



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 008 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 13 avril 2010**

**Président**

M. Steven Blaney



## Comité permanent des langues officielles

Le mardi 13 avril 2010

• (0900)

[Traduction]

**Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):** Bonjour, et bienvenue à la huitième réunion du Comité permanent des langues officielles.

Ce matin, conformément au paragraphe 108(3) du Règlement, nous poursuivons notre étude de l'assujettissement d'Air Canada à la Loi sur les langues officielles.

Nous avons le plaisir d'accueillir ce matin le directeur des relations gouvernementales, M. Joseph Galimberti. Bienvenue.

Nous recevons également ce matin Mme Louise McEvoy, chef de service général, Langues et diversité et Relations avec les employés. Nous sommes heureux de vous accueillir à nouveau à notre comité.

Nous accueillons également Mme Louise-Hélène Sénécal.

[Français]

Mme Sénécal est conseillère juridique générale adjointe aux affaires juridiques, à Air Canada.

Je souhaite la bienvenue à tous.

Sans plus tarder, je vous invite à prononcer votre allocution d'ouverture. J'en profite aussi pour vous remercier d'avoir accepté de comparaître devant le comité dans un délai aussi court.

**Mme Louise McEvoy (chef de service générale, Langues et diversité, Relations avec les employés, Air Canada):** Merci, monsieur le président.

Distingués députés, nous vous remercions de l'occasion qui nous est donnée de comparaître aujourd'hui. Je m'appelle Louise McEvoy. Je suis chef de service générale, Langues et diversité, à Air Canada. Je suis accompagnée de mes collègues, Joseph Galimberti, directeur, Relations avec les gouvernements et collectivité; et Me Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe.

Permettez-moi de souligner que je suis toujours heureuse de parler des initiatives et des réussites de ma société en matière de langues officielles. Ce sera aujourd'hui ma dernière comparution devant le présent comité, car je vais bientôt prendre ma retraite, après plus de 30 années de service à Air Canada, la plupart consacrées aux affaires linguistiques.

Nous avons été invités à comparaître aujourd'hui au sujet de la conformité à la Loi sur les langues officielles. Nous aborderons cette vaste question en posant un regard sur la prestation de services, notre réussite dans le cadre des Jeux olympiques et certaines difficultés auxquelles nous devons faire face. Nous traiterons également des questions soulevées lors de la comparution du commissaire aux langues officielles devant le comité, le 30 mars.

Comme nous l'avons affirmé lors de notre comparution d'octobre 2009, servir les clients dans la langue officielle de leur choix est une priorité fondamentale pour Air Canada.

[Traduction]

Dès le premier jour de leur formation, nous familiarisons les employés avec l'offre active de service. Nous leur présentons maintenant notre nouvelle vidéo intitulée *Bonjour! Hello!*, que certains d'entre vous ont peut-être déjà visionnée, puisqu'elle a été réalisée l'automne dernier et a été envoyée au comité en début d'année. De plus, au cours de leur formation initiale, les nouveaux employés de première ligne suivent un cours sur la prestation du service en français, qu'ils maîtrisent ou non cette langue. Année après année, nous continuons d'investir d'importantes ressources financières et humaines dans des programmes visant à accroître la capacité de bilinguisme de nos employés de première ligne, malgré les difficultés que cela représente.

Ces difficultés commencent au recrutement. Sur le marché canadien, il n'y a tout simplement pas assez de candidats bilingues qui souhaitent faire carrière dans l'industrie du transport aérien. Le mois dernier encore, nous avons connu ce problème lors du recrutement d'agents d'aéroport. Pour le mois de mars seulement, marqué par de nombreuses activités de recrutement lié à des emplois d'été temporaires à Toronto, notre base de données indiquait que 200 des 800 candidats avaient déclaré avoir une bonne maîtrise des deux langues officielles dans leur demande d'emploi. Or, seulement 17 de ces 200 candidats ont réussi le test.

De nombreux candidats nous informent qu'ils ont participé à un programme d'immersion en français pendant toutes leurs études primaires et secondaires, mais qu'ils n'ont pas eu l'occasion d'utiliser cette langue depuis ce temps. Même s'ils ont fini leurs études il y a quelques années seulement, leurs compétences linguistiques ont commencé à décroître au point où ils ne peuvent plus soutenir une simple conversation.

Lorsque nous recrutons des agents de bord pour notre base à Toronto, où nous en avons le plus besoin, nous avons la chance de pouvoir encore trouver des candidats bilingues au Québec. Cependant, la réalité des postes d'agents d'aéroport, qui sont dans la plupart des cas à temps partiel, n'est pas propice au déplacement d'employés.

• (0905)

[Français]

Air Canada est généralement considérée comme une entreprise attractive pour quiconque souhaite faire carrière dans le secteur de l'aviation, et c'est pourquoi le seul fait d'annoncer les postes dans le site Web de la société suffit pour attirer des candidats à la plupart des postes. Cependant, pour attirer les candidats bilingues, nous devons diffuser des annonces dans des médias ciblés. Vous trouverez en annexe une description des divers médias que notre agence de recrutement a ciblés dans le cadre de notre dernière campagne visant des postes d'agents d'aéroport.

Le manque de pratique constitue un autre enjeu. Dans le contexte canadien, les compétences linguistiques se distinguent nettement des autres compétences liées à l'emploi. En effet, dans le cas d'un employé pour qui le français est une langue seconde ou étrangère ou à qui on a enseigné cette langue lors d'une formation initiale, il faut lui offrir de la formation continue lui permettant de maintenir cette compétence. C'est d'ailleurs ce que nous faisons. À Air Canada, la réalité est que plus de 7 000 agents de bord et agents d'aéroport ne doivent communiquer en moyenne qu'avec un seul passager francophone par tranche de 100 passagers. Par conséquent, nous devons réévaluer les compétences linguistiques de notre personnel de façon périodique, c'est-à-dire tous les deux ans, ainsi que lui offrir, tout au long de l'année, des cours pour lui permettre de maintenir ses connaissances.

À titre d'exemple, en 2009, nous avons fait passer plus de 2 000 tests dans le cadre de nos activités linguistiques. En outre, plus de 1 000 employés d'un océan à l'autre ont participé à une formation linguistique en vue de maintenir leurs compétences en français. Nous sommes particulièrement fiers d'avoir donné, en 2009, quatre classes de français pour débutants à des groupes d'agents de bord et d'agents d'aéroport, qui ont permis à quelque 37 employés de première ligne de rehausser leurs compétences, et cela, pendant leurs heures de travail.

Enfin, tous les agents d'aéroport non bilingues à Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg et Toronto ont participé, également pendant leurs heures de travail, à l'atelier « Un moment s'il vous plaît » afin d'apprendre stratégies et vocabulaire leur permettant de s'occuper d'un client francophone.

Un autre important obstacle qu'il nous reste à surmonter est la très faible capacité de bilinguisme à certains aéroports que nous desservons et à certaines bases du Service en vol. Au cours des 10 dernières années, depuis la fusion avec Lignes aériennes Canadien International, seuls des employés saisonniers ou temporaires sont embauchés aux aéroports. Par conséquent, le taux de bilinguisme demeure exactement le même à la fin de la période d'affectation de ces employés saisonniers ou temporaires bilingues.

À la fin de mars 2010, les statistiques témoignent de ce problème. D'un océan à l'autre, 25 p. 100 des employés des aéroports sont bilingues, soit 668 employés bilingues sur un effectif total de 2 667 personnes. La capacité de bilinguisme est particulièrement faible dans l'Ouest. Quant à nos agents de bord, 47 p. 100 d'entre eux sont bilingues, soit 2 689 employés bilingues pour un effectif total de 5 712 personnes. Malgré ce pourcentage relativement faible, nous sommes en mesure de nous assurer que chaque appareil décolle avec à son bord au moins un agent de bord bilingue, et ce, que la demande soit importante ou non.

Nous sommes conscients que la solution consiste à accroître le nombre d'employés de première ligne bilingues. Toutefois, la réalité,

c'est que l'on n'embauche actuellement aucun employé permanent aux aéroports. Cette situation existe depuis les 10 dernières années.

• (0910)

[Traduction]

Depuis notre dernière comparution devant le présent comité, nous avons assisté à un important événement, tant pour le Canada que pour Air Canada: les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver. Transporteur officiel et fier partenaire de cet événement, Air Canada a apporté son soutien en matière de langues officielles en commanditant la Place de la Francophonie, à l'île Granville. Notre rendement au cours des Jeux sur tous les fronts, y compris la disponibilité pour nos clients du service dans les deux langues officielles, est une source de fierté à Air Canada.

Air Canada a établi un budget de 1,5 million de dollars en prévision des Jeux et affecté une équipe de professionnels dévoués pour satisfaire à la demande accrue de services à la clientèle en français transparents. Ainsi, une centaine de bénévoles se sont littéralement établis à Vancouver pendant près de deux mois. Ils avaient pour objectif d'aider leurs collègues de Vancouver à gérer la demande accrue. On pouvait voir des employés portant des vestes rouges et le macaron « français » dans tout l'aéroport, ainsi qu'aux installations d'enregistrement hors de l'aéroport.

Nous n'avons pas reçu la moindre plainte sur la langue de service au cours des Jeux. Au contraire, de nombreux clients ont salué la présence de ce personnel de soutien bilingue, qui a rehaussé le niveau de service. Même Abdou Diouf, secrétaire général de l'Organisation internationale de la Francophonie, est l'un des clients nous ayant fait part de sa grande satisfaction à l'égard du service en français à l'aéroport.

Ayant moi-même passé beaucoup de temps à l'aéroport de Vancouver depuis le début de l'année, j'ai été à même de constater que les autres locataires de cet aéroport sont confrontés aux mêmes enjeux que nous, jour après jour. J'ai remarqué qu'un petit autocollant « english-français » était affiché bien en vue dans chaque boutique et restaurant, et j'ai décidé de tester leurs compétences en français. Après quelques jours, j'ai finalement renoncé à être servi en français. La difficulté à Vancouver fait en sorte que cela n'était tout simplement pas possible.

[Français]

Lorsque M. Graham Fraser a comparu devant le présent comité, le 30 mars, on a soulevé la question du statut d'Air Canada et on a demandé des clarifications quant à sa relation avec ses anciennes filiales. Ma collègue Me Louise-Hélène Sénécal fera le point à ce sujet auprès des membres du comité.

**Me Louise-Hélène Sénécal (conseiller juridique général adjoint, Affaires juridiques, Air Canada):** Bonjour.

Bien entendu, c'est aux parlementaires qu'il incombe de soumettre un projet de loi visant à modifier la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. Cependant, nous craignons qu'il persiste un certain doute quant aux obligations d'Air Canada aux termes du cadre juridique actuel.

Vous vous souvenez peut-être que les modifications apportées, en août 2000, à la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada ont eu pour effet d'imposer à Air Canada l'obligation de veiller à ce que tout client d'une filiale de la société puisse communiquer avec cette filiale au sujet des services aériens, ainsi qu'obtenir ces services auprès d'elle dans l'une ou l'autre des langues officielles, lorsque la demande est importante.

On a accordé beaucoup d'importance à la question de savoir si Jazz, société en commandite, faisant affaire sous le nom d'Air Canada Jazz, est ou non une société affiliée ou une filiale d'Air Canada.

[Traduction]

En effet, aux termes de l'article 25 de la Loi sur les langues officielles, il incombe à Air Canada de veiller à ce que, tant au Canada qu'à l'étranger, les services offerts au public par un tiers pour son compte le soient dans l'une ou l'autre des langues officielles et à ce que le public puisse communiquer avec le tiers dans l'une ou l'autre des langues officielles lorsque la demande est importante pour ces services.

Selon les dispositions actuelles, Jazz SEC fournit des services pour le compte d'Air Canada en vertu d'un contrat d'achat de capacité, qui établit clairement le niveau de service attendu. En outre, nous partageons avec Jazz nos obligations en matière de bilinguisme du service, qu'elles soient imposées ou liées au volume de passagers.

Si le service offert en notre nom par Jazz fait l'objet d'une plainte, nous la transmettons immédiatement à Jazz et nous nous attendons à ce que des corrections soient apportées. Jazz n'a jamais cessé de donner de la formation à ses employés de première ligne, puisqu'elle était elle-même assujettie à la Loi sur les langues officielles et qu'elle doit maintenant se conformer à l'article 25 étant donné qu'elle offre ses services au public au nom d'Air Canada. En fait, Jazz a été en mesure d'augmenter son effectif bilingue à plus de 55 p. 100 alors qu'il se situait à moins de 5 p. 100 en l'an 2000.

● (0915)

[Français]

Par conséquent, le public bénéficie de la protection adéquate en vertu de la Loi sur les langues officielles, puisque l'obligation énoncée à l'article 25 s'applique aux services rendus par Jazz, qu'elle soit ou non une filiale d'Air Canada.

**Mme Louise McEvoy:** Merci, Louise-Hélène.

Nous accueillons respectueusement l'annonce du commissaire concernant la vérification de nos politiques et processus, y compris le recrutement, la formation et l'affectation de nos employés de première ligne en fonction de leurs compétences linguistiques. Presque tous les jours, nous examinons les analyses du commissaire au sujet de plaintes, nous discutons de mesures visant à corriger la situation et nous organisons des rencontres avec nos cadres pour faire le point sur différents problèmes. Il y a quelques semaines, Duncan Dee, vice-président général et chef de l'exploitation, et son équipe ont rencontré le commissaire et son équipe afin de discuter des divers défis que pose l'offre d'un service bilingue plus complet.

Air Canada n'est pas parfaite et reçoit sa part de plaintes portant sur les langues. Une seule plainte est toujours une plainte de trop. Cela dit, sans évaluer la validité des 355 plaintes reçues sur une période de 5 ans, si l'on considère que chacun de nos 30 millions de clients annuels entre en contact avec notre personnel à 5 ou 6 points de service, le ratio de plaintes est de moins de 1 plainte par 1,5 million de points de service.

Comme je l'ai mentionné, l'équipe des Services linguistiques d'Air Canada collabore avec les équipes de l'exploitation pour s'assurer que chaque plainte est examinée, et que des mesures appropriées sont prises pour corriger la situation. L'ensemble de l'information et de la correspondance portant sur l'enquête et le suivi des plaintes transmises à Air Canada et au commissaire est également envoyé au commissariat. Lorsqu'une plainte est déposée uniquement auprès du commissaire, mais pas auprès d'Air Canada, l'identité des plaignants

demeure confidentielle. Néanmoins, toutes les plaintes sont traitées avec la même attention.

Une grille a été distribuée en annexe aux membres du comité afin de décrire en détail le volume et le type de plaintes qu'Air Canada a reçues du commissaire. Nous invitons les membres du comité à discuter du détail des plaintes.

[Traduction]

Comme nous l'avons promis aux membres du comité à la dernière audience en octobre 2009, nous avons mis à jour notre plan d'action linguistique 2001-2010, qui sera entièrement remanié d'ici 2011.

[Français]

Encore une fois, la solution à nos défis consiste à augmenter la capacité du bilinguisme de nos employés de première ligne et à sensibiliser davantage notre personnel. Chaque activité de recrutement vise à ajouter des ressources bilingues à notre main-d'œuvre.

En ce qui concerne la formation, des efforts considérables sont déployés à tous les niveaux en vue de maintenir ou d'accroître les compétences. Des séances de sensibilisation ont régulièrement lieu afin que les employés adhèrent aux valeurs de bilinguisme d'Air Canada que partage notre chef de la direction.

Mes collègues et moi sommes maintenant prêts à répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, mesdames.

Nous allons maintenant entamer notre premier tour avec M. Bélanger.

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

Si j'ai bien compris, vous nous dites que vous n'avez pas besoin d'une nouvelle loi, parce que vous êtes assujettis à la Loi sur les langues officielles en vertu de l'article 25. Est-ce bien ça? Est-ce la position d'Air Canada?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Pour clarifier, nous disons que pour les services offerts par Jazz, nous sommes assujettis à la Loi sur les langues officielles. Nous avons, en vertu de l'article 25, l'obligation de veiller à ce que les tiers qui fournissent les services en notre nom le fassent dans les deux langues officielles lorsque la demande est importante. Jazz est un de ces tiers qui offrent les services en notre nom, donc il n'est pas nécessaire de modifier la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada pour imposer d'autres types d'obligations envers des contractuels, c'est déjà prévu dans la Loi sur les langues officielles.

● (0920)

**L'hon. Mauril Bélanger:** La Loi sur les langues officielles est vaste: elle couvre plus que la question de services au public. Alors, vous êtes en train de me dire que vous ne voudriez pas qu'Air Canada soit assujettie à toute la Loi sur les langues officielles, mais seulement à l'article 25.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Non, pas du tout. Ce n'est pas ce que je dis. Je parle du service rendu. L'état de la loi est qu'Air Canada est assujettie à la Loi sur les langues officielles, à toutes les sections. C'est en vertu de l'article 25 que nous, Air Canada, avons l'obligation de veiller à ce que les tiers, comme Jazz, fournissent les services dans les deux langues officielles.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Depuis l'adoption de cette Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, il y a eu plusieurs changements à la structure d'Air Canada. Quels sont les plus récents?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** À la fin de l'année 2004, nous avons créé deux filiales, soit Air Canada Cargo et Services au sol d'Air Canada. À l'automne dernier, nous avons réincorporé ces compagnies au giron d'Air Canada; elles ne sont plus séparées.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Quand? En 2009?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** À l'automne dernier, en 2009.

De plus, nous avons récemment repris une minorité des parts d'Avco Fleet Performance, la compagnie qui fait l'entretien des avions.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ces changements corporatifs dans la structure corporative d'Air Canada apportent-ils, selon vous, une modification quelconque à la responsabilité qu'ont ces entités en vertu de la Loi sur les langues officielles?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** La seule entité qui a une responsabilité en vertu de la Loi sur les langues officielles, c'est Air Canada. La Loi sur les langues officielles ne s'applique à aucune autre entité qu'Air Canada.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Alors, définissez Air Canada.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Air Canada est la compagnie constituée qui s'appelle Air Canada.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Les filiales n'ont donc pas cette obligation?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Non. C'était clair.

Ce que la modification à la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada avait permis en août 2000, c'était d'imposer à Air Canada l'obligation de veiller à ce que ses filiales, qui offrent des services au public, fournissent ces services dans les deux langues officielles. La modification à cette loi n'a jamais créé d'obligations directes pour les filiales. Les obligations étaient imposées à Air Canada et non aux filiales.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pouvez-vous me dire quelles étaient ces obligations au moment de la création d'Air Canada comme entité corporative?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Air Canada était une société d'État, à cette époque.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Quelles étaient-elles au moment où elle a cessé d'être une société d'État?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** À cette époque, l'obligation n'était imposée qu'à Air Canada. D'ailleurs, cela a créé un vide juridique, et il n'était pas même clair qu'Air Canada avait une obligation à l'égard de ses filiales à ce moment.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Répétez-moi cela, madame, car je ne suis pas certain de partager votre avis.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Lorsque Air Canada a été partiellement privatisée en 1988, puis complètement en 1989, l'obligation, telle qu'elle était libellée dans la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, établissait qu'Air Canada était tenue de respecter la Loi sur les langues officielles.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je vous arrête ici. Qu'était Air Canada à ce moment?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Air Canada était une compagnie qui avait à l'époque une minorité des parts de certains transporteurs régionaux, en plus de détenir complètement un voyageur.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Cela s'appliquait-il à ce voyageur?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Non, ce voyageur relevait de sa juridiction provinciale.

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

**M. Mauril Bélanger:** On va revenir, monsieur le président.

**Le président:** On continue avec M. Nadeau.

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

Bonjour à tous.

Le gouvernement de M. Paul Martin et celui de Stephen Harper ont déposé des projets de loi et nous, au Bloc québécois, souhaitons que ces projets de loi entrent en vigueur le plus vite possible. On sait qu'il n'y a pas de nouveaux projets de loi à l'étude. On a demandé au commissaire aux langues officielles d'en suggérer un qui soit encore plus à point, de suggérer des éléments, afin de s'assurer de pouvoir être servi en français lorsqu'on prend un avion d'Air Canada ou de l'un de ses partenaires.

Il me semble un peu loufoque d'entendre dire, ce matin, que vous n'avez pas besoin de ce projet de loi alors que vous représentez Air Canada, l'un des délinquants *top list* sur le plan du non-respect des langues officielles et des plaintes que reçoit le commissaire.

Vous me dites que le ratio est de 1 plainte par 1,5 million de points de service. J'ai moi-même fait le test le 14 octobre dernier et j'ai fait attendre beaucoup de gens. Je n'ai pas gagné de concours de popularité lorsque j'ai demandé un service à bord de l'avion qui m'amenait à Vancouver pour voir les installations olympiques. J'ai demandé quelque chose d'aussi simple qu'une boisson gazeuse et de la nourriture. La dame a élevé le ton dans l'avion.

Ça s'est terminé par une plainte au commissaire des langues officielles, ce qui constitue un voeu parce que le commissaire ne peut pas taper sur les doigts d'Air Canada et lui dire qu'elle aura une amende à payer. Ça devient récurrent, c'est toujours la même chose: on vous demande de faire mieux et vous répondez que vous ferez mieux.

Dans ces conditions, c'est « platte », c'est même navrant qu'on ait à utiliser des projets de loi pour vous obliger à respecter les langues officielles, mais il faut le faire et nous allons le faire.

Lorsque vous êtes venue nous rencontrer la dernière fois, madame McEvoy, vous nous avez dit que le plan d'action linguistique 2001-2010 n'avait pas été mis à jour depuis 2007. Avez-vous revu ce plan d'action pour connaître la qualité ou, du moins, l'avancement des services, entre autres, en français? On sait que c'est surtout le français qui est bafoué chez Air Canada.

• (0925)

**Mme Louise McEvoy:** Nous avons mis à jour le plan d'action. Comme je l'avais dit, c'était un problème administratif. Il n'avait pas été mis à jour sur papier. Cependant, le plan d'action est vraiment la base de nos activités linguistiques et, en effet, nous le suivons.

**M. Richard Nadeau:** Dans votre plan d'action proprement dit, quels sont les éléments qui vous aident à vous améliorer?

**Mme Louise McEvoy:** Il y a le côté recrutement et formation. Évidemment, le recrutement donne l'entière priorité aux aéroports et au Service en vol, surtout aux candidats bilingues, anglais-français, et la formation permet de faire en sorte que les employés actuels d'Air Canada puissent acquérir ou maintenir leur français. Notre plus grand défi, à l'époque où on a soumis ce plan d'action, c'étaient les coûts inhérents à la formation linguistique. On avait soumis ça au comité, qui nous avait alors soutenu, mais on n'avait pas obtenu...

**M. Richard Nadeau:** Si vous le permettez, madame McEvoy, je dirai que la question des coûts, c'est votre obligation. À un certain moment, il faut que vous fassiez le travail. N'est-ce pas?

Si on embauche un médecin, on s'assure qu'il est formé. Si on veut des gens bilingues, il faut au moins que la formation soit donnée.

Je voudrais savoir quelque chose. Lorsqu'une plainte est déposée contre tel ou tel employé d'Air Canada et que vous pouvez identifier cet employé, ce dernier est-il ramené à l'ordre? Lui demande-t-on de participer à un exercice d'apprentissage du français pour apprendre à dire « oui », « merci », à comprendre quelqu'un qui demande une boisson gazeuse, à répondre qu'il ira la chercher.

Leur apprenez-vous les éléments d'un service de base? On ne leur demande pas de connaître *Le Petit Larousse* par cœur.

**Mme Louise McEvoy:** Tout à fait.

Les personnes sont convoquées ou on communique avec ces personnes individuellement. Leur chef de service communique avec ces personnes et leur rappelle leurs obligations linguistiques, très certainement.

**M. Richard Nadeau:** Je lisais dans le rapport du commissaire aux langues officielles que 41 p. 100 des postes dits bilingues étaient occupés par des gens bilingues. Ça veut dire que, chez vous, 59 p. 100 des postes sont occupés par des unilingues — je présume — anglophones.

Comment faites-vous pour combler ce déficit?

**Mme Louise McEvoy:** Dans certains cas, il s'agit de postes ayant plusieurs titulaires. On s'assure que, dans un service où il y a plusieurs titulaires d'un même poste, il y a au moins une personne bilingue en tout temps. On offre aussi de la formation.

• (0930)

**M. Richard Nadeau:** La formation est-elle offerte par des gens unilingues ou bilingues? Il est étonnant de constater que les plaintes reviennent d'un rapport à l'autre. Vous êtes délinquants à chaque fois, et on se trouve toujours devant des situations semblables. À un moment donné, on en vient à remettre en question toute la formation, parce qu'on se trouve toujours dans la même situation. Il y a un manque de volonté quelque part.

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

On continue avec M. Godin.

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

Je vous souhaite la bienvenue à tous.

Madame McEvoy, j'aimerais vous féliciter de vos 30 ans au sein d'Air Canada. À un moment de la vie, les gens pensent à la retraite, mais la plupart, après l'avoir prise, se trouvent quelque chose d'autre à faire.

Vous avez remis une feuille aux employés, intitulée « Embauche aux aéroports - été 2010 ». Est-ce pour les aéroports de ces régions?

**Mme Louise McEvoy:** Oui, c'est pour les aéroports, exactement.

**M. Yvon Godin:** Au-dessus du mot « Affichage », on peut lire: « Le Franco », « Le Chinook », etc. S'agit-il des aéroports?

**Mme Louise McEvoy:** Oui. Il s'agit de la même annonce qu'on a reproduite au dos de la page. C'est pour les postes aux aéroports. Pour ce qui est du *Courrier de la Nouvelle-Écosse*, par exemple, c'est une reproduction de l'annonce elle-même. Sur l'autre page, on indique les dates où on a publié les annonces.

**M. Yvon Godin:** Pourrait-on engager, par exemple, des gens provenant d'une autre province durant l'été, ou est-ce réservé aux résidents de la province concernée?

**Mme Louise McEvoy:** L'expérience nous montre que les gens ne font pas de demandes pour un autre endroit que là où ils habitent, parce que ce sont des emplois d'entrée, temporaires et parfois à temps partiel. Cela ne permet pas de se relocaliser et de se louer un appartement ailleurs.

Comme je l'expliquais, en ce qui a trait aux agents de bord, souvent, on les embauche là où on les trouve, et puis ils déménagent...

**M. Yvon Godin:** Je trouve curieux que l'aéroport de Moncton ne soit pas mentionné alors qu'il est situé dans la seule province bilingue au Canada.

**Mme Louise McEvoy:** C'est parce qu'il n'y avait pas besoin d'embaucher quelqu'un à l'aéroport de Moncton.

**M. Yvon Godin:** Il y en a pas pour l'aéroport de Moncton.

**Mme Louise McEvoy:** Il n'y a pas de besoin à Moncton. D'autre part, je pense qu'à Moncton, il y a Air Canada Jazz, alors qu'on parle ici des postes d'Air Canada.

**M. Yvon Godin:** Ah, il s'agit seulement d'Air Canada et non des compagnies affiliées.

Si la loi ne pose pas problème, il ne devrait pas y avoir de problème pour l'éclaircir davantage, n'est-ce pas?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Je ne sais pas ce qui a besoin d'être éclairci, comme vous semblez le croire.

**M. Yvon Godin:** J'ai négocié souvent. Souvent lors d'une négociation, on utilisera l'expression « *the company will* » mais ici, il est écrit « *the company shall* ». Toutefois, on dit qu'on va le faire quand même. Je trouve qu'il y a une différence entre les mots « *will* » et « *shall* ».

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Selon plusieurs jurisprudences, c'est le même sens.

**M. Yvon Godin:** Si la jurisprudence indique que c'est le même sens, pourquoi devrait-on aller se battre devant la cour? Si on écrit le mot « *will* », *they will do it*.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Le libellé exact est *the company has the duty to ensure*. Par conséquent, le mot « *shall* »...

**M. Yvon Godin:** On essaye de rendre le libellé contradictoire pour que les avocats puissent aller devant la cour et s'amuser devant le juge.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Je vous invite à vraiment lire l'article 25 de la Loi sur les langues officielles qui offre, d'après moi, la solution.

**M. Yvon Godin:** Si on se fie à l'article 25, les filiales...

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Je m'excuse de vous interrompre, mais l'article 25 ne porte pas sur les filiales. L'article 25 traite de ce qui se passe lorsque des services sont rendus en notre nom.

Pour revenir à la question que me posait au début M. Bélanger, je dirai qu'en 1989, lorsqu'on a créé la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, il n'y avait pas Air Canada Jazz, mais différentes compagnies comme Air Alliance et Air Ontario. Ces compagnies ne rendaient pas des services au nom d'Air Canada. Elles exploitaient leurs propres vols avec leurs propres codes. Aujourd'hui, ce sont tous des vols d'Air Canada.

**M. Yvon Godin:** Les préposés aux bagages d'Air Canada, par exemple, sont-ils bilingues?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Oui, lorsqu'il y a une demande importante. On parle des préposés aux réclamations des bagages. Il n'est pas nécessaire que la personne qui met les bagages dans l'appareil soit bilingue.

**M. Yvon Godin:** À Air Canada?

• (0935)

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Ce n'est pas nécessaire qu'elle soit bilingue.

**M. Yvon Godin:** À Air Canada?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** À Air Canada, ce n'est pas nécessaire qu'elle soit bilingue.

**M. Yvon Godin:** À Air Canada, d'accord.

Il faut que la loi soit claire. Encore une fois, je ne suis pas le seul à le dire et on n'est pas les seuls à le dire, même le commissaire aux langues officielles le dit. S'il y a des inquiétudes, cela ne vous dérange pas, à Air Canada, qu'on clarifie la loi pour s'assurer qu'on la comprend bien.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** On aimerait savoir ce que vous croyez qui est vague dans cette loi.

**M. Yvon Godin:** Cela viendra. On aura d'autres réunions.

Si le gouvernement a pris la peine de présenter trois projets de loi à la Chambre des communes, c'est parce que quelque chose ne fonctionne pas. Ce projet de loi ne revient plus et on demande au gouvernement d'y revenir.

Pouvez-vous me dire qui a violé la loi dans l'avion que j'ai pris entre Bathurst et Montréal? C'est Jazz. Qui a violé la loi et qui va régler ce problème?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Jazz est une compagnie indépendante qui fournit des services au nom d'Air Canada. En vertu de l'article 25, vous étiez sur un vol d'Air Canada. Donc, s'il y a eu violation de la loi cette fois-là, c'est une violation par Air Canada.

**M. Yvon Godin:** Deux fois à l'intérieur d'un mois.

**Le président:** Merci, monsieur Godin. Pour ne pas « violer » le temps qui est imparti, je vais céder la parole à Mme O'Neill-Gordon.

[Traduction]

**Mme Tilly O'Neill-Gordon (Miramichi, PCC):** Merci, monsieur le président. Je tiens à souhaiter la bienvenue à nos témoins. Nous sommes très heureux de vous accueillir ce matin.

Vous avez mentionné qu'une de vos grandes priorités est de veiller à ce que tous vos clients puissent recevoir des services dans les deux langues officielles. Je dois dire que chaque fois que je voyage, je suis accueillie par un agent d'Air Canada dans les deux langues officielles. Chaque fois que je vois les représentants d'Air Canada, je juge qu'ils font leur travail comme il faut.

Nous devons également vous féliciter du succès que vous avez remporté car vous avez dit que sur 1,5 million... Je sais que vous venez de dire qu'une seule plainte est toujours une plainte de trop, mais à l'occasion, cela se produit. Nous devrions nous attarder aux aspects positifs de ce que vous faites, parce que ce ratio de plaintes est excellent. Vous devriez vous en vanter, être très fier de ce résultat et essayer de vous débarrasser de cette seule plainte. Personnellement, je juge que vous faites du très bon travail jusqu'à présent. C'est une réalisation dont il y a lieu d'être fier.

Il est vrai que d'autres transporteurs aériens canadiens ne sont pas tenus de respecter les dispositions de la Loi sur les langues officielles. Jugez-vous que cela vous désavantage par rapport à ces autres transporteurs aériens?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Il coûte très cher d'assurer l'exploitation d'une ligne aérienne. Notre marge de profit est très mince. Nous ne pouvons faire autrement que de nous pencher sur toutes les différences ou iniquités au niveau des ressources qu'il nous faut déployer. Cela ne veut pas dire que nous ne sommes pas fiers et que nous ne jugeons pas que c'est un avantage au niveau des services. Il est important d'offrir des services à nos clients dans les deux langues officielles. Comme Mme McEvoy l'a signalé, c'est là une de nos priorités. Cependant, les circonstances actuelles n'assurent pas des règles du jeu identiques pour tous les intervenants.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Pouvez-vous nous en dire un peu plus long sur les défis que doit relever votre entreprise au niveau du recrutement et de la prestation des services dans les deux langues officielles?

**Mme Louise McEvoy:** Notre premier défi se pose au niveau du recrutement. Nous avons constaté au fil des ans qu'il est de plus en plus difficile de trouver des candidats vraiment bilingues dans les régions du Canada, ce qui rend le recrutement très difficile. Nous ne voulons pas embaucher des employés qui ne sont pas bilingues, mais lorsque nous devons recruter, nous jugeons que dès que les candidats retenus deviennent employés, nous devons assurer leur formation. Nous ne sommes pas une école, mais bien une ligne aérienne. Nous offrons de nombreuses activités de formation et nous assurons la formation des nouveaux venus, mais nous préférons maintenir les compétences de nos employés qui ne sont pas parfaitement bilingues mais qui ont certaines compétences. Ce serait idéal.

Lorsque nous jugeons que nous avons suffisamment d'employés dans un aéroport et que nous ne pouvons même pas recruter, la situation se complique encore plus parce qu'il est très difficile d'embaucher du personnel bilingue.

• (0940)

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Compte tenu du système d'éducation actuel — je sais qu'au Nouveau-Brunswick, les parents font tout ce qu'ils peuvent pour veiller à ce que leurs enfants soient plus bilingues et qu'ils puissent fréquenter les écoles offrant l'immersion en français —, peut-être aurons-nous plus de candidats éventuels bilingues dans les années à venir.

**Mme Louise McEvoy:** Oui. Je dois dire que nous n'avons pas vraiment de problème au Québec, au Nouveau-Brunswick ou en Ontario. Les choses sont un peu différentes à Toronto parce que nous avons de la difficulté à trouver des candidats bilingues dans cette ville. Le problème est beaucoup plus marqué dans l'ouest du pays.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Comment gérez-vous la situation? Donnez-vous des avantages supplémentaires à ceux qui sont déjà bilingues? Y a-t-il des mécanismes vous permettant de les encourager à devenir bilingues?

**Mme Louise McEvoy:** Lorsque les candidats sont bilingues, comme les agents de bord ou les agents d'aéroport, ils peuvent habituellement essayer d'obtenir de meilleurs postes. Pour nous, et pour tous les autres, les choses sont vraiment préférables qu'il s'agisse d'employés qui travaillent à l'aéroport ou d'agents de bord.

**Mme Tilly O'Neill-Gordon:** Oui, je pense qu'il en va de même pour tous les types d'emploi.

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

[Français]

On va maintenant passer à M. D'Amours.

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

Le fait que ma collègue conservatrice, qui est de la même province que moi, pose de telles questions me laisse très perplexe. C'est à se demander si le gouvernement n'a pas l'intention de lever certaines restrictions ou obligations à Air Canada. L'avenir nous le dira.

Madame McEvoy, vous avez dit que vous vous trouviez dans un entonnoir extrêmement petit. La dernière fois que vous avez comparu, on a soulevé la question suivante et M. Godin l'a fait également, à savoir qu'au Nouveau-Brunswick, le tiers de la population est francophone, qu'à l'intérieur de ce groupe, beaucoup de gens sont bilingues et que parmi les anglophones, beaucoup sont bilingues. Il y a donc là un potentiel d'effectifs bilingues.

En ce qui a trait aux embauches dans les aéroports pour l'été 2010, si vous avez un besoin à Calgary, vous l'affichez seulement à Calgary parce qu'au Nouveau-Brunswick ou en Atlantique, c'est Jazz qui offre le service. Rien ne dit qu'un étudiant ne voudrait pas se déplacer pour occuper un emploi d'été. Beaucoup posent leur candidature à des emplois d'été et en obtiennent. Ils le font pour l'expérience, par exemple pour pouvoir venir à Ottawa sur la Colline du Parlement tous les étés. Ils viennent de partout au pays. Ils ne viennent pas seulement d'Ottawa et n'étudient pas nécessairement à Ottawa non plus. On vous mentionne encore une fois cette possibilité, mais vous persistez vraiment à essayer de démontrer que vous n'êtes pas en mesure d'embaucher des étudiants bilingues. Vous vous imposez vous-mêmes des limites en prétendant ne pas pouvoir embaucher d'étudiants qui viennent de régions où il y a du potentiel en termes de candidats bilingues.

On parle de bilinguisme, mais prenez l'exemple de votre petite annonce parue dans *Le Courrier de la Nouvelle-Écosse* le vendredi 26 mars 2010. Je suis d'accord pour dire que l'annonce est en français, mais il reste que dans les exigences, rien ne dit que le

bilinguisme est requis. C'est un francophone qui va lire l'annonce, soit, et s'il vient de la Nouvelle-Écosse, il y a de bonnes chances qu'il soit capable de s'exprimer en anglais. Par contre, vu qu'on parle de bilinguisme, comment se fait-il que ce matin, on ne puisse même pas voir dans ce que vous nous montrez des exigences en matière de bilinguisme? Il ne s'agit pas de Jazz, ici, mais bien d'Air Canada. Zéro exigence en matière de bilinguisme.

**Mme Louise McEvoy:** Quand on consulte le site d'Air Canada, par contre, on voit quelles sont les exigences plus particulières du poste. C'est à cet endroit qu'on réfère les gens, c'est-à-dire à l'adresse [www.AirCanada.com](http://www.AirCanada.com).

**M. Jean-Claude D'Amours:** Madame McEvoy, dans les régions rurales, bien des gens n'ont pas accès à Internet. On en a parlé quand vous avez comparu précédemment. Vous vous attendez à ce que tous les gens consultent le site Internet pour voir s'il y a un emploi pour eux, mais si vous le mettez sur papier il y a des raisons. Vous savez que vous devez essayer d'atteindre une nouvelle clientèle, mais vous n'incluez même pas le bilinguisme dans vos exigences.

Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

**Le président:** Deux minutes, en fait.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Chaque fois que vous comparez, vous nous dites que c'est difficile. Comme je vous l'ai dit, vous invoquez la situation de l'entonnoir pour justifier le problème d'embauche. Je reviens sur un point qui a déjà été mentionné, en l'occurrence la situation de VIA Rail. Vous allez sans doute me dire que cette compagnie compte moins employés que la vôtre, mais vous devriez peut-être vous asseoir avec ces gens et leur demander comment ils font pour assurer que 100 p. 100 de leurs employés qui sont en contact avec le public sont bilingues. Même si vous deviez embaucher 100 fois plus de gens, vous devriez leur demander comment ils procèdent. Ils ont certainement des façons de faire dont vous pourriez vous inspirer. J'espère qu'on ne parlera pas encore de cette question la prochaine fois qu'on se rencontrera.

Enfin, vous dites que dans les centres d'appels, 59 p. 100 des employés sont bilingues. Ceux qui ne le sont pas, soit 41 p. 100, sont unilingues, je suppose. Selon vous, la majorité d'entre eux est-elle anglophone?

• (0945)

**Mme Louise McEvoy:** Pour ce qui est de l'embauche chez VIA Rail, je voudrais juste répondre à cette question.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Ma question, madame, puisque le temps passe, est: croyez-vous que les 41 p. 100 sont davantage des anglophones?

**Mme Louise McEvoy:** Oui, les 41 p. 100 sont sans doute davantage des anglophones.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Je suis convaincu que ce n'est pas seulement des *call centers* qui appartiennent à Air Canada. Vous devez peut-être faire affaire avec des sous-contractants. Sinon, avez-vous déjà pensé...

**Mme Louise McEvoy:** Pas pour les réservations d'avion.

**M. Jean-Claude D'Amours:** Avez-vous déjà pensé d'avoir des *call centers*. Par exemple dans ma région, le Madawaska, au Nouveau-Brunswick, vous pourriez vous assurer d'avoir des francophones qui pourraient offrir des services. Quand les gens appuient sur la touche 2 ou 1 pour le français, cela se transfère directement. Aujourd'hui, c'est une ligne téléphonique. Les gens n'ont même pas besoin de frapper à une porte. Cela sonne directement au centre d'appels chez nous.

Avez-vous déjà pensé à cela pour pouvoir garantir que 100 p. 100 de votre service puisse être bilingue et que les francophones puissent avoir un service en français? Je ne dis pas de supprimer les emplois actuels. Je ne dis pas non plus d'enlever les unilingues anglophones. Ce n'est nullement mon intention. Avez-vous déjà pensé à cela?

**Mme Louise McEvoy:** Nous avons un centre téléphonique à St. John, au Nouveau-Brunswick. La grande majorité des employés de ce centre téléphonique sont bilingues.

**Le président:** Merci beaucoup.

Merci, monsieur D'Amours.

Nous allons maintenant enchaîner avec Mme Guay.

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

Bonjour, mesdames et monsieur.

J'aurais quelques questions. On n'a pas beaucoup de temps au deuxième tour. On a seulement cinq minutes, alors j'apprécierais des réponses courtes parce que j'en ai plusieurs. Madame McEvoy, je vous souhaite une bonne retraite vu que vous nous avez annoncé que vous nous quittez.

Lorsque Canadien a été achetée par Air Canada, on sait qu'il y avait un immense problème sur le plan du bilinguisme. Où en sommes-nous rendus maintenant?

**Mme Louise McEvoy:** Nos chiffres stagnent depuis, aux aéroports en particulier, parce qu'on n'a pas du tout embauché d'employés permanents aux aéroports depuis la fusion avec Canadien.

**Mme Monique Guay:** Vous nous dites que la situation est stagnante, qu'elle ne s'améliore pas et qu'elle régresse.

**Mme Louise McEvoy:** Le pourcentage reste exactement le même.

**Mme Monique Guay:** J'ai vraiment une inquiétude profonde du fait que dans les avions on ne peut pas avoir le service bilingue. J'ai une inquiétude au niveau de la sécurité. Imaginez-vous qu'un malheur arrive — on ne le souhaite à personne —, qu'il y ait une problématique dans un avion causant un atterrissage d'urgence. Il y a dans cet avion une personne qui ne parle vraiment pas l'anglais parce que sa langue de communication est le français, mais on n'est pas en mesure de lui donner les instructions dans sa langue. Aujourd'hui, c'est une situation tout à fait inacceptable.

Qu'allez-vous faire pour remédier à cela? Avez-vous des plans à cet égard? Vous ne nous avez pas proposé quoi que ce soit de nouveau aujourd'hui. Vous êtes venue nous faire un rapport sur là où vous étiez rendus, mais qu'y a-t-il de nouveau dans tout cela?

Je vois aussi que vous avez reçu 355 plaintes sur une période de 5 ans. Combien de gens n'ont pas fait de plaintes parce qu'ils ne savent pas où s'adresser, comment les faire ou parce que cela ne s'est probablement pas rendu au bon endroit? Je suis sûre que ces plaintes n'ont pas été réglées nécessairement dans le bon sens.

Répondez-moi à cela. Je veux avoir des choses concrètes. Cela fait des années qu'on en parle et, chaque fois, on nous revient en disant que c'est stagnant, qu'on attend, qu'on n'a pas vraiment d'obligations. Vous avez des obligations. Vous avez une population bilingue. Vous avez des gens à desservir ici, au Canada, au Québec en particulier et aussi au Nouveau-Brunswick où les gens sont souvent francophones. Qu'allez-vous faire pour améliorer la situation?

**Mme Louise McEvoy:** À bord de nos avions, il y a toujours un agent de bord bilingue. À bord des avions de Jazz, là où la demande

est importante et où c'est obligatoire, c'est le cas également. Ils en ont formé un assez bon nombre puisqu'il y a 57 p. 100 de leurs agents qui sont bilingues. La sécurité est certainement la partie de la formation qui est la plus importante, autant chez Jazz que chez Air Canada.

• (0950)

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Si je peux me permettre, je vais rajouter quelque chose à cet égard. Le règlement sur l'aéronautique oblige tous les transporteurs canadiens à fournir les consignes de sécurité dans les deux langues officielles. Vous remarquerez que tous les feuillets d'information et l'annonce au début — dans certains avions, c'est enregistré — sont dans les deux langues.

**Mme Monique Guay:** C'est tout enregistré. Je m'excuse, mais c'est tout enregistré maintenant.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Oui, mais il y en a qui sont faites également par un agent de bord.

**Mme Monique Guay:** Je prends assez l'avion, madame, pour vous dire que c'est enregistré.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Oui.

En cas d'urgence, les consignes sont faites de façon brève, faciles à comprendre. Ce n'est pas toujours possible de le faire de façon auditive et souvent, c'est fait de façon visuelle.

**Mme Monique Guay:** Monsieur le président, si vous me le permettez, je m'adresse à vous. Sur l'ordre du jour d'aujourd'hui, on avait le ministre John Baird. Le rencontrerons-nous ou est-ce remis à une autre période?

**Le président:** En fait, votre question touche à l'ordre du jour. Sa venue est prévue jeudi prochain.

**Mme Monique Guay:** Jeudi prochain, d'accord. Je voulais être certaine.

**Le président:** C'étaient vraiment les gens d'Air Canada qui étaient [Note de la rédaction: inaudible].

**Mme Monique Guay:** Je savais que mon temps était écoulé de toute façon. Je vous remercie.

**Le président:** En fait, il vous reste un peu de temps. Il vous reste une minute.

**Mme Monique Guay:** D'accord, je vais continuer, si j'ai encore du temps.

Madame McEvoy, vous nous avez dit que vous étiez allée à Vancouver pendant les Jeux olympiques. Vous aviez même constaté que le bilinguisme était impossible à obtenir dans les boutiques et restaurants. Ainsi, vous constatez qu'on n'a pas réussi totalement à rendre des services dans les deux langues officielles, même lors de nos Jeux olympiques, qui auraient dû être notre fierté.

**Mme Louise McEvoy:** Par contre, je dois dire que, pour les Jeux olympiques, nous avions des bénévoles bilingues. On en avait beaucoup à l'aéroport. D'ailleurs, sans vouloir parler pour les responsables de l'aéroport de Vancouver, je dois dire qu'ils avaient également beaucoup de bénévoles.

Personnellement, je n'ai pas demandé d'interprète quand je suis allée m'acheter un jus.

**Mme Monique Guay:** Vous ne demandez pas un interprète pour aller vous acheter un paquet de gomme à mâcher dans une tabagie.

**Mme Louise McEvoy:** Je ne l'ai pas demandé.

**Mme Monique Guay:** Il reste que des gens sont obligés de le faire parce qu'ils ne parlent pas du tout anglais.

**Mme Louise McEvoy:** Oui, absolument.

**Mme Monique Guay:** J'espère simplement qu'Air Canada n'est pas à ce niveau.

**Mme Louise McEvoy:** Non, dans le cas d'Air Canada, ce n'est pas le cas.

**Mme Monique Guay:** J'espère simplement que les améliorations continueront à venir. Quant à nous, il va falloir étudier ça en comité pour sévir par la loi et vous obliger à avoir des employés parfaitement bilingues.

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

En parlant de la loi, j'ai fait distribuer une copie, dans les deux langues officielles, de l'article 25 auquel on a fait référence dans les conversations.

Cela dit, on va se tourner vers M. Généreux.

**M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC):** Merci, monsieur le président.

Mesdames, messieurs.

Concernant les plaintes qui sont déposées à Air Canada et au commissaire, on constate dans les dernières années qu'il y a, je dirais, une amélioration dans la mesure où le nombre de plaintes diminue. En 2010, trois mois sont passés. Ainsi, si l'on fait un ratio annuel, ça donne à peu près 50 plaintes. Il y a encore une diminution potentielle.

Quel suivi faites-vous exactement pour chacune de ces plaintes? On comprend la nature confidentielle des plaintes. Quel suivi est fait exactement auprès du plaignant et par rapport au commissaire? Quelles sont les étapes suivies exactement?

**Mme Louise McEvoy:** Quand on reçoit une plainte du commissaire aux langues officielles, le nom du plaignant est anonyme. Il arrive qu'on puisse obtenir l'accord du plaignant, ce qui nous aide parfois à poursuivre l'enquête.

Cependant, on a souvent suffisamment d'informations, telles que la date, le numéro du vol ou la destination, pour quel vol et ainsi de suite, de sorte qu'on puisse savoir qui fait l'objet de la plainte, c'est-à-dire quel employé ou quel service fait l'objet de la plainte. Ensuite, comme je disais plus tôt, la personne est individuellement contactée par son chef de service. L'enquête est faite d'abord, évidemment.

**M. Bernard Généreux:** Vous parlez de l'employé?

**Mme Louise McEvoy:** Je parle de l'employé.

Ensuite, on fait la réponse au commissariat selon l'enquête qui a été faite.

**M. Bernard Généreux:** La particularité des plaintes concerne-t-elle la qualité du français ou la qualité du service en français — je vois une différence entre les deux?

• (0955)

**Mme Louise McEvoy:** Moi aussi. Non, on n'a jamais de plainte sur la qualité du français. Même si quelqu'un n'est pas parfaitement bilingue, l'effort de bilinguisme est toujours très apprécié par nos clients.

**M. Bernard Généreux:** J'ai noté que vous aviez une nouvelle formation qui permet aux anglophones qui ne parlent pas français de dire au client, au minimum, d'attendre un instant, qu'il lui trouvera quelqu'un qui parle français. Ainsi, il y a une mesure commune qui est d'aller chercher une personne.

**Mme Louise McEvoy:** Oui, exactement.

**M. Bernard Généreux:** Accordez-vous des promotions à des employés qui ne sont pas bilingues?

Par exemple, on sait que VIA Rail a un système qui permet de promouvoir des gens qui sont bilingues. On en a parlé rapidement tout à l'heure. Il y avait une sous-question sur ça. Avez-vous aussi fait ce même effort?

**Mme Louise McEvoy:** Ça dépendra du poste. Si le poste n'a pas d'exigences linguistiques, c'est ouvert à tous. Sinon, non.

**M. Bernard Généreux:** J'aimerais revenir sur le nombre de plaintes qui m'intrigue un peu. Malheureusement, on n'a pas les informations sur les années précédant 2007. Il y a eu des changements corporatifs importants chez Air Canada vers l'an 2000.

J'aurais aimé qu'on nous instruisse sur le nombre total de plaintes qui ont été déposées depuis 2000.

**Mme Louise McEvoy:** Oui, on pourrait vous donner cela, certainement.

**M. Bernard Généreux:** Même si vous n'avez pas nécessairement l'information ce matin, êtes-vous en mesure de me dire s'il y a eu une amélioration, c'est-à-dire une baisse du nombre, ou si c'est variable d'une année à l'autre?

**Mme Louise McEvoy:** Il y a eu une hausse à un moment donné et elle a coïncidé avec l'avènement des courriels et de tous les bidules informatiques et électroniques. Cependant, il y a effectivement eu une baisse au cours des quelques années précédentes.

**M. Bernard Généreux:** J'ai pris l'avion la semaine dernière, et j'ai été extrêmement bien servi, dans les deux langues d'ailleurs.

**Mme Louise McEvoy:** Tant mieux. Merci.

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

On complétera le deuxième tour avec M. Godin.

**M. Yvon Godin:** Revenons aux plaintes.

Le 11 mars, j'ai pris l'avion entre Montréal et Bathurst. Comment faire pour trouver une personne bilingue pour remplacer, à bord de cet avion, sur le vol AC 8742 — je crois qu'« AC » veut dire « Air Canada » —, exploité par Jazz — je n'ai pas besoin que vous m'expliquiez que vous êtes avec Jazz —, qui puisse dire: « Excusez-moi, un moment s'il vous plaît »? Où allez-vous chercher une telle personne? Faut-il arrêter à Québec?

**Mme Louise McEvoy:** Non. Sur les vols de Jazz qui sont exploités avec du personnel basé à Montréal, les employés sont censés être bilingues.

**M. Yvon Godin:** Ils ne sont pas tous basés à Montréal. Il y en a à Halifax. On parle de Jazz, oui ou non?

**Mme Louise McEvoy:** En principe, les vols Montréal...

**M. Yvon Godin:** À Bathurst, dans Acadie-Bathurst, il y a 80 p. 100 de francophones. À Montréal, il y a six millions de francophones sur sept millions.

**Mme Louise McEvoy:** C'est un vol qui est obligatoirement bilingue.

**M. Yvon Godin:** Si on arrête à Québec pour avoir de l'aide, c'est quasiment 90 p. 100.

**Mme Louise McEvoy:** Oui, effectivement, il doit y avoir du personnel bilingue.

**M. Yvon Godin:** Le 29 mars, de nouveau — j'ai envoyé une plainte à Air Canada et une copie au commissaire aux langues officielles, car il m'importe peu de dire qui je suis —, c'est la même plainte. On demande un verre de jus d'orange, et on reçoit un verre d'eau. « Jus d'orange » et « orange », cela sonne assez pareil. C'est comme demander un café au Tim Hortons et se faire répondre: « *I don't speak French* », parce que la personne n'a pas compris « café ». On dit: « Il y a de la brume dehors », et on se fait répondre: « *Yes, there's still a lot of snow.* » Excusez-moi, mais il y a un manque de sérieux dans ce cirque.

**Mme Louise McEvoy:** Si je ne me trompe pas, ces deux plaintes visent la même employée, ce qu'on a découvert après coup.

**M. Yvon Godin:** Exactement.

**Mme Louise McEvoy:** Les gens de Jazz ont justement découvert cela au cours de l'enquête, et ils ont pris des mesures disciplinaires, car c'est une question de discipline, si je ne m'abuse.

**M. Yvon Godin:** C'est une question de discipline concernant l'employée?

**Mme Louise McEvoy:** Oui, plus qu'une question linguistique.

**M. Yvon Godin:** Non. Ici, vous faites la même chose que lorsque M. Thibodeau s'est plaint pour une canette de 7UP et qu'il a été obligé de faire appel au tribunal.

Les gens de Jazz ont dû savoir que l'employé n'était pas bilingue, puisque je peux vous assurer que j'ai parlé avec la personne, et qu'on ne pouvait pas la faire parler français, car elle en était incapable. Elle était gênée, et elle disait qu'elle ne pouvait pas parler.

Il y a un problème. J'aimerais savoir quels sont les tests administrés par Air Canada. En quoi consistent les tests francophone et anglophone de bilinguisme? Peut-on avoir une copie des tests?

• (1000)

**Mme Louise McEvoy:** Pas la copie des tests eux-mêmes.

**M. Yvon Godin:** Je ne parle pas des tests que cette personne a subis, mais plutôt des critères du test.

**Mme Louise McEvoy:** Oui. Ce n'est pas un problème.

Justement, cette personne avait réussi son test de bilinguisme chez Jazz.

**M. Yvon Godin:** J'aimerais bien voir le test!

Je vous le jure, c'est une blague. Les gens de Jazz sont en train de lui remettre la faute. Puis, ils n'ont pas fait le test. Je crois qu'il est vraiment regrettable que cette personne ait dû subir des mesures disciplinaires, car les gens de Jazz savaient qu'elle n'était pas bilingue. Je peux vous assurer, pour avoir parlé avec la personne — je l'ai fait exprès —, qu'elle ne pouvait pas s'exprimer dans les deux langues. Peut-être que le test consistait à vérifier si la personne pouvait dire: « Bonjour, je vais vous trouver quelqu'un. »

**Mme Louise McEvoy:** Non. Je crois que le test était un peu plus complet que cela.

**M. Yvon Godin:** J'aimerais que les gens d'Air Canada fassent une enquête sur cette employée. Je suis en désaccord sur le fait qu'elle ait dû subir des mesures disciplinaires. Ce sont les gens de Jazz qui devraient être disciplinés, car comme on le dit en anglais, *They just passed the buck.*

**Mme Louise McEvoy:** Peut-être la personne a-t-elle besoin...

**M. Yvon Godin:** J'ai porté plainte au commissaire aux langues officielles. Peut-être qu'il pourra rencontrer l'employée et ainsi vérifier si la personne est bilingue ou non, car pour ce qui est de Jazz, *they just passed the buck.*

De plus, je vous recommande à vous, les gens d'Air Canada, de rencontrer cette employée. On s'en reparlera après si vous le voulez bien, avant que vous ne quittiez pour la retraite.

**Mme Louise McEvoy:** C'est bien, monsieur.

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

On commence notre troisième tour avec Mme Zarac.

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

Bonjour, et merci d'être ici aujourd'hui.

Vous nous avez fourni des chiffres sur les plaintes, ce qui m'intéresse beaucoup. Dans une vie antérieure, je travaillais aux plaintes à la haute direction d'une grande compagnie. Vous dites qu'une plainte, c'est une plainte de trop. C'est exact. J'aimerais faire une mise en garde. On parle de 355 plaintes pendant une période de cinq ans, mais on sait qu'une seule personne sur 17 va se plaindre. Ces 17 personnes qui n'ont pas été satisfaites vont en parler à 20 personnes. Par conséquent, 25 000 personnes n'ont pas une bonne opinion du service que vous offrez. Je suis tentée de vous poser une question. Pour Air Canada, que représente un employé bilingue? S'agit-il de se conformer aux lois, d'offrir un meilleur service à ses clients ou de leur assurer une sécurité absolue?

**Mme Louise McEvoy:** C'est un peu tout cela. Quand on recrute quelqu'un, on teste l'employé. Sa compétence linguistique générale est donc établie au départ. La personne répond aux exigences ou non et passe à l'étape suivante. Pendant sa carrière, on teste régulièrement la personne dans la langue officielle qui n'est pas sa langue maternelle. Quand il y a une baisse, elle va suivre des cours. Très souvent, les employés vont suivre des cours de façon régulière. Beaucoup d'entre eux font cela pour maintenir leurs compétences.

**Mme Lise Zarac:** La formation linguistique que vous offrez est-elle axée sur le genre de services que vous donnez? Le commissaire aux langues officielles nous a raconté une anecdote peut-être un peu loufoque. Il nous a parlé des menus des chinois qui étaient venus ici. Il n'y avait qu'un numéro à retenir, c'était plus facile de traduire.

Par contre, les services que vous offrez à votre clientèle, c'est spécifique, c'est très concis. Ce langage s'apprend facilement, ce sont souvent les mêmes termes qui reviennent. Votre formation est-elle conçue comme cela?

**Mme Louise McEvoy:** La formation est conçue comme cela, à tous les niveaux, sauf pour les vrais débutants. Dans ce cas, il s'agit de cours de langue générale. Dès que ces personnes atteignent le niveau intermédiaire, on passe tout de suite à la langue du travail. À titre d'employeur, nous voulons apprendre à nos employés à composer avec les demandes du public et des passagers.

**Mme Lise Zarac:** Le commissaire aux langues officielles nous a remis un rapport, par suite des inquiétudes qu'il avait relativement aux Jeux olympiques. Cela portait sur le suivi des diverses institutions. L'information que nous avons eue relativement à Air Canada est que vous aviez l'intention de préparer un film vidéo sur l'offre active qui serait mis à la disposition de tous les employés de l'entreprise en janvier 2010. Je m'excuse, mais je ne trouve pas que c'est sérieux. On peut regarder un film vidéo, mais on n'apprendra pas grand-chose.

•(1005)

**Mme Louise McEvoy:** Le film vidéo avait pour but de sensibiliser nos employés. C'était la dernière activité qu'on tenait juste avant les Jeux olympiques.

Pendant l'année précédente, nous avons donné des cours de la formation « Un moment s'il vous plaît » à ceux qui n'étaient pas suffisamment compétents en ce qui a trait aux deux langues officielles. Ensuite, nous avons donné des cours de maintien de l'acquis à tous les autres employés et avons distribué également à tous les employés des aéroports une copie de ce qu'on appelle l'« Aérovocab ». Il s'agit d'un petit lexique anglais-français des termes du métier ou du domaine, et des Olympiques.

Cette dernière activité servait surtout à la sensibilisation et c'était diffusé dans tous les centres de communication des employés, là où l'employé va tous les jours avant son vol ou avant son poste de travail à l'aéroport.

**Mme Lise Zarac:** En tant qu'entreprise, la loi vous oblige-t-elle à un pourcentage de formation donnée à vos employés?

**Mme Louise McEvoy:** Je ne sais pas s'il y a une obligation contenue dans la loi, mais il y a certainement une obligation de formation. La formation linguistique est très populaire chez Air Canada et on en augmente la quantité à chaque année. On donne énormément de cours, surtout de maintien de l'acquis.

**Mme Lise Zarac:** Considérant que vous avez de la difficulté à embaucher des personnes bilingues, selon ce que vous nous avez dit, quel est le pourcentage de formation que vous donnez aux langues comparativement à la formation générale?

**Mme Louise McEvoy:** Un employé affecté à un aéroport suit quatre ou cinq semaines de formation générale. Dans le cas des services à bord, il s'agit de huit semaines de formation axées essentiellement sur la sécurité. C'est axé sur le service également, mais surtout sur la sécurité. Après cela, un employé qui s'organise pour gérer son temps peut suivre jusqu'à huit journées de cours par mois à Toronto ou à Vancouver, par exemple, pour maintenir ses acquis.

**Mme Lise Zarac:** C'est laissé à sa discrétion; ce n'est pas recommandé par l'employeur.

**Mme Louise McEvoy:** Pourvu qu'il réussisse son test...

**Mme Lise Zarac:** Est-ce que son directeur ou la personne dont il relève assure un suivi?

**Mme Louise McEvoy:** Les cours qu'un employé suit apparaissent dans son dossier. Son supérieur peut, à n'importe quel moment, voir quels cours cet employé a suivis.

Certains employés ont un conjoint ou une conjointe francophone et pratiquent leur français à la maison ou avec des amis tandis que d'autres ont besoin de cours. Le test qu'on leur fait passer tous les deux ans est ce qui mesure vraiment le maintien de leurs acquis.

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

Je cède maintenant la parole à M. Weston.

**M. John Weston (West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, PCC):** Bonjour et bienvenue à Mme McEvoy, Mme Sénécal et M. Galimberti.

Comme beaucoup de Canadiens, je pense, je suis fier d'être citoyen d'un pays qui a une compagnie aérienne apte à faire concurrence à des compagnies d'autres pays du monde. Je suis fier aussi de témoigner de l'épanouissement du français non seulement au Québec, mais également dans ma propre province, la Colombie-Britannique.

J'ai entendu trois statistiques ce matin: 55 p. 100 de vos employés sont bilingues; il y a 1,5 million de plaintes et 1 passager sur 100 demande à être servi dans les deux langues.

Je suis étonné par le niveau de bilinguisme que vous offrez. Je suis bien impressionné par les efforts que vous faites. Je pense qu'on doit souligner les efforts et non critiquer le 1,5 million de plaintes. Nous savons, grâce au témoignage de ce matin, que 15 p. 100 des plaintes de cette année proviennent d'ici. Si vous vous assurez de servir du jus d'orange à M. Godin, ça va éviter beaucoup de plaintes, je pense.

Pouvez-vous nous dire ce qui peut être fait pour améliorer le niveau des services, par exemple pour encourager plus de personnes bilingues à se joindre à l'équipe?

•(1010)

**Mme Louise McEvoy:** Je suggère que les passagers continuent d'exiger le service dans les deux langues. C'est déjà une façon de sensibiliser tous nos employés. Je ne sais pas si je devrais parler d'aide financière, mais il est certain que la formation des 37 personnes qu'on a dispensée pendant les heures de travail a coûté très cher à Air Canada parce qu'il a fallu les remplacer pendant qu'elles étaient en classe à temps plein pendant quatre semaines. À mon avis, si on pouvait offrir une classe de ce genre par mois et former des employés pendant toute l'année, ce serait le paradis, le monde idéal.

**M. John Weston:** Y a-t-il autre chose qu'on peut ajouter?

**Mme Louise McEvoy:** Évidemment, le recrutement est également un de nos grands défis.

Dans le cadre du système d'éducation, les programmes d'immersion permettent à beaucoup de jeunes d'apprendre le français, mais ils le perdent par la suite parce qu'ils ne le pratiquent pas. Franchement, j'ai de la difficulté à voir comment il serait possible de les aider. Dans l'entreprise, avec nos cours, nous arrivons à le faire, mais dans la société en général...

**M. John Weston:** Il vous faut attirer les clients qui parlent chinois, coréen, japonais, etc. N'est-ce pas?

**Mme Louise McEvoy:** Espagnol, allemand... oui.

**M. John Weston:** Vous venez de dire qu'il y a des employés bilingues sur à peu près tous les vols, n'est-ce pas?

**Mme Louise McEvoy:** Au moins un.

**M. John Weston:** Si on demande le service en français et qu'un employé ne parle pas français ou anglais, on peut aller chercher quelqu'un.

**Mme Louise McEvoy:** C'est exactement le mot d'ordre. On demande aux employés d'aller chercher un collègue bilingue et de dire poliment au passager d'attendre un moment. Exactement.

**M. John Weston:** En ce qui concerne la formation, vous venez de dire qu'il y a beaucoup de classes.

**Mme Louise McEvoy:** Il y a beaucoup de classes et beaucoup d'intérêt pour des classes à tous les niveaux.

Si on ouvrait des classes de débutants tous les mois, je suis certaine qu'il y en aurait beaucoup. On le fait à la mesure de nos moyens et il y a beaucoup d'intérêt pour ces classes partout au Canada.

**M. John Weston:** Pouvons-nous dire que ce que vous faites élève l'esprit...

**Mme Louise McEvoy:** ... du bilinguisme de l'entreprise?

Oui. Il s'agit certainement autant de sensibilisation. On entend constamment parler de langues dans les bulletins quotidiens ou périodiques de l'entreprise. On rappelle aux employés leurs obligations et on leur offre des cours. En effet, ça rehausse le niveau de sensibilisation au bilinguisme.

**M. John Weston:** Je pense que c'est vraiment un *flagship*, le bilinguisme au Canada.

Merci bien.

**Mme Louise McEvoy:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, M. Weston.

On va maintenant enchaîner avec M. Nadeau.

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

Dites-moi, qui donne les cours en ce qui concerne la formation?

**Mme Louise McEvoy:** Nous avons des professeurs de français langue seconde ou d'anglais langue seconde, parce qu'il y a aussi ce besson.

**M. Richard Nadeau:** Ces professeurs sont des employés d'Air Canada ou de compagnies privées?

**Mme Louise McEvoy:** Ce sont des employés d'Air Canada.

**M. Richard Nadeau:** Donc, ce sont des pédagogues.

**Mme Louise McEvoy:** Absolument. Ce sont des pédagogues.

**M. Richard Nadeau:** Ce sont des enseignants, des gens qui ont un brevet d'enseignement.

**Mme Louise McEvoy:** Tout à fait. Ils en ont tous un.

**M. Richard Nadeau:** Air Canada embauche des professeurs. C'est bon.

En ce qui concerne la qualité exigée pour réussir le cours, les critères sont-ils les mêmes que ceux du gouvernement fédéral, à savoir la politique CBC, C étant la note la plus haute. Vous connaissez les niveaux d'aptitude: compréhension, écrit, oral. C'est donc dire que quelqu'un qui réussit son cours est capable de s'exprimer de façon cohérente et de comprendre quiconque en anglais et en français, selon la langue du cours.

•(1015)

**Mme Louise McEvoy:** On n'a pas tout à fait les mêmes niveaux.

**M. Richard Nadeau:** Quelle sorte de niveaux avez-vous?

**Mme Louise McEvoy:** Ce sont les niveaux de un à quatre, le niveau quatre étant le niveau de la langue maternelle, ce qui est l'exemption — je crois — au gouvernement.

De plus, nos cours sont axés sur la compréhension et l'expression orales. Évidemment, l'écrit soutient l'oral et il y a des exercices écrits. Par contre, comme le fait d'écrire ne fait pas partie du travail de nos employés, on ne le leur demande pas.

**M. Richard Nadeau:** Lorsqu'une plainte est déposée contre tel ou tel employé travaillant chez vous parce qu'il ne comprend pas... Au cours de la dernière année, ça m'est arrivé deux fois. Je ne prends pas souvent l'avion parce que je vis à Gatineau. Vous comprendrez que je prends l'avion pour effectuer des missions parlementaires ailleurs sur le territoire. C'est très frustrant de se faire dire: « *Don't you speak English?* » ou encore « *What did you say; can you repeat?* ».

Les deux fois, il n'a pas été question de me demander d'attendre un instant. Ce n'est pas comme ça que ça s'est passé.

Vous disiez plus tôt qu'il y avait toujours un employé francophone à bord de l'avion. C'est un mensonge, madame. Je ne dis pas que vous dites toujours des mensonges, mais ça, c'en est un parce qu'il n'y a pas toujours un employé francophone à bord et ce n'est pas vrai qu'il ira chercher le pilote pour savoir si je veux un verre d'eau ou un verre de boisson gazeuse. Vous allez devoir changer vos dires.

Cette personne contre qui il y a eu une plainte — on s'entend pour dire qu'une plainte sert à améliorer le travail de la personne —, la rencontrez-vous pour lui dire qu'elle doit aller suivre tel cours, donné par tel professeur, qui lui apprendra à s'exprimer de façon à être capable de servir les gens?

**Mme Louise McEvoy:** Le chef de service prend contact avec cette personne et la panoplie de cours lui est présentée.

**M. Richard Nadeau:** Y a-t-il récurrence de la part des gens? Les plaintes reviennent-elles ou dès que la personne contre qui on a porté plainte à une reprise a suivi le cours, peut-elle en faire encore à sa tête sans qu'il y ait de conséquences?

**Mme Louise McEvoy:** C'est quelque chose qu'on analyse régulièrement. Les plaintes au sujet d'Air Canada ne touchent jamais le même employé. C'est la première fois que nous avons une plainte, celle de M. Godin, où il est question de la même employée pour deux vols. C'est une employée de Jazz et non d'Air Canada.

**M. Richard Nadeau:** Il y a encore des problèmes. Avouez-vous qu'il y a encore des problèmes à Air Canada?

**Mme Louise McEvoy:** C'est un de nos défis.

**M. Richard Nadeau:** Je veux bien encenser quelqu'un, mais on va se dire les vraies affaires.

**Mme Louise McEvoy:** On réussit à joindre beaucoup d'employés. Pour ce qui est de tous ceux dans les aéroports que j'ai énumérés et qui ne sont pas qualifiés, la question est de savoir s'ils ont reçu la formation « Un moment s'il vous plaît », qui leur donne non seulement des trucs et des stratégies, mais aussi du vocabulaire. Il y a également les agents de bord...

**M. Richard Nadeau:** D'accord.

J'ai une autre question. Dans le rapport du commissaire aux langues officielles, on dit que 61 p. 100 des employés francophones d'Air Canada de la région d'Ottawa, du Nouveau-Brunswick et des zones désignées bilingues en Ontario se disent insatisfaits de leurs possibilités de pouvoir travailler dans leur langue. Êtes-vous au courant de cela? Vous lisez le rapport du commissaire?

**Mme Louise McEvoy:** Oui, j'ai lu le rapport du commissaire.

**M. Richard Nadeau:** On parle de 61 p. 100. C'est 39 p. 100 qui sont contents et 61 p. 100 qui sont mécontents. Et vous me dites que ça ne va pas mal et que ça avance.

**Mme Louise McEvoy:** La communication à Air Canada est difficile à tous les niveaux. Il y a beaucoup d'employés, et pour faire connaître les droits de nos employés, on se demande si on a joint tout le monde et tous les chefs d'équipes.

**M. Richard Nadeau:** Si je comprends bien, il y a des gens chez vous qui ne prêchent pas par l'exemple. Il y a 61 p. 100 des employés qui ne sont pas contents dans des zones très bilingues, ou reconnues bilingues selon la situation canadienne. Il y a des gens qui se disent que le bilinguisme, c'est bon pour le Comité permanent des langues officielles: on envoie trois personnes à l'abattoir et, par la suite, on n'en parle plus.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Il n'y a personne à l'abattoir.

**Mme Louise McEvoy:** Non, et le bilinguisme à Air Canada, comme je le disais, fait l'objet de communications régulières auprès des employés.

**M. Richard Nadeau:** Madame, depuis combien d'années la Loi sur les langues officielles existe-t-elle?

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Nadeau, votre temps est écoulé. On enchaîne avec Mme Glover.

• (1020)

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

Bienvenue encore une fois. Vous êtes venus nous rencontrer récemment, soit en octobre 2009.

[Traduction]

Je vais parler anglais aujourd'hui parce que je suis fière de pouvoir m'exprimer dans les deux langues officielles. Je dois mon bilinguisme aux programmes d'immersion.

Ce qui m'a étonnée aujourd'hui, c'est le manque de compréhension dont ont fait preuve les députés, qui ne semblent pas reconnaître que nous avons un problème social important en raison d'une pénurie de Canadiens bilingues.

Nous avons étudié la question au comité. Nous avons reconnu, et nous avons entendu plusieurs témoins le dire, que ce problème n'est pas exclusivement celui d'Air Canada. La pénurie de personnes bilingues est un problème de société au pays. Chaque représentant d'université qui a comparu devant le comité a dit très clairement que nous n'avons pas suffisamment de Canadiens bilingues.

Ce n'est pas de votre faute. Je vais vous présenter des excuses à tous, parce que je suis absolument consternée par le traitement qu'on vous a accordé ce matin. Vous n'êtes pas venus ici pour être attaqués, et je suis désolée que ce soit l'attitude de certains des députés.

Monsieur Godin, j'ai la parole.

[Français]

**Le président:** Excusez-moi, madame Glover, mais M. Godin invoque le Règlement.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le président, on va clarifier cela tout de suite. Mme Glover n'est pas la présidente du comité même si elle aimerait tout gouverner. Ce n'est pas elle qui décide si c'est un recours au Règlement ou non; c'est vous, monsieur le président. Je n'ai pas besoin que Mme Glover présente des excuses en mon nom.

**Le président:** Monsieur Godin, je vous prie de respecter le temps de parole de vos collègues, comme ils le font pour vous. C'est une façon d'interrompre qui retarde les travaux. Ce n'est évidemment pas un rappel au Règlement.

On repart le chronomètre et on revient à Mme Glover.

[Traduction]

**Mme Shelly Glover:** Merci.

Cette situation m'inquiète tout particulièrement puisque je fais partie du comité depuis que j'ai été élue. Je m'excuse de faire simplement des commentaires et je passerai à mes questions sous peu, mais chaque fois que nous accueillons des témoins, peu importe les raisons, nous semblons nous attaquer au témoin dans le but de nous en prendre en fait au gouvernement et à d'autres intervenants. Cela suffit.

J'aimerais dire très clairement que la pénurie de Canadiens bilingues n'est pas votre faute exclusivement. Tous les membres du comité ont appris, on le sait, que même au sein de la fonction publique, on ne peut pas trouver suffisamment de Canadiens bilingues à embaucher. Il y a 5 000 postes qu'on ne peut pas combler.

Cependant, certaines suggestions ont été faites aujourd'hui qui méritent d'être étudiées plus à fond. Je ne suis pas d'accord avec tout ce que M. D'Amours a dit parce que certains commentaires étaient certainement partisans, mais je suis d'accord avec lui sur ce point.

[Français]

Monsieur le président, je n'ai pas porté d'accusations ou de plaintes de ce genre, pendant que les autres parlaient. J'ai la parole, alors il faut me laisser parler.

[Traduction]

M. D'Amours a fait un commentaire judicieux, et j'espère que vous pourrez vous engager aujourd'hui à vous améliorer. L'annonce qu'il a évoquée ne fait aucune mention du bilinguisme comme étant un atout; je crois que vous avez raté une belle occasion. Je crois que c'est un commentaire fort judicieux. Si nous pouvons vous offrir des suggestions pour vous permettre de vous améliorer, je crois que c'est une proposition que vous pourriez retenir.

Certains ont signalé que ces annonces n'ont paru qu'à cinq endroits. Je viens du Manitoba. Nous avons une des plus importantes communautés francophones du pays à l'ouest de l'Ontario, et je sais qu'un bon nombre d'étudiants seraient disposés à déménager pour trouver un emploi pendant l'été.

Nous avons un centre d'emploi bilingue. J'ai noté que votre...

[Français]

affichage se fait d'habitude dans des endroits comme le Collège universitaire de Saint-Boniface et Pluri-elles. Pour ce qui est des programmes d'immersion, plusieurs élèves sont à l'Université du Manitoba, à l'Université de Winnipeg, etc. Je vous encourage à changer ces petites choses de façon à augmenter vos chances de trouver du personnel bilingue.

[Traduction]

Je ne vais pas vous blâmer pour tout ce qui se passe ici au Canada; je vais vous féliciter parce que chaque fois que vous venez, j'écoute attentivement ce que vous me dites et vous ne cachez pas les défis que vous devez relever. Cependant, nous n'en tenons pas compte.

Je reconnais que vous devez relever des défis de taille. Je vous encourage à mieux réussir. Nous vous avons donné certaines suggestions quant à la façon d'améliorer les choses, mais nous ne pouvons pas vous demander d'expliquer tout ce qui ne va pas dans le monde, donc je ne le ferai pas. Je ne pense pas que ce serait réaliste.

Vous devriez également vous pencher sur les promotions. Via Rail, à mon avis, a un très bon système qui lui permet de reconnaître les compétences de ses employés bilingues et de les récompenser en assurant leur avancement. Je crois que vous pourriez étudier de très près cette façon de faire parce que c'est une situation qui permet à vos gestionnaires de donner l'exemple. C'est en effet ce qu'ils font.

Je regrette que vous n'ayez pas encore mis sur pied ces initiatives parce qu'elles avaient déjà été mentionnées, mais je vous prie de vous pencher sur ces possibilités. J'aimerais savoir ce que vous pensez de ces suggestions et si vous êtes prêts à vous engager aujourd'hui à y donner suite.

• (1025)

**Mme Louise McEvoy:** Nous prenons bonne note des commentaires de M. D'Amours et de ce que vous avez dit concernant l'annonce. Nous en parlerons à notre service de recrutement.

Lorsque nous avons vu la liste des journaux — parce que c'est là une décision prise par l'équipe chargée du recrutement —, nous avons également demandé pourquoi aucune annonce n'avait paru dans les journaux de Winnipeg. On nous a répondu que notre base de données comptait un nombre suffisant de candidats qui avaient manifesté leur intérêt et qui avaient réussi un examen de bilinguisme. C'est la raison, mais nous prenons bonne note de vos commentaires.

Pour ce qui est de l'avancement, la priorité est accordée aux candidats bilingues pour toutes les promotions, même lorsque ce poste n'est pas assorti d'une exigence de bilinguisme. C'est ainsi qu'on explique les choses. Nous ne proposons jamais de promotion pour un employé unilingue. Nous indiquons toujours que la priorité sera accordée aux candidats bilingues.

**Mme Shelly Glover:** J'aimerais pousser cette conversation un peu plus loin. Vous devriez dire que vous ne pouvez pas avoir de promotion à moins d'être bilingue.

[Français]

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

On va maintenant se tourner vers M. Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Merci, monsieur le président. J'ai un petit commentaire à faire.

Si Mme Glover sent le besoin de s'excuser pour les propos tenus par d'autres membres du comité, je la mets au défi de trouver en quoi mes questions et l'orientation de celles-ci nécessitent de telles excuses. Si elle y parvient, je m'excuserai volontiers, mais ce n'est pas à elle de le faire pour moi.

Je reviens à mes questions. Au moment de la privatisation d'Air Canada, est-ce que qui que ce soit à Air Canada a émis une quelconque réserve concernant l'obligation qui lui incombait à l'égard du respect de la Loi sur les langues officielles?

**Mme Louise McEvoy:** Je n'étais pas là à cette époque. Je ne peux pas parler au nom des gens qui y étaient, mais ça ne semble pas avoir fait l'objet de...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ça s'est fait en quelle année?

**Mme Louise McEvoy:** La privatisation?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Ça s'est fait partiellement en 1988, et ça s'est terminé en juillet 1989.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Mais vous y étiez, madame McEvoy.

**Mme Louise McEvoy:** Oui, mais je n'ai pas participé à la décision.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Et moi, je suis arrivée en juin 1989.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Étiez-vous au contentieux?

**Mme Louise McEvoy:** En effet.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Alors vous auriez dû, compte tenu de vos 30 années d'expérience, voir si à ce moment-là, une personne quelle qu'elle soit, au nom d'Air Canada, avait émis une quelconque réserve.

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Je n'en ai pas identifié.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Alors pourquoi demande-t-on aujourd'hui des règles du jeu équitables, soit un *level playing field* en anglais?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Ce n'est pas une demande. On n'a pas fait de demande spécifique. On nous demande s'il y a une iniquité ou une obligation additionnelle pour Air Canada. Oui, il y a une obligation additionnelle, et dans notre domaine, ça donne lieu à une certaine iniquité. On n'est pas ici pour vous soumettre des demandes.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Mais c'était connu en 1989, et personne n'a émis de réserve. Dans ce cas, il faut croire que l'entité Air Canada acceptait les obligations qui lui incombait.

Pouvez-vous me dire, grosso modo, quel est le chiffre d'affaires d'Air Canada?

**Mme Louise McEvoy:** Je n'ai pas ce chiffre, mais il est public.

**L'hon. Mauril Bélanger:** On va le trouver. Cela dit, vous allez voir où je veux en venir. Je serais curieux de savoir quels sont le chiffre d'affaires et la masse salariale de la haute direction. Je ne sais pas si le salaire du PDG est connu. Je pense qu'il devrait l'être, étant donné que c'est coté en bourse aux États-Unis également.

• (1030)

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Je n'ai pas ces données sous la main, par contre.

**Mme Louise McEvoy:** C'est connu; c'est publié chaque année.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je ne sais pas si des bonis ont été versés à la haute direction au cours des dernières années, mais je voudrais qu'on compare les chiffres que je vous demande au montant de 1,5 million de dollars que vous dépensez en formation. À ce moment-là, on en reparlera.

Au début de votre présentation, vous avez dit ceci concernant Air Canada: « [...] nous continuons d'investir d'importantes ressources financières [...] ». Il faudrait quand-même mettre les choses en perspective. À mon avis, si on parle d'un chiffre d'affaires qui dépasse probablement les milliards, certains pourraient affirmer que 1,5 million de dollars, ce n'est peut-être pas la mer à boire.

Est-ce qu'on attribue une valeur à la dénomination sociale de la société Air Canada?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** Je ne sais pas si, selon les règles comptables, on en a attribué comme actifs non liquides.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je penserais que oui. Ce serait intéressant de savoir quelle est la valeur. Il y en a une, en effet, qui est associée à cela. Autrement dit, lorsque Air Canada se vend à l'étranger, il y a implicitement cette représentativité de pays bilingue, où il y a deux langues officielles. Je voudrais savoir quelle sorte de valeur on attribue à cela et si c'était déterminé au moment de la privatisation.

Finalement, madame McEvoy, je vous souhaite une bonne retraite.

**Mme Louise McEvoy:** C'est gentil.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Si le Commissariat aux langues officielles était intéressé à vous embaucher, à titre contractuel, pour trouver une façon d'améliorer la situation à Air Canada, je me demande si vous seriez tenue par le secret professionnel et, le cas échéant, pendant combien de temps. Vous n'avez pas besoin de répondre à cela.

**Mme Louise McEvoy:** C'est gentil. Je vous remercie.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je vais terminer par un petit commentaire destiné à mon collègue M. Godin et à d'autres également.

M. Godin a parlé du jus d'orange qu'il avait demandé, mais heureusement, il ne s'agissait pas de jus de pamplemousse parce que, dans ce cas, on ne l'aurait vraiment pas compris.

**Le président:** Vous avez bien calculé, monsieur Bélanger. C'était à la seconde près.

Sur ce, est-ce qu'on passe à M. Godin?

Avez-vous des commentaires?

**Mme Louise McEvoy:** J'aimerais intervenir.

**Le président:** Oui, allez-y.

**Mme Louise McEvoy:** On vient de me distribuer des annonces. J'imagine que le service de recrutement a noté l'erreur qui se trouvait dans l'autre. En effet, le bilinguisme est exigé dans toutes les autres villes. On pourrait en faire la distribution.

**Le président:** Juste un instant. Si vous le permettez, je vais devoir obtenir l'autorisation des membres du comité.

Les membres du comité me permettent-ils de faire circuler les offres d'emploi qui ont été affichées dans les journaux? Ai-je le consentement unanime des membres du comité à ce sujet?

**M. Richard Nadeau:** Est-ce que le document est dans les deux langues officielles?

**Le président:** C'est pourquoi je demande le consentement unanime. J'imagine que c'était un affichage...

**M. Richard Nadeau:** Si ce n'est pas dans les deux langues officielles, c'est non.

**Mme Louise McEvoy:** Il est seulement en français.

**Le président:** Je m'excuse madame, j'aimerais juste terminer. Je n'ai pas le consentement unanime, alors je ne peux pas permettre que l'on fasse circuler les documents, mais vous pouvez y faire référence et les décrire *ad nauseam*.

Sur ce, Mme Glover a à faire un rappel au Règlement.

**Mme Shelly Glover:** Les documents auxquels on s'est référé ce matin n'étaient pas dans les deux langues officielles parce qu'il s'agissait d'annonces. On a fait circuler tout cela ce matin, et je ne comprends pas la différence entre les avis de ce matin et les avis qu'on regarde présentement. Ce sont des avis...

**Le président:** On a surtout distribué les deux discours. Ce document s'est peut-être glissé par inadvertance. Normalement, on

pensait avoir distribué la pochette et qu'il y avait deux discours officiels. Incidemment, il y avait ce document en annexe. En théorie, je n'aurais pas dû distribuer ce document parce qu'il n'est pas dans les deux langues officielles. C'est la façon dont on fonctionne dans ce comité.

On va repartir le chronomètre pour M. Godin.

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

Un peu plus tôt, on n'est pas intervenu quand on a parlé, mais on ne faisait pas de partisanerie comme elle a fait au cours de la dernière minute. Qu'on parle comme on veut, quand on a des questions à poser on va les poser. On s'attend à avoir des réponses. Si le gouvernement veut donner des fleurs à Air Canada quand le commissaire aux langues officielles dit que la loi est violée dans une proportion de 61 p. 100..., je ne suis pas prêt à le faire. Si c'était si beau, on ne vous aurait pas demandé de venir ici. En tout respect, c'est comme ça.

Mes questions étaient assez bonnes. Quand on dit qu'on prend l'avion de Bathurst pour aller à Montréal et que la personne ne te parle pas dans ta langue, est-ce de la partisanerie? Je n'ai rien vu comme ça. J'espère que vous ne serez pas présidente.

Qui est responsable des tests chez Jazz? Vous dites qu'ils ont des services à vous donner. Si je comprends bien, vous leur achetez des services, ils ont des obligations envers Air Canada. Air Canada leur dit que, puisqu'on achète des services, voici ce dont on a besoin. Dans le cas d'une tierce partie, qui est responsable de s'assurer que ces personnes sont bilingues au même titre qu'Air Canada? Il faut que ce soient les mêmes compétences.

• (1035)

**Mme Louise McEvoy:** Jazz est responsable de faire ses propres tests linguistiques en ce moment, mais étant donné l'histoire de Jazz et d'Air Canada, ces compagnies ont beaucoup travaillé ensemble et le test est le même chez Jazz et chez Air Canada. Les critères sont également les mêmes. Une personne bilingue chez Jazz est bilingue chez Air Canada.

**M. Yvon Godin:** Si je comprends bien, Air Canada, en fin de compte, ne vérifie pas vraiment si la personne a passé le test ou non.

**Mme Louise McEvoy:** Non, Jazz va nous dire...

**M. Yvon Godin:** Il y a quatre niveaux. Pour obtenir le quatrième, il faut être parfaitement bilingue, c'est l'équivalent de la langue maternelle. C'est bien ce que vous avez dit, n'est-ce pas?

**Mme Louise McEvoy:** C'est l'équivalent de la langue maternelle.

**M. Yvon Godin:** Imaginons le cas d'un agent de bord qui est seul. S'il dit bonjour et qu'il va chercher quelqu'un d'autre — je ne suis pas d'accord avec cette façon de faire et je vous dirai pour quelle raison —, à quel niveau cela correspond-il?

**Mme Louise McEvoy:** On parle du niveau 3. C'est un niveau pour lequel on est testé régulièrement.

**M. Yvon Godin:** D'accord, mais il faut que ce soit plus que simplement dire qu'on ne comprend pas, alors que le client demandé un verre de jus d'orange.

**Mme Louise McEvoy:** Non, c'est quelqu'un qui peut comprendre...

**M. Yvon Godin:** Un parle de la brume et l'autre parle de la neige.

**Mme Louise McEvoy:** ... les questions et y répondre, de façon peut-être simple, pas nécessairement complexe, mais qui peut comprendre.

**M. Yvon Godin:** Je vous le jure, je vous dis qu'elle ne comprenait rien du tout. Elle ne se sentait pas bien.

**Mme Louise McEvoy:** On va assurer un suivi de ce cas.

**M. Yvon Godin:** Sincèrement, je veux que vous fassiez une enquête.

Vous avez parlé de 355 plaintes au cours des cinq dernières années. On dit toujours qu'une plainte équivaut à 50 plaintes. Avez-vous entendu parler de ces chiffres?

**Mme Louise McEvoy:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Ce n'est pas nouveau. Parmi ces 355 plaintes, combien y avait-il de plaintes pour le service en anglais et pour le service en français?

**Mme Louise McEvoy:** Il y a des plaintes relatives à l'anglais, mais il y en a très peu.

**M. Yvon Godin:** Quel est le genre de plainte qui se fait par rapport à la langue anglaise? Est-ce concernant le fait qu'on n'aime pas entendre le français? C'est ce que j'ai entendu des gens d'Air Canada, une fois.

**Mme Louise McEvoy:** Il y a eu ce genre de plainte, mais il y a également des plaintes selon lesquelles la personne n'a pas pu être servie en anglais.

**M. Yvon Godin:** Pour continuer, voici le problème — l'anglophone n'a pas le même problème puisqu'il ne fait pas de plainte. Mettez-vous à la place du francophone qui, étant en classe économique et voulant se faire servir, se fait répondre d'attendre un instant, alors que l'employé bilingue se trouve en classe affaires; il doit aller le chercher pour avoir son verre de jus d'orange. Imaginez-vous la situation dans laquelle cette personne se retrouve?

**Mme Louise McEvoy:** Ce n'est pas idéal, mais c'est une mesure administrative qui est acceptable selon le commissaire aux langues officielles.

**M. Yvon Godin:** M. le commissaire aux langues officielles devrait s'asseoir dans l'avion, alors que l'employé servirait avec son chariot tout le monde avant lui, et qu'il serait le dernier à se faire servir. Dans cette situation, on se retrouve embarrassé devant tout le monde. C'est ça, la réalité.

C'est pour cela qu'une personne sur 100 dépose une plainte ou demande le service. Moi, je vous dis que, si une personne sur 100 demande le service, c'est que ça ne vaut pas la peine.

**Mme Louise McEvoy:** C'est pourquoi, dans le cadre du cours « Un moment s'il vous plaît » qui s'adresse à des personnes non bilingues, il y a des listes de vocabulaire qui ont trait au service, comme « jus d'orange », etc.

**M. Yvon Godin:** Qu'est-ce que le gouvernement essaie de défendre, ce matin? Je dirais qu'en ce qui concerne les 61 p. 100 qui portent sur la violation d'Air Canada à l'égard de la Loi sur les langues officielles, il est de la responsabilité du gouvernement de faire respecter cette loi. Or le gouvernement ne le fait pas, et aujourd'hui, il essaie de trouver des excuses en disant à quel point vous êtes bons, gentils, et à quel point on est méchants parce qu'on essaie de faire respecter la loi.

• (1040)

**Le président:** Moi, je suis le méchant, M. Godin, voulant faire respecter le temps.

Voulez-vous compléter avec une réponse?

**Mme Louise McEvoy:** À quoi correspondent les 61 p. 100 dont on parle?

**Le président:** N'est-ce pas le nombre d'employés...

**Mme Louise McEvoy:** Cette statistique concerne-t-elle les employés qui...

**Le président:** Je pense que ce sont les employés unilingues.

**M. Joseph Galimberti (directeur, Relations gouvernementales, Air Canada):** M. Godin fait référence au pourcentage d'employés unilingues...

**Mme Louise McEvoy:** ... dans les régions bilingues. D'accord. Ce sont des postes administratifs.

**Le président:** D'accord. C'est 53 p. 100 des employés qui sont bilingues. D'accord. Merci beaucoup.

Monsieur Nadeau, aimeriez-vous prendre part au quatrième tour de table?

**M. Richard Nadeau:** Monsieur le président, je ne veux pas m'étendre sur le sujet suivant, mais, en effet, ce n'est pas la première fois que ça arrive au comité. Le Bloc québécois, comme l'ensemble de nos collègues, qu'ils soient conservateurs, libéraux ou néo-démocrates, n'a pas à s'excuser pour faire son travail. La teneur de nos questions nous regarde. Les témoins viennent rendre compte au gouvernement et à la population de situations, et on est en droit de poser des questions. Lorsqu'on est sceptique à l'égard d'une situation, c'est à nous de le faire. Si on ne le fait pas, on enverra des fleurs à tout bout de champ et on ne reflétera pas une réalité qui est mise en avant. Sur ce, je termine ma remarque.

J'aimerais savoir de la part d'Air Canada et de ses partenaires combien de cours il y a. J'aimerais avoir un chiffre — je ne vous demande pas de me le donner tout de suite si vous ne l'avez pas. Un cours, pour moi, dure une certaine période de temps et comporte des leçons. Combien de cours y a-t-il? Je sais qu'il y a trois catégories — j'ai lu les documents que vous nous avez donnés et je vous en remercie. Pour me donner une idée, dites-moi combien d'employés d'Air Canada suivent ces cours annuellement depuis les cinq dernières années. Mettons ça en parallèle avec le nombre d'employés qu'il y a dans la grosse machine qu'est Air Canada.

Comme on le soulignait plus tôt, 41 p. 100 des postes bilingues occupés par des personnes bilingues — on a vu que 59 p. 100 de ces postes sont occupés par des personnes unilingues. J'espère que ces gens courent — j'utilise l'homonyme — à leurs leçons dans le cadre de leur cours pour devenir bilingues. Si on attribue des postes, administrativement parlant, selon toute bonne conscience, à des individus qui ne se conforment pas aux exigences linguistiques, j'espère que ces gens-là sont assidus et font tout pour réussir. S'ils ne réussissent pas, on leur dira qu'ils ont eu leur chance et on les placera ailleurs. Si c'est un poste bilingue... Il doit y avoir un élément de fierté à avoir ce poste, comme une meilleure rémunération — je ne sais pas, je ne connais pas tous les critères.

Donc, dites-moi le nombre de cours, le nombre de personnes qui les suivent — réparties selon les trois catégories dont vous avez parlé plus tôt — et, enfin comparez ce nombre au nombre d'employés d'Air Canada.

Un autre aspect est le nombre de personnes qui suivent ces cours et qui travaillent directement avec le public ou les clients. C'est majeur! Ce n'est pas nécessairement la personne préposée aux bagages, mais certainement la personne dans l'avion et tous les préposés qu'un voyageur croise pour se rendre à bon port. Aussi, dites-moi combien de personnes suivent le cours comparé au nombre des personnes qui travaillent en première ligne, comme on dit dans d'autres métiers, soit directement avec les clients.

Ça nous donnerait alors une appréciation. Et au fil des années, si on voit une amélioration dans ce cadre, on se dira que ça ne va peut-être pas bien, mais qu'au moins des efforts se font.

Présentement, on se fie à la bonne foi de tout le monde, alors qu'on a un rapport du commissaire aux langues officielles qui vous met — quand je dis « vous », je parle d'Air Canada bien sûr — parmi les délinquants. C'est au point où l'on pense légiférer, à cause du vide juridique, pour veiller à ce que les partenaires aient les mêmes responsabilités.

Vous savez comme moi, dans un avion, on n'a pas le gros bout du bâton quand on est le client: on peut nous arrêter à certaines étapes. Or si on demande le service en français, qu'on ne nous le donne pas et que ça crée des émois, soit on se retrouve en taule, soit on ne voyage pas.

Si on pouvait avoir ces chiffres, ce serait très apprécié.

Oui, monsieur le président?

• (1045)

**Le président:** C'était pour vous dire que le temps finissait. Il vous restait environ 30 secondes.

**M. Richard Nadeau:** Ah! Quelle joie!

Allez-y madame.

**Mme Louise McEvoy:** Pour l'année 2009, le nombre est sur le document en annexe, mais vous voudriez ces chiffres pour les cinq dernières années?

**M. Richard Nadeau:** Comme je vous dis, j'aimerais connaître le nombre total de personnes et savoir combien de gens suivent des cours. Voyez un peu, il faut des comparables.

**Mme Louise McEvoy:** C'est bien. Comme on peut voir, il y a 1 792 employés et la majorité d'entre eux sont des employés de première ligne. Des employés qui occupent des postes administratifs suivent des cours, mais la majorité sont des employés de première ligne. Il y a donc 1 792 des 7 000 employés de première ligne. On exclut ceux qui sont déjà bilingues, qui ont donc le niveau 4, et qui n'ont pas besoin de suivre des cours. On pourra certainement vous fournir ce chiffre.

Comme je l'ai toujours dit, mon rêve est que tout le monde suive des cours de maintien de l'acquis. Cela voudrait dire que tout le monde parlerait français. À tout le moins, la majorité suit des cours de maintien de l'acquis.

**M. Richard Nadeau:** Je suis convaincu que le commissaire sera bien heureux d'avoir ces chiffres, merci.

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

On vient de compléter nos quatre tours et on approche de la conclusion de la rencontre. Mme Boucher a exprimé le souhait d'interroger les témoins et je crois que M. Bélanger aurait une demande.

Madame Boucher, vous avez la parole.

**Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC):** J'ai deux questions. La première porte sur les tests de français dont vous avez parlé. Avez-vous un test écrit?

**Mme Louise McEvoy:** Il y a un test écrit pour certaines catégories d'employés, mais nous utilisons un test oral pour nos employés de première ligne.

**Mme Sylvie Boucher:** Le comité peut-il avoir accès au test écrit afin de pouvoir l'évaluer?

**Mme Louise McEvoy:** C'est délicat. Un test est un outil extrêmement confidentiel pour une entreprise. Par contre, nous pouvons vous faire part des critères, oui, certainement.

**Mme Sylvie Boucher:** Pourrait-on avoir un test vierge, pour qu'on puisse voir où se situent les difficultés?

**Mme Louise McEvoy:** Oui, on peut vous fournir un gabarit des critères d'évaluation et du déroulement normal d'un test.

**Mme Sylvie Boucher:** Si j'ai un test écrit de 20 minutes, qu'est-ce que ça prend? À quoi ai-je droit? Ai-je droit à un dictionnaire ou non? C'est tout ce qui m'intéresse, car je voudrais savoir. Je crois qu'il serait important que le comité sache quel est le degré de difficulté.

La Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada permet-elle au gouvernement, quel qu'il soit, d'imposer des sanctions financières à Air Canada si la compagnie ne se conforme pas à ses engagements sur le plan des langues officielles?

**Me Louise-Hélène Sénécal:** À l'heure actuelle, non, ce n'est pas prévu. Il n'y a pas de sanctions prévues par la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. Il n'y a pas de portion ou de chapitre sur des sanctions.

**Mme Sylvie Boucher:** Je voudrais revenir aussi à ce que M. D'Amours a dit. Il est rare que je sois d'accord avec lui, mais c'est le cas en ce qui a trait au bilinguisme à l'extérieur du Québec. On sait que tout le monde parle français au Québec. Beaucoup de gens parlent français. Il y a énormément de francophones hors Québec. Beaucoup de nos jeunes, des nouvelles générations, qui sont ouverts sur le monde, ne demanderaient pas mieux que d'aller donner un coup de main à Vancouver ou à l'Île-du-Prince-Édouard.

Pourquoi ne pas leur ouvrir une porte? Il n'y a pas que les étudiants. Il faut recruter des francophones bilingues qui pourraient non seulement aider Air Canada, mais aussi transmettre le message qu'Air Canada est entièrement bilingue. VIA Rail le fait aussi, mais il faut ouvrir encore plus, car la génération qui nous suit est beaucoup plus ouverte sur le monde, à cause d'Internet notamment. Les jeunes parlent beaucoup plus de langues que nous. Je pense que ce serait une façon positive de faire avancer la francophonie un peu partout.

• (1050)

**Mme Louise McEvoy:** Je pense que notre groupe responsable du recrutement a déjà pris en considération la relocalisation des candidats à d'autres endroits. Au Service en vol, évidemment, ça existe et ça fonctionne. Toutefois, pour ce qui est des postes d'été dans les aéroports, je crois que cela a déjà été pris en considération.

Si je ne m'abuse — je pourrai peut-être vous donner plus de précisions ultérieurement —, c'est par l'intermédiaire de notre base de données, de notre site Web dans la section « Carrières », que tous nos candidats doivent postuler à Air Canada. Ils doivent tous préciser s'ils sont prêts à être relocalisés. Je pense qu'on a déjà des statistiques à ce sujet.

Pour ce qui est de décider d'annoncer ou de ne pas annoncer cette possibilité, on va étudier cette question sérieusement.

**Mme Sylvie Boucher:** Je sais que le gouvernement tient à s'assurer qu'Air Canada est entièrement conforme, afin de protéger les droits relatifs aux langues officielles. C'est important, il s'agit de notre identité propre. On a deux langues officielles au Canada, et il faut les respecter, autant l'une que l'autre. Je pense qu'il faut aller de l'avant et travailler ensemble, et non les uns contre les autres.

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

Monsieur Bélanger, je crois que vous avez une demande à porter à l'attention des membres du comité.

**L'hon. Mauril Bélanger:** S'il vous plaît, monsieur le président.

C'est une demande de documents pour nos recherchistes. Hier, dans le journal *La Presse*, est paru un article au sujet des dépenses pour la formation linguistique à la fonction publique, un article qui a été repris dans le quotidien *Le Droit*.

Monsieur le président, je pense que dans l'article, on ne compare pas des pommes et des pommes, des oranges et des oranges. Il faudrait peut-être aller chercher des renseignements. On insinuait qu'il y a eu une augmentation faramineuse des coûts de formation de 2001 à 2009. On disait dans l'article qu'à un moment donné, l'École de la fonction publique avait cessé d'offrir des cours gratuitement. Pourtant, ces cours que l'école offrait n'étaient pas gratuits. Il y a bien quelqu'un qui payait.

Pourrait-on demander à nos recherchistes de trouver les budgets annuels de l'École de la fonction publique pour la formation linguistique, pour les années qui précèdent le moment où l'on a cessé d'obliger les ministères à passer par l'école pour la formation? Ainsi, on pourrait avoir un portrait juste et équitable de la situation.

**Le président:** Monsieur Bélanger, vous voulez donc qu'on vérifie cela au regard de l'article sur les coûts de la formation linguistique pour les employés de la fonction publique.

Est-ce une demande que vous faites à titre personnel, ou souhaitez-vous la faire au nom de l'ensemble des membres?

**L'hon. Mauril Bélanger:** Si j'avais voulu la faire à titre personnel, je l'aurais faite discrètement. Je l'ai faite devant tout le monde parce que je pense que ce sont des renseignements qu'on devrait tous avoir.

**M. Richard Nadeau:** Je suis d'accord avec ça.

**Le président:** Est-ce que j'ai le consentement des membres pour cette requête? Oui. Cela vous va, madame?

**Une voix:** Ça ne me pose aucun problème.

**Le président:** C'est réglé.

Madame Zarac.

**Mme Lise Zarac:** Si vous le permettez, monsieur le président, pourrait-on demander aux gens d'Air Canada de nous fournir des informations au sujet de ce qu'ils nous ont présenté sur la capacité bilingue totale, mais relativement à chaque province?

**Mme Louise McEvoy:** Certainement.

**Mme Lise Zarac:** Merci.

**Le président:** Ça vous convient?

**Mme Lise Zarac:** Tout à fait.

**Le président:** Il ne me reste qu'à remercier nos témoins. Encore une fois, je précise qu'ils ont comparu à l'intérieur de la grille horaire qu'on leur avait proposée, et c'est très apprécié pour ce qui a trait à la gestion de l'ordre du jour.

Je vous en remercie.

Merci également aux membres.

On ajourne la rencontre.

---







**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>