



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 022 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 10 juin 2010

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 10 juin 2010

• (0905)

[Français]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)): Bonjour à tous. Bienvenue à cette 22^e séance du Comité permanent des langues officielles.

[Traduction]

À l'ordre du jour ce matin, nous avons les affaires du comité, qui seront suivies par l'étude d'une ébauche de rapport sur l'immigration en tant qu'outil de développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

[Français]

Mme Shelly Glover (Saint-Boniface, PCC): On n'entend rien.

Le président: Vous ne recevez pas la traduction?

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): D'accord, ça va.

Mme Shelly Glover: Je n'entends toujours rien, je suis sourde.

Le président: On est en train de vérifier avec nos interprètes le fonctionnement du système de traduction simultanée.

M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.): Le bilinguisme est la raison d'être du comité. On n'a pas besoin de traduction s'il s'agit d'un vrai comité des langues officielles, n'est-ce pas?

Mme Sylvie Boucher: Je m'excuse, mais j'ai toujours besoin de traduction...

Mme Shelly Glover: Ce n'est pas pour la traduction, c'est parce que je suis sourde.

M. Brian Murphy: C'est peut-être nécessaire pour monsieur du Québec, mais il n'en a peut-être pas besoin.

M. Jean-Claude D'Amours (Madawaska—Restigouche, Lib.): Parlez plus fort.

Mme Shelly Glover: Monsieur le président, je vous remercie, parce que vous connaissez mon problème de surdité.

Le président: Je vous en prie.

Je disais que, ce matin, on a prévu que la séance se déroule en deux parties. Il y aura d'abord les travaux du comité et, ensuite, on pourra se pencher sur le rapport.

Dans un premier temps, on a un peu de pain sur la planche, à commencer par la motion de M. D'Amours, qui sera suivie de celle de Mme Glover. Par la suite, la réunion se tiendra à huis clos. On se rappelle que M. Généreux a une motion à propos de... En fait, on en parlera à huis clos.

Sans plus tarder, je vous inviterais, monsieur D'Amours, à briser la glace.

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

Vous avez tous reçu, au cours des derniers jours, l'avis de motion. Je prendrai quand même le temps de lire la motion, afin que tous les membres du comité et les gens qui nous écoutent puissent savoir exactement ce dont on discute:

Que le Comité permanent des langues officielles invite Air Canada à réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de plainte sur les services offerts dans les deux langues officielles, en bonne et due forme, affranchi et adressé au Commissariat aux langues officielles.

Avant d'expliquer la raison de la présentation de cette motion, je tiens à mentionner que c'est en collaboration avec mes deux collègues, soit Mme Zarac et M. Bélanger. On croit fermement que, dans la situation actuelle, les gens ne savent pas trop où se diriger pour déposer une plainte au sujet des langues officielles. Vous comprendrez où je veux en venir.

La première des choses, c'est qu'auparavant la carte-réponse — dont j'ai une copie papier — était distribuée dans toutes les pochettes. C'était bien indiqué qu'il s'agissait d'un formulaire de plainte, et ce formulaire était à la disposition des passagers dans la pochette du siège devant eux. Maintenant, il se retrouve seulement dans le magazine *enRoute*. C'est un magazine qui est distribué entre autres par Air Canada, je suppose, dans les pochettes situées à l'endos des sièges, devant les passagers.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, auparavant, les formulaires indiquaient « Formulaire de plainte — *Complaint Form* ». C'était clair et net. Ce n'était pas compliqué, le formulaire était envoyé au Commissariat aux langues officielles. Ainsi, on était assuré que les gens prenaient la petite carte, l'emportaient avec eux en s'en allant et pouvaient par la suite déposer leur plainte.

Maintenant, ce qui est un peu surprenant, c'est que lorsqu'on se rend sur le site Internet d'Air Canada et qu'on finit par y trouver certaines informations, on y lit une invitation à transmettre ses questions ou ses observations. Monsieur le président et membres du comité, vous conviendrez qu'il y a une grande différence entre « questions et observations » et « plaintes ». On voit bien qu'il y a une tentative de diluer l'importance du respect de la Loi sur les langues officielles.

Admettons qu'on s'aventure un peu plus loin et qu'on consulte le petit magazine *enRoute*. Dans l'édition de juin 2010, cette petite information se retrouve à la page 110, alors que le magazine a 123 pages. Encore une fois, il ne semble pas prioritaire de s'assurer que les gens verront cette information. Premièrement, pour se rendre à la page 110, les gens devront dépasser la section où l'on peut voir les différentes destinations d'Air Canada dans le monde, aux pages 108 et 109. C'est à se demander si on n'essaie pas d'empêcher les gens de se rendre un peu plus loin.

Il est important de souligner autre chose. À la page 110 de l'édition courante, il est indiqué ceci:

Si le personnel d'Air Canada vous a fait vivre une expérience de vol exceptionnelle, veuillez visiter aircanada.com/relationclientele ou remplir une carte *Des sourires dans l'air*, qu'un agent de bord vous remettra sur demande.

On ne peut plus faire respecter la Loi sur les langues officielles à l'aide d'une carte-réponse. Par contre, Air Canada distribue des cartes pour recueillir les commentaires favorables. C'est bien de dire aux employés qu'ils font un bon travail. Toutefois, si Air Canada n'est plus capable de distribuer des cartes-réponses à propos du respect des langues officielles, on peut se demander si Air Canada veut vraiment que les gens connaissent leurs droits et puissent déposer une plainte.

Il y a autre chose encore. Air Canada nous dirige maintenant vers un site Internet ou une adresse de courriel. C'est certain que les gens utilisent ces outils de télécommunication, ou plutôt ces outils informatiques pour communiquer. En fait, ce sont aussi des outils de télécommunication, en définitive, parce qu'on a accès à nos messages en tout temps sur notre BlackBerry.

• (0910)

Par contre, une grande question demeure. Prenons comme exemple l'édition de mars 2008 du magazine *enRoute*, que je compare à l'édition de juin 2010, donc un peu plus de deux ans plus tard. Dans l'édition de mars 2008, il est indiqué, au bas de la page couverture, « *Yours to keep / Ce magazine est à vous* ». Un passager qui commence à le lire dans l'avion d'Air Canada peut le conserver, puisqu'il est indiqué qu'il peut le faire, que ça fait plaisir à la compagnie. Une fois arrivée chez elle, cette personne peut recueillir l'information exacte dans le but de déposer une plainte.

Par contre, dans l'édition de juin 2010, sur la page couverture, on ne trouve plus rien de cela. On peut se demander si on a le droit de conserver le magazine. On se demande si on sera fautif d'en prendre un exemplaire, on ne le sait pas. On se dit que si jamais Air Canada estime qu'on n'avait pas le droit de le prendre, la compagnie nous enverra la facture et on devra l'acquitter.

En réalité, monsieur le président, lorsqu'on feuillette les premières pages du magazine *enRoute* et qu'on fouille dans les petits caractères, il est indiqué qu'il en coûte 5 \$ pour obtenir un exemplaire du magazine. On offre de s'abonner pour l'année sans problème. Auparavant, Air Canada disait clairement qu'on pouvait conserver le magazine, mais aujourd'hui, ce n'est plus le cas. Qui plus est, si on lit les petits caractères dans les premières pages, on nous dit qu'il en coûte 5 \$ pour obtenir un exemplaire de ce magazine. En 2008, c'était indiqué: « *Ce magazine est à vous* », mais ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Quand on considère tous ces éléments, monsieur le président — et j'en passe, parce que je pourrais en parler beaucoup plus longtemps —, il est clair qu'Air Canada semble vraiment se libérer de ses obligations en plaçant l'information à la page 110 d'un magazine de 123 pages. De plus, on oblige le client à se rendre sur un site Internet ou à utiliser une adresse de courriel, soit ollo@aircanada.ca. Auparavant, la plainte était adressée au Commissariat aux langues officielles. L'adresse fournie à présent sur le site Web d'Air Canada est la suivante: ollo@aircanada.ca. Dans le passé, le formulaire de plainte, qui avait été préparé et défendu par notre collègue feu M. Sauvageau, était adressé au Commissariat aux langues officielles. Je pense que cela portait très peu à confusion.

Air Canada dit que le nombre de plaintes a diminué, mais on sait ici ce qu'il en est. Je n'ai pas besoin de reprendre mon histoire de toilettes ni celle de M. Godin au sujet d'une cannette de 7 Up pour

comprendre qu'on est en train de diminuer les possibilités pour les citoyens qui se sentent lésés de porter plainte. En fait, il n'est même plus question de plaintes. Dans la section « Langues officielles du Canada », à la page 110 du magazine de ce mois-ci, il est écrit:

Si l'un de nos employés fait la démonstration de notre engagement à vous servir dans la langue officielle de votre choix, nous vous invitons à partager votre expérience et à proposer sa candidature au prix linguistique Dialogue.

Il y a un grave problème: j'ai fouillé sur le site Internet et je n'ai rien trouvé. J'espère que les dirigeants d'Air Canada nous écoutent aujourd'hui et peuvent m'indiquer où, dans la petite section de la grande section de la petite section, on peut trouver de l'information au sujet du prix linguistique Dialogue. J'ai fait une recherche sur le site Internet, à l'aide de l'outil de recherche, et je n'ai absolument rien trouvé.

C'est une chose de vouloir donner une tape sur l'épaule des employés qui respectent les langues officielles et qui ont bien servi la clientèle, mais ce qu'on veut, de notre côté, c'est s'assurer que les gens peuvent formuler une plainte. De plus, si des gens voulaient décerner un prix linguistique Dialogue, il faudrait d'abord trouver ce lien quelque part. C'est bien dommage, mais je ne l'ai pas trouvé et pourtant, j'ai fouillé. J'espère que les gens d'Air Canada pourront me démontrer que je n'ai pas fouillé suffisamment. L'outil de recherche du site Web ne m'a donné aucun résultat. Je n'ai pas fait la recherche en anglais, je l'ai faite seulement en français, mais je n'ai trouvé cela nulle part. J'espère qu'on va nous aider à ce sujet.

La motion est claire: elle invite Air Canada à remettre les formulaires de plainte dans les pochettes, là où ils se trouvaient auparavant. Cela éliminerait l'ambiguïté et indiquerait clairement, si les gens ont des plaintes à faire, qu'il s'agit de plaintes et non pas de simples commentaires. Si des gens soumettent des questions ou des commentaires sur un site Web, Air Canada peut déclarer que ces personnes ont présenté des commentaires alors qu'il s'agirait en fait de plaintes.

• (0915)

Auparavant, il n'y avait pas d'ambiguïté. Il s'agissait d'une carte-réponse clairement réservée aux plaintes. C'était très facile à comprendre. Les gens savaient ce que ça impliquait. Ils avaient au moins la possibilité de démontrer qu'ils avaient eu des problèmes et pouvaient demander que la Loi sur les langues officielles soit respectée.

Cette motion est relativement simple. J'ai parlé pendant deux ou trois minutes. À mon avis, les preuves que j'ai apportées ce matin démontrent clairement que l'intention est de créer une ambiguïté constante. J'espère obtenir l'appui de tous les partis politiques pour que cette motion soit adoptée. Si jamais Air Canada décide de ne pas obtempérer, on verra quelles mesures pourront être prises. Je crois que c'est un début et que celui-ci mènera à des résultats.

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

Avant de donner la parole aux membres du comité, je voudrais clarifier deux points.

Premièrement, avez-vous en main l'exemplaire du magazine et le formulaire?

M. Jean-Claude D'Amours: Oui.

Le président: Avez-vous également l'ancien formulaire?

M. Jean-Claude D'Amours: Oui.

Le président: Ils sont dans les deux langues?

M. Jean-Claude D'Amours: Oui.

Le président: Je vous suggérerais de les faire circuler. Pour ma part, je n'ai pas eu l'occasion de voir le coupon en question.

M. Jean-Claude D'Amours: Excusez-moi, monsieur le président. La section du site Web d'Air Canada parle d'une rubrique réservée aux questions ou aux observations, mais il ne s'agit pas de commentaires. Je n'ai pas imprimé la version anglaise. Par contre, le formulaire de notre ancien collègue M. Sauvageau est dans les deux langues officielles.

Le président: Cependant, tout est dans le magazine?

M. Jean-Claude D'Amours: À la page 110 du magazine, on indique ceci:

Écrivez-nous à ollo@aircanada.ca ou visitez aircanada.com et cliquez sur « Pour nous rejoindre », puis sur « Affaires linguistiques ».

Ça ne donne pas de détails sur le fait qu'on peut poser des questions ou faire des observations. C'est extrêmement court.

Je peux toujours vous remettre la page 110, si vous acceptez que ça ne soit qu'en français. C'est à votre discrétion.

Le président: Vous pourriez faire circuler les documents qui sont dans les deux langues officielles.

Évidemment, les membres du comité sont souverains. Par contre, nous pourrions demander à Air Canada de nous donner des éclaircissements sur le prix linguistique Dialogue auquel vous avez fait allusion. C'est une chose que je peux faire en tant que président. Je vous invite à exprimer vos réactions à cet égard.

Nous allons maintenant entendre les commentaires de Mme Glover.

Mme Shelly Glover: Merci, monsieur le président.

Ce qui m'intéresse mais me cause aussi beaucoup d'inquiétudes, au sujet de cette motion, c'est que l'on ne parle pas des bonnes choses accomplies par les employés d'Air Canada, même si on sait que la compagnie va à l'encontre de la Loi sur les langues officielles. Ça m'inquiète un peu. Je suis très contente d'entendre que M. D'Amours a abordé la question. Je ne savais pas que les agents de bord avaient en leur possession des cartes destinées à recueillir les commentaires, prêtes à être distribuées. Je vous remercie, monsieur D'Amours. Je ne savais pas que ça existait.

Nous donnons toujours l'occasion à notre population d'émettre des commentaires, positifs ou négatifs, et nous effectuons nos travaux de façon passablement neutre. À mon avis, la motion a été écrite d'une façon plus négative que neutre. À ce sujet, je pense avoir des preuves voulant que notre position, en tant que comité, devrait être un peu plus neutre, et non négative. J'aimerais vous lire le mandat du comité, qui est clairement défini dans *La procédure et les usages de la Chambre des communes* d'Audrey O'Brien et Marc Bosc. Dans une section intitulée « Comités permanents », on dit ceci:

Les comités permanents constituent la majorité des comités mis sur pied par la Chambre des communes. Leur ascendance est redevable à leur nombre important (24), à la variété des études qui leur sont confiées, mais aussi au fait qu'ils reviennent de session en session puisque leur existence est consignée dans le Règlement. Composés de 11 ou 12 députés représentant tous les partis reconnus à la Chambre, ces comités jouent un rôle crucial dans l'amélioration des mesures législatives et dans la surveillance des activités gouvernementales.

Comme en témoigne la figure 20.2, leurs noms et leurs mandats rejoignent, sauf exceptions, les principales sphères d'activité du gouvernement fédéral. Ils n'en reflètent toutefois pas de manière fidèle la structure administrative. Les comités permanents se divisent en trois grandes catégories: (1) les comités chargés de surveiller un ou plusieurs ministères ou organismes fédéraux, (2) les comités s'occupant de questions reliées à l'administration de la Chambre, à sa procédure ou celle de ses comités, et (3) les comités aux compétences transversales qui s'intéressent à des questions d'intérêt pour tout l'appareil gouvernemental. Ces

derniers sont susceptibles de collaborer avec d'autres comités afin de mener à bien leur mandat. [...]

Le Comité permanent des langues officielles se penche entre autres sur les politiques et les programmes de langues officielles, y compris les rapports annuels du Commissaire aux langues officielles. Le mandat de ce Comité découle d'une disposition législative exigeant qu'un comité d'une des deux chambres, ou des deux, soit chargé spécialement de suivre l'application de la *Loi sur les langues officielles* et la mise en oeuvre de certains rapports présentés en vertu de cette Loi.

Nous sommes d'accord pour dire qu'Air Canada est une entreprise régie par le gouvernement fédéral. Par contre, la Loi sur les langues officielles n'exige pas du tout que des entreprises comme Air Canada mettent à la disposition de leurs clients des formulaires destinés à recevoir des plaintes. Je dirais que notre position est que ça devrait être plus inclusif. On ne dit nulle part que ces cartes doivent être adressées au commissaire. Selon moi, ce n'est pas du tout une obligation.

Je vais maintenant vous citer un extrait de la Loi sur les langues officielles:

● (0920)

2. La présente loi a pour objet:

a) d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales, notamment en ce qui touche les débats et travaux du Parlement, les actes législatifs et autres, l'administration de la justice, les communications avec le public et la prestation des services, ainsi que la mise en oeuvre des objectifs de ces institutions;

b) d'appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et, d'une façon générale, de favoriser, au sein de la société canadienne, la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais; [...]

Je veux insister sur le mot « égalité ». Quant à moi, il est absolument nécessaire d'être plus inclusif. Notre motion ne devrait pas uniquement viser à recueillir les commentaires négatifs. Je crois qu'on devrait inclure tous les commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs. Ce serait beaucoup plus acceptable et équilibré. Ainsi, on permettrait à tous les clients d'Air Canada de faire leurs commentaires comme ils le veulent.

La Loi sur les langues officielles a aussi pour objet, selon l'alinéa 2c), « de préciser les pouvoirs et les obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles ». Je voudrais parler du commissaire:

3. (1) Les définitions qui suivent s'appliquent à la présente loi.

« commissaire » Le commissaire aux langues officielles nommé au titre de l'article 49.

« institutions fédérales » Les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada, dont le Sénat, la Chambre des communes, la bibliothèque du Parlement, le bureau du conseiller sénatorial en éthique et le bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique, les tribunaux fédéraux, tout organisme — bureau, commission, conseil, office ou autre — chargé de fonctions administratives sous le régime d'une loi fédérale ou en vertu des attributions du gouverneur en conseil, les ministères fédéraux, les sociétés d'État créées sous le régime d'une loi fédérale et tout autre organisme désigné par la loi à titre de mandataire de Sa Majesté du chef du Canada ou placé sous la tutelle du gouverneur en conseil ou d'un ministre fédéral. Ne sont pas visés les institutions du conseil ou de l'administration du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest, celles de l'assemblée législative ou de l'administration du Nunavut, ni les organismes — bande indienne, conseil de bande ou autres [...]

Je crois qu'on a bien expliqué ce qu'est une société d'État. Je voulais lire ces définitions pour insister sur les obligations qui relèvent d'Air Canada, qui est un organisme qui doit se conformer à la Loi sur les langues officielles. Quand elle a été privatisée, les responsabilités en vertu de la Loi sur les langues officielles lui ont été remises. Cependant, les organismes privés ou les organismes d'État n'ont pas l'obligation d'adresser les plaintes ou les bons commentaires des usagers au commissaire. Une telle obligation n'apparaît nulle part dans notre mandat ou ailleurs.

Pour ma part, je pense que des cartes de commentaires s'adressant à Air Canada seraient suffisantes. C'est Air Canada qui doit entreprendre les démarches pour faire respecter la Loi sur les langues officielles. Si on n'avertit pas les responsables d'Air Canada, des mesures ne seront pas prises, soit pour résoudre les problèmes, soit pour féliciter les employés qui reçoivent des commentaires positifs.

Je suis partiellement favorable à la suggestion de M. D'Amours. J'aimerais connaître l'opinion des autres membres du comité à ce sujet.

• (0925)

Je pense qu'avec un peu de raffinement, peut-être par la voie d'amendements, on pourrait arriver à une motion qui apaisera toutes les inquiétudes que moi et d'autres avons, et qui satisfera les utilisateurs d'Air Canada.

Sur cette base, monsieur le président, nous ne pouvons pas accepter cette motion telle que proposée par M. D'Amours. J'invite mes collègues et M. D'Amours à préciser leur pensée sur cette motion et à expliquer pourquoi ils considèrent que c'est conforme au mandat de notre comité.

Merci.

Le président: Merci, madame Glover.

Je voudrais en profiter pour mentionner que ce matin, on a troqué notre greffière contre celle du comité des pêches...

Mme Julia Lockhart (greffière à la procédure): Du Comité permanent de la condition féminine.

Le président: Elle est du Comité permanent de la condition féminine. Alors, vous connaissez sûrement Mme Boucher. C'est donc Julia Lockhart qui est notre greffière ce matin.

Sur ce, on va enchaîner avec Mme Boucher.

Mme Sylvie Boucher: Oui, monsieur le président.

Comme vous le savez, on a entendu très souvent les histoires d'horreur que M. D'Amours nous a rapportées ici. Tout le monde me connaît: j'aime bien lancer des pots, mais j'aime aussi quand on lance des fleurs. La motion telle que libellée me dérange. Il faut savoir regarder le côté blanc d'une certaine situation, et pas toujours le côté noir, si on veut améliorer les choses. Il y a de bons coups comme de mauvais coups qui se font partout, c'est une réalité. Nous sommes dans un monde qu'on voudrait parfait, mais qui est très imparfait, malheureusement.

La motion telle qu'elle est là ne me convient pas. J'aimerais mieux avoir quelque chose de plus global.

Certaines personnes qui voyagent par avion avec Air Canada ou Jazz sont satisfaites du service. Ça aussi, il faut le dire, autant qu'il faut dire les mauvaises habitudes qu'on a souvent rapportées ici. Cependant, personne ne nous a parlé des bonnes habitudes. On est dans un monde où plus ça va mal, mieux on se sent; et quand les bons coups arrivent, il ne faut surtout pas en parler.

Je pense qu'il faut mettre en avant un système et demander à Air Canada ou à toute autre personne qui travaille dans de tels endroits publics de prendre en considération les deux côtés de la médaille. C'est toujours important de le faire, pour la simple raison qu'on peut ainsi se faire une image globale d'une situation.

On entend des histoires ici, au Comité permanent des langues officielles, comme dans tous les autres comités, mais il n'y a jamais de zone grise. Je pense qu'il faut clarifier la situation. Je serais prête à apporter un *friendly amendment*, comme on le dit très bien en français, de façon à ce qu'Air Canada soit capable de faire état de ses bons coups et qu'on puisse aussi analyser ses mauvais coups. Il faut avoir une image globale de la situation, et non considérer un seul côté de la médaille. Il est important de faire la lumière sur les deux côtés d'une situation pour que l'on se retrouve le moins souvent possible dans une zone grise.

Ce comité-ci doit travailler de façon proactive, de sorte que les gens aient l'impression qu'on ne travaille pas juste sur un côté, soit celui qui aborde les mauvaises choses de la vie. J'ose espérer qu'on s'en va vers le meilleur et non vers le pire.

On est dans un monde en pleine effervescence, en plein changement. On est dans un monde de mondialisation, un monde où nos enfants sont ouverts sur le monde. Je pense qu'il faut essayer d'instaurer des balises en vue d'avoir une approche beaucoup plus équilibrée.

J'aurais une motion d'amendement; si M. D'Amours veut que je la partage avec lui, je serais prête à le faire.

Voulez-vous que je vous la lise, mon cher monsieur D'Amours?

• (0930)

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur le président, c'est à vous que les membres du comité doivent s'adresser.

Mme Sylvie Boucher: D'accord.

Monsieur le président, est-ce que le député D'Amours voudrait que je lui lise l'amendement?

Le président: Allez-y, madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher: Je vais donc lire l'amendement que je propose, de façon à ce que l'éminent député d'en face comprenne exactement vers où se dirige le balancier.

Le président: Je suis certain que, comme tous les autres membres de ce comité, il est impatient de l'entendre.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur le président, j'aimerais invoquer le Règlement.

J'ai vraiment de la difficulté à comprendre. J'aimerais qu'on parle plus lentement.

Mme Sylvie Boucher: Je vais bien prendre mon temps, monsieur le président.

Avec l'amendement que je propose, la motion se lirait comme suit:

Que le Comité permanent des langues officielles invite Air Canada à réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de commentaires positifs autant que négatifs sur les services offerts dans les deux langues officielles, en bonne et due forme, affranchi et adressé au Commissariat aux langues officielles.

•(0935)

Le président: Si j'ai bien compris, madame Boucher, après les mots « réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de », vous remplacez le mot « plainte » par les mots « commentaires positifs autant que négatifs ». C'est exact?

Mme Sylvie Boucher: Oui.

Le président: Nous allons passer à l'intervenant suivant, toujours en considérant l'amendement.

[Traduction]

Je vais maintenant céder la parole à Mme O'Neill-Gordon.

Madame Gordon.

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

Il est légèrement arrogant de présumer qu'Air Canada ne recevrait des plaintes que de ses passagers au sujet des deux langues officielles. Je présume que nombre d'entre eux aimeraient aussi que le commissaire sache quel bon travail ils font. Par conséquent, peut-être devrions-nous joindre au formulaire de plainte un formulaire de félicitations.

Air Canada est le transporteur aérien le plus important du Canada et le plus symbolique. La compagnie aérienne, fondée en 1936, offre des vols réguliers et des vols nolisés pour les passagers et le fret dans 178 destinations de par le monde. Son carrefour principal est l'Aéroport international Pearson de Toronto, en Ontario. Sa base principale est l'Aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, au Québec. En ce qui concerne la taille de la flotte, Air Canada est le septième transporteur aérien de passagers au monde; la compagnie aérienne est aussi un membre fondateur de Star Alliance, une coalition de 26 compagnies aériennes créée en 1997. L'administration centrale d'Air Canada est située à Saint-Laurent, près de Montréal, au Québec, dans la circonscription de M. Dion, député et ancien chef. Je me demande aussi s'il a consulté M. Dion avant de proposer une telle motion qui touchera une entreprise nationale de régie fédérale dont l'administration centrale se situe dans une circonscription libérale.

Enfin, monsieur le président, les revenus tirés du transport des voyageurs qu'a enregistrés Air Canada en 2008 se chiffraient à 9,7 milliards de dollars, et la société mère de la compagnie aérienne est une entreprise cotée en bourse, Aviation Holdings. J'aimerais rappeler au comité que la compagnie aérienne nationale du Canada provient de...

[Français]

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): J'invoque le Règlement, monsieur le président.

[Traduction]

Le président: Madame Gordon, pourriez-vous attendre un instant? M. Nadeau invoque le Règlement. J'aimerais entendre ce que M. Nadeau a à dire. Puis, soyez assurée que nous reviendrons à vous.

[Français]

Monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: On doit parler de l'amendement et non de la proposition comme telle. Or, Mme O'Neill-Gordon est en train de faire un discours sur la proposition principale. Je sais que du coaching est en train de se faire, mais je tiens à faire un rappel à

l'ordre et faire savoir à Mme O'Neill-Gordon qu'on a changé de sujet depuis un moment.

Le président: En fait, monsieur Nadeau, Mme O'Neill-Gordon a parlé de *congratulation*, ce qui correspond exactement au sujet de l'amendement, soit les commentaires autant positifs que négatifs.

•(0940)

M. Jean-Claude D'Amours: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

Le président: Monsieur D'Amours, je vais finir de régler la question de M. Nadeau. Il faut parler un à la fois.

Monsieur Nadeau, je considère que votre rappel au Règlement n'est pas pertinent.

Monsieur D'Amours, vous voulez également invoquer le Règlement?

M. Jean-Claude D'Amours: Oui, mais ma question pourrait peut-être être clarifiée par notre greffière.

Aujourd'hui, nous parlons de plaintes à propos des services dans les deux langues officielles. Je ne sais pas si la biographie d'Air Canada, ce que fait cette compagnie, combien d'argent elle génère par année, combien d'employés elle engage et combien d'avions elle possède sont des faits pertinents. Monsieur le président, est-ce que vous pourriez demander à la greffière si, dans le cadre de discussions portant sur une motion spécifique, les commentaires doivent concerner précisément et directement la motion en question?

Le président: Absolument. Monsieur D'Amours, vous savez qu'il s'agit probablement d'un préambule à des commentaires et qu'on ne doit pas en juger de façon trop précoce. C'est ce que vous avez fait. Néanmoins, je vais m'adresser à la greffière pour clarifier la question. Nous n'allons pas pour autant suspendre la séance.

Monsieur D'Amours, il est important, en effet, que toutes les interventions portent sur le sujet qui nous concerne. Vous avez tout à fait raison. Jusqu'à maintenant, les commentaires de Mme O'Neill-Gordon et des autres membres du comité ont porté sur le sujet dont nous traitons. Merci.

[Traduction]

Madame O'Neill-Gordon, vous avez de nouveau la parole. Je vous invite à continuer.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: J'aimerais rappeler au comité que la compagnie aérienne nationale du Canada a été instituée après la création par le gouvernement fédéral, en 1936, de Lignes aériennes Trans-Canada, qui a commencé à assurer ses premiers vols transcontinentaux en 1938. En 1965, Trans-Canada a été renommée Air Canada, avec l'approbation du gouvernement.

En 1988, à la suite de la déréglementation du marché aérien canadien dans les années 1980, la compagnie aérienne a été privatisée. En 2001, Air Canada a acheté son principal compétiteur, Canadian Airlines. En 2006, 34 millions de personnes ont utilisé Air Canada alors que la compagnie aérienne célébrait son 70^e anniversaire. De ces 34 millions de personnes, combien auraient aimé déposer des plaintes au sujet des services dans les langues officielles et combien auraient aimé féliciter la compagnie aérienne? Ce n'est pas à nous de trancher, et je dirais, monsieur le président, que nous devrions permettre aux gens d'avoir le choix et de trancher.

Air Canada a une flotte composée de Boeing 777, de Boeing 767 et d'Airbus A330, des avions de ligne à réaction gros-porteurs pour les vols longs-courriers. Air Canada utilise les aéronefs de la famille Airbus A320, y compris le A319, le A320 et les variations du A321, ainsi que des aéronefs de la famille Embraer E-170 et E-190 pour des vols courts-courriers.

Parmi les unités d'exploitation du transporteur, on compte Air Canada Cargo et Air Canada Jetz. Sa filiale, Vacances Air Canada, offre aussi des forfaits vacances dans plus de 90 destinations. Avec ses partenaires régionaux, la compagnie aérienne offre en moyenne plus de 1 370 vols réguliers par jour. Ces réalisations sont impressionnantes, et Air Canada joue un rôle très important dans la vie des Canadiens.

À titre de parlementaires, je pense que nous sommes responsables d'agir en toute justice et de ne présumer rien de négatif. Cette motion nous exhorte à présumer qu'une compagnie de l'ampleur d'Air Canada ne respecte pas les lois fédérales, telles que la Loi sur les langues officielles. À mon avis, c'est injuste et irresponsable de prendre une telle position, et je pense que nous devrions envisager un mécanisme équilibré qui permet de formuler également des commentaires positifs, monsieur le président.

Le président: Merci, madame O'Neill-Gordon, de vos remarques.
[Français]

Monsieur Nadeau, vous vouliez intervenir.

M. Richard Nadeau: Je passe mon tour, monsieur le président.

Le président: Nous allons alors continuer avec M. Weston.

M. John Weston (West Vancouver—Sunshine Coast—Sea to Sky Country, PCC): Merci, monsieur le président.

J'aimerais d'abord remercier mes collègues de tous les partis d'avoir appuyé le projet de loi que j'ai présenté à la Chambre hier soir.

Une voix: On vient de changer d'idée.

Des voix: Ah, ah!

M. John Weston: C'était un moment précieux. Tous les députés étaient unanimes. J'étais bien content de vivre cet instant à la Chambre avec tout le monde.

Nous pouvons également apprendre ici notre histoire canadienne. Je remercie ma collègue O'Neill-Gordon de nous avoir enseigné un peu l'histoire d'Air Canada, qui a vu le jour en 1938.

J'apprécie l'esprit des discussions. Je pense qu'il est important de souligner les aspects positifs dans notre société civile. En tout cas, notre société dépend de cet esprit positif. Nous n'avons pas autant de policiers au Canada qu'ailleurs pour appliquer nos lois, car les gens approuvent eux-mêmes la Constitution, les lois et les conventions du pays. Je crois également que les Canadiens aiment bien quand nous, du Parlement, soulignons non seulement les aspects négatifs, mais également les aspects positifs.

Par ailleurs, l'expression « *Her Majesty's loyal opposition* » précise le mot « *loyal* ». Ça veut dire que même si les députés de l'opposition critiquent le gouvernement, tous doivent être unis dans cet esprit positif.

Dans le secteur privé, les entreprises dépendent de la participation des clients. C'est une bonne idée que M. D'Amours ait suggéré que la clientèle ait l'occasion de participer à la gestion d'Air Canada.

Dans les documents distribués par M. D'Amours ce matin, il a souligné deux passages qui, en fait, traitent des aspects positifs. Voici le premier extrait:

Si l'un de nos employés fait la démonstration de notre engagement à vous servir dans la langue officielle de votre choix, nous vous invitons à partager votre expérience et à proposer sa candidature au prix linguistique Dialogue.

L'autre passage souligne ceci:

Si le personnel d'Air Canada vous a fait vivre une expérience de vol exceptionnelle, veuillez visiter aircanada.com/relationclientele ou remplir une carte *Des sourires dans l'air*, qu'un agent de bord vous remettra sur demande.

Je suis donc favorable à l'initiative de présenter un *friendly amendment* qui va fournir l'occasion aux clients d'offrir à Air Canada des compliments et des félicitations en même temps qu'ils peuvent faire des plaintes.

Merci, monsieur le président.

• (0945)

Le président: Merci à vous, monsieur Weston.

Pourrais-je savoir où sont rendus le magazine et le formulaire? Merci.

[Traduction]

Nous accueillons une autre invitée ce matin: Mme Wong.

Madame Wong, bienvenue au comité.

Mme Alice Wong (Richmond, PCC): Merci, monsieur le président.

Cette expérience est très intéressante pour moi parce que comme vous le savez sans doute, je suis secrétaire parlementaire pour le Multiculturalisme. En ce qui concerne les langues, j'ai une perspective peut-être un peu différente du bilinguisme. Le Canada est un pays bilingue, et nous avons besoin du français comme de l'anglais. Je suis chanceuse de parler anglais, l'une des langues officielles, suffisamment bien pour être ici et représenter ma circonscription, dont 67 p. 100 des habitants parlent une autre langue que les deux langues officielles. Certains de mes électeurs voudraient avoir accès au plus grand nombre de langues possible. Je ne contesterai pas l'anglais ni le français, mais qu'en est-il du farsi, du chinois ou du coréen?

J'ai une perspective axée sur le monde des affaires en raison du fait que par le passé, j'ai enseigné l'administration des affaires à l'école, à l'université, dans le secteur de la commercialisation et ailleurs. Je voyage beaucoup. Essayez de deviner combien de fois j'ai voyagé avec Air Canada, non seulement entre ici et ma circonscription, mais partout dans le monde.

J'ai aussi la perspective du consommateur. J'aimerais vraiment qu'il y ait une tribune où je pourrais exprimer mes opinions.

Toutefois, j'aimerais parler de deux aspects différents; d'abord, du monde des affaires, et ensuite, de la dualité linguistique et des langues officielles. J'ai aussi un diplôme en linguistique et j'ai obtenu un doctorat en administration des affaires. Mon mémoire portait sur le bilinguisme d'une perspective pratique; il s'agissait d'une étude du contenu et du langage. Je pense qu'il s'agit d'un sujet intéressant. Je serais ravie d'en parler.

• (0950)

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur le président, j'invoque le Règlement.

[Traduction]

Mme Alice Wong: J'en arrive au fait.

[Français]

Le président: Monsieur D'Amours.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur le président, si j'avais envie de connaître le curriculum vitae de Mme Wong, je consulterais son site web. Aujourd'hui, on discute d'une motion très importante, et je pense qu'on pourrait passer à autre chose que ce que les gens ont étudié dans le passé et ce que sont leurs acquis. Il faudrait passer aux choses sérieuses.

Monsieur le président, je trouve que ces discussions, qui sont censées porter sur une motion sérieuse, virent à la farce. Tout à l'heure, on dressait des historiques, maintenant on étale son CV pour faire savoir aux gens ce qu'on a étudié. Si les gens veulent faire part de leur CV, qu'ils le fassent durant leur campagne électorale ou sur leur site Web.

Pourrait-on parler de la motion que j'ai présentée ce matin, s'il vous plaît?

Le président: Monsieur D'Amours, je sais que vous voulez qu'on parle de votre motion. Cependant, si vous interrompez toujours les travaux du comité en invoquant le Règlement, on va allonger le processus.

Des députés: Oh, oh!

Le président: Comme je l'ai indiqué tout à l'heure, les discussions portent sur l'utilisation des deux langues officielles, notamment dans le domaine des transports. J'inviterais donc la députée à s'en tenir au sujet. Toutefois, je considère que jusqu'à maintenant, les informations que j'ai entendues sont tout à fait pertinentes, en ce qui concerne la langue d'affaires, le volet linguistique. Je pense que Mme Wong en arrivait justement à l'enjeu qui nous concerne aujourd'hui.

Je vous invite donc à invoquer le Règlement avec parcimonie.

[Traduction]

Madame Wong, je vous invite à...

[Français]

Madame Glover, vous voulez invoquer le Règlement?

[Traduction]

Mme Shelly Glover: Merci, monsieur le président.

Je suis consciente que vous avez dit qu'il fallait utiliser les rappels au Règlement de façon appropriée parce que pour une raison quelconque, les membres de ce comité ne semblent pas toujours comprendre ce qu'est un rappel au Règlement. Mais j'estime pouvoir en faire un.

Il est en lien avec un comportement non parlementaire.

[Français]

M. Richard Nadeau: Sur quoi porte son rappel au Règlement?

[Traduction]

Mme Shelly Glover: Est-ce que j'ai la parole, monsieur le président, ou est-ce le tour de M. Nadeau?

[Français]

Le président: J'invite les membres du comité à écouter le rappel au Règlement.

M. Richard Nadeau: J'ai fait ma réflexion à voix haute.

Le président: Je vous remercie, monsieur Nadeau. J'accepte vos excuses.

[Traduction]

Mme Shelly Glover: J'allais dire que j'estime pouvoir faire un rappel au Règlement, et celui-ci est en lien avec des propos et un comportement non parlementaires ainsi que les commentaires de mon collègue, M. D'Amours, par rapport au passé d'une personne très expérimentée qui ne faisait que parler de ses antécédents parce que ceux-ci lui confèrent crédibilité et ajoutent de la force aux arguments qu'elle va soumettre. J'estime que faire des blagues au sujet de son curriculum vitae ou de la façon dont elle s'exprime au sujet de son expérience et de ses compétences est un comportement non parlementaire.

C'est la première fois que Mme Wong témoigne devant ce comité, et cela me dérange d'entendre ce genre de commentaires non parlementaires. Je veux qu'elle se sente la bienvenue. Je veux qu'elle sache que nous sommes reconnaissants d'entendre ses propos au sujet de son expérience. Personnellement, j'ignorais tout de son passé.

J'aimerais que vous en preniez compte, monsieur le président, et que vous demandiez à M. D'Amours de ne pas faire de blagues au sujet des autres députés, surtout dans ce cas-ci, parce qu'il s'agit de la première comparution de Mme Wong ici. J'aime entendre parler des expériences des députés, puisque cela me permet de mieux comprendre les arguments qu'ils soumettent.

Merci.

• (0955)

[Français]

M. Jean-Claude D'Amours: J'aimerais soulever une question de privilège, monsieur le président.

Le président: Merci, madame Glover.

En fait de rappel au Règlement, madame Glover, je considère vos propos pertinents.

M. Jean-Claude D'Amours: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): J'invoque aussi le Règlement, monsieur le président.

Le président: Un instant. Je vais vous donner la parole plus tard.

Je veux rappeler aux membres du comité qu'un des principes élémentaires à suivre pour le bon fonctionnement du comité est le respect des parlementaires. J'estime qu'à ce stade-ci des travaux de notre comité, cet élément est pertinent. C'est un rappel qui concerne tous les membres. Comme on dit, si le chapeau fait à certains, qu'ils le portent. C'est important. Lors du déroulement des travaux, je vous invite à respecter les parlementaires.

Je voudrais également rappeler aux membres du comité qu'on traite maintenant des travaux du comité parlementaire. On n'en est pas à la période des questions avec des interventions de 30 secondes. J'aimerais que les membres permettent aux autres de préciser leur pensée autrement qu'avec de petites phrases courtes et laconiques.

Monsieur D'Amours, vous avez la parole pour invoquer le Règlement.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur le président, je voudrais vous rafraîchir la mémoire, car je crois que vous en avez besoin. C'est vous-même qui avez dit, lors du rappel au Règlement de tout à l'heure, que les discussions devaient tout de même se rapporter au dossier sur lequel on travaille.

Le président: Absolument.

M. Jean-Claude D'Amours: Vous vous méprenez sur mon rappel. Il faut savoir que je n'ai jamais fait de blague, et que je n'ai jamais dit que ce que Mme Wong mentionnait à propos de son CV était une blague, jamais. On recommence à véhiculer de fausses informations. Les gens devraient écouter ce que les autres disent, et se tourner la langue sept fois avant de dire de telles absurdités. Je n'ai jamais dit que Mme Wong et son CV étaient une blague. Avant de dire n'importe quoi, tous les membres devraient réfléchir.

Je termine ainsi.

Le président: Je vous remercie pour la précision, monsieur D'Amours.

M. Godin souhaite à son tour invoquer le Règlement.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, avec tout le respect que j'ai pour vous, je veux vous rappeler que vous êtes censé être neutre en tant que président. Je n'apprécie pas vos commentaires, c'est-à-dire les félicitations d'un côté et de l'autre. Je trouve ça incorrect. Je veux être clair à ce sujet. Si Mme Glover ne connaît pas les gens de son caucus, elle pourrait peut-être aller les rencontrer au restaurant pour les connaître davantage. On se réunit ici, en comité, pour travailler.

En outre, je pense qu'il s'agit d'une tactique pour saboter le rapport sur l'immigration qu'on est censés préparer. C'est plutôt ça.

Je m'arrête ici, car on est en train de perdre notre temps. On devrait voter.

Le président: Merci, monsieur Godin, pour ce rappel.

M. Yvon Godin: Je connais l'histoire d'Air Canada depuis 1998. Les gens d'Air Canada violent la loi, c'est ce qu'ils font. Il est temps de les remettre à leur place, et c'est notre responsabilité de le faire.

En outre, la motion ne propose que d'inviter Air Canada à placer des formulaires de plainte. On n'est pas là pour féliciter l'entreprise. Il y a assez du magazine *enRoute* qui la félicite du matin au soir. C'est une motion en réponse à la violation de la loi.

Le président: Monsieur Godin, je pense que vous débordez le cadre du rappel au Règlement.

M. Yvon Godin: C'est tout ce qu'on veut.

Le président: Si vous pourrez intervenir, monsieur Godin, vous le ferez lorsque vous aurez votre droit de parole. Jusqu'à présent, vous n'étiez pas sur la liste des intervenants, mais si vous désirez prendre votre droit de parole, vous le pouvez.

M. Yvon Godin: Non, et vous ne m'y trouverez pas non plus. Allons de l'avant et votons.

Le président: C'est comme vous le souhaitez, monsieur Godin. Vous êtes libre de vous exprimer ou non. C'est votre choix.

[Traduction]

Madame Wong, je pense que vous pouvez continuer, à moins que...

[Français]

Mme Sylvie Boucher: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

J'aimerais vous rappeler une règle dont je vous fais la lecture:

Tout comité permanent, législatif ou spécial observe le Règlement de la Chambre dans la mesure où il y est applicable, sauf les dispositions relatives à l'élection du Président de la Chambre, à l'appui des motions, à la limite du nombre d'interventions et à la durée des discours.

En conséquence, le nombre d'interventions que peut faire un député dans un comité, ainsi que la durée de ses discours, n'est soumis *a priori* à aucune limite. Il peut ainsi prendre la parole aussi souvent et aussi longtemps qu'il le désire, pourvu que le président lui ait dûment accordé la parole.

Monsieur le président, tout le monde ici a le droit de parler. On a peut-être des divergences d'opinion, mais chaque membre de ce comité a le droit de parler.

Il est dit aussi:

La liberté accordée par le Règlement aux comités en ce qui concerne le nombre d'interventions et la durée des discours n'empêche pas ces comités de se doter de règles à ce sujet [...]

À mon avis, il est important d'entendre tout le monde. Je laisse la parole à Mme Wong.

• (1000)

Le président: À quelle règle de O'Brien et Bosc faites-vous allusion?

Mme Sylvie Boucher: La règle est consignée à la page 1051, où il est écrit: « Règles du débat et processus décisionnel ».

Le président: D'accord, merci.

Au sujet de votre rappel au Règlement, monsieur Godin, je suis tout à fait d'accord avec vous pour dire que mon rôle de président exige que j'exerce une certaine neutralité. Par contre, vous conviendrez du fait que, en tant que président, je dois juger de la pertinence des propos par rapport aux sujets couverts. C'est ce que je m'efforce de faire dans la pleine mesure de mes compétences.

M. Yvon Godin: Monsieur le président, ce que je voulais dire est en réponse à la déclaration selon laquelle la présentation d'un CV donne la possibilité de mieux connaître une personne. On n'est pas ici pour apprendre à se connaître, mais plutôt pour parler d'une motion. C'est ce que je voulais dire.

Vous dites que nos rappels au Règlement retardent les choses. Mme Wong peut parler durant 20 heures si elle le veut, ça ne me dérange pas et je respecterai ça. Elle a le droit de prendre la parole. Je connais le Règlement. Je sais aussi que le gouvernement ne veut pas recevoir le rapport sur l'immigration et je pense que c'est de ça qu'il s'agit. Je veux seulement le dire publiquement. Cela n'a rien à voir avec Mme Wong. C'est une coïncidence que ces rappels aient été faits au même moment. Le moins il y aura de rappels au Règlement, le plus vite ça ira.

Le président: Je suis content de constater que vous reconnaissez ma responsabilité, en tant que président, de juger de la pertinence des propos. Je conviens que cela peut porter à discussion, mais je vous assure que je vais tenter de le faire. Dans le cadre d'une discussion, il est normal de présenter un préambule pour situer les choses dans leur contexte. Comme on dit, pour savoir où l'on va, il faut savoir d'où l'on vient. Je pense que Mme Wong en était là.

Cette fois-ci, je vais le dire en français, madame Wong. Vous pouvez reprendre votre envol et faire votre déclaration.

[Traduction]

Mme Alice Wong: Merci, monsieur le président, de me permettre de continuer. Je ne fais normalement pas partie du comité, et je ne m'y sens plus la bienvenue. Je pense que la prochaine fois que je serai invitée, j'hésiterai à venir.

Toutefois, je reviendrai à l'observation.

Étant donné mes antécédents, avec mon point de vue des affaires, et du point de vue de la loi, je pense que nous sommes tous ici parce que nous apportons nos expériences à la table afin que les Canadiens puissent en profiter. Étant donné que vous ne me connaissez pas, je présume que vous n'en avez pas besoin. Mon CV... si vous me le permettiez, je pourrais continuer pendant deux ou trois jours.

Enfin, revenons à nos moutons. Je souscris tout à fait à l'argument de notre collègue, Shelly Glover, selon lequel rien dans la loi ne les — c'est-à-dire Air Canada — oblige à publier de tels renseignements, et que cela ne favorise pas la perception selon laquelle les langues officielles sont une partie importante de l'identité canadienne. Je suis fière d'être canadienne, et aussi, j'ai le droit d'en parler.

Encore une fois, cela donne l'impression que la Loi sur les langues officielles est une obligation, une imposition, une concession. Au sujet de son récent rapport, le commissaire nous a parlé cette semaine de la raison pour laquelle nous devons mieux faire la promotion de la dualité linguistique et du bilinguisme. Cette mesure ne permet pas d'atteindre cet objectif. Il s'agit, encore une fois, d'une motion qui causera des conflits.

Il faut envisager de permettre à la population d'exprimer ses opinions sur les services reçus, que ces opinions soient mauvaises ou bonnes, mais il faut adopter une approche équilibrée pour ne pas mentionner que les plaintes, mais également les félicitations. De la même façon, comme je l'ai dit, à titre de cliente et de voyageuse régulière, j'apprécie une grande partie du bon travail d'Air Canada.

Je me prononce donc en faveur de l'amendement de Sylvie.

Le président: Merci, madame Wong. Je vais vous rassurer: Vous êtes toujours la bienvenue à notre comité.

Une voix: Bravo!

Mme Alice Wong: Merci.

[Français]

Le président: On va maintenant se tourner vers le vice-président M. Bélanger.

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

J'ai deux choses à dire. J'ai la fâcheuse impression que ce qu'on est en train de vivre est une tentative pour faire en sorte que le comité ne puisse pas présenter le rapport sur l'immigration, après un travail de deux mois ou deux mois et demi. J'en suis fort déboussolé.

● (1005)

[Traduction]

Mon deuxième commentaire ne s'applique pas à vous, madame Wong, ni à M. Murphy ou à M. Bellavance.

Je me demande, monsieur le président, si les étudiants de l'école Samuel-Genest seront fiers de nous ce matin.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Bélanger.

On va maintenant continuer avec Mme Glover.

Mme Shelly Glover: Merci, monsieur le président.

[Traduction]

Je veux commencer par souligner que ce que M. Godin a dit est absolument et entièrement faux.

Le rapport sur l'immigration que nous sommes en train de terminer résulte de l'une de mes suggestions. Je pense que ce rapport est extrêmement utile, et c'est pour cette raison que j'ai formulé une suggestion, parce qu'il aidera bon nombre de nos communautés en situation minoritaire.

[Français]

Le président: Monsieur Nadeau?

M. Richard Nadeau: J'invoque le Règlement, monsieur le président. Je n'ai pas le code de procédure avec moi, mais je ne suis pas certain qu'on soit en train de parler de l'amendement, présentement.

Le président: En effet, monsieur Nadeau, votre intervention est pertinente, et peut-être aurait-il fallu que je le rappelle également aux membres du comité qui sont intervenus déjà.

Madame Glover, je vous invite à parler de l'amendement à la motion, qui porte sur les commentaires positifs.

Mme Sylvie Boucher: Sur les commentaires positifs autant que négatifs.

Le président: Tout à fait.

[Traduction]

Mme Shelly Glover: Monsieur le président, la raison pour laquelle je prends un instant — et ce sera bref — pour répondre à ce que M. Godin a dit, c'est que premièrement, ce qu'il a appelé un « rappel au Règlement » n'en était pas un, mais on lui a permis de parler pendant plusieurs minutes au sujet de ce qu'il pensait de cette réunion du comité. Je pense que j'ai le droit, à tout le moins, de répondre à quelque chose qu'il a dit. Je n'ai pas pris du temps au comité en invoquant le Règlement pour répondre à ces observations formulées dans le cadre d'un rappel au Règlement, mais je crois que j'ai le droit, lorsque je parle, de répondre à certaines allégations fausses et à des allégations entièrement partisans, à mon avis, pendant que je m'exprime aussi au sujet des amendements. Je pense qu'il est important de veiller à ne pas donner de faux renseignements, particulièrement à ces enfants qui regardent les délibérations d'aujourd'hui avec espoir. Ils veulent que nous soyons honnêtes, ils veulent que nous soyons intègres, et j'ai l'intention de respecter cette obligation pour les enfants et pour tous ceux qui nous regardent aujourd'hui.

En ce qui concerne le rapport sur l'immigration, nous voulons en élargir la portée. Nous voulons l'étudier davantage. Nous voulons être inclusifs. Ce sont les partis d'opposition qui souhaitent interrompre le processus en publiant un rapport alors que l'étude en tant que telle n'est pas terminée.

Soyons clairs. Le gouvernement aimerait poursuivre cette étude précieuse sur l'immigration dans les communautés francophones et anglophones minoritaires parce que nous nous soucions de leur survie.

Pour revenir à l'amendement, celui proposé par ma collègue, Sylvie Boucher, c'est un très bon amendement. Je vais appuyer...

[Français]

Le président: Excusez-moi, madame Glover.

M. Yvon Godin: Je voudrais invoquer le Règlement, monsieur le président. Je pense qu'elle est en train de dévoiler des choses qui se sont passées à huis clos. Elle parle de la motion qu'elle a présentée.

Mme Shelly Glover: Non.

Mme Sylvie Boucher: Non, elle parle de la mienne.

Le président: Je vais tout de même considérer votre rappel au Règlement, puisqu'on a de nouveaux membres au sein du comité. Je vais accepter le rappel au Règlement de M. Godin, simplement et essentiellement pour rappeler que tout ce qui touche le rapport comme tel — le rapport a été distribué aux membres — et les recommandations est confidentiel. Bien sûr, les séances qu'on tient et les échanges que nous avons sur l'immigration sont publics, mais le rapport comme tel et les recommandations sont confidentiels.

J'accepte donc votre rappel au Règlement. À titre d'information, il est essentiel de rappeler aux membres d'éviter, dans le cadre des interventions, de faire allusion aux conversations qu'on a eues à huis clos, ce qui ne m'apparaît pas être le cas dans le moment, mais je crois que l'intervention est pertinente.

Sur ce, je vous redonne la parole, madame Glover.

Mme Shelly Glover: Merci, monsieur le président.

•(1010)

[Traduction]

Je le répète, je pense que nous avons là un amendement juste et équitable. Moi aussi je trouve tout à fait déplacé que les membres du comité, ou encore le gouvernement, voire des parlementaires, dictent à une entreprise privée ce qu'elle doit inscrire sur un document qu'elle entend distribuer à ses clients. Puisque nous avons le souci d'essayer d'améliorer la situation et que nous voulons par là aider nos concitoyens francophones et anglophones, il est capital que nous présentions des motions qui concernent tous les intéressés et nous devons nous garder d'adopter une position.

En l'occurrence, je pense que l'amendement de Mme Boucher nous permet de faire une suggestion. Je comprends que la motion de M. D'Amours vise à inviter Air Canada à prendre une mesure, mais nous devons la libeller de telle sorte que la société puisse se réserver le droit de ne pas offenser ses clients et de ne pas susciter au sein de sa clientèle une attitude négative.

Pour ma part, j'ai eu de très bonnes expériences en empruntant Air Canada, en français, en anglais. J'ai été très satisfaite du service que j'ai reçu lors d'un grand nombre de voyages que j'ai faits. Je souhaiterais qu'Air Canada puisse donner à sa clientèle la possibilité de porter plainte ou de faire des compliments.

Je crois que la motion présentée par Mme Boucher va permettre à des gens comme moi de faire des commentaires sans avoir l'impression d'aller à l'encontre de l'objectif de la carte de commentaires. Si cette carte se borne à recueillir les plaintes, comment donc pourrait-on y inscrire des commentaires positifs? Je ne me sentirais pas à l'aise de le faire. Ce serait tout à fait contraire à l'objectif de la carte. Je pense que nous devons avoir le souci de recueillir toutes les opinions et nous ne devons pas proposer une

mesure qui exclurait une partie de la population, une partie de la clientèle d'Air Canada. C'est le résultat que la motion d'origine produirait.

Mme Boucher a proposé un amendement qui donne à tous les clients de la société Air Canada la possibilité d'adresser des commentaires quant à leur expérience. Je remercie M. D'Amours d'avoir fait cette suggestion mais pour ma part, je préfère l'amendement proposé par Mme Boucher.

Franchement, je ne comprendrais pas que qui que ce soit n'appuie pas ce genre d'amendement — et c'est un amendement favorable. Je pense que Mme Boucher a proposé cet amendement parce que, comme d'habitude, elle se veut rassembleuse. Quant à moi, je lui en sais gré. Lors de nos délibérations en comité, je constate que Mme Boucher se révèle passionnée et qu'elle parle très souvent du fond du coeur. Voilà pourquoi je vais appuyer cette motion car je sais que Mme Boucher, quand elle présente des motions comme celle-ci, a à coeur l'intérêt de tous les Canadiens.

Cette motion n'a rien de partisane, elle ne vise pas à offenser qui que ce soit. Comme elle l'a dit clairement, elle est reconnaissante à M. D'Amours du travail qu'il a fait à cet égard et elle veut tout simplement présenter un amendement favorable qui permettra à tous les Canadiens de participer pleinement à un processus visant à donner une rétroaction à la société Air Canada. C'est l'objectif visé. Il s'agit de donner à la société Air Canada une rétroaction de sorte qu'elle puisse apporter des ajustements et aider ses employés à respecter une loi que tous les membres du comité estiment très importante.

•(1015)

Je le répète, cet amendement va dans ce sens. Sans lui, nous empruntons une voie très négative. Je ne pourrais jamais voter en faveur d'une motion négative ici en comité, une motion qui pourrait créer des tensions et qui contrarierait non seulement les employés d'Air Canada, mais aussi ses clients.

Pour ces raisons, je vais appuyer l'amendement très réfléchi de Mme Boucher. C'est la bonne chose à faire, à mon avis.

J'encourage tous les membres du comité à songer à la façon dont ils souhaitent que les clients de la société considèrent notre participation. J'espère qu'ils songeront au rôle majeur qu'Air Canada joue dans l'économie et au fait que la société fait de son mieux pour promouvoir et respecter les dispositions de la Loi sur les langues officielles à bien des égards.

Bien sûr, il y a encore du travail à faire. Des améliorations sont possibles. Notre comité a fait du bon travail grâce aux suggestions qu'il a faites à cet égard.

Pour revenir à la motion et à l'amendement, j'estime que la motion n'aide pas Air Canada. Elle n'aide pas les Canadiens.

On n'accomplira rien en envoyant ces cartes au commissaire aux langues officielles, à mon avis. Comme on l'a dit auparavant, nous devons veiller à ce que la société Air Canada puisse aplanir les difficultés à la source de ces commentaires et également, nous voulons que la société ait le loisir de féliciter les employés qui font du bon travail et qui offrent un service précieux aux voyageurs canadiens.

Voilà pourquoi j'estime que le meilleur choix que nous puissions faire est d'adopter cet amendement. J'espère que tous les membres du comité seront animés du même souci que Mme Boucher quand ils prendront leur décision. J'espère que tous appuieront cet amendement favorable. Ensuite, nous pourrons passer à autre chose.

Merci, monsieur le président.

[Français]

Le président: Merci.

[Traduction]

Merci, madame Glover.

[Français]

Madame Boucher, vous avez la parole.

Mme Sylvie Boucher: Je voulais vous reparler de mon amendement à la motion, parce que je le trouve très important. En effet, lorsque j'ai demandé un « amendement amical », je l'ai fait dans le but de faire quelque chose pour prendre l'initiative. Il ne faut pas voir que les mauvaises choses; il faut voir aussi les bonnes choses. Peut-être qu'Air Canada pourrait devenir, dans un avenir que j'espère assez proche, un pilier qui comprend enfin ce qu'est le service à la clientèle. C'est cela, mon but.

Ayant moi-même travaillé au service à la clientèle toute ma vie avant d'être ici comme députée, je pense qu'il est très important pour quiconque d'avoir ce genre de commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs. Cela aide à équilibrer les choses, à trouver les failles et à apporter des correctifs. C'est ainsi beaucoup plus facile de se corriger.

Je vais relire la motion telle que j'ai proposé de l'amender plus tôt:

Que le Comité permanent des langues officielles invite Air Canada à réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de commentaires positifs autant que négatifs sur les services offerts dans les deux langues officielles, en bonne et due forme, affranchi et adressé au Commissariat aux langues officielles.

Je trouve important que cette motion comporte les deux aspects. Ainsi, on s'assure qu'on ne fera pas qu'un travail; on sera dorénavant capables de donner des outils à Air Canada pour qu'elle s'améliore.

Le président: Merci, madame Boucher.

[Traduction]

Ce matin, nous accueillons un nouveau membre qui nous vient des bancs libéraux.

Je donne la parole à M. Murphy.

[Français]

M. Brian Murphy: Merci, monsieur le président.

Il y a longtemps, j'étais ici en tant que membre de ce comité.

Je ne comprends tout simplement pas la raison d'être de l'amendement, et je suis totalement en désaccord quant aux commentaires de Mme Glover.

Tout d'abord, je voudrais souligner qu'au Nouveau-Brunswick, nous n'avons pas du tout les services d'Air Canada. Nous avons cependant les services de Jazz. Ce n'est pas le même « animal » qu'Air Canada, car il n'a pas les mêmes obligations.

Ensuite, je voudrais dire...

• (1020)

Le président: Monsieur Murphy, permettez-moi de vous dire que Jazz est liée par contrat à Air Canada...

M. Brian Murphy: Je le sais très bien.

Le président: Puis, il est assujéti indirectement à la Loi sur les langues officielles. Vous le saviez.

M. Brian Murphy: Je peux continuer?

Donc, Air Canada est l'entité assujéti à la Loi sur les langues officielles. Mme Glover disait que nous avons des inquiétudes quant au fait de nous engager pour obliger Air Canada à avoir des formulaires de plainte ou de compliments — on ne fait rien pour le moment. Or il faut souligner que la Loi sur les langues officielles, à l'article 10, stipule clairement qu'Air Canada doit offrir des services bilingues dans les principaux aéroports du Canada, dans ceux de la région d'Ottawa et aussi lors des vols entre Montréal et Moncton — vols qui n'existent pas — et ailleurs au Nouveau-Brunswick — vols qui n'existent pas non plus. Voilà mon *background*. J'ai beaucoup d'inquiétudes, car cela ne s'applique pas du tout au Nouveau-Brunswick, et c'est dommage.

Il y a autre chose qui me préoccupe un peu. Ce formulaire de plainte existe déjà depuis quelques années. C'est déjà fait. Et j'imagine que, comme Air Canada a déjà produit ce formulaire de plainte dans le passé, elle n'est pas inquiète. Car nous n'avons connaissance d'aucune correspondance adressée à Air Canada disant qu'on n'est pas heureux d'avoir un formulaire de plainte. C'est Air Canada qui a rédigé le formulaire de plainte, et non pas un formulaire de plainte et de compliments.

À la base, il y a autre chose qui manque, quant à la raison d'être de l'amendement. Je suis avocat. Je suis désolé, mais je suis avocat. Quand un avocat plaide devant une cour, quand il plaide une cause au sujet d'une plainte sur les droits de la personne devant les commissions, il n'y a pas de formulaire pour les compliments. On ne va pas devant la cour dire au juge qu'on est contre les défendeurs, qu'on fait une poursuite, mais qu'on aimerait tout d'abord commencer par faire un compliment à la partie adverse. On ne dit pas devant la cour qu'on porte plainte, mais qu'on a aussi de bonnes choses à faire valoir.

[Traduction]

Je vais parler en anglais pour que tout soit bien clair. Le commissaire aux langues officielles existe pour veiller à ce que la Loi sur les langues officielles soit respectée. Les plaintes, les perturbations, les réclamations, toutes font d'habitude l'objet de plaintes et non pas de compliments. Il me paraît ridicule que l'on puisse adresser des compliments sur un formulaire de plainte et qu'on en saisisse un organisme qui existe pour instruire des griefs et des plaintes. Le commissaire aux langues officielles va s'occuper des compliments adressés à la société Air Canada par Mme O'Neill-Gordon, Mme Wong, M. Weston et les autres. Nous ne crions pas haro sur la société Air Canada quant à son niveau de service. La société prendra connaissance de la rétroaction. Le commissaire aux langues officielles va instruire des enquêtes et je présume qu'il s'agira d'enquêtes exhaustives qui démontreront que, dans l'ensemble, Air Canada fait du bon travail, que sa prestation de services respecte la Loi sur les langues officielles.

Mais pour garantir que la société respecte ses obligations, il faut un mécanisme pour porter plainte, car il s'agit d'un processus et d'une commission, et comme toute autre commission, ce sont les entorses à la loi qui lui appartient de faire redresser. Le commissariat aux langues officielles n'est pas un bureau d'éthique commerciale, un enquêteur Zagat ou encore une entreprise comme Expedia qui vous donne la liste des meilleurs hôtels et des meilleures compagnies aériennes du monde. La question du respect de la Loi sur les langues officielles en est une qu'il faut prendre tout à fait au sérieux et, par conséquent, nous devons nous en tenir à ce que la société Air Canada a déjà fourni, à savoir un formulaire de plainte.

C'est ce que j'avais à dire.

• (1025)

[Français]

Le président: Merci, monsieur Murphy, pour ce plaidoyer.

Nous allons maintenant passer à M. Godin.

M. Yvon Godin: Je ne voulais pas intervenir.

Le président: Non? J'avais votre nom sur la liste.

Nous allons donc passer à M. Weston.

M. John Weston: J'aimerais remercier mon collègue M. Murphy. Je pense que participer à un comité de façon occasionnelle demande un certain courage. Quoi qu'il en soit, il y a une grande différence entre les tribunaux et ce contexte-ci. Les tribunaux, par définition, engagent des parties adverses. Je pense que l'objectif du Comité permanent des langues officielles est d'élever le niveau de bilinguisme au Canada.

Est-ce que je peux vous demander, monsieur le président, de lire encore une fois l'amendement de Mme Boucher?

Le président: Monsieur Weston, il s'agit essentiellement de la motion telle que présentée par M. D'Amours, sauf qu' on remplace l'expression « formulaire de plainte » par « formulaire de commentaires positifs autant que négatifs ».

M. John Weston: Pour ma part, j'aimerais mieux que les mots « ainsi qu'un carton de félicitations » soient inclus dans la phrase, mais je ne pense pas qu'il soit possible de proposer un amendement maintenant, n'est-ce pas? Il y en a déjà un.

Le président: Habituellement, on traite un amendement à la fois. Parfois, un sous-amendement peut être proposé, mais on ne va pas plus loin. Autrement, on se retrouve avec un gâteau à étages, si vous me permettez l'expression. En théorie, et même en pratique, vous pourriez proposer un sous-amendement, si vous le vouliez.

M. John Weston: Je ne sais pas si M. D'Amours trouverait cela plus acceptable.

Le président: Vous pouvez aussi vous entendre avec le proposeur de l'amendement. C'est comme vous le souhaitez.

M. John Weston: Si ça fonctionne, je propose d'ajouter à la motion les mots « ainsi qu'un carton de félicitations » après le mot « plainte » et avant les mots « sur les services offerts ». J'espère sincèrement que ce sera jugé acceptable par tous mes collègues du comité, parce qu'à mon avis, ça va atteindre son objectif.

Le président: J'aimerais me permettre un commentaire, monsieur.

Tout d'abord, la greffière me rappelle qu'un sous-amendement doit porter spécifiquement sur l'amendement, en l'occurrence sur les mots « commentaires positifs autant que négatifs ». À l'heure actuelle, vous pouvez donc proposer un sous-amendement si votre modification touche ces mots. Vous pouvez aussi attendre que le débat sur l'amendement soit terminé et proposer un nouvel amendement. C'est à vous de juger.

[Traduction]

Monsieur Weston, m'avez-vous compris?

[Français]

M. John Weston: Je pense que le problème relève de la phraséologie. Est-ce le bon terme?

Mme Sylvie Boucher: Je pense que oui.

M. John Weston: Je regarde M. D'Amours. Je ne sais pas s'il aime ce que je propose.

Je peux y apporter des modifications afin que ce soit acceptable sur le plan technique. J'aimerais bien entendre les commentaires de mes collègues.

Le président: La greffière m'informe que ce que vous proposez serait un nouvel amendement et non un sous-amendement.

Ça va?

[Traduction]

M. John Weston: Je sais, d'accord.

[Français]

Le président: D'accord.

Nous allons maintenant passer à Mme Glover.

Mme Shelly Glover: Merci, monsieur le président.

Je veux aborder deux points. Je pense avoir un sous-amendement à suggérer. Je voudrais lire l'article 25 de la Loi sur les langues officielles, parce que M. Murphy ne semble pas comprendre que Jazz a bel et bien une obligation. Quand le ministre Baird a comparu devant nous, il a lui-même répété que les obligations de ceux qui fournissent des services pour Air Canada doivent être respectées. Il va même proposer un projet de loi pour traiter de ce problème. L'article 25 stipule ceci au sujet des services fournis par des tiers:

25. Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, tant au Canada qu'à l'étranger, les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient, et à ce qu'il puisse communiquer avec ceux-ci, dans l'une ou l'autre des langues officielles dans le cas où, offrant elles-mêmes les services, elles seraient tenues, au titre de la présente partie, à une telle obligation.

L'article 25 de la loi indique clairement que la compagnie Jazz a aussi des responsabilités. En tant que comité, nous voyons à ce qu'elle les assume. Toutefois, c'est auprès d'Air Canada que nous devons intervenir parce que c'est cette entreprise qui doit s'assurer que les obligations de Jazz sont respectées.

Je propose un sous-amendement. On a beaucoup parlé du commissariat aux langues officielles. Je suis prête à accepter tous les témoignages que j'ai entendus, par exemple que ce soit adressé au Commissariat aux langues officielles, même si j'ai donné des informations démontrant clairement qu'il n'y a pas d'obligation en ce sens.

J'aimerais qu'on ajoute les mots « et à Air Canada » après « Commissariat aux langues officielles ». Comme je l'ai dit déjà, ça permettrait à Air Canada de faire des démarches et de traiter les plaintes ainsi que les bons commentaires. C'est vraiment Air Canada qui gère les employés, qui est responsable de les rappeler à l'ordre ou de les féliciter.

J'espère que mes collègues vont m'appuyer. Encore une fois, si vous voulez parler de mon sous-amendement, je vous encourage à me faire part de votre point de vue.

Merci, monsieur le président.

• (1030)

Le président: Madame Glover, j'ai vérifié la chose auprès de la greffière. Il serait préférable que votre proposition soit reçue comme un amendement et non comme un sous-amendement, étant donné que ça ne touche pas la même partie de la motion de M. D'Amours.

Mme Shelly Glover: Ah, je comprends.

Le président: L'amendement de Mme Boucher touche les mots « commentaires positifs autant que négatifs ». Ce n'est pas au même endroit, et en plus, c'est une autre idée.

Mme Shelly Glover: D'accord.

Le président: Ça ne porte pas sur le type de commentaires, mais sur la personne à laquelle ils sont adressés. Je vous propose donc de conserver cela pour proposer éventuellement un autre amendement à la motion.

Pour le moment, on doit passer l'amendement au vote. Mme Boucher est sur ma liste.

Mme Sylvie Boucher: Je voulais simplement parler du sous-amendement ou de l'amendement de Mme Glover à propos d'Air Canada qu'on vient de mentionner. Je voulais dire que je trouvais ça brillant, mais je ne sais plus si je dois en parler.

Le président: Nous sommes prêts à passer votre amendement au vote, madame Boucher.

Je vais lire la motion de M. D'Amours telle qu'elle se lirait si elle incluait l'amendement:

Que le Comité permanent des langues officielles invite Air Canada à réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de commentaires positifs autant que négatifs sur les services offerts dans les deux langues officielles, en bonne et due forme, affranchi et adressé au Commissariat aux langues officielles.

• (1035)

M. John Weston: Je demande un vote par appel nominal.

Le président: Vous voulez un vote par appel nominal, très bien.

Alors, je vais seulement vérifier quelque chose, pour me rafraîchir la mémoire. Notre greffière va superviser le vote par appel nominal.

(L'amendement est rejeté par 6 voix contre 5.)

Le président: Madame Glover, vous avez exprimé le souhait de...

Mme Shelly Glover: Oui, je voulais seulement répéter que j'aimerais bien présenter un autre amendement. Le voici:

Que le Comité permanent des langues officielles invite Air Canada à réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de commentaires positifs autant que négatifs sur les services offerts dans les deux langues officielles en bonne et due forme, affranchi et adressé au Commissariat aux langues officielles et à Air Canada.

Le président: Je m'améliore, je n'ai même plus besoin de consulter la greffière.

Madame Glover, vous comprendrez que, comme le comité vient de se pencher sur la première partie de votre amendement, il n'est pas possible de proposer le même amendement, puisqu'on connaît déjà la position du comité. Donc, votre amendement devient admissible si on ajoute les mots « et à Air Canada ».

Je vous invite à faire des commentaires sur l'amendement de Mme Glover.

Madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher: Je le disais tout à l'heure, mais je peux en parler à présent. Je trouve cela très brillant qu'on ait un formulaire de commentaires qui s'adresse non seulement au Commissariat des langues officielles, mais aussi à Air Canada, parce que les deux parties pourront avoir des discussions franches, à un certain moment, même s'il y a peut-être déjà des discussions entre elles.

Toutefois, il est très important que les deux parties aient accès aux mêmes commentaires. S'il y a des commentaires négatifs qui s'adressent à Air Canada, que le commissaire aux langues officielles soit mis au parfum en même temps qu'Air Canada. Comme cela, ni l'un ni l'autre ne pourra dire qu'il n'a pas reçu ces plaintes ou ces commentaires, positifs ou négatifs.

Il est très important que le commissaire travaille de pair avec Air Canada et que, en même temps, il soit au courant des dossiers. On a rencontré des représentants d'Air Canada et le commissaire, à des moments différents, et, souvent, ils n'avaient pas l'air d'avoir reçu les mêmes plaintes ou commentaires, ou encore les commentaires n'étaient pas parvenus au commissaire aux langues officielles ou vice versa.

Alors, c'est très important que le commissaire aux langues officielles et Air Canada aient accès aux mêmes commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs.

Le président: D'accord. Merci beaucoup, madame Boucher.

M. D'Amours me demande de relire la motion. Je vais la relire en précisant l'ajout. Essentiellement, il s'agit d'ajouter, à la toute fin de la motion, avant le point, les mots « et à Air Canada », de sorte que la motion se lise comme suit:

Que le Comité permanent des langues officielles invite Air Canada à réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de plainte sur les services offerts dans les deux langues officielles, en bonne et due forme, affranchi et adressé au Commissariat aux langues officielles et à Air Canada.

M. Jean-Claude D'Amours: Je vais l'accepter afin que l'on avance.

L'hon. Mauril Bélanger: C'est à l'amiable.

Le président: Donc, comme proposeur, vous dites que vous acceptez l'amendement. Si j'ai votre consentement, en effet, on pourrait passer au...

• (1040)

M. Jean-Claude D'Amours: Il s'agit d'un *friendly amendment* à ma motion. Ensuite, que l'on passe à autre chose.

Le président: À titre d'information pour les membres du comité, M. Jean-Claude D'Amours a accepté de modifier sa motion pour inclure la proposition de Mme Glover. Je vais donc recueillir les commentaires des membres du comité au sujet de la motion.

Monsieur Godin, vous avez quelque chose à dire sur la motion telle qu'amendée de façon informelle?

M. Yvon Godin: Je vais essayer d'intervenir assez rapidement.

Premièrement, il s'agit d'un formulaire de plainte. Il n'y aura qu'un formulaire. S'il doit être adressé au commissaire aux langues officielles et à Air Canada, quelle direction prendra-t-il?

Deuxièmement, le commissaire aux langues officielles a le droit de vérifier si la plainte est fondée avant de s'adresser à Air Canada. On parle d'une plainte qui touche la violation de la Loi sur les langues officielles. Normalement, le commissaire aux langues officielles et son équipe vont vérifier la plainte. Si elle n'est pas fondée, Air Canada n'en entendra jamais parler. Si elle est fondée, ne vous inquiétez-vous pas, Air Canada va en être informée. Le commissaire va travailler avec Air Canada. C'est le processus normal dans le cas de toute plainte adressée au commissaire, en vertu de la Loi sur les langues officielles.

J'ai déjà fait des plaintes au commissaire aux langues officielles, dont j'ai envoyé copie à Air Canada ou à quelqu'un d'autre. Le citoyen canadien a le droit d'être en mesure de faire une plainte au commissaire aux langues officielles. Celui-ci, selon son mandat, est en mesure de décider si la plainte est fondée ou non. Si elle n'est pas fondée, cela se termine là. Ici, on enlève au commissaire sa responsabilité de décider si la plainte est fondée ou non.

C'est pourquoi je ne peux appuyer l'amendement. Cela devrait être un amendement et non la motion comme telle.

Le président: Cela fait maintenant partie de la motion, monsieur Godin.

M. Yvon Godin: Comment cela peut-il faire partie de la motion? Pour changer une motion, cela prend le consentement des trois quarts des membres.

Le président: Vous soulevez de petits détails de procédure, monsieur Godin.

M. Yvon Godin: Je suis très fier de vous aider, monsieur le président.

Le président: Vous savez qu'il existe une tradition au comité selon laquelle il accepte ce que l'on appelle communément les « *friendly amendments* » sur une base conviviale.

Cela dit, M. Godin soulève un élément pratique que j'invite les membres du comité à considérer. En effet, il y a deux destinataires à ce formulaire.

[Traduction]

Je vais donner la parole à M. Weston.

[Français]

M. John Weston: J'aimerais dire quelque chose par rapport aux commentaires de M. Godin. Si on considère le but de la Loi sur les langues officielles, l'entreprise elle-même doit connaître les commentaires de ses clients. Je pense que c'est dans l'esprit de la loi, et conforme à ce que M. Godin lui-même défend comme promoteur de l'épanouissement des deux langues officielles du Canada, d'informer Air Canada.

C'est pourquoi je vais appuyer cet amendement. Je crois que c'est également dans l'esprit de la loi d'obtenir à la fois les critiques et les félicitations pour le service d'Air Canada, qu'elles soient positives ou négatives.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Weston.

[Traduction]

La parole est maintenant à Mme Wong.

Mme Alice Wong: J'appuie moi aussi l'amendement favorable étant donné que l'auteur de la motion l'a accepté. D'autres comités s'abstiennent de toute procédure une fois que l'auteur de la motion d'origine accepte l'amendement favorable. Je ne vois pas pourquoi on procéderait différemment. Cette procédure me convient tout à fait et c'est nettement celle qu'il faut suivre. En agissant ainsi, on ne contrevient pas aux procédures usuelles en comité.

Peu importe le sujet, que ce soit le bilinguisme, les langues officielles, l'immigration ou la condition féminine, une fois que l'auteur de la motion a accepté l'amendement favorable, les choses peuvent suivre leur cours.

• (1045)

Le président: Merci de vos remarques, madame Wong. Vous auriez presque pu invoquer le Règlement.

En toute amitié, je vous rappelle que les règles existent pour aider les membres du comité et que les membres du comité n'y sont pas asservis.

Mme Alice Wong: Non.

[Français]

Le président: Madame Boucher, vous voulez parler de la motion?

Mme Sylvie Boucher: Je suis d'accord avec Mme Wong. M. D'Amours avait accepté un *friendly amendment*. Je ne vois pas de problème à ce que les deux reçoivent les formulaires, soit le commissaire aux langues officielles et Air Canada. Les deux peuvent les recevoir.

Des fois, on reçoit des cartons. Quand on a quelque chose à envoyer à quelqu'un, on l'envoie. Je ne vois pas le problème. Je pense qu'il serait important qu'ils les reçoivent. Les gens d'Air Canada seraient au fait que le commissaire a reçu des plaintes, et le commissaire pourrait leur parler directement de ces plaintes. Si seul le commissaire reçoit les plaintes et qu'il n'en parle pas aux gens d'Air Canada, à un moment donné, la communication fera défaut.

Je suis entièrement favorable à l'amendement de Mme Glover. Je trouve qu'il respecte l'idée de la motion de M. D'Amours.

Le président: Merci, madame Boucher.

Monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: Monsieur le président, pourriez-vous relire exactement ce dont on discute présentement?

Le président: Absolument.

Comme je le mentionnais à M. D'Amours tout à l'heure, monsieur Nadeau, il s'agit essentiellement de la motion initiale dans sa version intégrale, à laquelle on ajouterait à la fin: « et à Air Canada ». Ça vous va?

M. Richard Nadeau: Oui.

Le président: Nous avons donné la parole à tous les intervenants de la liste, au sujet de la motion.

Madame Glover, vous souhaitez faire un commentaire?

Mme Shelly Glover: Merci, monsieur le président.

J'apprécie ce que M. Godin a dit. Cependant, il faut s'assurer que tous ceux qui nous écoutent présentement savent qu'ils peuvent adresser leurs plaintes directement au commissaire aux langues officielles. Il n'y a pas de problème. S'ils ne sont pas à l'aise de le faire au moyen du formulaire qui va se retrouver dans la pochette, ou par l'entremise du magazine *enRoute*, ils peuvent le faire secrètement. On ne leur enlèvera pas cette possibilité.

Par contre, je suis tout à fait contre le fait que des parlementaires veuillent favoriser l'émission secrète des plaintes, au détriment des organismes qui travaillent avec le gouvernement du Canada. De cette façon, on ne leur permettrait pas d'améliorer leurs services rapidement. Les parlementaires ont le devoir de veiller à ce qu'Air Canada améliore la situation et ses services et assume ses responsabilités. Bien sûr, le commissaire aux langues officielles, en recevant les plaintes, peut entreprendre des enquêtes. Toutefois, ça peut prendre du temps, parfois deux, quatre, six ou même dix mois — c'est déjà arrivé. Je crois qu'Air Canada devrait le savoir aussitôt que possible si un de ses employés agit à l'encontre de la Loi sur les langues officielles.

Je suis bouleversée d'entendre un parlementaire suggérer qu'on fasse de telles choses en secret. Ce n'est pas notre travail. On fait ce qu'on peut pour améliorer la situation. On n'est pas ici pour prouver qu'on est meilleurs que les autres, ni pour prendre des organismes sur le fait. Ce n'est pas notre rôle. Si on voit des problèmes, on y fait face, on tente d'y remédier. Les clients d'Air Canada, les Canadiens et les Canadiennes...

• (1050)

[Traduction]

Ils méritent mieux. Ils méritent un service convenable, et si un employé d'Air Canada contrevient à la loi, Air Canada doit en être informée sur-le-champ pour qu'elle puisse instaurer des mesures de redressement. Il est tout à fait répréhensible que la société manque à ses responsabilités de gestionnaire. Je ne suis pas d'accord avec ce que M. Godin a dit.

Voilà pourquoi, même si je ne suis pas complètement satisfaite car j'aurais souhaité que l'on inclue, outre les plaintes, des commentaires encourageants positifs — je serais tout à fait désappointée si du moins on ne disait pas à Air Canada également, en même temps que notre requête pour un dépliant à chaque siège... De grâce, il faut signaler à Air Canada un éventuel problème afin qu'elle puisse prendre des dispositions.

C'est ce que j'avais à dire là-dessus.

Je remercie M. D'Amours, qui était prêt à accepter les petites modifications que je proposais. Merci.

Le président: Merci, madame Glover.

Nous allons maintenant mettre la motion aux voix.

[Français]

On va maintenant procéder au vote sur la motion. Je vais relire la motion une dernière fois:

Que le Comité permanent des langues officielles invite Air Canada à réintroduire dans la pochette du dossier du siège avant de tous ses aéronefs un formulaire de plainte sur les services offerts dans les deux langues officielles, en bonne et due forme, affranchi et adressé au Commissariat aux langues officielles et à Air Canada.

Madame Boucher?

Mme Sylvie Boucher: Est-il possible de tenir un vote par appel nominal?

Le président: Oui, absolument.

On va procéder à un vote par appel nominal sur la motion.

(La motion est adoptée par 10 voix contre 1.)

Le président: C'est une motion sur laquelle je n'aurai pas à me prononcer, puisqu'elle adoptée.

Pour clore l'enjeu au sujet d'Air Canada, je vous rappelle que M. D'Amours, dans son commentaire d'ouverture où il a présenté sa motion, a fait mention du prix linguistique Dialogue.

Dans les échanges qui ont eu lieu au cours des deux dernières heures, il y a eu beaucoup de commentaires sur le volet positif et constructif ainsi que sur le rôle du comité de favoriser la progression, la promotion et l'égalité des deux langues officielles.

Je prends la responsabilité de demander à notre greffière, à notre analyste de demander à la compagnie Air Canada de nous faire l'état de ce prix linguistique Dialogue, et ce, afin de savoir où cette compagnie en est exactement et de savoir quels mécanismes elle a mis en place pour reconnaître les anecdotes de réussite en matière linguistique.

Madame Boucher, vous avez quelque chose à dire à ce sujet?

Mme Sylvie Boucher: Je voudrais obtenir une clarification. Plus tôt, quand M. D'Amours a commencé à parler de sa motion, il disait qu'il n'avait vu ça nulle part.

M. Jean-Claude D'Amours: C'est ce que j'ai dit.

Mme Sylvie Boucher: Il faudrait aussi vérifier pourquoi cela ne se retrouve nulle part.

Le président: Quelqu'un peut-il faire la proposition de la motion, afin qu'on ait davantage d'information et qu'on sache à quel endroit...

Mme Sylvie Boucher: Je vais la proposer.

Le président: J'ai donc quelqu'un qui va proposer cette motion relativement au prix linguistique Dialogue.

Y a-t-il d'autres commentaires, ou peut-on adopter la motion?

[Traduction]

M. Yvon Godin: Qu'est-ce que c'est que ça?

Le président: Monsieur Godin, où étiez-vous tout ce temps?

M. Yvon Godin: J'étais dans la lune.

[Français]

Le président: Madame Boucher propose:

Que le Comité demande à Air Canada d'informer le Comité de l'état du programme Prix linguistique Dialogue, afin de promouvoir les anecdotes de réussite auprès des employés d'Air Canada et de savoir à quel endroit le Comité

peut en être informé et quels sont les mécanismes de diffusion de ce programme auprès de leurs employés et auprès du public.

Ai-je le consentement unanime des membres du comité pour aller de l'avant avec la motion proposée par Mme Boucher?

(La motion est adoptée.)

Le président: Je vous remercie.

On se revoit jeudi prochain, pour la suite des travaux du comité.

● (1055)

M. Yvon Godin: Monsieur le président, il reste cinq minutes, conformément à l'ordre du jour.

Le président: Oui, mais c'est une motion de régie interne. On a besoin de plus de trois minutes pour commencer cela. Je ne veux pas que l'on soit bousculés par l'autre comité à la sortie.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

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

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

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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