien sûr, mais je ne doute pas qu'à leur arrivée à YVR, l'aéroport international de Vancouver, ou à leur départ, les visiteurs sauront qu'ils sont au Canada, un pays qui compte deux langues officielles.

Nos employés sont très fiers de leur aéroport. Ils sont très enthousiastes et unis autour d'un objectif commun: offrir une expérience positive et mémorable à tous les usagers de l'aéroport. Les efforts que nous déployons maintenant laisseront un héritage permanent à YVR.

Monsieur le président et honorables députés, j'invite chacun d'entre vous aujourd'hui à venir à Vancouver en février et en mars 2010 pour constater avec quelle fierté nous représentons le Canada aux yeux du monde.

Merci.

• (0920)

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame Moore et monsieur Levy.

[Traduction]

Nous allons maintenant passer à l'Administration aéroportuaire du Grand Toronto, la GTAA, avec M. Lennox.

[Français]

M. Toby Lennox (vice-président, Affaires corporatives et communications, Autorité aéroportuaire du Grand Toronto): Bonjour, monsieur le président, honorables députés.

Mon nom est Toby Lennox et je suis le vice-président des Affaires générales et des Communications à l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, la GTAA. Je vous remercie de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui afin de vous donner un aperçu des efforts que la GTAA a déployés pour veiller à ce que les services bilingues appropriés soient disponibles dans ses installations, surtout dans le contexte des Jeux olympiques et paralympiques qui auront lieu en 2010 à Vancouver.

[Traduction]

Comme vous le savez peut-être, la GTAA est la société privée sans but lucratif qui gère et exploite l'Aéroport international Pearson de Toronto. À titre d'aéroport le plus achalandé au Canada, l'aéroport Pearson de Toronto est une composante essentielle de notre infrastructure nationale de transport; il permet de relier des entreprises, des familles et des visiteurs de partout dans le monde.

Nous accueillons environ un tiers du trafic de passagers qui passe par le pays; au cours d'une journée ordinaire, plus de 85 000 voyageurs transitent par notre aéroport. Pour une grande partie d'entre eux, l'aéroport Pearson représente un premier contact avec le Canada, et nous prenons cette responsabilité très au sérieux.

[Français]

Comme l'aéroport est un point d'entrée majeur au Canada et un carrefour pivot pour les vols intérieurs, la GTAA déploie les efforts nécessaires afin de veiller à ce que les services aux voyageurs soient disponibles dans les deux langues officielles. C'est pourquoi notre politique est de voir à ce que le public soit informé que les services sont offerts dans les deux langues officielles, que ce soit à l'aide de la signalisation, de documents d'information ou d'offres actives de services en anglais et en français.

À titre d'autorité aéroportuaire, nos responsabilités englobent l'établissement d'installations appropriées, et c'est pourquoi nous veillons à ce que toute la signalisation dans les aéroports soit bilingue. Même si nous ne gérons pas les activités particulières des divers organismes gouvernementaux, compagnies aériennes, locataires et concessionnaires, nous avons des employés de première ligne qui travaillent de près avec ces groupes, selon le besoin.

En plus du personnel de gestion, le personnel de première ligne de la GTAA est composé d'agents d'aérogare en uniforme et d'agents du service de renseignements; 75 p. 100 des employés de première ligne de la GTAA dans les aéroports sont bilingues. Ceux qui ne le sont pas reçoivent des outils comme des fiches de traduction, et peuvent obtenir une assistance bilingue par communication radio. Lorsque aucun employé bilingue n'est disponible, des téléphones de courtoisie, situés un peu partout dans les zones publiques des aéroports, permettent aux voyageurs de communiquer avec le centre d'appel entièrement bilingue de la GTAA.

[Traduction]

Afin de veiller à l'uniformité de l'offre active de services, la GTAA rappelle à ses employés leurs obligations au moyen d'une formation régulière et surveille au hasard les interactions entre le personnel et le public, tant au téléphone qu'aux comptoirs d'information dans les aéroports. De plus, puisque nous reconnaissons l'importance de la santé et de la sécurité dans les aéroports, nos avis publics et notre signalisation à ce sujet sont dans les deux langues officielles.

• (0925)

[Français]

Nous sommes conscients qu'il y a place à l'amélioration des services bilingues à l'Aéroport Pearson. Dans le rapport de suivi du commissaire aux langues officielles sur les Jeux olympiques de 2010, celui-ci signalait que la GTAA devait prendre davantage de mesures pour améliorer ses résultats sur les plans de l'offre active et de la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Plus précisément, à la recommandation 9, le commissaire aux langues officielles nous demandait de prendre des mesures concrètes afin de veiller à ce que tout le personnel de première ligne qui travaillera pendant les Jeux de Vancouver soit bilingue. Nous avons compris le message et avons vu à ce que les mesures correctives appropriées soient prises à temps pour les Jeux olympiques et subséquemment.

[Traduction]

Afin de souligner l'importance des services bilingues pendant les jeux, les responsables de la GTAA ont rencontré l'an dernier, le 27 novembre 2008, des représentants du bureau des langues officielles à Toronto afin d'amorcer des discussions sur les rôles des aéroports et d'autres organismes engagés dans la représentation adéquate des deux langues officielles lors des Jeux olympiques de Vancouver. Le bureau a fait appel à nous pour l'aider à réunir les parties à l'Aéroport international Pearson de Toronto, et nous avons cerné des possibilités d'accroître la sensibilisation au bilinguisme à l'aéroport.

Nous avons ensuite collaboré avec le Commissariat aux langues officielles afin de donner des séances d'information aux propriétaires de commerces de détail et autres locataires dans les aéroports. Au cours des deux prochains mois, nous élargirons ce programme à d'autres groupes présents dans les aéroports. La GTAA organise régulièrement des réunions du comité avec des représentants des compagnies aériennes et des locataires, et ces rencontres nous fournissent l'occasion de transmettre notre engagement à offrir des services en anglais et en français.

[Français]

La GTAA prépare actuellement des documents qu'elle remettra à ses employés de première ligne ainsi qu'aux tiers à qui sont impartis les services et qui doivent interagir directement avec les voyageurs. Nous voulons sensibiliser les intervenants à la Loi sur les langues officielles ainsi qu'à nos obligations à faire une offre active et à mettre à la disposition des employés non bilingues des outils pour les aider à fournir une telle offre. À nos comptoirs d'information, la signalisation sera améliorée afin d'indiquer clairement qu'il est possible d'obtenir des services dans les deux langues officielles, et nos employés porteront des macarons indiquant qu'ils parlent français.

[Traduction]

Nous veillerons à ce que nos locataires offrent de la formation à leurs employés de première ligne et leur fournissent des fiches de traduction sur lesquelles figurent des phrases d'usage courant. Nous avons aussi créé une carte que les employés non bilingues des sous-traitants apposeront à leur laissez-passer d'aéroport. On y indique qu'ils ne sont pas bilingues, mais qu'ils peuvent obtenir l'aide d'un collègue capable de s'exprimer dans les deux langues officielles.

Il y a déjà longtemps que nous fournissons aux personnels de nos sous-traitants une carte indiquant qu'ils ne parlent pas français. Son libellé est le suivant:

[Français]

« Un instant, j'appelle un agent qui parle français pour vous aider. »

En outre, nous donnerons à nos locataires et à nos concessionnaires la possibilité de communiquer directement avec le personnel bilingue de la GTAA, par téléphone ou par radio, afin d'obtenir de l'aide pendant la période où l'on prévoit un accroissement de la demande pour des services en français, c'est-à-dire pendant la durée des jeux.

[Traduction]

Pour donner suite à la recommandation numéro 8 du rapport du commissaire, nous avons collaboré étroitement avec nos collègues de l'Agence des services frontaliers du Canada, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, d'Air Canada et de l'Administration de l'aéroport international de Vancouver afin d'améliorer l'expérience bilingue dans nos aéroports. Ensemble, nous avons identifié et partagé un certain nombre d'initiatives pour garantir aux voyageurs qui passent par nos installations une expérience qui reflète à la fois l'esprit de la Loi sur les langues officielles et les mesures concrètes que nous avons prises pour assurer une offre active de services bilingues.

[Français]

Nous avons rencontré d'autres organismes afin de définir les pratiques exemplaires, dont le partage des mécanismes de contrôle, des outils de formation, des séances d'information, des brochures au sujet des activités culturelles de la communauté francophone et diverses stratégies mises en place aux fins d'amélioration de la

capacité en matière de bilinguisme. Ce partenariat nous a amenés à utiliser des outils communs, comme des cartes laminées et des papiers peints d'ordinateur sur lesquels sont inscrites des phrases clés pour aider à garantir l'offre de services dans les deux langues officielles.

[Traduction]

Nous continuerons à partager de l'information et à identifier des occasions de collaboration en vue de nous préparer aux Jeux olympiques de Vancouver. Nous miserons sur cette lancée, et nous sommes déterminés à travailler ensemble pour qu'une fois les jeux terminés, l'expérience des services bilingues demeure une réalité pour tous les voyageurs.

• (0930)

[Français]

En terminant, permettez-moi de mentionner clairement que nous croyons que l'aéroport international Pearson de Toronto a un rôle à jouer dans la promotion d'un Canada bilingue. Les yeux du monde entier seront bientôt tournés vers le Canada, à l'occasion des Jeux olympiques, et nous veillerons à ce que nos installations reflètent l'esprit des Canadiens et Canadiennes. Nous sommes heureux d'assumer cette responsabilité.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Lennox.

Nous allons commencer notre premier tour avec Mme Zarac.

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

Bonjour, messieurs, madame. Merci d'être ici avec nous aujourd'hui.

Je suis convaincue que vous avez tous pour objectif de donner le meilleur des services puisque les yeux du monde seront sur nous durant les Jeux olympiques. Nous sommes un pays bilingue, alors il sera important de démontrer que nous le sommes vraiment.

À part les Jeux olympiques, je pense que pour des questions de sécurité, il est très important de maintenir les services dans les deux langues officielles dans nos grands aéroports.

J'ai une brève question pour M. Lennox. Vous parliez de ce téléphone de courtoisie lorsqu'il n'y a pas de personnel en place pour répondre dans les deux langues. Comment dirige-t-on la personne qui a besoin d'assistance, si elle ne parle pas une langue et ne la comprend pas?

M. Toby Lennox: Je vais répondre en anglais, si vous me le permettez.

[Traduction]

Si certains de nos employés ne sont pas encore bilingues, tous nos personnels de première ligne doivent être trilingues. Ils doivent posséder trois langues. Soixante-quinze pour cent d'entre eux sont bilingues. Il y en a 25 p. 100 qui ne parlent pas français, mais ils sont tous formés pour interagir avec des personnes qui ne parlent pas leur langue.

[Français]

Mme Lise Zarac: Ils en ont au moins une petite connaissance.

M. Toby Lennox: Oui. Ils en ont déjà une.

[Traduction]

Une partie de leur formation vise à s'assurer qu'ils sont en mesure de déceler la nature du problème. S'ils ne sont pas capables de le régler, ils peuvent recourir au téléphone de dépannage. Je peux vous dire que leur première réaction n'est pas de diriger quelqu'un vers le téléphone. Étant donné que nous avons des effectifs en nombre suffisant, ils vont plutôt faire appel à l'un de leurs collègues pour régler le problème.

Nous nous penchons déjà sur le déploiement du personnel pendant les jeux olympiques pour être sûrs de maximiser le nombre d'employés bilingues.

[Français]

Mme Lise Zarac: On pourrait conclure que peu importe quel employé est en devoir, il sera en mesure de diriger la personne vers le service demandé.

[Traduction]

M. Toby Lennox: Oui.

[Français]

Mme Lise Zarac: Parfait. Je vous remercie.

Mes autres questions s'adresseront à M. Levy.

Monsieur Levy, vous avez apparemment fait beaucoup de travail à la suite des recommandations du commissaire. Vous mentionnez, entre autres, une page Web que j'ai visitée hier. Je pense qu'il y a encore beaucoup de travail à faire. On est à quelques semaines des Olympiques et il y a plusieurs pages qui ne sont encore qu'en anglais. Je ne sais pas si vous êtes au courant.

J'ai parcouru le site hier, et dans certaines parties censées être en français, on parle entre autres, pour « Planificateur de vol », de *schedule*. On dit aussi: « *this section is designed* », etc. Il y a plusieurs endroits dans votre site où l'information est censée être en français, mais elle est encore en anglais.

Je voudrais aussi savoir quelles mesures vous avez prises relativement aux concessionnaires. Toujours dans votre site Web, il y a des concessionnaires de location d'automobiles qui, eux aussi, n'offrent le service qu'en anglais.

[Traduction]

M. Paul Levy: C'est l'un de nos défis. Comme mes deux collègues l'ont mentionné, les commerces et les concessions présents dans les aéroports représentent l'un des plus gros problèmes. Notre situation n'est pas différente de celle de Vancouver, où l'on a besoin de personnel bilingue pouvant offrir un service dans les deux langues officielles.

[Français]

Mme Lise Zarac: Je ne parle pas d'employés, je parle de votre site Web.

[Traduction]

M. Paul Levy: Notre site Web est nouveau, et il nous reste beaucoup de travail à faire. Nous poursuivons nos efforts pour s'assurer que ses différents segments sont disponibles dans les deux langues officielles.

Pour ce qui est des exploitants de concessions, notre attention se porte davantage sur ce qui se fait dans l'aéroport pour fournir un service actif dans les deux langues officielles, mais nous pouvons certainement assurer un suivi en ce qui les concerne.

Mme Lise Zarac: Mais pouvons-nous avoir une confirmation de votre part?

[Français]

Avant que les gens ne viennent, ils consulteront votre site Web. C'est pourquoi cela devrait déjà être en place. C'est une des premières initiatives qui seront prises. J'espère que cela sera résolu le plus rapidement possible.

Êtes-vous en train de travailler à votre site, actuellement? Quand vous attendez-vous à ce qu'il soit complètement bilingue?

• (0935)

[Traduction]

M. Paul Levy: Nous poursuivons notre travail sur notre site Web jusqu'aux Jeux olympiques, et nous continuerons de l'actualiser par la suite. Comme vous l'avez mentionné dans votre déclaration liminaire, le site Web a été mis à jour le mois dernier. Nous avons lancé un nouveau site, et certains de ses segments ne sont pas encore bilingues.

Nous voulions nous assurer que les pages principales consultées par le public — les pages où l'on retrouve l'information sur les vols — soient bilingues, et elles le sont. Nous allons continuer à franciser les autres pages.

[Français]

Mme Lise Zarac: Ce sont exactement les pages dont je parle et qui nécessitent des changements. Des parties telles que « Planificateur de vol » et « Enregistrement » ne sont qu'en anglais.

En ce qui concerne les départs et les arrivées, c'est presque tout en français, mais certaines informations ne sont encore qu'en anglais. Alors, il y a encore beaucoup de travail à faire. De plus, il ne reste que quelques semaines, et les gens commencent déjà à se renseigner.

Le président: Merci beaucoup, madame Zarac.

Monsieur Nadeau.

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

Monsieur Levy, ça fait combien de temps qu'on sait que Vancouver sera l'hôte des jeux d'hiver?

[Traduction]

M. Paul Levy: Six années se sont écoulées depuis 2003.

[Français]

M. Richard Nadeau: Et aujourd'hui, vous me dites que vous avez lu le rapport de septembre 2009 du commissaire aux langues officielles et que vous avez commencé à bouger votre « popotin » dans le dossier du respect des langues officielles à l'aéroport de Vancouver.

[Traduction]

M. Paul Levy: C'est exact. Nous travaillons depuis six ans.

En fait, dès qu'on a annoncé que Vancouver serait la ville hôte officielle des Jeux olympiques, nous avons commencé notre planification et nos préparatifs. Nous avons amélioré nos installations et nous en avons ajouté d'autres. L'un de nos principaux objectifs a été de nous assurer que nos installations sont à la hauteur et ont la capacité d'accueillir les Jeux olympiques.

[Français]

M. Richard Nadeau: Monsieur Levy, vous comprendrez que nous ne disposons que de cinq minutes pour mes questions et vos réponses.

Je suis très déçu. Je suis allé à Vancouver. J'ai été bien servi par les gens de l'ACSTA, lorsque j'ai demandé du service en français. On m'a envoyé quelqu'un et j'ai reçu le service nécessaire. Parce que votre site Web, qui se bâtit de façon professionnelle et est un lieu de référence planétaire, ne soit pas encore à jour, vous ne passeriez pas le test. J'ai dit ce que j'avais à dire là-dessus et je suis très déçu à ce sujet.

Madame Moore, il faut savoir que pour ce qui est des gens que vous accueillerez à l'aéroport, il y a bien 34 pays francophones qui participeront aux Jeux olympiques d'hiver de 2010, mais il y a aussi environ 10 millions de Canadiens et de Québécois qui ont le français comme langue première ou seconde. Ces gens ont aussi droit aux services dans leur langue. La Loi sur les langues officielles existe depuis 40 ans. Que vous me disiez aujourd'hui que vous êtes en train de mettre quelque chose en place pour les jeux, cela me déçoit énormément. Selon la Loi sur les langues officielles, vous êtes un aéroport majeur recevant plus d'un million de visiteurs par année. Vous devriez toujours être en mesure de donner les services en français. Il ne faut pas se cacher derrière le couvert des Jeux olympiques pour dire que vous commencez à bouger. Il faut avoir cela en perspective. Je ne sais pas si je parle dans le vide, mais une chose est certaine: pour un francophone demeurant au Québec ou au Canada actuellement, on me dit qu'il est heureux qu'il y ait les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver pour que l'aéroport de Vancouver commence à bouger.

Monsieur Benoît, je veux parler de la question des tiers, que vous appelez les locataires et les concessionnaires. Ils ont des obligations en vertu de la loi. Si je fais un excès de vitesse, j'ai une contravention et je la mérite. Selon la Loi sur les langues officielles, le fédéral est responsable des aéroports. Vous gérez l'aéroport et vous êtes tenus de respecter la Loi sur les langues officielles. C'est la même chose pour les gens qui louent des services à l'intérieur, que ce soit le Tim Hortons, la librairie ou les boutiques hors taxes. C'est donc une obligation. Lorsqu'il y a obligation, vous ne devez pas vous plaindre et dire que vous êtes mal pris puisque vous avez à gérer cette loi.

Je vais régulièrement à l'aéroport d'Ottawa. Je n'y vais pas aussi souvent que d'autres qui demeurent plus loin, car je demeure à Gatineau. Certains s'y rendent plus souvent que moi parce qu'ils demeurent plus loin. J'ai vécu une aventure assez malheureuse, en octobre dernier, avec l'ACSTA. Ce n'est pas vous, j'en conviens. Mais vous remarquerez qu'à l'aéroport d'Ottawa, il y a encore des annonces publiques qui ne sont faites qu'en anglais. Si nous sommes incapables d'avoir le caractère bilingue de la part de l'institution en lien direct avec le gouvernement fédéral pour assurer le respect de la Loi sur les langues officielles, vous pouvez être assuré que les tiers, que ce soit l'ACSTA, le Tim Hortons ou les autres concessionnaires ou partenaires ou le tout à fait délinquant Air Canada et autres, ne vous prendront pas pour modèle. Comprenez bien cette situation.

Il y a une autre chose. Au même titre que ce que je mentionnais à Mme Moore, on ne doit pas seulement respecter la langue française en fonction des pays étrangers, mais il faut aussi le faire pour les gens d'ici, qui paient leurs impôts et qui font en sorte que cet aéroport existe.

• (0940)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

Monsieur Godin.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Merci, monsieur le président. Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

Monsieur Benoît, vous avez dit avoir reçu quelques plaintes. Combien de plaintes avez-vous reçues?

M. Paul Benoît: Selon le rapport du commissaire aux langues officielles, nous avons reçu trois plaintes, lors de la dernière période d'évaluation, c'est-à-dire lors du premier trimestre de 2009. Les plaintes étaient principalement dirigées contre un concessionnaire de voitures de location, un comptoir Tim Hortons et l'ACSTA.

M. Yvon Godin: Les trois plaintes étaient-elles à propos du français ou de l'anglais?

M. Paul Benoît: Dans les trois cas, c'était le français.

M. Yvon Godin: Avez-vous des formulaires de plainte disponibles à l'aéroport? À quel endroit se trouvent-ils?

M. Paul Benoît: Oui. Quand vous dites des formulaires disponibles...

M. Yvon Godin: Y a-t-il des endroits faciles à localiser où on peut trouver des formulaires de plainte?

M. Paul Benoît: À partir de notre site Web, les gens peuvent entrer en contact directement avec moi. Normalement, je leur réponds entre 24 et 36 heures plus tard. De plus, il y a des fiches réservées aux commentaires, partout à l'intérieur de l'aéroport.

M. Yvon Godin: À quel endroit sont-elles?

M. Paul Benoît: Elles sont sur les comptoirs des lignes aériennes et sur ceux de certains concessionnaires. Devant les comptoirs, il y a de grandes tables. Elles se trouvent à l'intérieur de l'aérogare, dans les espaces communs. On garde un relevé de toutes les plaintes, que ce soit sur les langues...

M. Yvon Godin: Vous parliez plus tôt de la formation. D'après vous, la situation à cet égard n'est pas juste attribuable au fait que le gouvernement fédéral vous assujettit à la même loi qu'il doit lui-même respecter mais ne paye pas pour le même type de formation. La question suivante concerne plusieurs d'entre vous.

La question des langues me préoccupe. J'aimerais parler de la partie II de la Loi sur l'assurance-emploi. Si un soudeur a besoin d'apprendre à faire du montage, il reçoit de la formation pour améliorer ses compétences, de façon à pouvoir conserver son emploi. Seriez-vous prêt à dire que les langues devraient faire partie de la même catégorie?

M. Paul Benoît: Probablement. À première vue, je dirais que oui.

M. Yvon Godin: Depuis 40 ans, la loi stipule que pour garder son emploi, une personne doit être bilingue. Est-ce que ça ne devrait pas faire partie de la formation? Les gens pourraient faire une demande d'aide financière en vertu de la partie II de la Loi sur l'assurance-emploi, pour apprendre la langue. C'est aussi important pour une personne qui communique avec le public que pour quelqu'un qui apprend à souder le métal. Il y a des gens qui travaillent manuellement et d'autres qui communiquent.

M. Paul Benoît: Ce que vous dites me paraît très logique et intelligent, mais je ne connais pas suffisamment cette partie de la loi pour vous répondre. J'aimerais en prendre connaissance avant de me prononcer officiellement.

M. Yvon Godin: Dans la partie II, on parle du fait que le gouvernement accorde de l'aide financière pour la formation.

M. Paul Benoît: Si c'est simplement ça, ça ne me cause pas problème.

M. Yvon Godin: Vous parliez d'argent, plus tôt, et cette partie couvre justement l'octroi de fonds.

M. Paul Benoit: Nous ne nous limitons pas à cela. Nous offrons à nos employés des programmes que nous essayons de réaliser nous-mêmes. En anglais, c'est intitulé « *lunch and learn* ». C'est offert aux concessionnaires, le midi.

M. Yvon Godin: Leur apprenez-vous à dire *I don't speak French*?
• (0945)

M. Paul Benoit: *I wish it was that easy.* J'ai des exemples...

M. Yvon Godin: Les Jeux olympiques, ça ne va durer que deux semaines. Par contre, ça fait deux ans que je prends l'avion à cet aéroport.

M. Paul Benoit: Exactement, et chaque fois que vous venez...

M. Yvon Godin: J'ai demandé un café chez Tim Hortons, et la serveuse m'a répondu: « *I don't speak French.* »

M. Paul Benoit: Chaque fois que vous passez, l'employé qui vous sert n'est probablement pas le même. Le taux de roulement dans ce genre d'endroit est de 60 p. 100. C'est une réalité et non une excuse. Lors des sessions *lunch and learn*, on enseigne aux employés comment se dit *good morning* en français et quelle est la version phonétique. Ce sont des notions de base, mais on travaille avec des employés qui, dans plusieurs cas, ne parlent ni le français ni l'anglais.

M. Yvon Godin: Je ne veux pas m'en prendre à tous les concessionnaires Tim Hortons, mais il faut quand même dire que les mots « café » et « *coffee* » se ressemblent. « Sucre » et « *sugar* », « crème » et « *cream* » sont assez semblables également.

M. Paul Benoit: Par contre, dans le cas d'une réservation pour une semaine d'une voiture de location, c'est une autre histoire. On essaie de travailler avec ce qu'on a. Comme je vous l'ai dit, notre personnel est 100 p. 100 bilingue. On a parlé plus tôt des annonces. Quand on prend quelqu'un en défaut, un rappel est fait. Les annonces ne sont pas contrôlées par l'aéroport, mais il serait peut-être bon de considérer la possibilité qu'elles soient toutes de notre ressort, comme c'est le cas dans d'autres aéroports. C'est peut-être une bonne idée.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Godin.

On va maintenant passer à Mme Boucher.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): Bonjour à tous. Bienvenue à notre comité.

Comme vous le savez, les Jeux olympiques sont très importants pour notre gouvernement et pour tous les membres du comité. Il est prioritaire que ces jeux soient le reflet de ce qu'est le Canada, un pays où il y a deux langues officielles. Le ministre du Patrimoine, l'honorable James Moore, est catégorique à ce sujet. Il veut que ces jeux reflètent les deux visages du Canada, en l'occurrence le français et l'anglais.

Monsieur Benoit, vous avez dit plus tôt vous être rendu compte que certains de vos services, notamment les messages vocaux, n'étaient offerts qu'en anglais. Vous nous avez dit être sur le point de rectifier le tir. Je voudrais savoir comment vous allez le faire.

Ne faites-vous pas ce genre de vérification systématiquement, par exemple deux fois par année ou tous les trois mois? Quand vous ferez ces changements, seront-ils permanents ou vont-ils s'appliquer uniquement pendant les Jeux olympiques?

M. Paul Benoit: Tout d'abord, comme je vous l'ai dit au début, je doute qu'il y ait 50 personnes qui passent par l'aéroport d'Ottawa pour venir aux Jeux olympiques; ce n'est pas un lieu de correspondance. Pour nous, la situation à long terme est très importante. Il ne s'agit pas de deux semaines au printemps ou à l'hiver 2010, c'est en permanence.

Si on a trouvé une erreur, c'est parce qu'on a fait des vérifications. Si on faisait des vérifications et que le taux de succès était toujours de 100 p. 100, on saurait que quelque chose fait défaut.

Le commissaire a fait les vérifications chez nous et a conclu que c'est au chapitre de l'offre qu'il y avait une déficience. Par exemple, dans ma présentation au téléphone, il me faudrait dire: « Bonjour, vous êtes au bureau de Paul Benoit. *Good morning.* Puis-je vous aider? ». On a fait une vérification lorsque j'ai appris que j'étais invité ici. J'ai tout vérifié. Il serait assez naïf de ne pas évaluer ce qu'on fait. À ce moment, on s'est aperçu que majoritairement, le message des boîtes vocales de plusieurs de mes employés était en anglais. Je ne parle pas du numéro de téléphone général de l'aéroport ou de la réception, où le message est complètement bilingue. Si vous appelez nos bureaux aujourd'hui, j'espère que la situation a été corrigée au moins à 90 p. 100 et qu'il y a un message d'accueil bilingue. Certains des employés résistent à cela. Ils nous disent qu'ils ne sont pas bilingues — ce ne sont pas des employés de première ligne mais plutôt des employés de bureau — et qu'ils donneront une fausse impression. Alors, premièrement, on a fait des arrangements pour que, s'ils ne sont pas capables d'enregistrer le message, un employé le fasse pour eux de manière générale. Deuxièmement, la personne qui a téléphoné recevra un appel dans la langue de son choix, soit le français ou l'anglais.

Oui, on fait des vérifications. Comme partout, on trouve des erreurs, on les admet, on les corrige et ce n'est pas une initiative d'une durée de deux semaines, c'est à long terme.

• (0950)

Mme Sylvie Boucher: Ai-je encore du temps, monsieur le président?

Le président: Il vous reste une minute et demie.

Mme Sylvie Boucher: Vous avez dit plus tôt que certains employés n'étaient pas bilingues et qu'ils étaient peut-être réfractaires au français ou gênés de parler français. Cela arrive aussi. Dans ce cas, donnez-vous de la formation?

M. Paul Benoit: On le fait autant que possible à l'interne, mais pas nécessairement... Je ne m'en cache pas, je vous donne un exemple: on ne donne pas un an aux employés pour suivre des cours de langues. On essaye de les aider à l'interne. Il y a des employés francophones à qui on a refusé une promotion à l'aéroport et il y a des employés unilingues anglophones à qui on a refusé une promotion à l'aéroport. Cela arrive dans les deux cas.

Mme Sylvie Boucher: Vous avez quand-même une bonne gestion. Quand vous faites des changements, ce n'est pas seulement à court terme mais à long terme.

M. Paul Benoit: C'est à long terme. Il y a une exigence pour nos directeurs délégués, entre autres, qui sont nos représentants quand nous ne sommes pas là, de parler les deux langues. Quand un passager a un problème et qu'il demande à voir le gestionnaire en service, ce dernier doit être bilingue, sinon il ne peut pas obtenir une promotion. Nos chefs des pompiers, nos capitaines pompiers, nos employés des services d'urgence, nos *paramedics* sont tous bilingues. Nos bénévoles sont majoritairement bilingues et c'est une situation à long terme.

Le président: Merci beaucoup, madame Boucher.

On va entamer notre deuxième tour de table avec M. D'Amours.

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

Merci aux invités d'être devant nous ce matin.

Je voudrais obtenir un chiffre de chacun d'entre vous. Dans le cas de chaque aéroport, quel est le pourcentage d'employés bilingues de première ligne? Monsieur Lennox, vous avez mentionné qu'à Toronto, il y en a 75 p. 100?

[Traduction]

M. Toby Lennox: C'est juste. C'est 75 p. 100.

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours: Qu'en est-il à Ottawa, monsieur Benoit?

M. Paul Benoit: En ce qui concerne l'aéroport en entier?

M. Jean-Claude D'Amours: Je veux connaître le pourcentage d'employés de première ligne qui sont bilingues.

M. Paul Benoit: Cent pour cent des employés de l'Autorité portuaire sont bilingues.

M. Jean-Claude D'Amours: Quand vous dites 100 p. 100, il ne s'agit pas simplement de l'offre active, c'est-à-dire d'être capable de dire « Bonjour, *hello* ».

M. Paul Benoit: Non, il ne s'agit pas de pouvoir dire « Bonjour, *hello*. Comment ça va? » Les employés de première ligne de l'Autorité portuaire sont bilingues à 100 p. 100.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur Levy.

[Traduction]

M. Paul Levy: La plupart des personnels de l'administration aéroportuaire ne sont pas des employés de première ligne. Ils sont confinés à des rôles administratifs, de sorte que c'est un très petit nombre. Mais nous embauchons des contractuels, et de 20 à 25 p. 100 des employés de première ligne sont bilingues.

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours: Plus tôt, M. Levy a mentionné que vous étiez, madame Moore, la championne des langues officielles ou la responsable de la liaison à l'Autorité portuaire de Vancouver. Je ne sais pas si vous étiez déjà employée à l'aéroport, mais depuis quand occupez-vous ce poste de liaison?

Mme Danielle Moore: Dans le poste de liaison même, j'ai débuté il y a quatre semaines.

M. Jean-Claude D'Amours: Cela veut dire, monsieur Levy, que ça n'a pas de bon sens. En plus du rapport du commissaire qui a été rendu public au début de l'année et le rappel qu'il y a eu au mois de septembre ou à peu près, on arrive aujourd'hui avec cette situation. Je suis bien content de voir Mme Moore ici.

Les Jeux olympiques se tiendront dans combien de semaines?

[Traduction]

Dans combien de semaine les Jeux olympiques auront-ils lieu à Vancouver?

M. Paul Levy: Dans deux mois environ.

M. Jean-Claude D'Amours: Donc, dans une dizaine de semaines.

[Français]

Vous venez d'embaucher quelqu'un, il y a quatre semaines, pour régler le problème des langues officielles alors que les jeux auront lieu 14 semaines après votre décision d'embaucher quelqu'un. Vous avez mentionné que depuis 2003, vous êtes conscient et au courant

que vous devez satisfaire à certaines obligations. Toutefois, 14 semaines avant les Jeux olympiques, vous essayez, en fin de compte, de nous jeter de la poudre aux yeux et de nous faire croire que les problèmes relatifs aux langues officielles vont être réglés. C'est à peu près ce que vous nous dites aujourd'hui. On n'appelle pas ça être proactif, on appelle ça être réactif face aux pressions, entre autres, du commissaire ou des parlementaires du Comité des langues officielles.

Ce sont exactement les craintes que j'ai déjà mentionnées dans le passé. On va être obligés de critiquer davantage, une fois que les jeux seront passés, parce qu'il y aura quelqu'un, quelque part, qui n'aura pas fait son job. C'est ce qu'on est train de voir aujourd'hui et on parle de Vancouver, où les Jeux olympiques vont avoir lieu.

Je pense qu'à un moment donné, c'est une question de responsabilité. Il faut être proactif et arrêter d'être réactif tout le temps. Dans ce cas-ci, je dois vous avouer que c'est très décevant d'entendre que l'embauche a eu lieu il y a quatre semaines, soit 14 semaines avant le début des Jeux olympiques.

Je vais retourner maintenant à ce qui se passe à Ottawa. Monsieur Benoit, vous avez été le premier à parler. Vous avez essayé de justifier les problèmes de l'industrie du détail et ce problème général au Canada de trouver des francophones ou des personnes bilingues. Peu importe les raisons. Là aussi, je suis déçu parce que pendant que vous étiez en train de nous dire ça, il y avait déjà des gens de Toronto, entre autres, qui disaient qu'ils communiquaient activement pour faire comprendre qu'il fallait qu'il y ait cette concrétisation du bilinguisme même au niveau des concessionnaires. Je pense même que pour Vancouver, vous avez mentionné que vous faites des démarches auprès des concessionnaires.

Ce serait agréable de ne pas seulement avoir des excuses comme quoi on ne peut pas trop pousser, sous peine de les voir tous fermer, tandis que d'autres ont l'air de vouloir faire un effort pour être impliqués auprès des concessionnaires et de leurs compagnies mères.

Je vous écoutais, tout à l'heure, essayer d'expliquer pourquoi on ne peut pas le faire, alors que d'autres essayaient de dire qu'ils étaient là et qu'au moins, ils essayaient.

• (0955)

M. Paul Benoit: Je n'essayais pas de dire qu'on ne pouvait pas le faire, j'essayais de vous donner l'heure juste dans notre industrie. Nous sommes très proactifs envers nos locataires.

C'est difficile, c'est évident. Pour ce qui est de l'embauche des employés, 55 p. 100 de ceux-ci sont bilingues. Je parle des concessionnaires en général. À Ottawa, il y a 27 p. 100 de francophones dont la majorité habite dans l'est, soit à Vanier et Orléans. C'est très difficile de trouver quelqu'un de bilingue qui va venir à 4 h 30 du matin à l'aéroport pour travailler dans un petit restaurant.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur Benoit, ce ne serait pas à vous de justifier ces choses. C'est à vous de vous assurer que la loi est respectée.

M. Paul Benoit: J'en conviens et je ne m'en cache pas.

M. Jean-Claude D'Amours: La problématique logistique des concessionnaires ne devrait pas être votre problème.

M. Paul Benoit: Malheureusement, c'est notre problème et on l'accepte.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons continuer avec Mme Guay.

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

Je suis vraiment déçue. La Loi sur les langues officielles existe depuis déjà 40 ans. Pourtant, aucune de vos organisations n'a réussi à l'appliquer comme il se doit dans les aéroports. C'est d'autant plus inquiétant qu'il ne reste que neuf semaines avant les Jeux olympiques.

Monsieur Benoit, je ne suis pas d'accord avec vous quand vous dites que les gens ne passeront pas par Ottawa. Il y a beaucoup de gens qui partiront de Vancouver et qui visiteront la capitale nationale. Pendant qu'ils seront au Canada, ils vont en profiter pour voir ce qui se passe ici. Je ne suis pas du tout d'accord avec vous et je pense que vous sous-estimez le nombre de passagers qui pourraient débarquer à Ottawa.

Je suis aussi déçue que vous ne connaissiez pas la Loi sur les langues officielles par coeur, puisqu'il est extrêmement important qu'elle soit très bien appliquée. À la dernière minute, on a réalisé que le site Web de l'un des aéroports, celui de Vancouver peut-être, n'était pas terminé. À la dernière minute, soit neuf semaines avant les Jeux olympiques, on fait face à toutes sortes de pépins. C'est inquiétant parce que les gens n'auront pas les services nécessaires dans leur langue.

Vous avez parlé de services autres, comme les concessions et les concessionnaires, dans vos aéroports. J'aimerais entendre ce que vous avez à dire à ce sujet. Pouvez-vous leur donner des pénalités? Êtes-vous capable de réagir et de vous assurer que ces gens offrent le service dans les deux langues officielles? Je ne sais pas comment vous fonctionnez. Lorsque l'on conduit trop vite, on écope d'une amende. Que faites-vous dans les aéroports pour punir les gens qui n'offrent pas le service dans les deux langues officielles?

M. Paul Benoit: Dans les baux que nous avons signés avec les concessionnaires et les locataires, il y a un article qui traite des langues officielles. Des amendes peuvent être imposées, même si ce ne sont pas des amendes importantes. On le fait à l'occasion.

À moins que tous les employés d'un concessionnaire soient bilingues, on donnera une pénalité après l'autre, et cela n'aboutira à rien. Ces organisations doivent respecter la loi et nos baux. Je vais vous lire ce qui est mentionné dans ces baux.

[Traduction]

Il est stipulé que durant chaque quart de travail dans tous les secteurs des installations sous location où l'on sert le public, il est nécessaire d'avoir un nombre suffisant d'employés au travail capables de répondre oralement [et immédiatement] dans les deux langues officielles...; d'établir clairement...

[Français]

Mme Monique Guay: Je n'ai que cinq minutes, monsieur Benoit.

• (1000)

M. Paul Benoit: J'essaie de vous répondre.

Mme Monique Guay: Votre bail est-il rédigé dans les deux langues officielles?

M. Paul Benoit: Parlez-vous du bail?

Mme Monique Guay: Oui, je parle des baux et de vos concessionnaires.

M. Paul Benoit: Ce n'est pas nécessairement le cas pour les concessionnaires: la majorité d'entre eux sont des compagnies situées aux États-Unis ou au Canada.

Mme Monique Guay: Combien d'amendes avez-vous données?

M. Paul Benoit: Je m'avance en disant cela, mais je crois que c'est moins d'une quinzaine, au cours de la dernière année.

Mme Monique Guay: Cela ne change rien.

M. Paul Benoit: Cela ne change pas grand-chose parce qu'en fin de compte, les gens ont une amende de 100 \$, mais ils ne peuvent pas trouver les employés bilingues.

Mme Monique Guay: Eh bien!

Monsieur Lennox, qu'en dites-vous?

[Traduction]

M. Toby Lennox: Je dois dire que je suis conscient de la frustration que cela suscite, et je peux la comprendre. Ayant grandi

[Français]

au Québec, je suis un anglophone du Québec, et il y a, déjà là, des problèmes.

[Traduction]

Le problème pour l'Administration aéroportuaire à Toronto est d'abord de tenter de fournir une formation, plutôt que d'imposer des mesures disciplinaires. Nous avons constaté que les sanctions ne sont pas efficaces.

L'autre problème que nous essayons de régler est le roulement de nos effectifs, qui est assez rapide. Nous collaborons avec le Bureau du commissaire aux langues officielles afin d'offrir régulièrement à nos employés des séances de formation à Toronto.

L'un des problèmes...

[Français]

Mme Monique Guay: Je n'ai pas beaucoup de temps. Je veux savoir si vous donnez des amendes et combien vous en avez donné.

M. Toby Lennox: On ne donne pas d'amendes, parce que cela ne marche pas. C'est plus efficace de faire...

Mme Monique Guay: Vous laissez donc faire.

Comment cela se passe-t-il à Vancouver, monsieur Levy?

[Traduction]

M. Paul Levy: C'est la même chose. Nous n'imposons pas d'amendes. En bout de ligne, nous pouvons annuler le bail, mais je ne crois pas que nous ayons jamais imposé des amendes.

[Français]

Mme Monique Guay: Vous n'avez jamais donné d'amendes. Par contre, on en a donné à Ottawa.

Cela veut donc dire qu'on ne fait pas du tout respecter la loi parce que vous avez peur de perdre votre clientèle ou vos concessionnaires. Cela n'a pas de sens. Cela fait 40 ans que la loi existe. Vous êtes en train de courir et d'essayer de boucher des trous pour être sûr qu'on offrira des services bilingues un peu partout. Cela ne marchera pas, ce sera un échec et c'est ce qui est inquiétant. C'est ce qui nous fait peur ici, au comité.

Nous sommes inquiets relativement à tous les groupes qu'on a rencontrés jusqu'à présent: le COVAN, l'ACSTA, etc. Ils ne sont pas capables d'offrir un service dans les deux langues officielles. Vous nous prouvez la même chose. J'espère que vous allez faire des efforts. Vous n'avez pas beaucoup de temps, il vous reste neuf semaines.

Le président: Merci.

Mme Monique Guay: L'image qu'on va donner du Canada devrait représenter ce qu'il est, c'est-à-dire un pays bilingue.

Le président: Merci, madame Guay.

[Traduction]

Nous allons poursuivre avec Mme O'Neill-Gordon.

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

Je remercie tous les témoins d'être venus nous rencontrer aujourd'hui.

Étant originaire de la province bilingue du Canada, je sais pertinemment que le secteur du détail a constamment un problème pour recruter des employés bilingues. Je suis heureuse d'apprendre les efforts que vous avez faits pour rendre l'environnement aéroportuaire plus bilingue et plus accessible à tous les voyageurs qui se rendent d'un bout à l'autre du pays. Je suis aussi ravi d'avoir entendu M. Benoit dire que ces changements ne seront pas uniquement ponctuels, mais qu'ils demeureront en place de façon permanente.

Ma question s'adresse à M. Lennox. Pourriez-vous nous expliquer précisément ce que votre aéroport fait pour bien servir les francophones qui y transitent. J'aimerais aussi savoir si ces mesures ont été prises uniquement à cause des Jeux olympiques 2010.

M. Toby Lennox: Merci.

Permettez-moi de mentionner d'entrée de jeu certaines initiatives que nous allons prendre à l'aéroport Pearson.

Nous accueillons présentement 85 000 passagers par jour. Nous nous attendons à ce qu'au cours des Jeux olympiques, le niveau du trafic passe à environ 100 000 voyageurs par jour, ce qui n'est pas tellement pour nous; cela ne représente pas un achalandage extrême. En fait, nous allons simplement tirer un meilleur parti de nos programmes actuels. Comme je l'ai dit, nos employés de première ligne sont bilingues dans une proportion de 75 p. 100. Par conséquent, nous allons faire en sorte de les redéployer de façon pertinente.

Nous allons saisir l'occasion que représentent les Jeux olympiques pour rappeler à tous nos effectifs leurs obligations d'assurer un service en français en vertu de la Loi sur les langues officielles. Comme je l'ai dit, nous collaborons avec le bureau des langues officielles pour fournir une formation ciblée.

En fait, en novembre de l'an dernier, on nous a demandé quelle serait la meilleure façon d'aborder les organismes gouvernementaux. Une des choses qui est difficile pour les autorités aéroportuaires, c'est de s'adresser aux organismes gouvernementaux, l'ACSTA et l'ASFC, pour leur expliquer leurs obligations car ils ont déjà de nombreuses responsabilités envers le gouvernement fédéral.

L'un des aspects qui est important pour nous — et sachez que je ne présente pas cela comme une excuse — est le problème du roulement. À cause de cela, nous devons saisir toutes les occasions possibles pour rappeler aux gens leurs obligations au chapitre des langues officielles. Ainsi, il y a quelques années, nous avons reçu une plainte virulente d'un passager. Nous nous sommes servis

comme exemple pour sensibiliser nos détaillants en leur disant: « Voilà précisément comment ne pas traiter un client ». Puis, le personnel change, et nous devons tout reprendre à zéro.

Nous prévoyons un renouvellement de l'effectif de l'ordre de 20 à 30 p. 100 d'ici le début des Jeux olympiques, de sorte que nous essayons d'adapter notre formation. Nous tentons aussi d'utiliser cet événement comme un levier pour doter Pearson de programmes de formation viables à long terme dans les deux langues officielles, et notamment en français. Cela sera-t-il difficile? Absolument. Cela sera-t-il un défi? Absolument.

Aurons-nous un bilan de conformité sans faute? Ce sera un défi. Tout ce que je peux faire maintenant, c'est vous exprimer notre détermination à faire tous les efforts nécessaires et vous assurer que nous poursuivrons dans cette voie.

• (1005)

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Je constate que vous le faites déjà. J'ai vraiment l'impression que vous faites le maximum dans tous les secteurs. Je me demande simplement si ces initiatives que vous mettez en oeuvre se limiteront aux Jeux olympiques, ou si elles se poursuivront par la suite.

M. Toby Lennox: Comme je l'ai dit, non. Comme nous n'entendons pas grossir les rangs de notre personnel, nous essayons de nous servir de cet événement comme moyen de... C'est quelque peu différent étant donné que nous n'avons pas à former des employés uniquement pour les Olympiques. Il faut s'adresser au personnel déjà en place ainsi qu'aux employés des concessions et au personnel de première ligne et leur rappeler leurs obligations. S'il y a une chose que nous ferons, c'est sans doute porter davantage attention à cet aspect.

Par exemple, étant donné que la plupart des voyageurs ne feront que transiter par l'aéroport Pearson, nous ne mettrons pas tellement l'accent sur les entreprises de location de voitures. Nous savons d'ores et déjà que la plupart des gens feront des correspondances. Nous collaborons avec le bureau du commissaire aux langues officielles à Toronto pour offrir à nos employés une formation ciblée, mais par la suite, nous espérons l'enrichir pour poursuivre en ce sens. Nous n'enlèverons pas la signalisation après les jeux. Vous continuerez d'observer un travail diligent de notre part pour nous assurer de pouvoir respecter nos obligations.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: À propos de la formation offerte aux employés, est-il commode pour eux de s'en prévaloir?

M. Toby Lennox: Oui. Un aéroport fonctionne 24 heures sur 24, et l'une des choses dont nous avons discuté avec le commissaire aux langues officielles était de savoir où et quand il serait plus efficace d'assurer la formation. Le travail se fait par quarts. D'ailleurs, comme mes collègues pourront vous le dire, je commence à 4 heures ou 5 heures le matin. Nous essayons, dans la mesure du possible, d'adapter la formation aux quarts de travail.

Comme M. Benoit l'a mentionné, nous ne pouvons pas vraiment exiger de nos locataires de première ligne qu'ils quittent leur travail pendant un certain temps pour acquérir une formation linguistique. Comme ils ne peuvent pas faire cela, nous tentons de leur proposer d'autres façons qui puissent fonctionner.

Encore là, c'est difficile, car on constate une chose: avec la transformation de la population à Toronto, la plupart des gens dont nous avons besoin, ou que nous embauchons, n'ont pas le français ou l'anglais comme langue maternelle. En fait, il arrive que leur langue seconde ne soit même pas l'anglais ou le français. La première étape consiste à former ces personnes à reconnaître le français lorsqu'ils l'entendent.

C'est une partie de la formation que nous offrons pour s'adapter à la situation. Comme je le disais, notre objectif est de faire ressortir la personnalité unique du Canada, et nous espérons être en mesure de le faire.

The Chair: Merci, madame O'Neill-Gordon.

Nous allons maintenant terminer notre deuxième série de questions avec M. Godin.

Monsieur Godin.

M. Yvon Godin: M. Levy a parlé d'Internet après qu'on lui ait posé une question à ce sujet. L'information figurait dans une langue et on faisait présentement la traduction.

Avez-vous le même problème à Toronto?

M. Toby Lennox: Je vais vous avouer quelque chose. Notre site Web Internet est lamentable. Nous sommes en train de le remanier complètement. Toutes mes excuses. Notre site Web, à bien des égards...

M. Yvon Godin: Le problème concerne-t-il tout le volet français? Aucun problème en anglais?

M. Toby Lennox: Non, notre site Web n'est pas... À vrai dire, je suis chargé du site, et j'avoue qu'il n'est pas à la hauteur, de l'entrée à la sortie. Nous sommes en train de le rebâtir complètement, à partir de zéro. Malheureusement, cela prendra un certain temps. En toute franchise, je reconnais que notre site Web n'est pas bon.

M. Yvon Godin: Le vôtre a-t-il le même problème? Le problème concerne-t-il le volet français? N'y a-t-il aucun problème en anglais, monsieur Levy?

M. Paul Levy: Le site est en anglais, avec certaines parties en français. Nous nous employons à y insérer davantage de segments en français.

[Français]

M. Yvon Godin: Et vous, monsieur Benoit?

M. Paul Benoit: Lorsque vous allez sur notre site, il y a les mots « Welcome » et « Bienvenue ». Il est 100 p. 100 en anglais ou en français.

M. Yvon Godin: Honnêtement, au sujet du site Internet, vous avez des problèmes et cela vous concerne. Vous pouvez venir raconter des choses concernant les Tim Hortons, mais pour ce qui est du site Internet, il n'y a plus d'excuses. Franchement, peut-être avons-nous l'air d'une bande de méchants, ici ce matin, mais imaginez-vous que nous sommes dans un pays bilingue. On dit qu'on veut démontrer au monde entier que nous sommes dans un pays bilingue, mais nous ne le sommes pas du tout. On viole la loi depuis 40 ans. Le rapport de la FCFA n'est pas positif. Le commissaire aux langues officielles a été obligé de s'impliquer et maintenant, on panique à cause des Jeux olympiques. Je m'excuse et je ne veux pas le dire méchamment, mais je me fiche carrément des Jeux olympiques. Il y a 40 ans que la Loi sur les langues officielles existe. Pour le site Web, vous pouvez embaucher des professionnels. Vous n'êtes pas obligés d'engager des immigrants nouvellement arrivés qui ne parlent pas le français. Je crois qu'il doit y avoir des Canadiens, parmi les 33 millions de personnes qui sont capables de

regarder le site Web et de s'assurer que tout est écrit dans les deux langues. C'est là qu'on se rend compte que la volonté n'existe pas. C'est insultant. Vous êtes assujettis à la Loi sur les langues officielles.

• (1010)

[Traduction]

Au Canada, la Loi sur les langues officielles s'applique, et le problème peut se régler très simplement, c'est à dire en embauchant une personne compétente. Toute personne qui accède au site Web doit pouvoir le consulter dans les deux langues. À cet égard, je suis désolé, il n'y a pas d'excuse possible.

Il y a une semaine ou deux, j'étais à Vancouver et, au centre d'information, j'ai entendu: « Je suis désolé, mais je ne parle pas français ». C'était le centre d'information, et non pas Tim Horton. S'il y a un endroit où les gens apprennent les deux langues, c'est bien Vancouver. La communauté chinoise y afflue et ses membres veulent apprendre les deux langues, et ils sont capables de dire plus que: « Je m'excuse, je ne parle pas français ».

Je veux connaître votre réaction. Qu'est-ce qui cloche, en l'occurrence? Messieurs, si le site Web n'est pas accessible, que peut-on y faire? À mon avis, la solution passe par un investissement: il suffit d'embaucher une personne compétente pour faire le travail.

M. Toby Lennox: Je voudrais préciser une chose pour votre gouverne. Notre site Web est bilingue. Le problème, c'est que le site ne répond pas présentement à nos attentes, de sorte qu'en ce moment, nous sommes en train de le démanteler pour le rebâtir. À vrai dire, cela n'a rien à voir avec les Jeux olympiques. Si nous le rebâtissons, c'est parce que nous souhaitons redresser la barre.

M. Yvon Godin: Ma question est la suivante: vous dites que votre site Web actuel est mauvais; est-il mauvais dans les deux langues?

M. Toby Lennox: Il est mauvais dans les deux langues. Mais...

M. Yvon Godin: Tout est traduit, mais le site est simplement mauvais.

M. Toby Lennox: Malheureusement, notre site Web est mauvais dans les deux langues; c'est ce que je vous dis. Mais à l'heure actuelle, nous saisissons l'occasion de le rebâtir pour qu'il soit meilleur par la suite. Je ne vous le cache pas, cela prendra un certain temps.

M. Yvon Godin: Mais sera-t-il bâti dans une langue, et ensuite traduit d'ici deux ans?

M. Toby Lennox: Non. Nous avons l'intention de le bâtir de la même façon que toutes nos publications. Nous l'employons comme instrument de publication, et ce, dans les deux langues.

M. Yvon Godin: Quelle est votre excuse vraiment, à Vancouver?

M. Paul Levy: Les Jeux olympiques nous offrent une occasion unique, comme M. Lennox l'a signalé...

M. Yvon Godin: De vous réveiller après 40 ans?

M. Paul Levy: ... de susciter une prise de conscience. Nous nous servons des Jeux comme un déclencheur pour relever la barre à l'Aéroport international de Vancouver dans tous les aspects de notre travail, y compris notre site Web, et nous poursuivrons sur cette lancée. Nous reconnaissons qu'il existe certains problèmes que nous devons nous employer à régler.

M. Yvon Godin: Le centre d'information?

M. Paul Levy: Nous y travaillons, et nous allons continuer de nous assurer que les employés qui y sont affectés peuvent offrir une offre active de services dans les deux langues officielles.

[Français]

Le président: *Thank you.*

On va continuer avec M. Rodriguez.

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

Bonjour et bienvenue. Chacun de vos aéroports joue un rôle important au sein du pays et, en particulier, en ce qui concerne les Jeux olympiques.

Dans votre cas, monsieur Benoit, vous représentez l'aéroport de la capitale nationale. Le visage officiel et formel du Canada, c'est le Parlement, où nous sommes actuellement, et c'est votre aéroport.

Dans votre cas, monsieur Lennox, vous avez dit qu'à peu près un tiers des passagers transitaient par Toronto, la capitale économique, qui est d'une grande importance.

À Vancouver, il y a l'aéroport qui accueille les Jeux olympiques. Évidemment, on se rend compte que dans chacun des cas, beaucoup de travail reste à faire. Dans le cas de Vancouver, il y en a pas mal. Je lisais la note que vous avez remise où il est indiqué que:

Depuis que Vancouver a été choisie ville hôte des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, l'Administration de l'aéroport de Vancouver a redoublé d'ardeur pour faire en sorte que chaque passager vive une expérience remarquable dans notre aéroport, qu'il fasse ou non partie de la famille olympique.

Quand on dit que Vancouver a été choisie ville olympique, on fait référence à la décision qui a été prise il y a six ans. Ce n'est pas tout à fait vrai dans le cas des langues officielles. J'ai l'impression que vous patinez un peu pour faire du rattrapage, notamment en ce qui concerne la nomination un peu tardive de Mme Moore.

La question des langues officielles a-t-elle été abordée tout au début, ou bien quelqu'un a-t-il dit, à un moment donné, qu'il fallait faire quelque chose à ce sujet?

[Traduction]

M. Paul Levy: Comme le disais tout à l'heure, nous plançons là-dessus depuis six ans. Vous avez raison: nous savons depuis six ans que les Jeux s'en viennent, et nous avons tout mis en oeuvre pour nous assurer que nos installations soient à la hauteur pour les Jeux, et au-delà.

Cela inclut de s'assurer que ces nouvelles installations satisfont à toutes les exigences du bilinguisme. La signalisation ne sera pas enlevée après les Jeux. La signalisation a été installée, qu'il s'agisse de signalisation statique ou dynamique, c'est-à-dire des panneaux qui peuvent fournir l'information en plusieurs langues. L'affichage bilingue est là, et il ne disparaîtra pas après les Jeux.

Nous avons l'intention d'installer une ligne téléphonique de dépannage linguistique à tous nos comptoirs d'information. À propos de votre question de tout à l'heure, si vous vous rendez à l'un ou l'autre de nos comptoirs d'information et que les employés ne sont pas en mesure de vous servir en français, ils peuvent se servir de cette ligne de dépannage linguistique et vous mettre en communication avec quelqu'un qui pourra vous offrir des services de traduction. C'est un service que nous avons instauré en 2007 en prévision des Jeux.

• (1015)

[Français]

M. Pablo Rodriguez: Normalement, la signalisation est-elle dans les deux langues?

Une voix: C'est toujours bilingue.

M. Pablo Rodriguez: Elle est toujours bilingue.

En ce qui concerne le recrutement, vous nous parlez de 25 p. 100 de personnel de première ligne bilingue. C'est extrêmement bas. C'en est même inquiétant parce qu'on est à la veille des Jeux.

En premier lieu, avez-vous un plan pour y arriver? Et ce n'est pas dans huit semaines qu'il faut y arriver; c'est maintenant. En second lieu, s'il y en a un, ce plan implique-t-il que vous discutiez, par exemple, avec les regroupements de francophones? Parlez-vous avec eux? Vous rencontrez-vous? Collaborez-vous avec eux? Car ces réseaux ont accès à un important bassin de main-d'oeuvre.

[Traduction]

M. Paul Levy: Au cours de l'année qui vient de s'écouler, nous avons pris contact avec la communauté francophone en Colombie-Britannique. Nous avons collaboré avec elle pour recruter des bénévoles et des employés additionnels. Nous avons communiqué avec le conseil scolaire francophone, qui a accepté avec enthousiasme de nous prêter des étudiants, des enseignants, ou encore des amis ou des membres de leur famille, pour nous aider. Ils travailleront soit comme bénévoles, soit comme salariés, dans le cadre des Jeux olympiques.

À cela s'ajoute notre programme Vestons verts, qui repose sur le bénévolat. Nous recrutons pour ce groupe. Plus précisément, nous avons pressenti les membres de la communauté francophone et nous avons fait paraître des annonces dans les journaux locaux en français pour nous assurer de pouvoir recruter des bénévoles francophones dans le cadre de ce programme. C'est une occasion de laisser un héritage. Ce sont des gens que nous n'allons pas embaucher uniquement pour les Jeux...

M. Pablo Rodriguez: Quel est votre objectif pour le début des Olympiques? Voulez-vous que 100 p. 100 des personnels puissent s'exprimer dans les deux langues officielles?

M. Paul Levy: Mon objectif est le suivant: recruter une centaine de personnes de plus pour le service à la clientèle afin de pouvoir offrir un service bilingue intégral...

M. Pablo Rodriguez: Cela vous amènerait à quel pourcentage d'effectifs bilingues?

M. Paul Levy: C'est une question à laquelle il est difficile de répondre. Il y a 26 000 personnes qui travaillent à l'Aéroport international de Vancouver...

[Français]

M. Pablo Rodriguez: Ceux qui sont à la première ligne, ceux qui sont en contact direct avec...

[Traduction]

Comment dites-vous cela en anglais, *the first line*? Qu'en est-il des personnes qui interagissent avec les usagers de l'aéroport?

M. Paul Levy: Encore là, pour ce qui est du personnel qui relève directement du contrôle de l'administration aéroportuaire, nous essayons d'en déployer le plus possible auprès de la clientèle pour offrir des services de traduction.

Mais il y en a beaucoup d'autres, y compris les agences, les bureaux de location de voitures et les sociétés aériennes. Tous ces intervenants ont une responsabilité car au bout du compte...

M. Pablo Rodriguez: D'accord.

M. Paul Levy: Il y a de nombreux autres intervenants, y compris les agences, les bureaux de location de voitures et les sociétés aériennes. Ils ont tous une responsabilité car en bout de ligne, ils ont affaire avec les passagers...

[Français]

M. Pablo Rodriguez: Vous n'exercez aucune emprise sur ces personnes, c'est-à-dire que d'aucune façon vous ne les obligez à respecter certains engagements en matière de langues officielles. Il y a une carence considérable. On risque d'avoir un sérieux problème sur ce plan, en particulier.

On pourra se réunir en comité après les jeux et se dire tout ce qui n'a pas fonctionné. Néanmoins, on voudrait se réunir avant, travailler avec vous, même s'il reste peu de temps, pour que cela fonctionne. Voilà notre choix. Après, on va engueuler le gouvernement, il va nous engueuler, tout le monde va s'engueuler, mais cela ne donnera rien. Il faut faire des changements tout de suite.

Avez-vous besoin de plus d'argent, de services du gouvernement pour la formation? Peut-on faire quelque chose pour que cela change?

[Traduction]

M. Paul Levy: Je suis confiant. Nous allons continuer de travailler avec tous nos partenaires commerciaux. Il faut rejoindre la collectivité francophone et son conseil scolaire pour nous doter de ressources additionnelles.

Nous disposons d'un plan pour aider les organisations présentes dans l'aérogare qui ne possèdent peut-être pas la capacité linguistique requise. Nous allons continuer de leur rappeler leurs obligations, et nous les aiderons en leur fournissant du personnel capable de leur fournir des services de traduction.

M. Pablo Rodriguez: Je ne suis pas très rassuré, monsieur Levy.

Le président: Merci, monsieur Rodriguez.

[Français]

Monsieur Petit, vous disposez de cinq minutes.

M. Daniel Petit (Charlesbourg—Haute-Saint-Charles, PCC): Bonjour, madame et messieurs.

L'aéroport de Vancouver est le deuxième aéroport en importance au Canada, après celui de Toronto. C'est donc vraiment un gros aéroport en tout temps, pas uniquement lors des Jeux olympiques ou paralympiques. J'ai compris que vous essayez de faire des efforts. On s'en rend compte. On ne dit pas que vous ne faites pas d'efforts, on essaie de comprendre ceux que vous faites. N'oubliez pas qu'après les Jeux olympiques et paralympiques, eux nous attaqueront pour nous dire que vous n'avez pas fait votre travail. Je ne veux pas passer derrière de vous. C'est important, aujourd'hui, qu'on s'entende bien. On veut que ce soit réalisé. J'y tiens. Je suis francophone et je tiens à ce que ce soit réalisé. On a remis de l'argent pour que vous travailliez à la réussite. Or, les réponses que vous nous donnez me font peur. Je ne trouve pas ça drôle du tout.

Madame Moore, on ne vous a pas entendue beaucoup. C'est vrai que vous avez été engagée il y a quatre semaines seulement. Je voudrais savoir si vous y croyez ou si c'est seulement de la poudre aux yeux. Croyez-vous réellement qu'on sera capable de donner un service en français convenable? Voyez-vous les critiques qui s'en

viennent, avant même qu'on ait commencé? Qu'êtes-vous en mesure de faire?

• (1020)

Mme Danielle Moore: Monsieur le président, honorables députés, j'ai répondu à la question qui m'a été posée. Le fait est que je fais ce travail depuis un mois. Je suis une employée de l'aéroport de Vancouver depuis 32 ans. D'ailleurs, j'ai commencé lorsque nous étions sous la responsabilité du gouvernement fédéral. Durant plusieurs années, j'ai été responsable des programmes des langues officielles.

La raison pour laquelle je fais ce travail depuis un mois, comme M. Levy l'a mentionné, c'est que nous avons plusieurs employés qui, depuis plusieurs années, travaillent à cela. D'ailleurs, les langues officielles font partie de notre travail quotidien. Je suis devenue une employée à temps plein, mais supplémentaire, et je dois m'assurer que tout le travail qui a été fait est bien coordonné. J'admets que je passe une partie de mon temps à travailler avec nos collègues de Toronto, d'Ottawa et de l'Agence des services frontaliers du Canada. Cela a constitué mon travail principal, au cours du dernier mois. Je m'assure que tous les efforts qui ont été faits sont coordonnés. J'ai eu beaucoup de réunions avec les employés de l'aéroport et les compagnies de l'aéroport. J'espère qu'aujourd'hui, si vous passiez à notre aéroport, vous n'entendriez certainement pas, au comptoir des renseignements: « Je ne parle pas français. »

Les gens ont commencé à dire « Hello, bonjour. » Au cas où, comme les gens de l'aéroport d'Ottawa le mentionnait, les gens l'oublieraient, les panneaux d'identification seront à tous les comptoirs. On travaille avec les compagnies aériennes, les concessionnaires, pour qu'ils aient aussi au moins une offre visuelle. Je ne veux pas vous faire perdre votre temps en vous expliquant les pourcentages de nouveau, mais si la personne sur place ne parle pas français, on a aussi un système d'interprète immédiat par téléphone. Les gens qui diront bonjour auront de l'aide directement en français. On a repris à notre compte l'idée du *lunch and learn*. J'ai plusieurs collègues qui, comme vous le mentionnez, sont gênés parce qu'ils pensent que leur français n'est pas suffisamment bon. Or, il est bon. Je veux simplement essayer de les aider à se dérouiller un peu et les encourager à parler français, à dire bonjour. Plusieurs sont simplement gênés. On va donc essayer d'améliorer cet aspect aussi.

M. Daniel Petit: Madame Moore, je vous répète que votre aéroport est le deuxième en importance au pays, après celui de Toronto. Vous semblez dire, et je me fie à vous car vous êtes devant le comité, que ce que vous voyez semble avoir du sens. On verra cela après, mais je me fie à vous. Ça fait 32 ans que vous êtes là, donc, vous êtes capable de voir la différence.

Que restera-t-il après? Tout ce que vous dites va-t-il rester en place après les Jeux olympiques?

Mme Danielle Moore: En ce qui concerne le travail qu'on fait maintenant, vous avez raison, il y a eu des difficultés. Certaines compagnies ne font pas ce qu'on voudrait qu'elles fassent.

Je suis francophone, comme vous. Quand je leur parle, je leur parle du cœur. Je suis capable de leur expliquer pourquoi le français est important au Canada. J'espère que le travail qu'on fait aujourd'hui pour les Jeux olympiques, qui, comme vous le dites, ne dureront que 15 jours, va continuer après les Jeux olympiques. Avec certains de mes collègues, je vois des gens qui se rendent compte que ça va continuer après les Jeux olympiques. C'est une grande partie de ce que je fais. Je ne travaille qu'en fonction des Jeux olympiques; je veux que ces gens continuent, qu'ils se rendent compte de leur responsabilité et du fait que cela a bien du sens.

• (1025)

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Monsieur Lennox, vous avez glissé que les Anglo-Québécois ont des difficultés au Québec. Il y a un excellent document que vous devriez lire: le rapport du commissaire aux langues officielles. À la page 93, il est écrit qu'à l'aéroport de Montréal, un employé sur deux fait de l'offre active. Le pourcentage y est de 47 p. 100. À Toronto, le pourcentage est de 2,7 p 100: un employé sur 33, ou sur 50, fait de l'offre active. Donc, ne comparez pas la situation des Franco-Ontariens à celle des Anglo-Québécois, car vous n'êtes vraiment pas dans votre domaine. Vous devriez vous en tenir à faire de Toronto un endroit où tout francophone, canadien ou québécois, peut se sentir à l'aise d'aller et de recevoir un service en français.

À Vancouver, madame Moore, j'aimerais que vous sachiez que le pourcentage, selon le rapport du commissaire aux langues officielles, est de 0,0 p. 100. Ce n'est pas nécessaire d'avoir un doctorat pour faire de l'offre active, c'est « *Hello, bonjour.* » Vous me dites que les gens le font depuis un certain temps, qu'ils ont appris. *It's about time.* Tant mieux, ça s'améliore. Mais j'espère que vous les réferez à des gens qui parlent français.

À l'aéroport d'Ottawa, au mois d'octobre, je me suis fait dire: « *Don't you speak any English?* » C'était l'ACSTA, je l'avoue, mais tout de même. Il y avait l'ancien triangle indiquant *English/Français*. Il y avait là des jeunes gens, un homme et une femme, et un plus et ils appelaient les responsables de la sécurité. Pourtant, ce n'était pas compliqué. Ce n'est pas vrai que je faisais un pas de plus si je n'avais pas le service en français: c'est un droit. Or, il faut toujours se battre, avoir des gants de boxe. Vous vivez la situation en tant que Franco-Colombienne, donc, vous le savez. J'ai vécu en Saskatchewan. Je suis Franco-Ontarien d'origine, et comme Québécois, j'ai encore le même travail à faire. Il n'y a rien d'officiel. Des institutions comme les vôtres devraient être des alliées. C'est « *plate* », mais je ne le ressens pas.

Mesdames et messieurs des aéroports, vous avez le gros bout du bâton. Lorsqu'un passager arrive chez vous, vous pouvez lui refuser le vol, vous pouvez le fouiller, avec raison. La loi est de votre bord et, compte tenu de la paranoïa qu'il peut y avoir sur le plan international, comme si on était tous des méchants loups, de prime abord, avant de monter dans un avion, vous pouvez faire bien des choses. Si, en plus, vous mettez de la pression sur les francophones, qu'on ne se sente même pas chez nous dans un aéroport et qu'on ait l'impression que le voyage commence là, vous voyez toute la difficulté de la situation. Et cela vient autant de la part des responsables de la sécurité que du concessionnaire, une fois rendu dans l'avion, ou encore lors des annonces qui sont faites en français ou non, selon l'approche.

Nous dire que beaucoup de Néo-Canadiens qui sont nés ailleurs travaillent au Canada et ne comprennent pas le français ne constitue pas une bonne réponse. L'offre active, c'est simple. Il s'agit d'être en mesure de dire « *Hello, bonjour* » et, si le passager veut être servi en français, de le référer à une personne qui parle français. Il faut que ce soit un automatisme.

Je reviens à ce que M. Petit a dit. Ce n'est pas vrai qu'on va taper sur les gens. Cependant, on va faire une critique de la situation, comme on le fait maintenant. Madame Moore, ça fait quatre semaines que vous occupez ce poste spécifique. Bien que vous donniez un excellent service à l'aéroport depuis 32 ans, il n'en demeure pas moins que toute cette situation aurait dû être réglée il y

a 300 semaines, soit dès qu'on a obtenu la présentation des Jeux olympiques.

Ce ne sont pas de bonnes réponses, quand vous nous dites que les Anglo-Québécois souffrent, que tout est en train d'être fait et que vous y pensez depuis quatre semaines, ou encore que ce n'est pas de votre faute si des Néo-Canadiens sont arrivés à l'aéroport d'Ottawa. Il y a une loi, il y a des droits. Faites vos recommandations au gouvernement fédéral pour obtenir plus d'argent afin de former votre personnel. Faites-le. Venez nous voir; on va travailler avec vous. La Loi sur les langues officielles existe depuis 40 ans. L'assimilation au Canada existe depuis peut-être 1763, si on veut préciser une date. Il faut donc que vous arriviez ici avec des mesures proactives, et non pas en nous disant que vous êtes mal pris, coincés. Vous avez la responsabilité d'être très critique face à nous, les parlementaires, et de nous dire ce dont vous avez besoin pour que la loi soit respectée.

Merci, monsieur le président.

• (1030)

Le président: Vous en étiez à neuf secondes près, monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: Ça me fait plaisir, monsieur le président.

Le président: Nous allons entamer le quatrième et dernier tour, mais j'aimerais d'abord préciser que si des mesures à court terme sont prévues pour améliorer les services en français dans les aéroports, les membres du comité seront certainement intéressés à en prendre connaissance.

Madame Glover.

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

J'aimerais souhaiter la bienvenue à tous les témoins présents aujourd'hui.

C'est M. Benoit, je pense, qui a parlé de la réalité à laquelle on fait face ici, au Canada. Pour ma part, je suis membre de ce comité depuis un an. Nous nous sommes penchés sur les études postsecondaires et avons déterminé qu'au Canada, il était difficile de trouver des employés bilingues. Même dans la fonction publique fédérale, il y a 5 000 postes à combler. Tous les membres du comité ont compris, en écoutant les témoins, que la réalité au Canada était la suivante: il n'y a pas assez de gens qui parlent les deux langues officielles.

Je vous remercie, monsieur Benoit. Moi, je veux me concentrer sur la réalité de la situation. Vous avez 26 000 employés et vous devez trouver du personnel bilingue. C'est vraiment un travail difficile. Imaginez: nous ne pouvons même pas en trouver pour combler 5 000 postes dans la fonction publique.

Comme j'aime bien les statistiques, j'aimerais savoir ce que vous avez fait, concrètement, au cours de la dernière année. Je voudrais que vous me disiez tous combien d'employés et de bénévoles vous avez depuis un an, combien vous en avez maintenant et combien vous en aurez aussitôt que les Jeux olympiques et paralympiques commenceront.

[Traduction]

M. Toby Lennox: Comme je l'ai expliqué tout à l'heure, la situation de l'Aéroport international Pearson diffère légèrement de celle de Vancouver. Étant donné que nous avons suffisamment de personnels pour accueillir entre 100 000 et 110 000 passagers par jour, l'augmentation de l'achalandage que nous verrons pendant les Jeux olympiques ne nous obligera pas à recruter davantage. En fait, nous n'ajouterons aucun nouvel employé. Nous n'avons pas de bénévoles, et nous n'en aurons pas besoin. Notre niveau de dotation est tel qu'à l'heure actuelle, 75 p. 100 de nos employés de première ligne sont bilingues.

Mme Shelly Glover: Si vous avez simplement l'intention de répéter les statistiques...

M. Toby Lennox: Je suis désolé.

Mme Shelly Glover: Je n'ai que cinq minutes.

Le problème, monsieur, c'est que nous avons accueilli ici à plusieurs reprises des représentants du COVAN, qui nous ont dit que Toronto aurait davantage de bénévoles.

M. Toby Lennox: C'est juste. Nous en aurons. Non...

Mme Shelly Glover: C'est ce qu'on nous a dit: qu'il y en aurait davantage dans les deux endroits.

M. Toby Lennox: Non. Je suis désolé, mais je dois rectifier cela. Au cours des journées les plus achalandées, pendant la relâche du mois de mars, nous accueillons quelque 110 000 passagers, et nous n'avons pas besoin d'ajouter d'autres employés. Compte tenu du trafic voyageur qui transite par l'aéroport Pearson, nous prévoyons un achalandage d'environ 100 000 personnes. Il s'agit pour la plupart de passagers en mode correspondance, de sorte qu'il ne sera pas nécessaire... La situation est très différente pour nous.

Mme Shelly Glover: D'accord. Je vais passer à mes autres questions, mais je suis déçue d'entendre cela car j'estime que nous avons reçu des messages contradictoires du COVAN. Étant donné que Toronto sera un acteur important...

M. Toby Lennox: Cela ne fait aucun doute. Cinquante pour cent du trafic... Mais il faut simplement comprendre qu'en termes relatifs, cet achalandage ne sera guère différent de celui que nous accueillons une journée occupée. Nous avons le personnel nécessaire pour y faire face.

Mme Shelly Glover: Par conséquent, il n'y a eu de changements par rapport à l'année dernière?

M. Toby Lennox: Non. Cela n'est pas nécessaire.

Mme Shelly Glover: Et qu'en est-il d'Ottawa?

[Français]

M. Paul Benoit: Comme je vous l'ai dit, on ne se concentre pas sur le trafic relié aux Jeux olympiques. C'est un projet auquel nous travaillons depuis plusieurs années. Ce n'est pas récent. Je ne suis pas venu ici avec en main les statistiques de l'année passée, mais je peux vous faire part des chiffres suivants. Aujourd'hui, sur les 347 employés de première ligne des compagnies aériennes, 220 sont bilingues, soit 63 p. 100. Du côté des concessions, 112 des 217 employés sont bilingues, c'est-à-dire 52 p. 100. Du côté des voitures de location, 23 employés sur 53 sont bilingues, soit 43 p. 100. Au sein de l'autorité aéroportuaire de première ligne, 100 p. 100 des employés sont bilingues. Parmi les employés de seconde ligne de l'autorité aéroportuaire — on peut parler ici d'employés de bureau —, 70 sur 129 sont bilingues, soit 54 p. 100.

On ne s'arrête pas aux Jeux olympiques de 2010 à Vancouver: on se concentre sur la capitale nationale, à long terme. Ces chiffres sont beaucoup plus élevés qu'en 1997, quand on a pris en charge l'aéroport.

•(1035)

Mme Shelly Glover: Ces chiffres vont-ils changer d'ici la tenue des jeux?

M. Paul Benoit: J'en doute.

Mme Shelly Glover: Monsieur Levy.

Le président: Soyez bref, s'il vous plaît.

[Traduction]

M. Paul Levy: À l'heure actuelle, si l'on compte le personnel de l'administration aéroportuaire, nos bénévoles, nos employés de première ligne qui travaillent aux points de service à la clientèle et les étudiants, nous comptons environ 71 personnes qui sont parfaitement bilingues. Notre objectif est d'en avoir plus d'une centaine en service pendant la période des Jeux olympiques.

Mme Shelly Glover: Il y a un an, combien en aviez-vous?

M. Paul Levy: Nous en avons 71.

Mme Shelly Glover: Par conséquent, il n'y a pas de changement depuis l'année dernière.

[Français]

Monsieur le président, pourrions-nous demander au témoin de soumettre ces chiffres, par la suite?

Le président: Serait-il possible de nous faire parvenir ces statistiques, s'il vous plaît?

M. Paul Benoit: Je ne le ferai pas ce matin, mais plus tard.

Le président: Faites-les parvenir à notre greffière.

Monsieur Rodriguez.

M. Pablo Rodriguez: Je vais partager mon temps avec M. D'Amours. J'ai simplement quelques brèves questions à poser.

Madame Moore, vous êtes ce qu'on appelle la championne des langues officielles chez vous. Passez-vous la totalité de votre temps sur ce sujet ou avez-vous d'autres fonctions? Quel pourcentage de votre temps passez-vous à travailler au dossier des langues officielles?

Mme Danielle Moore: Je fais cela à temps plein.

M. Pablo Rodriguez: Uniquement, maintenant?

Mme Danielle Moore: Oui, à temps plein.

M. Pablo Rodriguez: Monsieur Benoit, y a-t-il un champion des langues officielles chez vous?

M. Paul Benoit: Oui, moi!

Des voix: Ah, ah!

M. Paul Benoit: Cela ne va pas mal, bien que parfois ça aille mal. Comme je vous l'ai dit, ce n'est pas Vancouver. Mes collègues ont différents problèmes parce qu'ils sont dans des communautés variées. Comme je suis dans la capitale nationale, cela mérite mon intérêt. C'est ma responsabilité.

M. Pablo Rodriguez: Quel pourcentage de votre temps cela occupe-t-il?

M. Paul Benoit: À cet aspect, je consacre honnêtement peut-être 10 p. 100 de mon temps. Mon adjointe, ma directrice et le vice-président des communications y travaillent aussi. Il est possible d'être le champion sans nécessairement faire tout le travail.

[Traduction]

M. Pablo Rodriguez: Monsieur Lennox, avez-vous un champion des langues officielles à Toronto?

M. Toby Lennox: Nous avons confié la responsabilité des obligations relatives aux langues officielles à un membre de notre service à la clientèle, et son travail est supervisé par un vice-président. Nous traitons également avec le Bureau du commissaire aux langues officielles, et cette responsabilité relève de mon bureau. Nous nous occupons donc de ce dossier à plusieurs niveaux.

[Français]

M. Pablo Rodriguez: Lorsque vous donnez des pourcentages, y a-t-il des tests qui se font parfois, tout simplement...

Une voix: Des tests à l'aveugle.

M. Pablo Rodriguez: Comprenez-vous ce que je veux dire? Faites-vous des tests, à l'occasion? Vous vous promenez? Vous avez des gens qui se promènent? Oui?

Une voix: Oui.

M. Rodriguez: Monsieur D'Amours.

M. Jean-Claude D'Amours: Merci, monsieur Rodriguez.

Je ferai d'abord un commentaire. Vous, à Toronto et à Vancouver, semblez avoir de la difficulté en ce qui concerne vos sites Web.

Ce n'est pas votre cas, à Ottawa, car vous avez clairement dit comment fonctionne votre site Web.

Vos sites Web vous posent donc problème; vous l'avouez et vous voulez les améliorer. Je l'ai dit à d'autres et je vous le dis, à vous: chez nous, il existe un organisme qui s'appelle le CIDIF dont le travail consiste en la traduction et la localisation de sites Web.

Si vous êtes intéressés à ce que quelqu'un s'occupe de faire avancer des dossiers semblables, vous me le ferez savoir ou vous communiquerez avec mon bureau. Cela nous fera plaisir de vous fournir les coordonnées de ces gens. C'est une organisation qui a été financée par les gouvernements fédéral et provincial. Leurs tâches principales, parmi beaucoup d'autres, consistent en la traduction et la localisation de sites Web.

M. Paul Benoit: Cela m'intéresse aussi.

M. Jean-Claude D'Amours: Donc, vous communiquerez tous les trois avec mon bureau.

Madame Moore, plus tôt, vous avez soulevé un point, notamment. Vous avez dit occuper ce poste depuis quatre semaines. Cependant, vous avez mentionné que pendant vos 32 années au service à l'aéroport de Vancouver, à un moment donné, vous vous êtes occupée des langues officielles. Ai-je bien compris?

Mme Danielle Moore: Oui, vous avez bien compris, monsieur.

M. Jean-Claude D'Amours: J'étais étonné de vous entendre dire cela parce qu'il semble y avoir tellement de problèmes, à Vancouver, pour faire avancer les choses dans ce dossier. Vous aviez peut-être une bonne volonté pour promouvoir les langues officielles, mais il y avait sûrement quelqu'un qui bloquait les choses quelque part, parce qu'on n'est pas encore tellement avancé à cet égard aujourd'hui.

Je ne sais pas pendant combien d'années vous vous êtes occupée des langues officielles. Sauf erreur, il semble que vous vouliez faire avancer les choses. Pourtant, à un moment donné, il a fallu que quelqu'un fasse obstruction pour qu'on en soit là, en 2009, devant des résultats aussi faibles à quelques semaines des Jeux olympiques — en ne prenant que cet exemple des Jeux olympiques —, comme si c'était un objectif à atteindre. Finalement, l'aéroport de Vancouver aurait dû être comme les autres aéroports, c'est-à-dire un modèle de

bilinguisme. À cause de Vancouver, on panique. Quelqu'un n'a pas réagi. Vous avez peut-être pu travailler très fort sur le plan des langues officielles, mais il y a quelqu'un ou des personnes qui ont bloqué les choses, de sorte que cela n'avance pas.

Je ne vous demande pas de répondre ou de dire que telle personne vous a mis des bâtons dans les roues ou que telle chose a mal fonctionné. Je m'excuse, mais je dois en faire le constat, ce matin.

Merci, monsieur le président.

• (1040)

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

Monsieur Godin, vous avez la parole.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

À Toronto, il y a un champion des langues officielles, n'est-ce pas? Y en a-t-il un?

[Traduction]

M. Toby Lennox: Non. Un certain nombre de personnes ont à cet égard des responsabilités partagées. Ils interviennent à différents niveaux. Il y a 1 200 employés.

Comme 42 000 personnes travaillent à l'aéroport, nous avons décidé de répartir la responsabilité: d'une part, les relations avec les concessionnaires et autres et, d'autre part, les relations avec le Bureau du commissaire aux langues officielles pour ce qui est de l'application de la Loi sur les langues officielles. Voilà comment nous avons réparti cette responsabilité. Il s'agit d'un portefeuille suffisamment important pour qu'on puisse le diviser en deux.

M. Yvon Godin: En bout de ligne, qu'est-ce qui se passe si quelqu'un dit: « Notre bilan cette semaine n'est pas très bon? » Il n'est pas toujours nécessaire que des plaintes soient logées par des tiers; vous pourriez constater vous-même l'existence d'un problème.

[Français]

Il est très humiliant de toujours devoir porter plainte.

Je vais venir à vous, monsieur Benoit. Comme je vous l'ai dit, je voyage depuis un bout de temps. J'ai parlé de 12 ans, mais j'ai commencé à voyager avant cela, dans le cadre de mes emplois précédents. Ce n'est pas toujours plaisant de porter plainte. La personne essaye de faire son possible.

Il y a quelques semaines, j'allais à Vancouver avec Air Canada. Je disais que j'aimerais avoir un sandwich en lui montrant la photo et elle me répondait: *I don't speak French*. J'utilise le mot « sandwich », la photo est là. Cela devient fatigant, ce n'est pas drôle du tout. Vous me dites que vous êtes le champion; vous en êtes content.

Je ne veux pas vous pousser, mais au début de la réunion, vous avez mentionné que juste avant de venir ici, vous êtes allé voir ce qui se passait, parce que vous vouliez le savoir. N'auriez-vous pas dû déjà savoir ce qui se passait, sans attendre de comparaître devant le comité? Si on met les deux commentaires ensemble... Je ne veux pas vous mettre des mots dans la bouche, mais mettez-vous à ma place.

M. Paul Benoit: Non.

M. Yvon Godin: Vous êtes le champion à l'aéroport d'Ottawa, mais avant de venir ici, vous êtes allé voir comment ça se passait à la boutique, parce que vous vouliez vous informer.

M. Paul Benoit: On fait des vérifications constantes. Toute personne convoquée devant ce comité regardera ce qui se passe, fera une revue assez rapide. C'est parfaitement normal. C'est ainsi qu'on a trouvé qu'il y avait une déficience.

M. Yvon Godin: Quand vous faites venir des immigrants parce qu'il manque de travailleurs, vous avez le droit d'avoir des exigences. Pour travailler dans les puits de pétrole en Alberta, quand on veut un mécanicien, on ne demande pas un électricien. La même chose peut être faite. Si quelqu'un vient parce qu'il manque de main-d'oeuvre, on peut demander des personnes bilingues. Cela peut se faire.

M. Paul Benoit: Vous avez raison.

M. Yvon Godin: Quand on fait venir des immigrants, on peut le demander. La loi nous dit qu'ils doivent être bilingues. On a besoin de gens et on n'a pas de gens qui veulent partir de Vanier ou d'ailleurs pour aller à l'aéroport. Je ne sais pas si ce sont les demandes que font les concessionnaires pour...

M. Paul Benoit: Ça, je ne le sais pas.

• (1045)

M. Yvon Godin: À Vancouver, vous êtes assujettis à la Loi sur les langues officielles et on ne peut pas dire que ça va très bien, si on se fie aux points. Quand Tourism British Columbia a fait la promotion des Jeux olympiques, cela a été fait dans six langues, mais pas en français. C'est toute une insulte. On a pu le faire dans six différentes langues, mais la langue française ne faisait pas partie du site Web. Était-ce si difficile? Par la suite, après qu'on ait déposé une plainte au Commissariat aux langues officielles, on a répondu qu'on n'était pas assujetti à la Loi sur les langues officielles, car c'était la ville de Vancouver. Je vous laisse là-dessus. Il y a beaucoup d'améliorations à faire, mais je pense qu'il faut vouloir le faire. Ils devraient suivre l'exemple de VIA Rail. Merci.

Le président: Merci, monsieur Godin.

On va conclure avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Vous connaissez la situation et vous voyez la frustration que ça provoque. À notre avis, ça a été bâclé dès le début, et ce qui se fait maintenant est du rattrapage. Ça ne sera pas prêt pour les jeux, et une fois que ceux-ci seront finis, il y aura encore du travail à faire.

En tant qu'autorités aéroportuaires, vous relevez du gouvernement fédéral dans la mesure où c'est de compétence fédérale. Ce n'est pas une chose que je peux exiger, mais j'aimerais savoir s'il vous est possible de nous faire part de votre plan d'action destiné à améliorer les services en français au cours des cinq ou dix prochaines années. Je suis convaincu que vous faites une planification. Ça nous donnerait au moins une feuille de route.

D'ici votre prochaine comparution ou entre-temps, communiquez avec nous, les parlementaires du Comité des langues officielles. Vous savez qui nous sommes. S'il vous manque des outils pour faire en sorte que la loi soit respectée, faites-le nous savoir. Il ne faudrait pas que M. Benoit ou les autres témoins nous disent de nouveau qu'il n'y a eu que trois plaintes. Trois plaintes, ça cache bien des choses. Le fait d'être minoritaire dans un pays anglophone situé lui-même sur un continent anglophone fait que bien souvent, les citoyens se débrouillent en anglais. Vous avez le pouvoir de décider si oui ou non les gens peuvent monter à bord de l'avion, et ceux-ci craignent de se voir opposer un refus. Ça fait en sorte que l'aspect des droits est souvent mis de côté. En l'occurrence, on parle d'un service unique.

Nous ne voulons pas jouer à la police, mais nous voudrions au moins savoir où vous en êtes et si vous avez besoin d'outils. Il faudrait pouvoir être des alliés. Si vous avez des commentaires, exprimez-les.

[Traduction]

M. Toby Lennox: Nous accepterions volontiers de vous fournir nos plans, tant pour les Jeux olympiques qu'à long terme.

Pour ce qui est des moyens que nous pourrions utiliser, on pourrait toujours injecter des fonds additionnels, mais ce n'est pas là la solution. Entre autres, nous avons trouvé particulièrement utile de collaborer avec le bureau local du commissaire aux langues officielles à Toronto. On ne fait plus de vérification pour tenter de nous prendre en défaut. Le bureau tente plutôt de collaborer avec nous pour actualiser son programme actuel. J'ai toujours pensé qu'on pourrait accroître les ressources du commissaire aux langues officielles.

Parmi les défis qui vous ont été exposés, il y a le roulement du personnel et le problème de la première langue. À cet égard, il serait très utile de renforcer le rôle du commissaire aux langues officielles. Ce dernier pourrait fournir des ressources aux autorités aéroportuaires, offrir une formation normalisée fondée sur une bonne compréhension du problème et doter son bureau d'une expertise de ce type de formation qui serait pertinente dans tous les aéroports et, par conséquent, uniforme partout au pays.

À vrai dire, si l'on continue d'injecter des fonds pour essayer de régler ce problème, nous continuerons d'agir chacun à notre guise, mais il me semble que le Bureau du commissaire aux langues officielles pourrait jouer un rôle de premier plan et fournir aide et conseils dans ce domaine et ainsi, normaliser la formation à l'échelle du pays. En fait, en apportant un changement, en abandonnant son rôle d'agent de police ou de gardien, comme vous l'avez mentionné, le bureau du commissaire pourrait fournir un service intégral. Nous collaborons avec ses représentants dans cette optique maintenant.

Certes, c'est une nouvelle approche pour cette entité, mais elle porte véritablement fruit car le bureau nous aide concrètement au plan de la formation. Si je pouvais demander un outil, ce serait celui-là. À long terme — oubliez les Olympiques, mais à long terme — ce serait une excellente occasion pour nous. À ce moment-là, je saurais que la formation offerte à Toronto est la même que celle qui est offerte à Winnipeg, Edmonton et Calgary.

• (1050)

Le président: Il vous reste une minute.

[Français]

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Allez-y, monsieur Levy.

M. Paul Levy: À l'Aéroport international de Vancouver, nous comprenons assurément le rôle important qui est le nôtre pour ce qui est d'accueillir le monde au Canada. Nous sommes prêts à relever ce défi. Nous reconnaissons avoir encore du pain sur la planche au cours des huit prochaines semaines. Nous continuerons de travailler et ce, même pendant les Jeux olympiques. S'il des possibilités d'améliorations se présentent, nous nous adapterons.

Le document que je vous ai communiqué présente les 24 initiatives que nous mettons en oeuvre. Certaines d'entre elles sont déjà appliquées. Certaines le seront au cours des semaines à venir et jusqu'au début des Jeux olympiques. Ce plan est en cours de réalisation. Notre objectif est de nous assurer que chacune de ces initiatives sera en place. Nous allons surveiller cela et mesurer notre rendement.

Encore une fois, je vous lance l'invitation, et j'espère vous voir en 2010 aux Jeux olympiques pour que vous puissiez constater la fierté de l'Administration de l'aéroport international de Vancouver et de ses employés.

Le président: Oui, nous pourrions constater le progrès accompli par nous-mêmes.

La séance tire maintenant à sa fin, mais il reste un député qui n'a pas encore pris la parole. Un nouveau venu, je crois.

Bienvenue au comité, monsieur Miller. Si vous voulez poser des questions, allez-y.

M. Larry Miller (Bruce—Grey—Owen Sound, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie nos témoins d'être ici.

Je peux vous dire que je n'ai pas l'intention de reprendre le même refrain que les députés de l'opposition ont manifestement décidé de chanter à l'unisson pour vous dire à quel point ils sont déçus, car personnellement, je ne le suis pas.

Je suis fier, comme la plupart des Canadiens, que les Jeux olympiques aient lieu au Canada, mais je reconnais aussi l'ampleur de la tâche nécessaire pour s'y préparer. Je vous félicite tous de travailler en vue de cet événement.

Monsieur Benoit, j'ai écouté avec beaucoup d'intérêt vos commentaires et votre exposé. Vous avez mentionné à quel point il est difficile de trouver des employés capables de parler l'une ou l'autre langue officielle. Je suppose que cela s'explique par l'arrivée d'immigrants qui ne peuvent...

Je vois que vous hochez la tête. J'en conclus que vous êtes d'accord avec cette affirmation. J'espère que certains des changements que le ministre Kenney a apportés à la Loi sur l'immigration contribueront à atténuer ce problème, qui fait qu'il est obligatoire... Cela devrait être avantageux lorsqu'on cherche à recruter des employés. Est-ce là une évaluation juste?

M. Paul Benoit: Oui. J'ai tenté d'exposer la situation de façon réaliste, et je pense qu'un élément important... J'ai aussi lu une bonne partie des témoignages présentés devant la commission, et le bilinguisme suscite des problèmes à l'échelle du pays dans tous les secteurs. La loi est la loi, et il faut la respecter, mais la loi a peut-être besoin d'aide.

À cet égard, je fais écho à l'argument présenté par mon collègue de Toronto. On peut fort bien dire que c'est la loi, mais si en réalité, il est pratiquement impossible de l'appliquer... Je ne cherche pas d'excuses. Nous faisons constamment des efforts. Mais vous avez entendu tous les témoins qui ont comparu devant le comité depuis un certain temps affirmer essentiellement qu'il existe des problèmes et des difficultés à cet égard. Je pense que nous avons besoin de votre aide pour arriver aux résultats que nous souhaitons tous.

Je suis très fier de la capitale nationale. Je suis très fier de notre aéroport. Je suis très fier de la région de la capitale nationale, mais à mon avis, nous avons besoin d'aide pour continuer à progresser dans ce dossier.

M. Larry Miller: Merci.

Mes cinq minutes sont presque écoulées.

Je m'adresse à M. Levy et à Mme Moore. Êtes-vous satisfaits dans l'ensemble de votre niveau de préparation pour les Olympiques? Je sais pertinemment qu'il reste beaucoup de travail à accomplir en très peu de temps, mais de façon générale, êtes-vous satisfaits?

M. Paul Levy: Nous sommes satisfaits de l'avancement de nos préparatifs à l'heure actuelle. Comme vous l'avez dit, il y a encore beaucoup de travail à faire. Nous continuerons de travailler 24 heures par jour au cours des 10 prochaines semaines pour être prêts à temps pour les Jeux, et nous continuerons de le faire pendant toute la période olympique.

M. Larry Miller: C'est bien. Je vois que certains d'entre vous opinent du chef.

Encore une fois, je sais que M. Benoit a abordé la question, mais à votre avis, quelle est la principale raison pour laquelle il est si difficile pour vous de recruter des employés bilingues?

Vous-même ou quelqu'un d'autre représentant l'un des trois aéroports pourriez répondre à ma question suivante. Depuis septembre, avez-vous reçu des directives des agences centrales comme Patrimoine Canada, le Conseil du Trésor ou le Bureau du Conseil privé quant à la nécessité de garantir au public voyageur des services dans les deux langues officielles pendant les Jeux? Dans l'affirmative, quelles étaient ces directives?

M. Toby Lennox: Nous n'avons reçu aucune directive, mais nous travaillons en étroite collaboration avec le Bureau du commissaire aux langues officielles à Toronto. En fait, Graham Fraser était présent dans notre aérogare hier. Nous travaillons avec son personnel pour mettre au point des programmes de formation. Nous avons principalement des liens avec le Bureau du commissaire aux langues officielles pour tenter de nous assurer d'avoir en place les services nécessaires, maintenant et plus tard.

M. Paul Benoit: Je ne suis pas au courant que des directives auraient pu m'être envoyées, et je n'en attends pas non plus.

● (1055)

M. Paul Levy: Je ne crois pas que nous ayons reçu quelque directive que ce soit à Vancouver. Chose certaine, nous dialoguons avec le bureau du commissaire, et nous continuerons de le faire tout au long de nos préparatifs en vue des Jeux.

M. Larry Miller: Comme vous l'avez laissé entendre, monsieur Lennox, dans le dossier des langues officielles, on fait constamment des efforts pour essayer d'atteindre ce but. L'un de vous, probablement M. Levy ou Mme Moore, avez mentionné que les changements que vous faites seront permanents. Dois-je conclure que tous les changements que l'on apporte pour accueillir l'afflux des visiteurs, même à Toronto et à Ottawa, seront aussi permanents?

M. Paul Benoit: Notre système n'est pas fondé sur les Jeux olympiques de Vancouver, et il ne l'a jamais été. Il est fondé sur notre rôle et notre mandat.

M. Larry Miller: Je comprends cela.

Merci.

Le président: Merci, monsieur Miller.

Je vous remercie d'être venus participer à nos délibérations ce matin. Si vous avez des recommandations à faire au comité, dans l'esprit de celles que vous avez déjà présentées, ou d'autres mesures spécifiques concernant les langues officielles, nous serions intéressés à en prendre connaissance. Je vous invite à communiquer avec notre greffier.

Voua avez un rappel au Règlement, monsieur Godin?

M. Yvon Godin: Oui, à peu près. Je suis sûr que si les aéroports de Toronto, Ottawa ou Vancouver embauchaient des francophones unilingues, M. Miller considérerait que c'est davantage un problème.

Merci.

The Chair: Cela n'est pas un rappel au Règlement.

[Français]

Nous allons maintenant ajourner la séance. La semaine prochaine, nous allons tenir une rencontre sur le 40^e...

[Traduction]

M. Miller invoque le Règlement.

M. Larry Miller: Monsieur le président, je n'ai jamais insinué ce que M. Godin affirme.

Mais je voulais présenter un rappel au Règlement de toute façon. Monsieur le président, je travaille sur la Colline depuis cinq ans et demi. J'ai participé aux travaux de plusieurs comités, et j'ai aussi été remplaçant dans un certain d'autres, comme aujourd'hui. J'ai beaucoup aimé écouter les échanges.

Mais jamais au cours de mes cinq ans et demi d'expérience ai-je constaté une telle iniquité dans le déroulement de la période de questions. Si mes calculs sont exacts, on a posé aujourd'hui

18 questions, dont 12 provenaient des députés de l'autre côté. Je crois que le comité a été « vampirisé », pour employer une expression à la mode. La démocratie n'est pas bien servie lorsqu'on...

Des voix: Oh, oh!

[Français]

Le président: C'est une motion de régie interne.

[Traduction]

M. Richard Nadeau: C'est votre parti qui a proposé cette façon de...

Une voix: Ce n'est pas un rappel au Règlement.

M. Larry Miller: Yvon, vous avez dit que la séance était levée.

Des voix: Oh, oh!

[Français]

Le président: Monsieur Miller, c'est une règle de régie interne et il s'agit d'une décision prise par les membres du comité.

M. Richard Nadeau: Et voilà!

Le président: D'accord, 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>