



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 053 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 23 mars 2017

Président

L'honorable Denis Paradis

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 23 mars 2017

• (1105)

[Français]

Le président (L'hon. Denis Paradis (Brome—Missisquoi, Lib.)): Bonjour à tous. Je vous souhaite la bienvenue.

Conformément au paragraphe 108(3) du Règlement, nous continuons l'étude de la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles à Air Canada.

Nous avons le plaisir de recevoir ce matin des représentants d'Air Canada, dont Mme Chantal Dugas, chef de service générale, Affaires linguistiques et Diversité, M. Serge Corbeil, directeur des relations gouvernementales, Région de l'Ouest, Mme Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente, Ressources humaines, et M. David Rheault, premier directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités.

Mesdames et messieurs, bienvenue parmi nous.

Nous allons vous donner la parole pendant une dizaine de minutes pour que vous puissiez faire votre présentation, puis les membres du Comité poseront des questions et exprimeront leurs commentaires.

Qui fait la présentation? Est-ce vous, monsieur Rheault?

M. David Rheault (premier directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités, Air Canada): Oui. Merci beaucoup, monsieur le président. Je vais commencer.

Au nom d'Air Canada, je vous remercie de cette invitation à revenir devant le Comité aujourd'hui.

[Traduction]

Nous sommes heureux d'être ici aujourd'hui et d'avoir l'occasion de nous entretenir avec le Comité au nom d'Air Canada.

[Français]

Nous sommes ici aujourd'hui pour vous présenter les mesures concrètes prises par Air Canada au cours des derniers mois pour améliorer la prestation de services bilingues dans l'ensemble de son réseau mondial, ainsi que pour réaffirmer notre engagement envers le bilinguisme canadien et vous faire part de notre fierté à cet égard.

Je suis aujourd'hui accompagné de collègues qui ont tous un rôle important à jouer dans l'application de la politique linguistique d'Air Canada.

Depuis la dernière occasion où nous avons comparu devant le Comité, nous avons rencontré plusieurs intervenants, des élus, des membres des communautés francophones de partout au pays, des représentants du gouvernement et, bien sûr, nos employés, des personnes qui travaillent toutes à la promotion du bilinguisme.

Nous avons aussi redoublé d'ardeur pour améliorer la prestation des services.

Nous avons préparé aujourd'hui une courte présentation pour vous donner un aperçu de nos programmes de formation, de nos outils linguistiques et des efforts que nous déployons pour faire la promotion des langues officielles chez Air Canada.

Je passe maintenant la parole à Mme Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente, Ressources humaines et Relations de travail, qui est responsable, au sein de la haute direction d'Air Canada, de notre politique relative aux langues officielles.

Mme Arielle Meloul-Wechsler (vice-présidente, Ressources humaines, Air Canada): Merci cher collègue.

Monsieur le président, je vous remercie de l'invitation.

[Traduction]

Je vous remercie de nous permettre de vous présenter cet aperçu de la situation.

[Français]

Ma présentation n'apparaît pas sur un écran. Je vous invite donc tous à suivre ma présentation sur la copie papier qui est devant vous.

Allons à la deuxième page pour y voir l'organigramme. Comme vous pouvez le constater, nous avons une équipe linguistique complète. Je commence par moi: je suis vice-présidente des Ressources humaines et responsable des relations de travail. Je relève directement du PDG, M. Rovinescu. Au-dessous, vous voyez mon équipe qui est responsable des services linguistiques et de la mise en oeuvre des services linguistiques. Vous voyez aussi, à la droite, que nous avons des liens étroits avec les comités des syndicats sur le bilinguisme. Nous travaillons étroitement avec eux.

Passons maintenant à la page 3, afin de vous donner un peu le contexte et de vous situer par rapport à notre dernière rencontre. Nous sommes fiers d'être le transporteur aérien du pays qui est un chef de file en matière de promotion du bilinguisme pour toutes les entreprises canadiennes. Nous avons une obligation légale, mais il est aussi conforme à notre philosophie d'offrir les meilleurs services à la clientèle. Nos obligations sont donc incluses dans nos politiques et dans nos programmes.

Allons maintenant à la page 4. Nous avons la mission d'être un champion à l'échelle mondiale. Notre objectif est donc de servir le public voyageur dans les deux langues officielles, de communiquer avec le public dans les deux langues officielles, d'offrir des possibilités réelles à nos employés dans les deux langues officielles et d'assurer la mobilisation de nos employés dans chaque langue officielle.

Allons maintenant à la page 5. Il est question de nos outils, tant nos outils existants que ceux que nous avons élaborés ou améliorés depuis notre dernière comparaison. Nous avons une politique linguistique, en gros, pour expliquer le pourquoi. Nous avons aussi des procédures pour expliquer le comment, c'est-à-dire les mesures à prendre.

On peut aussi voir, à la page 6, quelques outils. D'ailleurs, vous les avez dans les chemises devant nous et vous pourrez vous y référer à votre guise. Nous avons une brochure qui explique le tout, le pourquoi et le comment. Nous donnons cette brochure à nos nouveaux employés lors de toutes les formations annuelles, à toutes les portes ouvertes, à chaque occasion. Nous avons aussi *l'Aéro-vocabulaire*. *C'est un petit dictionnaire qui est à la disposition de nos employés, il est à portée de main. Il est divisé en fonction des opérations, il contient des termes pour les aéroports, des termes pour les services en vol, le vocabulaire général aérien et une petite section sur les anglicismes à éviter, par exemple.*

Passons à la page 7. Vous pouvez voir une petite photo de l'aide-mémoire que nous avons créé à la suite de notre dernière comparaison. Nous avons créé ce petit aide-mémoire plastifié que nos agents à l'aéroport peuvent mettre dans la poche de leur uniforme. Il renferme des petites phrases qu'ils doivent utiliser souvent au cours des opérations. Il y a aussi un numéro de téléphone. S'ils sont mal pris, ils peuvent appeler des collègues qui peuvent les aider et leur fournir certains termes.

Allons maintenant à la page 8. Je vais vous parler un peu de la formation linguistique. Vous voyez qu'il y a un menu des cours que nous offrons. Ce sont des cours de perfectionnement pour nos employés qui sont déjà bilingues, mais qui veulent se perfectionner. Ils peuvent suivre ces cours à leur gré. Vous verrez que de 2015 à 2016, nous avons donné 4 000 heures de plus à nos employés. Cela veut dire que nos employés ont bénéficié de 4 000 heures de plus de cours de perfectionnement.

Allons maintenant à la page 9. Je veux vous parler de notre module de sensibilisation. Celui-ci est une vidéo qui demeure sur notre portail. Tous nos employés ont donc accès à cette vidéo. Depuis notre dernière comparaison à l'automne, nous avons entrepris une vaste campagne pour qu'un plus grand nombre de nos employés puissent savoir que cette vidéo est disponible. Nous sommes très fiers de dire qu'à l'automne, 4 000 employés de plus ont suivi cette formation.

• (1110)

À la page 10, vous voyez le pourcentage de tous les employés de la compagnie qui ont complété ce module. Pour les agents d'aéroport s'occupant des bagages, le pourcentage est de 95 %. Pour les agents d'aéroport, il est de 97 %, et presque 90 % de nos agents de bord ont complété ce module de sensibilisation.

À la page 11, il est question des communications. Nous avons aussi redoublé d'efforts à ce chapitre. En effet, on sait très bien que, malgré tout ce que nous faisons, il est parfois difficile de rejoindre nos employés car 85 % d'entre eux ne sont pas des employés de bureau. Il n'est pas toujours facile pour eux d'avoir accès à nos messages. Nous savons qu'il faut les répéter très souvent. Ce que vous voyez devant vous — et qui se trouve dans vos chemises — est un exemple. Il s'agit de notre magazine *Horizon*, un magazine mensuel que nous distribuons à tous nos employés, que ce soit en ligne ou sous forme de copies papier. À l'automne, il y a eu un article qui parlait précisément de nos obligations linguistiques. Nous l'avons publié pour nous assurer que nos employés sont au courant.

Passons à la page 12. Je voulais vous parler un peu de nos efforts de partenariat. Nous avons aussi renouvelé nos partenariats au sein des collectivités afin d'accroître nos bassins de candidats bilingues. Par exemple, nous avons tenu des stands au Collège Seneca à Toronto, à l'Université de Saint-Boniface et nous avons participé à la journée d'exploration d'emplois bilingues à Halifax au mois de novembre.

Passons à la page 13. Je voulais aussi souligner que nous sommes fiers d'être commanditaires de certains événements qui encouragent le bilinguisme comme les Rendez-vous de la Francophonie, par exemple. Vous voyez ici plusieurs autres exemples.

À la page 14, il y a encore d'autres exemples, que vous pourrez consulter à votre gré.

Passons à la page 15. J'aimerais vous faire part de certains chiffres. Vous verrez que plus de 50 % de nos employés qui sont en contact avec le public sont bilingues, et ce, à la grandeur du pays. Nous embauchons aussi une majorité de personnes bilingues dans l'ensemble du pays. Il n'y a qu'une seule exception, celle des Autochtones. La diversité et l'embauche des Autochtones sont importantes pour nous. Il y a donc des cas où nous embauchons des Autochtones anglophones qui parlent, bien sûr une langue amérindienne, mais qui ne parlent pas nécessairement le français ou une autre langue utilisée lors de nos nombreux itinéraires. Nous estimons toutefois qu'il vaut la peine de faire cette exception.

Passons à la page 16. J'aimerais vous montrer la progression du nombre d'employés bilingues dans le cadre de nos opérations de 2010 à aujourd'hui. Vous verrez que les taux ont augmenté de 50 % à 80 %, selon les opérations.

À la page 17, on peut voir la progression du nombre d'employés bilingues entre 2010 et 2017. Encore une fois, l'information est répartie par région ou par aéroport dans notre cas. Bien sûr, à Montréal, nous préconisons toujours que ce soit 100 %.

Passons à la page 18. Je voulais vous montrer brièvement que nos obligations linguistiques font partie de nos conventions collectives, comme il se doit. Vous voyez ici un extrait de la convention collective avec nos agents d'aéroport.

À la page 19, on trouve un extrait de la convention collective avec nos agents de bord. Il faut comprendre qu'il est important d'avoir le soutien des syndicats dans une industrie où l'ancienneté prime.

Passons à la page 20. Je voulais vous faire part de quelques mesures encore plus créatives que nous avons mises en place pour promouvoir le bilinguisme cet été et cet automne, depuis que nous nous sommes vus. Nous avons créé un réseau d'ambassadeurs. Ce sont des champions sur le terrain, des passionnés, qui agissent comme ambassadeurs de nos programmes. Ils nous aident à faire part de nos obligations et de nos programmes. Ils font même des audits informels sur le terrain de temps à autre.

À la page 21, on voit d'autres méthodes créatives. Cela fait déjà partie de notre culture, une culture de collaboration et d'encouragement. Nous avons des programmes d'incitatifs dédiés à la reconnaissance du bilinguisme. Par exemple, nous avons tenu un concours interne à l'automne et au début de l'hiver pour encourager nos employés à reconnaître leurs pairs qui font des efforts sur le plan du bilinguisme.

• (1115)

Je conclus en vous disant qu'Air Canada est fière d'être la compagnie la plus bilingue au Canada. Il est certain que nous avons des obligations et nous les prenons très au sérieux.

Depuis notre comparution en juin, nous avons vraiment doublé nos efforts de mobilisation, de reconnaissance de nos employés, de communication et d'embauche. Nous avons élaboré de nouveaux outils, par exemple des aide-mémoires. Nous avons amélioré nos outils, que vous pouvez consulter dans le dossier que nous vous avons remis.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup de votre présentation, madame.

Nous commençons immédiatement le tour de questions par vous, madame Boucher.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Côte-de-Beaupré—Île d'Orléans—Charlevoix, PCC): Bonjour.

Merci beaucoup d'être ici et de nous avoir donné ces explications.

À la page 15 du document que vous nous avez transmis, il y a des chiffres sur les effectifs bilingues qui me font un peu sursauter. Dans le tableau « Personnel en contact avec le public (3 mars 2017) », le chiffre à la rubrique « Service aux aéroports » est 36,46 %. Je trouve ce pourcentage assez bas. Qu'entend-on par « service aux aéroports »? S'agit-il de gens qui sont en contact fréquent avec la clientèle? Si c'est le cas, selon moi, 36,46 % en 2017, c'est inacceptable.

Pour les « Centres téléphoniques », le chiffre est de 65 % et pour le « Service en vol », de 49 %. Le chiffre de 36,46 % pour le service aux aéroports m'apparaît faible. J'aimerais que vous m'expliquiez ces chiffres plus en détail, s'il vous plaît. J'aimerais mieux comprendre.

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Merci.

En effet, il s'agit d'employés qui sont en contact avec les clients. J'aimerais vous dire que c'est un processus d'amélioration continue. Nous faisons tout ce que nous pouvons pour améliorer ces chiffres. Comme vous l'avez vu, de 2010 à 2016, les chiffres se sont améliorés de façon remarquable.

Il est sûr que nous continuons à travailler en vue d'améliorer le chiffre de 36 %. Je souligne que c'est quand même beaucoup plus que la moyenne nationale. Ce chiffre vaut pour tous nos aéroports partout au Canada, soit de l'Est à l'Ouest.

M. David Rheault: Madame Boucher, j'aimerais aussi répondre à votre question.

Nous faisons des efforts pour augmenter le pourcentage d'employés bilingues à la grandeur du pays, comme le font aussi plusieurs institutions gouvernementales.

Voici ce qui est difficile en ce qui concerne le service aux aéroports. Les centres d'appel, par exemple, sont situés principalement à Montréal et au Nouveau-Brunswick. C'est plus facile de recruter de la main-d'oeuvre bilingue dans ces régions. Quant aux agents de bord, nous faisons beaucoup de recrutement dans les régions francophones du pays et nous les affectons à des bases de l'Ouest. Du fait de leur fonction, c'est une catégorie d'employés qui sont très mobiles. Nous pouvons recruter à la grandeur du pays et affecter ces gens à nos bases de l'Ouest pour améliorer les chiffres en matière de bilinguisme.

Quant aux aéroports, il faut davantage recruter des gens dans les communautés. Nous avons conclu de nombreux partenariats pour augmenter ces chiffres. C'est aussi pour cela que nous avons conçu des outils. Ce n'est pas tout le monde qui est bilingue.

Je suis d'accord avec vous que, idéalement, tous les employés devraient être bilingues. Grâce aux outils, ils savent qu'ils peuvent consulter un collègue ou appeler quelqu'un au besoin. Malgré qu'ils

ne soient pas bilingues, nous les outillons pour qu'ils puissent rendre le service en français aux passagers qui le demandent.

De plus, nous déployons stratégiquement des employés bilingues sur les vols où il y a une plus grande concentration de passagers qui préfèrent le français. Nous essayons d'organiser les quarts de travail en fonction des réalités démographiques et des besoins de nos clients.

● (1120)

Mme Sylvie Boucher: Le chiffre de 36,46 % que je vois ici serait plus élevé si on parlait d'anglophones. Ce sont les francophones qui posent problème, car il n'est pas facile de trouver des gens qui parlent français dans l'Ouest.

M. David Rheault: C'est une bonne question. Je trouve parfois que c'est difficile à expliquer. Quand on parle de bilinguisme dans la présentation, il s'agit du français et de l'anglais. Plusieurs de nos employés sont bilingues, mais les langues qu'ils parlent sont l'anglais et le cantonais.

Mme Sylvie Boucher: D'accord.

M. David Rheault: Il peut s'agir aussi de l'anglais et du mandarin. Il reste qu'en général, la plupart des employés parlent l'anglais.

Mme Sylvie Boucher: C'est ce que je disais. Autrement dit, la proportion de 36,46 % représente les employés qui parlent le français et l'anglais.

M. David Rheault: Il s'agit de francophones qui parlent l'anglais ou d'anglophones qui parlent le français, qui connaissent la langue.

Mme Sylvie Boucher: Oui, mais entre vous et moi, 36,46 % en 2017, ce n'est pas beaucoup. Je vois que vous essayez très fort, mais trouver des gens à l'extérieur du Québec ou du Nouveau-Brunswick qui parlent le français...

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Il y a aussi la Nouvelle-Écosse.

Mme Sylvie Boucher: Oui, mais nous avons de la difficulté à les recruter.

Plus tôt, je suis allée voir quels étaient les pourcentages pour la Nouvelle-Écosse, notamment pour Halifax. J'ai consulté les tableaux où figurent des codes comme YYZ.

M. David Rheault: Cela fait partie de notre quotidien.

Mme Sylvie Boucher: Peut-être, mais j'ai pu constater que les pourcentages étaient très faibles.

M. David Rheault: J'en suis désolé.

Mme Sylvie Boucher: Là aussi, c'est très faible. J'ai oublié à quelle page cela se trouve.

M. David Rheault: C'est à la page 17.

Mme Sylvie Boucher: C'est très faible.

M. David Rheault: Le message que nous voulons livrer est que la situation s'améliore.

Mme Sylvie Boucher: Je suis d'accord, mais il n'empêche que trouver des gens bilingues demeure problématique.

M. David Rheault: Oui.

Il serait inexact de vous dire qu'il nous est facile d'engager des personnes bilingues dans certaines parties du pays.

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Oui. C'est un défi pour nous et ce l'est pour d'autres compagnies également.

M. David Rheault: Il reste que des efforts ont été faits. Par exemple, il y avait récemment six postes d'employés d'aéroports à pourvoir à St. John's, à Terre-Neuve. Nous avons déterminé qu'il fallait engager six personnes bilingues. Trouver six employés unilingues pour l'aéroport de St. John's nous aurait pris trois heures, mais dans ce cas, il nous a fallu deux jours. Nous avons mené des entrevues. Le Regroupement de développement économique et d'employabilité nous a aidés. Je crois que les employés sont de nouveaux arrivants. Ce sont des gens dont la première langue est le français et qui ont immigré à Terre-Neuve. De plus, ils sont fiers d'être à l'emploi du transporteur national. Cette expérience nous indique qu'il est possible de trouver des employés bilingues quand on fait des efforts pour y arriver.

M. Serge Corbeil (directeur, Relations gouvernementales, Région Ouest, Air Canada): Si vous le permettez, monsieur le président, j'aimerais ajouter quelque chose.

Je suis de Vancouver et je vis en Colombie-Britannique. Je suis impliqué dans les communautés francophones et acadienne. Je siège d'ailleurs au conseil d'administration de la Société de développement économique de la Colombie-Britannique. Tous les jours, nous constatons que, pour l'ensemble des employeurs — et non pas seulement pour Air Canada —, trouver de la main-d'oeuvre bilingue est un défi. Nous sommes en concurrence avec le gouvernement fédéral, notamment. Ce dernier, il faut l'admettre, fait probablement face aux mêmes défis.

Je peux vous assurer que la volonté existe, même chez les représentants du gouvernement fédéral avec qui je traite en tant que membre de la communauté francophone de la Colombie-Britannique. Le fait de recruter des gens fait parfois partie de la réalité sur le terrain. Nous avons établi un partenariat avec les collectivités francophones hors-Québec, notamment le RDEE et l'ACFA, en Alberta. Nous sommes confiants, étant donné que cela nous a déjà aidé, de façon probante, à recruter la main-d'oeuvre dont nous avions besoin.

M. David Rheault: J'aimerais ajouter une anecdote. Lorsque nous avons dû pourvoir le poste de directeur des relations gouvernementales pour la région de l'Ouest, nous avons fait un effort supplémentaire pour trouver un candidat bilingue. C'est ainsi que M. Corbeil s'est joint à nous, en octobre dernier. Son français n'est pas mal.

Le président: Merci, madame Boucher.

Nous allons maintenant nous tourner vers le Nouveau-Brunswick et céder la parole à M. René Arseneault.

M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.): Vive le Nouveau-Brunswick!

Quel beau bassin de recrutement constitue pour Air Canada cette province officiellement bilingue!

• (1125)

Mme Sylvie Boucher: Oui.

M. René Arseneault: Je vous remercie d'être parmi nous. J'apprécie le ton sur lequel les questions sont posées et les réponses fournies. Il est bien différent de celui qui régnait la dernière fois que nous avons rencontré les représentants d'Air Canada.

À la page 16 de votre présentation, dans le premier tableau, qui est intitulé « Centres téléphoniques », on voit que les effectifs ont presque doublé. Le président d'Air Canada ne semblait pas

s'inquiéter outre mesure du fait que la société ne respectait pas ses obligations linguistiques. Or le fait qu'on ait réussi à atteindre ce résultat nous démontre qu'il y avait du travail à faire et que la Loi sur les langues officielles n'était pas respectée.

Bravo. Si ce n'est pas la fin, c'est le début. Il reste beaucoup de travail à faire. Je vous félicite. On ne peut pas critiquer négativement une progression. C'est en effet une belle progression, voire un saut. J'aurais aimé voir la différence entre 2015 et 2016, mais ce n'est là qu'un commentaire.

Mes questions vont plutôt porter sur vos relations avec les syndicats affiliés à Air Canada de même qu'à Jazz. Je suis complètement ignorant à plusieurs égards. J'aimerais savoir comment fonctionnent vos relations en matière de droits linguistiques, comment votre syndicat perçoit la situation et quelle est la différence entre Jazz et Air Canada.

M. David Rheault: Pour ce qui est de nos syndicats, certains de leurs membres viendront témoigner à la suite de notre intervention.

Notre but ultime est d'assurer que les clients et les passagers bénéficient d'un service dans les deux langues officielles. Nous avons donc conçu un certain nombre d'outils, et, de concert avec les syndicats, nous travaillons à la mise en oeuvre de nos politiques linguistiques, à la prestation de séances de formation, à la mise au point de procédures et à la diffusion de celles-ci.

Je vous remercie d'ailleurs de votre commentaire sur les progrès réalisés par nos employés. Je dois vous dire que nous avons engagé beaucoup de personnel au Nouveau-Brunswick dans nos centres téléphoniques, ce qui a permis d'améliorer les statistiques à cet égard.

Puisque Jazz offre des services au nom d'Air Canada, son personnel doit bien évidemment offrir des services bilingues. Nous travaillons en étroite collaboration avec l'équipe de Jazz pour ce qui est de la formation à donner à leurs employés.

M. René Arseneault: Excusez-moi. Sur le plan juridique, Jazz est-elle également assujettie aux mêmes obligations linguistiques que celles auxquelles la société Air Canada doit satisfaire?

M. David Rheault: Jazz doit offrir les mêmes services dans les deux langues officielles, au même titre qu'Air Canada et comme s'il s'agissait de cette dernière.

M. René Arseneault: D'accord.

Air Canada et Jazz ont-elles des syndicats différents?

M. David Rheault: Les employés de Jazz ont leur syndicat et les employés d'Air Canada en ont un autre.

M. René Arseneault: Quel syndicat représente les employés de Jazz?

M. David Rheault: Je crois que c'est Unifor.

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Oui, c'est Unifor.

M. René Arseneault: Quel syndicat représente les employés d'Air Canada?

Mme Arielle Meloul-Wechsler: C'est le Syndicat canadien de la fonction publique, ou SCFP.

M. René Arseneault: C'est ce que je pensais.

Selon vous, les syndicats sont-ils réticents à se conformer aux exigences linguistiques? Soyez sincères, Air Canada sent-elle une réticence de la part de ses représentants syndicaux, ou de ceux de Jazz, à l'égard de l'obligation de respecter les droits linguistiques?

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Je ne peux pas parler pour Jazz puisque je ne négocie pas avec son syndicat, mais je peux dire que, pour ce qui est du nôtre, nous ne sentons pas de réticence. Comme vous l'avez vu dans l'organigramme, nous essayons de travailler de façon très étroite avec nos syndicats pour maintenir la communication.

M. David Rheault: Cela se passe généralement bien avec les employés et les syndicats quand le message est positif.

M. René Arseneault: D'accord.

Qui, dans l'organisation, négocie au nom de Jazz avec Unifor?

Mme Arielle Meloul-Wechsler: C'est l'équipe de direction de Jazz qui interagit avec son syndicat.

M. David Rheault: Cependant, c'est nous qui mettons au point les outils de formation et qui donnons des cours aux employés de Jazz. Nous aidons ainsi Jazz dans la mise en oeuvre de la prestation de services bilingues parce que les passagers qui voyagent avec Jazz ont également une relation avec Air Canada. Il s'agit d'un véritable travail d'équipe.

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Pour répondre à votre question visant à savoir si la relation est difficile avec les syndicats, je vous dirais qu'elle ne l'est pas. Il est certain que les syndicats ont pour principe de tenir compte de l'ancienneté, mais, pour nous conformer à nos obligations linguistiques, nous devons parfois passer outre le critère d'ancienneté et proposer un agent bilingue.

M. René Arseneault: Cela m'amène à ma prochaine question.

Comment pouvez-vous arriver à expliquer à vos syndicats, que ce soit Unifor ou le SCFP, qu'une obligation juridique supplante les traditions de fonctionnement suivant le principe de l'ancienneté? Qui avise les syndicats? Qu'est-ce que vous leur répondez? Comment vous répondent-ils?

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Il s'agit d'une obligation juridique que nous devons respecter, laquelle est d'ailleurs énoncée dans les conventions collectives, comme je vous l'ai mentionné dans ma présentation. Les syndicats comprennent très bien cette obligation et l'acceptent.

• (1130)

M. David Rheault: Je me permets d'ajouter que le système d'affectation prévoit que les agents de bord doivent « bidder »; j'ai seulement le mot en anglais en tête.

M. René Arseneault: Soumettre.

M. David Rheault: Je cherche un autre mot en français.

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Soumissionner?

M. David Rheault: Oui, merci.

Les agents de bord doivent demander des blocs d'heures, et le système le leur accorde en fonction de l'ancienneté. Toutefois, le système comporte également des critères liés aux exigences en matière de bilinguisme. Par exemple, un agent de bord bilingue verra sa demande traitée de façon prioritaire, jusqu'à ce qu'un certain seuil soit atteint quant au nombre d'employés par avion. Ce seuil peut être déterminé en fonction de la taille de l'avion: sur les six agents de bord que devrait compter un avion donné, deux devront être bilingues. Vous trouverez les chiffres exacts dans la présentation.

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Cela dépend de la taille de l'avion.

M. David Rheault: Les exigences dépendent effectivement de la taille de l'avion, du vol, et ainsi de suite. Dans le cas de Montréal, il y a évidemment un plus grand nombre de vols.

Nous avons mis en place ce système d'affectation dans le but précis de respecter nos obligations juridiques, et cela s'est fait avec l'accord des syndicats. Sans un tel système, il serait impossible d'y arriver. Il y a un système qui s'occupe de l'affectation chez nous et un autre chez Jazz.

M. René Arseneault: Est-ce que j'ai encore du temps, monsieur le président?

Le président: Non, c'est terminé.

La lumière se rallume, ce qui indique un vote à la Chambre.

Je dois demander votre autorisation, membres du Comité, pour pouvoir continuer quelques minutes encore. Nous verrons si la cloche continue de sonner.

Pouvons-nous continuer pendant une dizaine de minutes?

Une voix: Continuons durant 15 minutes.

Le président: Ce sont des situations que nous ne contrôlons pas.

Mme Linda Lapointe (Rivière-des-Mille-Îles, Lib.): Monsieur le président, si nous poursuivons la séance durant 10 minutes, nous allons partager le temps de parole en deux.

M. François Choquette (Drummond, NPD): Bien sûr. Je vais utiliser le temps dont je dispose, et nous verrons par la suite.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Ah, ah! Vous allez utiliser votre temps de parole tandis que nous...

M. François Choquette: Nous allons partager le temps disponible. Il n'y a pas de problème.

Le président: Avons-nous le consentement unanime afin de pouvoir continuer la discussion?

Des voix: Oui.

Le président: Je vais essayer de raccourcir le temps de parole de chacun de façon que tout le monde puisse s'exprimer.

Vous avez donc la parole pour trois minutes, monsieur Choquette.

M. François Choquette: Vous savez que de mauvaises nouvelles circulent concernant les services en français dans les aéroports, pas nécessairement dans le cas d'Air Canada, mais au sujet des agents de contrôle de sécurité, ce qui a fait l'objet d'un rapport de la commissaire aux langues officielles.

Des projets de loi ont été proposés — vous en avez probablement pris connaissance — soit C-47, C-29, C-36, C-17. Ce sont des projets de loi qui visaient à clarifier les obligations d'Air Canada. Il y a eu des modifications à la façon de fonctionner dans le domaine du transport.

Pourriez-vous me dire ce que vous pensez de l'adoption éventuelle d'une loi? À quatre reprises, en 2005, 2007, 2008, 2011, il y a eu des tentatives en vue de clarifier vos obligations. Qu'aviez-vous mentionné à cet égard, lorsqu'on vous a consultés?

M. David Rheault: J'aborderai deux éléments: premièrement, le rapport qui a été déposé par la commissaire concernant la situation dans les aéroports, qui touche spécifiquement l'ACSTA; deuxièmement, les mesures législatives qui ont été proposées par le passé.

Au sujet du rapport déposé cette semaine, nous ne commenterons pas la situation des autres intervenants. Par contre, nous constatons le défi des institutions fédérales à recruter du personnel bilingue partout au pays. Nous partageons d'ailleurs ce défi. Je crois donc que cela démontre bien que la situation requiert des efforts.

En ce qui a trait aux mesures appropriées pour aider les institutions fédérales à embaucher davantage d'employés bilingues et à avoir une force ouvrière plus bilingue, nous ne pensons pas que la réponse doit être d'adopter une loi. La réponse est d'investir dans les programmes de langues officielles, dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Par exemple, des mesures ont été annoncées, hier, dans le budget, à ce chapitre. Il ne s'agit pas d'envisager une solution législative, mais, comme pays bilingue, de considérer l'enjeu, de relever le défi d'agrandir le bassin d'employés bilingues. Il y a la cause et il y a les effets. La conséquence sera que les institutions fédérales, Air Canada, le gouvernement et les autres, auront une plus grande force ouvrière bilingue. De cette façon, toutes les organisations vont améliorer leurs statistiques.

• (1135)

M. François Choquette: Avez-vous investi plus d'argent dans la formation depuis notre dernière rencontre?

M. David Rheault: En 2016, nous avons augmenté de 22 % nos heures de formation linguistique.

Le président: Monsieur Samson, vous avez la parole pour deux minutes.

Ensuite, j'aimerais faire un commentaire.

M. Darrell Samson: À la suite de ce que disait mon collègue du Nouveau-Brunswick, vos sous-traitants ont une responsabilité, tout comme vous. En fait, j'ai plusieurs problèmes à soulever.

Je vais vous lire une lettre envoyée aux employés de Jazz, dont j'ai reçu copie. D'abord, cette lettre est rédigée en anglais, ce qui pose problème pour les francophones.

Par ailleurs, dans une version française, le message dit ceci: « Air Canada a avisé le SABC [qui est le syndicat] qu'à compter du 1^{er} mars 2017, elle devra rétablir les niveaux de services bilingues en vigueur en 2006 ».

Quelqu'un est donc en train d'admettre que les services ont diminué clairement, et qu'il faut rétablir les services qu'on offrait auparavant.

Le message continue ainsi: « Cela est attribuable à des plaintes formulées [...] » et « Par conséquent, vous remarquerez une augmentation des routes [...] » puis « Le syndicat discute avec la compagnie des répercussions [...] ».

Le sous-traitant admet donc que les services offerts sont moindres que ceux qui existaient en 2006, et qu'il va falloir revenir aux niveaux de 2006. Selon moi, il est très évident qu'il y a un manquement, et que vos négociations vont permettre d'atteindre votre objectif.

M. David Rheault: Pour répondre à votre question, je veux vous décrire le contexte dans lequel cette lettre a été envoyée aux employés de Jazz. Un exercice de révision des routes à demande importante a été fait en vertu de la réglementation. Dans le cadre de cet exercice, mené en 2015, nous avons constaté qu'il y a certaines routes qui ne répondaient plus aux 5 % d'usagers requis par la loi pour obliger un transporteur à offrir des services en français.

M. Darrell Samson: D'accord.

M. David Rheault: En novembre 2016, le gouvernement a annoncé un moratoire. Il a donc demandé de maintenir ces routes.

Ainsi, quand les évaluations ont été publiées, Jazz a revu son système d'affectation et, quand le gouvernement a dit que la compagnie ne pouvait plus procéder ainsi, cette dernière a informé les employés que ces routes étaient maintenues.

À présent, ce que cela veut dire, c'est que nous offrons maintenant un service bilingue sur des routes qui n'ont pas les 5 % d'usagers requis par le règlement. Si vous vous posez la question à savoir s'il y avait moins de service bilingue auparavant, la réponse est non, le service était simplement déployé différemment. Les agents de bord bilingues ont toujours été à notre emploi. Nous avons continué à en former.

M. Darrell Samson: Mais, monsieur, juste...

Le président: Un instant, s'il vous plaît.

M. Darrell Samson: Le syndicat a dit à l'employé qu'il y avait un aspect négatif.

M. René Arseneault: Il a parlé d'impact négatif.

M. Darrell Samson: Un impact négatif, cela est inacceptable.

Le président: Je voudrais peut-être recevoir, dans un deuxième temps, les commentaires de M. Rheault relativement à ce que vous venez de mentionner.

Pour le moment, nous allons devoir suspendre la séance, mais j'ai besoin d'abord du consentement unanime des membres pour que nous puissions aller voter.

Normalement, le vote va prendre 20 minutes. Vers 12 h 20, il sera terminé. Nous pourrions reprendre la séance à 12 h 30, en entendant de nouveau les représentants d'Air Canada pendant une demi-heure. Nous passerions ensuite au syndicat durant une autre demi-heure et terminerions à 13 h 30.

Mme Linda Lapointe: C'est beau.

Mme Sylvie Boucher: Il n'y a pas de problème.

Le président: Nous allons donc suspendre la séance pour aller voter.

Nous invitons les témoins à rester ici.

Merci. La séance est suspendue.

• (1135)

(Pause)

• (1230)

Le président: Nous reprenons la séance.

Monsieur Arseneault, vous avez la parole.

M. René Arseneault: Merci, monsieur le président.

Je vais reprendre là où en était mon collègue acadien, Darrell Samson.

Avant d'aller voter, nous avons pris connaissance d'une lettre écrite par le représentant syndical des employés de Jazz. La dernière phrase de la correspondance que vous avez devant vous est extrêmement forte, je dirais même humiliante pour un francophone, et je cite:

[Traduction]

Le syndicat discute avec la compagnie des répercussions de ces mesures sur ses membres et des exigences requises en matière de formation linguistique pour atténuer les effets négatifs.

[Français]

On dit cela après avoir fait allusion à l'obligation de se conformer à la Loi sur les langues officielles et à l'utilisation du français par la compagnie.

C'est humiliant, il n'y a pas d'autre façon de voir cela. Quand un représentant syndical écrit une lettre à ses membres pour leur dire que le fait de se conformer à une obligation linguistique crée un impact négatif et que le syndicat doit discuter avec Air Canada pour voir comment on va minimiser cet impact, il y a de quoi trouver cela un peu bizarre.

Premièrement, avez-vous eu connaissance de cette correspondance? Deuxièmement, de quel impact négatif parle-t-on? Troisièmement, comment se sont déroulées les négociations et qui y prenait part au nom d'Air Canada?

M. David Rheault: Monsieur Arseneault, je vais répondre à votre question.

Je vais lire la lettre devant vous. On parle d'« atténuer les effets négatifs »; c'est ainsi que la lettre est rédigée en français. Il faut lire la lettre dans son ensemble. Évidemment, je ne peux pas dire quelle était l'intention des gens qui l'ont écrite, car elle vient du syndicat. Ce que je peux dire par contre, c'est que, d'un point de vue syndical, quand on affecte des employés bilingues à des routes, on passe outre à l'ancienneté. Pour certains membres, cela peut être vu comme négatif. N'ayant pas les qualifications pour être affectés à une route bilingue, ils ne peuvent pas faire ce vol.

La lettre dit qu'on va travailler ensemble pour atténuer l'impact de cela, c'est-à-dire en donnant plus de formation aux gens pour les mettre à niveau et leur permettre de travailler sur ces vols. Nous ne laissons pas nos employés et le syndicat seuls là-dedans. Nous allons travailler avec eux pour qu'ils suivent une formation appropriée.

On parle d'atténuer les effets négatifs. Pour les gens qui ne parlent pas une deuxième langue, c'est sûr que c'est plus difficile de ne pas pouvoir faire certaines routes. C'est de la façon que ces gens perçoivent cela. Nous travaillons avec tout le monde pour améliorer la prestation de services bilingues. C'était votre première question.

En deuxième lieu, vous avez demandé si nous avons pris part aux négociations. Quand nous rendons des routes bilingues, c'est pour nous conformer aux règlements et à la loi. Nous ne négocions pas cela.

M. René Arseneault: D'accord.

M. David Rheault: Nous disons au syndicat qu'il faut que ces routes offrent un service en français parce qu'il y a une demande pour un tel service. Ce n'est pas une négociation, c'est quelque chose que nous demandons.

M. René Arseneault: Je reviens un peu en arrière, monsieur Rheault.

Étiez-vous au courant que cette missive avait été envoyée aux employés de Jazz?

M. David Rheault: Non.

M. René Arseneault: D'accord.

La version anglaise est la version originale. Je vous prierais de lire la version anglaise. La traduction française est assez douce, mais si j'étais un francophone qui travaillait pour Jazz, la version anglaise...

M. Paul Lefebvre: Qui a fait la version française?

M. Darrell Samson: Nous l'avons envoyée au Bureau de la traduction pour qu'elle soit traduite en français.

M. René Arseneault: Y a-t-il moyen de le savoir?

M. Paul Lefebvre: C'est important.

M. René Arseneault: Ce que vous avez en main, c'est la version originale anglaise. La traduction au verso a été faite par le Bureau de la traduction. Ici, nous devons toujours présenter les documents dans les deux langues officielles. Celle qui a été envoyée est la version anglaise.

Est-il possible de nous dire qui a signé cette lettre du syndicat et qui l'a reçue chez Jazz? Est-ce possible de nous envoyer cette information?

M. David Rheault: Nous allons vérifier si c'est possible.

M. René Arseneault: D'accord. Vous pouvez envoyer l'information à Mme la greffière.

Deuxièmement, qui a répondu au nom de Jazz ou d'Air Canada? Au bout du compte, j'imagine que ce sont les mêmes personnes qui s'occupent de cela, à moins que vous ne m'indiquiez le contraire.

M. David Rheault: C'est Jazz qui...

M. René Arseneault: D'accord.

•(1235)

M. David Rheault: Ce n'est pas le même monde. C'est Jazz qui traite avec son syndicat.

M. René Arseneault: Chez Jazz, qui s'est occupé de répondre à cette lettre? Le syndicat indique qu'il va devoir rencontrer la compagnie pour atténuer l'impact négatif qu'il y a de se conformer à la Loi sur les langues officielles.

Mme Arielle Meloul-Wechsler: Nous allons vérifier cela.

M. David Rheault: Oui.

M. René Arseneault: D'accord. C'est parfait.

Par ailleurs, je ne peux pas vous poser une question qui concerne le syndicat. Je comprends cela.

À votre connaissance, une lettre a-t-elle aussi été envoyée à Jazz, en français?

M. David Rheault: Nous allons vérifier cela.

M. René Arseneault: D'accord.

Monsieur Samson, voulez-vous continuer?

Je vous ai remplacé parce que vous étiez parti.

M. Darrell Samson: Merci beaucoup.

M. Serge Corbeil: Est-ce que je pourrais vous demander une précision?

Quand vous demandez si une lettre en français a été envoyée, parlez-vous d'une lettre du syndicat?

M. René Arseneault: Je parle de la même lettre.

M. Serge Corbeil: Vous voulez donc savoir si la personne qui a rédigé la lettre a également produit une version française de ladite lettre.

M. René Arseneault: Oui.

Monsieur Samson, je vous cède la parole.

M. Darrell Samson: J'aimerais clarifier un point concernant la version anglaise, qui est la version officielle.

[Traduction]

C'est écrit: « Air Canada devra rétablir les niveaux de services bilingues. »

[Français]

Qu'est-ce qui a mené à cela?

M. David Rheault: Comme ce n'est pas nous qui avons écrit la lettre, ce que je vais vous dire correspond évidemment à ce que j'en comprends.

Je peux vous dire cependant qu'il s'agit du moratoire gouvernemental concernant la révision de l'erreur faisant en sorte que certains bureaux ou trajets, en ce qui concerne Air Canada, n'atteignent plus le taux de demande nécessaire pour être désignés bilingue, soit 5 %. Le gouvernement a décrété un moratoire. Il faut donc que ces trajets cadrent de nouveau avec la demande. C'est ce que je comprends, mais encore là, je dois vérifier ce qu'il en est.

M. Darrell Samson: C'est une bonne interprétation. Je ne suis pas certain que le moratoire ait été décrété le 8 février. Autrement, cela signifierait que ce message a été livré très rapidement et qu'on a été très efficace.

Quand a-t-on annoncé le moratoire?

Mme Sylvie Boucher: C'était en novembre.

M. Darrell Samson: En novembre? C'est possible.

La question est de savoir quels outils de mesure sont en vigueur pour assurer que les transporteurs relevant de vous respectent la Loi sur les langues officielles et s'assurent que leurs services se mesurent au moins aux vôtres.

M. David Rheault: Ce sont nos passagers. En effet, les passagers ayant recours à un transporteur régional qui effectue des vols au nom d'Air Canada sont des passagers d'Air Canada.

M. Darrell Samson: D'accord.

M. David Rheault: Nous disposons de mécanismes. Par exemple, une plainte qui provient d'un transporteur régional est gérée par Air Canada. Nous discutons avec le transporteur régional et nous déterminons quelle est la situation.

M. Darrell Samson: D'accord, merci. Je vais maintenant aborder la question des plaintes. Ce sujet m'intéresse.

Pourriez-vous m'indiquer quel pourcentage représentent les plaintes liées à Air Canada, d'une part, et celles liées à Jazz, d'autre part?

M. David Rheault: Je n'ai pas ces données sous la main, mais je souligne qu'à Air Canada, nous transportons beaucoup plus de passagers, étant donné que nous possédons de plus gros avions. Comme notre niveau d'activité est beaucoup plus élevé, le nombre de plaintes que nous recevons, en nombres absolus, pourrait être plus élevé. Par exemple, un avion d'Air Canada peut contenir jusqu'à 450 passagers alors que les plus gros appareils de Jazz en contiennent 50.

M. Darrell Samson: Vous pourriez peut-être nous donner un exemple.

Pourriez-vous nous faire parvenir ces données?

M. David Rheault: Oui, nous allons effectuer les vérifications nécessaires et faire le suivi.

M. Darrell Samson: Le tableau dont mon collègue a parlé démontre une augmentation intéressante. Toutefois, mon inquiétude est que, de 2010 à 2013, il y a eu très peu d'augmentation. Je suis heureux des résultats actuels. Il est évident que quelque chose devait se passer. En effet, il y a vraiment eu des lacunes entre 2010 et 2013. L'écart entre 2010 et 2013 et celui de 2013 à aujourd'hui est énorme. Je vous en félicite, tout en me disant que quelque chose devait être fait.

J'aimerais savoir ce qui a donné lieu à une telle amélioration. Je parle ici des actions que vous avez entreprises.

Le président: Monsieur Samson, je vais devoir céder la parole à M. Généreux si je veux respecter le temps de parole alloué à chacun. Le témoin pourrait peut-être répondre à votre question à un autre moment.

Monsieur Généreux, vous avez la parole.

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

Je remercie également les témoins d'être parmi nous. J'aime bien que l'ensemble des témoins puissent s'exprimer quand ils viennent nous rencontrer.

Madame Dugas, vous n'avez pas eu l'occasion de le faire jusqu'à maintenant.

À quel endroit votre nom se trouve-t-il?

J'ai des questions à poser et je veux m'assurer de les destiner à la bonne personne.

• (1240)

Mme Chantal Dugas (chef de service générale, Affaires linguistiques et Diversité, Air Canada): Il se trouve à la troisième ligne.

M. Bernard Généreux: Votre titre est donc « chef de service générale, Affaires linguistiques et Diversité ».

Mme Chantal Dugas: En effet.

M. Bernard Généreux: Vous avez un plan d'action linguistique pour 2015-2017. Il est donc en cours présentement. Je serais porté à dire, à la blague, que la visite du président a eu un impact. Je pense qu'à l'époque, beaucoup de mesures étaient déjà en vigueur ou en voie de l'être.

J'ai l'impression qu'il vous a peut-être fait le message de vous assurer qu'il ne sera jamais obligé de revenir au Comité permanent des langues officielles, parce qu'il n'a pas aimé son passage la dernière fois.

Je dois vous féliciter, comme M. Arseneault l'a fait, pour tout ce qui a été mis en place dans les derniers mois, depuis la dernière comparution. De toute évidence, on voit une différence, surtout dans ces tableaux, qui sont révélateurs.

Il y a un plan d'action pour 2015-2017, mais y en a-t-il déjà un autre en préparation?

Mme Chantal Dugas: Nous n'avons pas commencé le travail de rédaction du plan, mais je dirais que c'est un processus continu. Comme vous l'avez dit, nous avons mis en place certaines choses. Nous pouvons aussi mesurer ce qui semble fonctionner mieux et ce qui fonctionne moins bien. Cela nous indique où nous devons consacrer davantage d'efforts.

Au fur et à mesure que l'année passe, nous prenons note de tout cela pour être en mesure, à la fin de l'année, d'avoir un plan mis à jour en fonction des nouvelles réalités et des progrès réalisés.

M. Bernard Généreux: Habituellement, vos plans sont-ils pour deux ans? Est-ce ainsi que vous fonctionnez habituellement?

M. David Rheault: Ils sont pour trois ans.

Mme Chantal Dugas: La norme, c'est trois ans.

M. Bernard Généreux: Est-ce que vous avez des outils pour comparer les plans de 2013-2015 et de 2015-2017? D'un plan à l'autre, êtes-vous en mesure de faire des comparaisons?

Il y a quelques chiffres à l'intérieur de cela, mais imaginons que les employés suivent une formation continue. Je pense que vous avez des plans de formation continue.

S'ils atteignent avec le temps un niveau de bilinguisme encore plus élevé, cela permet-il à ces gens d'avoir accès à des postes supérieurs ou à d'autres types de postes?

Mme Chantal Dugas: Il est certain que si un agent de bord ou même un agent à l'aéroport devient bilingue et se qualifie, cela lui permettra d'avoir certains quarts de travail qu'il n'aurait pas eu s'il n'avait pas été bilingue.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Les cours que suivent les employés sont-ils payés par la compagnie ou doivent-ils les suivre à leurs frais?

Mme Chantal Dugas: Cela varie selon les groupes d'employés. Certains employés suivent une formation pendant les heures de travail, de sorte qu'ils sont rémunérés. D'autres suivent des cours en dehors de leurs heures de travail. Après avoir accumulé un certain nombre d'heures de formation, ils reçoivent une somme d'argent. Cela varie d'un groupe à l'autre.

M. Bernard Généreux: Qu'est-ce qui fait que vous avez des groupes différents?

Mme Chantal Dugas: Ce sont les ententes qui sont négociées.

M. Bernard Généreux: Avec les syndicats?

Mme Chantal Dugas: Oui, c'est cela.

M. Bernard Généreux: Comment qualifieriez-vous les ententes patronales-syndicales actuelles? Si je ne m'abuse, la dernière fois, vous avez dit qu'une entente venait d'être signée.

Mme Chantal Dugas: Oui. Nous avons signé une entente avec le syndicat qui représente les agents aux aéroports pour uniformiser l'offre, ou plutôt pour faire en sorte que dans tous les aéroports à travers le pays, en fonction du nombre d'agents qui ont besoin de suivre de la formation, il y ait un minimum d'heures offertes, et pour déterminer qui devrait avoir la priorité lorsque les gens veulent suivre une formation.

M. Bernard Généreux: Merci.

Monsieur Rheault, lors de votre dernier passage où vous accompagniez le président, on avait trouvé que le ton de la rencontre était un peu...

Mme Sylvie Boucher: Agressif?

M. Bernard Généreux: J'essaie de trouver le bon mot en étant respectueux. Quoi qu'il en soit, le ton était différent de celui auquel on aurait pu s'attendre. De toute évidence, aujourd'hui, le ton est totalement différent.

Avez-vous observé que le Comité était sérieux dans sa volonté de faire appliquer l'ensemble des règles auxquelles la société est soumise en vertu de la Loi sur les langues officielles?

M. David Rheault: Nous n'avons jamais remis en doute le sérieux du Comité quant à ses intentions de faire appliquer la Loi et de promouvoir le bilinguisme au pays. Nous nous sommes dit que le Comité apprécierait, lors d'une prochaine comparution, que nous lui soumettions une liste des efforts que nous avons faits et des outils que nous avons.

Aujourd'hui, notre présentation est axée davantage sur le contenu, afin d'informer le Comité des efforts que nous faisons. Je suis content d'apprendre que notre présentation a intéressé le Comité.

• (1245)

M. Bernard Généreux: Est-ce que j'ai encore du temps, monsieur le président?

Le président: Votre période de temps est écoulée, monsieur Généreux.

Je cède maintenant la parole à Mme Lapointe.

Mme Linda Lapointe: Je vous remercie beaucoup d'être avec nous. Je suis heureuse de votre présence, qui fait suite à notre rencontre du mois de juin dernier.

Dans le Plan d'action linguistique 2015-2017, il est indiqué que vous faites des efforts pour rehausser la politique relative à la langue de travail dans les régions bilingues. Qu'entendez-vous par « rehausser »? Êtes-vous capable d'effectuer des mesures, en fonction des tableaux que nous regardions un peu plus tôt? Comment prenez-vous ces mesures?

Je vous demanderais de répondre rapidement parce que j'ai plusieurs questions.

Mme Chantal Dugas: En fait, nous augmentons le niveau de communication. Par exemple, avec le réseau des ambassadeurs, nous avons immédiatement la réaction des gens sur le terrain.

Mme Linda Lapointe: Comment mesurez-vous vos succès?

Mme Chantal Dugas: Nous les mesurons à différents niveaux. Nous avons une équipe sur le terrain qui va prendre des mesures. Ses membres vont prendre des échantillons pour voir si [difficultés techniques] offre active, si des agents le font, mais également...

Mme Linda Lapointe: Vous avez dit un peu plus tôt que des champions procédaient à des audits. C'est un peu ce que vous dites?

Mme Chantal Dugas: C'est exact.

Mme Linda Lapointe: Au gouvernement, quand vient le temps de postuler à un poste, des tests de compétences linguistiques sont administrés. Votre personnel, en général, est-il soumis à un test pour connaître son niveau de bilinguisme?

Mme Chantal Dugas: Oui.

Mme Linda Lapointe: Vous dites qu'ils ont fait des tests.

Mme Chantal Dugas: Oui.

Mme Linda Lapointe: Vous mesurez donc le niveau de bilinguisme des gens, n'est-ce pas?

Mme Chantal Dugas: C'est exact.

Mme Linda Lapointe: C'est parfait.

Un peu plus tôt, vous avez parlé de ce grand Canada qui est le nôtre, mais vous avez dit que, compte tenu de sa grande diversité, il était parfois difficile de trouver du personnel bilingue.

Pourriez-vous faire une suggestion au gouvernement sur la façon de faire pour vous aider à trouver des gens qui ont les compétences linguistiques que vous souhaitez trouver?

Mme Chantal Dugas: En fait, la réponse est l'éducation et la formation. Il faut initier les élèves au français et à l'anglais dès le jeune âge, et permettre aux jeunes de continuer à parler les deux langues. Cela fait partie également des efforts que nous faisons auprès de la communauté. Il faut faire valoir l'importance d'être bilingue et de la valeur ajoutée que cela représente.

M. David Rheault: Nous avons participé à la consultation avec des groupes sur les langues officielles qui s'est tenue ici à Ottawa au mois de décembre. Il y avait des forums de discussion que j'ai trouvés très intéressants.

J'ai remarqué que souvent les gens sont impliqués dans les domaines de la formation et de l'éducation. Les gens faisaient part au gouvernement de leurs préoccupations pour qu'il y ait davantage de ressources. Personnellement, je suis intervenu et j'ai mentionné que je comprenais ce qu'ils disaient et que je les appuyais parce que nous étions au bout de la chaîne.

Mme Linda Lapointe: Ce sont des interventions directes sur le terrain qui vont faire en sorte que, lorsque vous irez à Terre-Neuve-et-Labrador, vous ne passerez pas deux jours à chercher quatre personnes.

M. David Rheault: Exactement.

Nous sommes en aval du processus. Cependant, il y a un travail à faire en amont. Quand je dis « nous », cela inclut les institutions fédérales aussi.

Mme Linda Lapointe: Par exemple, on veut que vous trouviez du personnel bilingue, peu importe où vous vous trouvez. Le gouvernement peut vous aider comme cela.

Je vous amène ailleurs. J'ai entendu dire qu'un jeune a été embauché chez Jazz, à l'aéroport de Québec. Vous savez que Québec est une ville plutôt unilingue francophone.

Mme Sylvie Boucher: C'est ce qu'on dit.

Mme Linda Lapointe: J'ai déjà siégé à l'Assemblée nationale et c'est ce qu'on dit.

On l'a donc envoyé suivre une formation à Toronto, en anglais seulement, complètement en anglais.

Comment réagissez-vous à cela?

M. David Rheault: Il faudrait vérifier cette information.

Mme Linda Lapointe: On parle de Jazz.

Mme Chantal Dugas: Chez Air Canada, nos agents peuvent recevoir une formation dans la langue de leur choix. Je ne sais pas pourquoi une personne de Québec serait envoyée à Toronto. Il faudrait vérifier cela avec Jazz.

• (1250)

M. David Rheault: Savez-vous quand a eu lieu cette formation?

Le président: Vous pourriez vérifier cette information.

Mme Linda Lapointe: Je vais vous faire parvenir les dates.

M. David Rheault: S'il s'agit d'un employé de l'aéroport, nous allons vérifier et nous allons faire un suivi de ce cas.

Mme Linda Lapointe: Je pense qu'il s'agit d'un agent de bord.

Lorsque vous communiquez avec votre personnel, qu'il s'agisse de cadres supérieurs ou d'agents de bord, le faites-vous toujours dans les deux langues? Ainsi, si vous envoyez un courriel à votre collègue, le rédigez-vous dans les deux langues?

Mme Chantal Dugas: Si c'est un message envoyé à une seule personne, habituellement, nous l'envoyons dans la langue de son choix.

Mme Linda Lapointe: D'accord.

Mme Chantal Dugas: S'il s'agit d'un message destiné à un groupe de personnes, il est alors dans les deux langues officielles.

Mme Linda Lapointe: C'est une bonne réponse et elle fait mon affaire. Ce qui m'importe, c'est le mesurable.

En regardant vos tableaux, j'ai été surprise de voir que vos employés de Montréal n'avaient pas tous passé des tests de compétences linguistiques.

M. David Rheault: En fait, je vais...

Mme Linda Lapointe: Pour comprendre un de vos tableaux, il faut être un expert dans les aéroports pour connaître les provenances.

Mme Arielle Meloul-Wechsler: À la page 17...

M. David Rheault: Non, c'est cet autre tableau. Je vais répondre à la question.

Mme Linda Lapointe: Il fallait quand même être bon. À part YUL, je ne connais pas les autres par coeur.

M. David Rheault: Je veux juste faire un commentaire.

Mme Linda Lapointe: Le pourcentage des agents de bord qui ont complété le module de sensibilisation est de 87 %. Je trouve que Montréal aurait pu faire meilleure figure.

M. David Rheault: C'est à la page 10. Je ne veux pas extrapoler. Nous voulons vraiment que tous les employés passent ces tests. À Montréal, tous les employés sont bilingues.

Mme Linda Lapointe: D'accord, mais cela n'empêche pas quelqu'un d'améliorer son niveau de français et d'anglais.

M. David Rheault: Tout à fait, mais le module de sensibilisation est une initiation au service dans les deux langues officielles. Évidemment, la valeur ajoutée est moins évidente pour les employés bilingues que pour les employés unilingues.

Mme Linda Lapointe: S'ils se sont tous qualifiés, s'ils savent qu'ils sont dans la catégorie A, B, C ou E pour exempté...

M. David Rheault: C'est pour cela que je dis que l'objectif est que tout le monde fasse les tests. Le pourcentage est de 87 % et l'objectif est de se rendre à 100 %.

Mme Linda Lapointe: Vous savez, on peut tous s'améliorer.

Mme Chantal Dugas: Nous continuons à le faire.

Mme Linda Lapointe: Merci.

Le président: Monsieur Choquette, la parole est à vous.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Je vous l'ai dit tout à l'heure hors micro, mais je le rappelle maintenant aux témoins pour que tous mes collègues soient au courant. Est-il possible d'obtenir les chiffres ou les pourcentages sur les investissements dans la formation linguistique et sur votre quête d'employés bilingues au sein des communautés de langue officielle et de les faire parvenir au Comité? Ainsi, tous mes collègues pourraient en bénéficier.

Mme Chantal Dugas: Oui.

M. François Choquette: J'aimerais revenir sur ce qu'a mentionné Mme Lapointe et qui me semble important également.

Il y a quelques minutes, on parlait des problèmes liés aux services en français de l'Agence canadienne de la sécurité du transport aérien. Par exemple, le commissaire des...

Mme Sylvie Boucher: ... des langues officielles.

M. François Choquette: ... a fait un rapport mardi matin, si ma mémoire est bonne.

Mme Sylvie Boucher: C'est cela.

M. François Choquette: C'est sorti dans les médias lundi. Il semble y avoir une difficulté de recruter des gens capables d'offrir des services en français. Ce que vous avez dit est très important: qu'est-ce que le gouvernement fédéral peut faire pour améliorer cette situation?

Nous sommes des députés fédéraux et nous savons que vous avez des obligations à respecter. Le dernier rapport que vous nous avez présenté est très intéressant et pertinent, mais concrètement, comment le gouvernement fédéral peut-il vous aider à respecter vos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles? Avez-vous quelques idées sur la façon que le gouvernement peut investir pour soutenir vos efforts de formation? On parle de soutenir les communautés de langue officielle et de soutenir la formation. Pouvez-vous faire des commentaires à ce sujet?

M. David Rheault: Comme vous l'avez vu dans la présentation, quand nous recrutons, nous faisons toujours beaucoup d'efforts pour rejoindre les organismes dans les communautés, afin qu'ils nous aident à recruter du personnel. Le gouvernement pourrait dresser une espèce de liste par région de main-d'oeuvre bilingue qualifiée qui est à la recherche d'un emploi. Grâce à cette liste, une entreprise comme la nôtre pourrait contacter ces gens de façon proactive, les informer qu'il y a des emplois disponibles à Air Canada et leur demander d'envoyer leur CV.

Ce n'est pas grand-chose, mais un tel outil consolidé ou une sorte de guichet unique nous fournirait une liste de ces gens. Si cela nous permettait de recruter 10 personnes, ce serait 10 de plus.

• (1255)

M. Serge Corbeil: Je vais intervenir rapidement.

Je vis dans une communauté francophone et j'ai fait face à cela. Je travaille avec plusieurs organismes qui sont devant le même défi. Nos employés bilingues viennent souvent des programmes d'immersion, qui connaissent un grand succès. Faire le pont ou le lien entre la sortie de ces programmes et le marché du travail est parfois difficile à faire. Où utiliser son français, si on habite en Colombie-Britannique, par exemple? Nous appuyons ce genre d'initiative, comme Le français pour l'avenir, qui vise précisément cela.

Cela vaut la peine. S'il y a un message à passer, c'est de continuer à appuyer ce genre de forum où l'entreprise privée et le monde de l'éducation bilingue et en français, que ce soit les programmes francophones ou d'immersion, peuvent se parler et regarder vers l'avenir. Il faut dire aux gens que le fait d'étudier en français en Colombie-Britannique continue à avoir du sens parce qu'il y a du travail pour eux.

Le président: Monsieur Vandal, vous ne pouvez poser qu'une seule question. Ce sera la dernière.

M. Dan Vandal (Saint-Boniface—Saint-Vital, Lib.): Oui. Je veux d'abord m'excuser de mon retard.

Par ailleurs, je remarque à la page 17 de votre document que la proportion d'employés bilingues à l'aéroport de Winnipeg — je représente la circonscription de Saint-Boniface—Saint-Vital, qui est située à Winnipeg — est de 50 %.

Est-ce que je lis bien?

M. David Rheault: Oui.

M. Dan Vandal: Comment avez-vous réussi à atteindre ce pourcentage?

Mme Chantal Dugas: C'est l'embauche récente qui nous a permis de l'atteindre.

M. Dan Vandal: L'embauche récente?

Mme Chantal Dugas: Oui.

M. Dan Vandal: Y avait-il des partenariats?

Avez-vous fait appel à la communauté?

M. David Rheault: Oui.

M. Serge Corbeil: Je pense qu'il y a des exemples dans la communauté. Nous avons beaucoup travaillé avec la Société franco-manitobaine et avec d'autres groupes, entre autres l'Université de Saint-Boniface.

M. Dan Vandal: C'est bien.

M. David Rheault: Nous nous efforçons de recruter des candidats bilingues partout et nous sommes heureux d'obtenir des résultats.

M. Dan Vandal: Il y a eu une augmentation de 28 % en quatre ans.

M. David Rheault: Oui. Il y a aussi eu une augmentation importante dans la région d'Ottawa au cours des dernières années. C'est le fruit des efforts qui ont été déployés.

Le président: Je vous remercie beaucoup d'avoir témoigné devant nous aujourd'hui. Ce sera certainement très utile aux membres du Comité. Il est certain que cela conclut d'une très belle façon la discussion qui avait été amorcée avec les représentants d'Air Canada. Au nom de tous, je vous dis un grand merci.

Avant de suspendre la séance, j'aimerais faire une mise au point qui ne concerne assurément pas Air Canada. Le Comité a comme habitude de tenir des séances publiques. Il est important, à mon avis, que nous continuions à le faire, autrement dit, que nous ne siégions pas trop souvent à huis clos pour privilégier les séances publiques.

Par contre, cela demande de la part des gens qui assistent à nos délibérations qu'ils fassent preuve de respect envers les députés et le personnel. Or dans le cas présent, je m'adresse carrément au journaliste qui est à l'arrière de la salle et qui a manqué de respect envers le personnel de ce comité. Je tenais à faire cette mise au point et à préciser qu'à l'avenir, je n'hésiterai pas à faire exclure du Comité toute personne qui ne traiterai pas les députés et les membres du personnel avec respect.

Soyez-en avisé, monsieur.

Merci beaucoup. Nous suspendons la séance pour quelques minutes.

• (1255)

(Pause)

• (1300)

Le président: Nous poursuivons maintenant notre étude sur la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles à Air Canada. Nous avons le plaisir de recevoir, pendant environ 25 minutes, Mme Marie-Josée Pagé, de la composante d'Air Canada du Syndicat canadien de la fonction publique. Mme Pagé est agente de bord et responsable du comité de francisation à Air Canada. Nous recevons aussi M. Francis Manfredi, qui est chef de cabine, également à Air Canada.

Monsieur, madame, je vous souhaite la bienvenue parmi nous. Vous aurez environ cinq minutes pour livrer votre présentation. Nous allons ensuite passer à la période réservée aux questions et aux commentaires. Nous ne disposerons au total que de 25 minutes.

C'est Mme Pagé, je suppose, qui va livrer la présentation.

Madame Pagé, nous vous écoutons.

Mme Marie-Josée Pagé (agente de bord, responsable du comité de francisation, Composante d'Air Canada du Syndicat canadien de la fonction publique Local 4091): Monsieur le président, honorables membres du Comité, je vous remercie de nous donner l'occasion de vous rencontrer aujourd'hui. Cela constitue pour moi une très bonne expérience.

Je m'appelle Marie-Josée Pagé et je suis agente de bord depuis 1986. J'étais au départ affectée à la base de Toronto, mais je suis maintenant affectée à celle de Montréal. L'année 2017 sera donc ma 31^e année de vol.

Cela représente beaucoup d'expériences et de rencontres ainsi que des hauts et des bas au sein d'une industrie qui est en constante évolution. Cela représente aussi 21 700 heures de vol, cinq uniformes, 60 paires de chaussures, des passagers aussi variés que des *rock stars*, des vedettes de cinéma, des pilotes automobiles, des personnalités sportives, des premiers ministres, des présidents, des politiciens et le dalaï-lama.

Il y a eu aussi le SIDA, la grippe aviaire, le SRAS, le virus Ebola, les événements du 11 septembre 2001 et les cours d'auto-défense.

C'est en gardant une attitude positive et équipée de tout ce bagage qu'en tant que nouvelle responsable du comité de francisation de la base de Montréal je répondrai du mieux que je le pourrai à vos questions.

Merci.

[Traduction]

Le président: Francis.

M. Francis Manfredi (chef de cabine, Air Canada): Je m'appelle Francis Manfredi. Je suis directeur de service chez Air Canada depuis 1998, et je travaille de Toronto, en Ontario. Ma collègue Marie-Josée Pagé m'a demandé de l'accompagner aujourd'hui pour venir répondre à vos questions ou préoccupations au sujet des efforts déployés par mon employeur, Air Canada, au cours des quelques dernières années pour offrir des services bilingues à bord des avions et de ce que je constate en vol. J'aborde la chose en tant que non-Francophone, donc aux fins de la discussion d'aujourd'hui, je serai considéré unilingue.

Je tiens mon expérience non seulement de mes années de service, mais également de mon expérience quotidienne de première ligne au service des consommateurs d'Air Canada et de toutes les difficultés qui peuvent se présenter à bord de l'avion. À titre de directeur de service, je suis le chef de cabine et je joue un rôle essentiel qui m'amène à assumer tout un ensemble de responsabilités à bord de l'avion. Je suis la courroie entre les attentes de l'entreprise, l'équipage que je dirige ce jour-là, le capitaine et le copilote, tout cela à la lumière des circonstances particulières du jour. À titre de directeur de service, je dois faire preuve de leadership, assumer des fonctions de planification, d'organisation, de coordination, de contrôle, d'aide, d'encadrement et d'orientation auprès des agents de bord, et je dois parfois faire preuve de fermeté au besoin. Il y a divers protocoles et paramètres à respecter avant qu'un avion puisse décoller, les questions de sécurité étant primordiales, ainsi que les cibles de rendement en matière de ponctualité, pour que l'avion décolle à l'heure, entre autres. Toute lacune de cette nature est ultimement de ma responsabilité, et je dois en répondre.

Enfin, j'aimerais simplement remercier le président et tous les députés qui m'ont invité à comparaître ici aujourd'hui. Je serai ravi de répondre à toutes vos questions au meilleur de mes connaissances.

• (1305)

Le président: Merci beaucoup.

[Français]

Nous allons commencer immédiatement la période de commentaires avec M. Bernard Généreux.

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être présents.

Madame Pagé, votre présentation a été courte, mais percutante. C'est intéressant de réaliser tout ce que vous avez vécu, en 30 ans, comme transformations, sans compter les risques que cela comporte d'être dans un avion. Ceux qui ont voyagé peuvent en témoigner assez rapidement.

Vous êtes ici pour représenter le syndicat. Les syndicats sont des organismes nécessaires dans notre société. Ils font en sorte de faire avancer les conditions salariales et les conditions, en général, de l'ensemble des employés.

En tant que représentante syndicale, comment trouvez-vous la relation avec votre employeur, qui est Air Canada, particulièrement au sujet de la question du bilinguisme?

Mme Marie-Josée Pagé: Je dois avouer que c'était difficile, surtout avec l'ancien conseil de direction.

M. Bernard Généreux: Dans quel sens cela était-il difficile?

Mme Marie-Josée Pagé: En ce qui a trait à la coordination de nos gens. C'est très difficile à expliquer. Nous ne sommes pas des gens de bureau et nous ne sommes pas là souvent. Nous allons au bureau quelques minutes pour vérifier le courriel, la correspondance et tout cela. Nous n'avons pas vraiment de contact direct avec les gens, à moins d'être appelé dans le bureau pour quelque chose de précis.

M. Bernard Généreux: C'est donc le contexte, et pas nécessairement la compagnie, qui est difficile?

Mme Marie-Josée Pagé: Oui. La priorité du français était moins importante pour l'ancien conseil de direction qu'elle ne l'est maintenant. Je trouve que cela a beaucoup changé.

M. Bernard Généreux: Depuis quand avez-vous observé ce changement?

Mme Marie-Josée Pagé: Pour nous, le plus gros effet a été le « Bonjour, Hello! ». Je n'étais pas impliquée dans le syndicat à ce moment.

M. Bernard Généreux: C'est quand même relativement récent.

Mme Marie-Josée Pagé: Oui. Tout à fait. Depuis les deux dernières années, je dois dire. Avant, c'était stagnant. Il n'y avait pas grand-chose qui bougeait. Personne n'était engagé. Il y avait eu les deux quasi-faillites. Il n'y a pas eu beaucoup de nouveaux agents de bord qui ont été embauchés. Il fallait faire avec.

M. Bernard Généreux: J'imagine aussi que, en raison du vieillissement des employés, inévitablement, il y a eu un roulement du personnel. Les gens sont partis à la retraite et il a fallu en remplacer. Ce que vous êtes en train de me dire, c'est que la compagnie a fait des efforts pour engager de plus en plus de gens à tout le moins bilingues ou ouverts à apprendre une nouvelle langue, autant l'une que l'autre.

Mme Marie-Josée Pagé: Oui. La compagnie a aussi essayé d'inclure les gens qui étaient déjà sur place, malgré qu'il y a beaucoup de chemin à faire pour cela. Effectivement, il y a eu beaucoup de nouveaux employés qui ont été embauchés.

M. Bernard Généreux: J'imagine que si ce n'était pas véritablement une priorité auparavant, comme vous dites, c'est également une question de culture. C'est ce que je comprends de vos propos.

Mme Marie-Josée Pagé: Cela vient aussi des employés.

M. Bernard Généreux: Oui.

Mme Marie-Josée Pagé: C'est très lié aux générations. Il y a les anciens employés pour lesquels cela n'a jamais été une priorité. Ce n'était pas une priorité quand nous avons été engagés non plus. Peut-être que ce l'était un peu plus pour moi au début, j'ai été engagée par CP Air. Nous avons été engagés à Montréal pour être affectés à Toronto parce qu'on avait besoin d'employés bilingues.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Mme Marie-Josée Pagé: Cependant, les gens sur place étaient plutôt des gens qui parlaient la langue utile en fonction de l'itinéraire.

[Traduction]

M. Bernard Généreux: Très bien.

Francis, travaillez-vous avec les consommateurs tous les jours? Travaillez-vous directement avec les clients, puisque vous êtes dans l'avion?

• (1310)

M. Francis Manfredi: Oui. Par exemple, dimanche, je serai sur un vol vers Londres. Je serai le directeur de service de ce vol.

M. Bernard Généreux: D'accord. Les vols auxquels vous êtes affecté sont-ils des vols unilingues ou bilingues?

M. Francis Manfredi: Je m'occupe de vols internationaux, vers Santiago, au Chili, ou Londres, en Angleterre, ou encore vers Copenhague, mais ce sont des vols bilingues, oui. Il y a des personnes bilingues à bord, français-anglais, un équipage bilingue.

M. Bernard Généreux: Bien sûr, il est de votre droit de ne parler que l'anglais si vous ne voulez parler que l'anglais, mais vous est-il déjà arrivé au cours de votre carrière chez Air Canada de vous faire demander d'apprendre le français? Avez-vous protesté? Ne voulez-vous pas l'apprendre ou...?

M. Francis Manfredi: On m'a encouragé à apprendre le français, on me l'a proposé. Il y a des gens qui m'ont demandé: « Pourquoi n'avez-vous jamais voulu apprendre le français? » Je parle l'italien, donc quand j'ai été embauché, je l'ai été pour mes compétences en italien. Je reconnais parfaitement que le fait de ne pas avoir appris le français m'a parfois empêché d'obtenir des postes que j'aurais voulu, notamment en formation, mais c'était ma décision. J'aurais eu des occasions d'apprendre le français, mais j'étais concentré sur autre chose.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant entendre Paul Lefebvre.

[Français]

M. Paul Lefebvre: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être avec nous.

Le président: Excusez-moi. Je regarde l'heure et je vois qu'il ne nous reste que quatre minutes.

M. Paul Lefebvre: Madame Pagé, je suis content d'entendre parler de votre expérience d'agente de bord. Nous pouvons vivre un petit peu l'histoire d'Air Canada à travers la vôtre.

Vous êtes ici parce qu'il y a eu un autre rapport du commissaire aux langues officielles du Canada concernant les 50 dernières années. Bien que la compagnie Air Canada soit assujettie à la Loi sur les langues officielles, il y a un grand manque de respect. Néanmoins, vous nous avez dit — et je crois que nous avons entendu d'autres témoins d'Air Canada nous le dire aussi — qu'il y a eu une amélioration.

Vous avez dit que vous avez quand même des défis, et ce, même en ce qui a trait aux employés. Pouvez-vous nous parler de votre expérience? Maintenant que vous occupez un poste de responsabilité avec le syndicat, quels sont les défis, exactement? Comment expliquez-vous aux membres que la compagnie a une obligation concernant les langues officielles?

Mme Marie-Josée Pagé: Premièrement, je pense qu'avant le fameux « Bonjour. Hello! », les agents de bord n'étaient pas conscients que c'était la loi.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

Mme Marie-Josée Pagé: Ensuite, c'est divisé en deux, pratiquement moitié-moitié. Il y a les anciens qui ont été engagés il y a de cela 20 ans ou plus, et il y a les nouveaux, qui sont presque tous bilingues. Cet aspect est réglé. Cependant, il faut faire avec les gens qui sont déjà là.

M. Paul Lefebvre: Oui.

Mme Marie-Josée Pagé: Il faut essayer de rejoindre et d'inclure ceux qui étaient déjà là. Cette partie est difficile parce que la langue française est un sujet chaud, c'est culturel.

Mme Sylvie Boucher: Pourquoi?

Mme Marie-Josée Pagé: Parce qu'il y a même...

M. Paul Lefebvre: Mme Boucher n'est pas supposée intervenir.

Mme Marie-Josée Pagé: Oui, je sais.

M. Paul Lefebvre: Allez-y.

Mme Marie-Josée Pagé: C'est la réalité avec laquelle nous travaillons. Nous travaillons avec des gens de l'Ouest et des gens qui refusent de venir à Montréal. Certains agents de bord mentionnent, en ce qui a trait à leur affectation, qu'ils veulent éviter à tout prix d'aller à Montréal. Ils ne veulent même pas être exposés au français.

M. Paul Lefebvre: Vous étiez dans l'auditoire lorsque nous avons présenté la lettre que mon collègue M. Samson a reçue du syndicat. Je vais vous relire la phrase qui nous dérange et j'aimerais connaître votre opinion là-dessus.

Mme Marie-Josée Pagé: D'accord.

M. Paul Lefebvre: La dernière phrase de la lettre se lit comme suit:

[Traduction]

Le syndicat discute avec la compagnie des répercussions de ces mesures sur ses membres et des exigences requises en matière de formation linguistique pour atténuer les effets négatifs.

[Français]

Il y a plusieurs choses.

[Traduction]

Il y a les « répercussions de ces mesures ». Il y a « atténuer » et les « effets négatifs ».

[Français]

Cette lettre provient d'un de vos syndicats.

Mme Marie-Josée Pagé: Oui, nous devons protéger nos membres. Beaucoup de ceux-ci sont unilingues anglophones. En ce moment, il y a une protection pour 30 % des postes sur un vol, en particulier outre-mer.

M. Paul Lefebvre: Je veux m'assurer de bien comprendre. Ce n'est pas nécessairement pour protéger leur emploi, mais en raison des routes qui ont déjà été établies.

Mme Marie-Josée Pagé: Tout à fait parce que c'est tout ce qui importe, en fin de compte.

Personnellement, je ne recommencerais pas ce travail. Je n'en serais pas capable.

Dans mon cas, j'ai une affectation spécifique; maintenant, je suis une princesse. Lorsque j'arrive à Genève, je vais dîner et, ensuite, je reviens à Montréal. C'est ma vie. Je fais cela une fois par semaine, je suis agente de bord depuis 31 ans. Je l'ai gagné.

Si mon vol pour Genève est annulé à cause d'une tempête de neige, et qu'on m'envoie à Saskatoon, ou à Regina en passant par Winnipeg, ma journée est d'une durée de 13 heures et ma période de repos est de 10 heures. C'est très difficile de faire ce travail.

Alors, les gens ne veulent pas perdre leurs privilèges. On ne peut changer les choses et dire qu'on va placer trois francophones sur un vol au lieu de deux car, à ce moment-là, il y en a un qui va perdre ses privilèges. Il faut essayer de travailler avec les gens qui sont déjà en place, et de voir si nous pourrions offrir un service en français fonctionnel.

M. Paul Lefebvre: Ce que vous nous dites est très intéressant. Vous parlez de la culture interne.

Mme Marie-Josée Pagé: Je vais vous donner un autre exemple. À Vancouver, des gens se sont qualifiés au niveau 4. À ce niveau, il n'est plus nécessaire de se qualifier à nouveau. Au niveau 3, il faut repasser un examen tous les ans, pour voir si on utilise trop d'anglicismes, par exemple.

Je pense à certaines personnes qui ont atteint le niveau 4 il y a 20 ans, alors qu'elles étaient mariées avec un francophone, puis elles ont divorcé. Cela peut donc faire 10 ans qu'elles n'ont pas parlé français. Alors, c'est difficile maintenant pour elles, mais elles demeurent qualifiées relativement au français.

•(1315)

Le président: Merci.

Monsieur Choquette, vous avez la parole.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Merci aux deux témoins d'être parmi nous.

Je sais que l'offre active du « Bonjour, *Hello!* » existe. Je sais également qu'il y a des vols, des routes, qui sont bilingues, mais qu'il y a peut-être un anglophone...

Je ne crois pas qu'il existe un francophone unilingue. Je ne veux pas dire un anglophone unilingue parce que, comme vous l'avez mentionné,

[Traduction]

Vous parlez aussi l'italien, donc vous êtes bilingue, mais pas français-anglais.

[Français]

Qu'est-ce qui se produit quand un client veut obtenir un service en français? Est-ce qu'il y a un protocole à suivre?

Mme Marie-Josée Pagé: Oui, certainement.

M. François Choquette: Pourriez-vous nous l'expliquer?

Mme Marie-Josée Pagé: C'est très simple.

[Traduction]

Allez-y, monsieur Manfredi.

M. Francis Manfredi: Par exemple, je suis unilingue et la semaine dernière seulement, un passager m'a dit: « J'aimerais être servi en français. Je croyais que vous étiez tous bilingues. » Comme je suis unilingue, l'entreprise m'a donné un outil, pour pouvoir dire « un instant, s'il vous plaît », qui signifie en anglais « *just a moment, please* », je crois, donc il faudrait que j'aïlle... Ce jour-là, nous avions un francophone parmi l'équipage. Il travaillait dans une autre partie de l'avion, donc j'ai dû interrompre le service, l'appeler, puis lui dire: « Anthony, je suis vraiment désolé, vous devez venir. Un passager veut être servi en français. »

Quelques minutes plus tard, Anthony est arrivé, et j'ai fait autre chose. Il s'est occupé de tout, parce que nous avons du bon personnel, qui sait comment bien servir la clientèle, puis il est retourné à son poste. Quand Anthony est venu, je me suis assuré de savoir tout ce que ce passager avait demandé sur le menu, ses breuvages, quand il souhaitait dormir, s'il souhaitait être réveillé, pour que le passager soit confortable et que nous répondions à ses besoins. S'il avait eu d'autres demandes, j'aurais dû demander à Anthony de venir, mais il n'y en a pas eues. Il n'y en a habituellement pas. Ce n'est que la première fois.

M. François Choquette: Est-ce que cela arrive souvent ou est-ce rare?

M. Francis Manfredi: C'est rare.

M. François Choquette: Pourquoi? Est-ce parce que les francophones ne demandent pas le service? Ils commencent à parler en anglais et...

M. Francis Manfredi: Pourrais-je vous raconter une autre petite anecdote, si cela peut vous être utile? Sur l'avion Embraer, il n'y a que deux membres de l'équipage pour environ une centaine de personnes. Il y a deux agents de bord, moi et l'agent de bord francophone. En classe J, il y a neuf passagers. Selon les règles de mon entreprise, c'est le directeur de service qui s'occupe de ces passagers de première classe, personne d'autre. Ce jour-là, la grande majorité des passagers de la classe J étaient francophones, donc je me suis dit qu'il serait beaucoup plus simple et agréable si je changeais de poste avec la personne à l'arrière. Il y aurait plus de camaraderie, et ce serait beaucoup mieux, mais j'ai pris un risque, parce que si l'un des passagers s'était plaint du fait que le directeur de service ne les ait pas servis, j'aurais été convoqué au bureau et j'aurais dû expliquer pourquoi j'ai pris cette décision. Ma bonne nature me dit que mes patrons auraient compris pourquoi je l'ai fait...

M. François Choquette: Ils le comprendraient, j'espère.

M. Francis Manfredi: Je l'espère, mais le fait est que j'ai contrevenu à la règle, si l'on peut dire.

[Français]

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

M. Francis Manfredi: Merci.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Choquette.

[Traduction]

M. François Choquette: Merci.

[Français]

Le président: Madame Boucher, vous pouvez poser une question, puis je vais donner la parole à Mme Lapointe.

Mme Sylvie Boucher: Nous avons la même question.

Mme Linda Lapointe: Nous sommes d'accord.

Mme Sylvie Boucher: Bonjour.

Vous m'avez fait sauter. Je vous le dis. Mme Lapointe et moi nous sommes regardées et avons eu la même réaction.

Expliquez-moi comment il se fait que, en 2017, le français soit un sujet chaud. Tout le monde est connecté à Internet et il y a plein de façons de parler les deux langues, mais pour ne pas déranger M. et Mme Tout-le-Monde, il faut faire attention. C'est certain qu'il faut faire attention. Cela fait 400 ans qu'on est ici et qu'on a bâti le pays. J'espère que vous allez faire attention au français!

Comment se fait-il qu'on ait encore cette mentalité? Je n'ai jamais été syndiquée et je ne comprends pas cela. Je ne peux pas comprendre qu'en 2017 ce soit encore comme cela. Expliquez-moi votre façon de voir les choses, parce que pour moi, cela n'a aucun sens.

• (1320)

Mme Marie-Josée Pagé: En disant que c'était chaud, ce n'était peut-être pas ce que je voulais dire. Je voulais dire que c'était *touchy*.

Mme Sylvie Boucher: « *Touchy* » et « chaud », c'est pas mal pareil.

Mme Marie-Josée Pagé: D'accord, nous nous entendons.

Comme je l'ai dit, la façon de penser dans l'Ouest canadien est différente. Je parle de gens qui ont été engagés il y a très longtemps et qui ont 50, 60 et presque 70 ans maintenant. Ce que j'ai voulu dire, c'est que, culturellement, la nécessité de parler du français et de tout cela est assez récente. On travaille très fort.

Je veux rester positive et essayer d'inciter ces gens à s'impliquer. Ils ont des acquis, comme un niveau 4 en français, et nous ne pouvons pas, du jour au lendemain, les retirer de la liste des employés qui parlent français parce que leur français n'est plus bon maintenant. La compagnie offre des cours payés aux employés, sauf que ceux-ci doivent travailler moins d'heures pour pouvoir les suivre. Souvent, ils ont des enfants et ils doivent payer des frais de gardiennage, de sorte que ce n'est pas gratuit.

Le président: Madame Lapointe, je vous donne la parole sur le même sujet.

Mme Linda Lapointe: Je vais continuer sur la même lancée.

Tantôt, j'ai demandé aux représentants d'Air Canada comment le gouvernement du Canada pouvait les aider à recruter des gens bilingues dans des endroits plutôt unilingues. Comment le gouvernement peut-il remédier à cela?

Mme Marie-Josée Pagé: Je ne suis pas sûre que le problème réside dans le fait qu'Air Canada a de la difficulté à recruter des gens francophones, car il y en a, des gens qui parlent français.

Les gens ont une idée du travail d'un agent de bord qui est vraiment contraire à la réalité. Au début, c'est très difficile. Une personne bilingue peut avoir plus d'affectations. Quand on est un agent de bord bilingue, il est difficile de commencer à un salaire très bas, de travailler à Noël, au jour de l'An, à sa fête ou à celle de sa mère. Au cours des cinq premières années, on n'est jamais là. Les jeunes qui commencent aujourd'hui vivent à sept ou à huit dans un appartement parce qu'ils n'ont pas beaucoup d'argent et ils sont toujours partis. Je ne parle pas des agents au sol, mais bien des gens

de mon groupe. Le bilinguisme n'est pas le seul problème. C'est très difficile de recruter de telles personnes.

Mme Linda Lapointe: Qu'est-ce que le gouvernement pourrait faire pour remédier à cela?

Mme Marie-Josée Pagé: Je ne sais pas. Il pourrait peut-être créer une banque.

Mme Linda Lapointe: D'accord.

M. René Arseneault: Voulez-vous dire une banque d'employés?

Mme Marie-Josée Pagé: Oui, une banque de gens bilingues qui sont intéressés à travailler dans l'hôtellerie ou dans l'industrie du voyage.

Mme Linda Lapointe: On pourrait faire du recrutement ou de la promotion.

Mme Marie-Josée Pagé: Oui. Le fait d'avoir une banque d'employés serait intéressant.

Mme Linda Lapointe: Merci.

Le président: Au nom du Comité, je vous remercie de votre comparaison de ce matin et de l'éclairage que vous avez pu nous apporter.

Mme Marie-Josée Pagé: Merci.

M. René Arseneault: Merci également de votre sincérité.

Le président: Avant que je lève la séance, Mme Boucher m'a demandé la parole.

Mme Sylvie Boucher: Il est arrivé un incident tout à l'heure qui me met un peu mal à l'aise, mais je n'entrerai pas dans les détails.

Notre comité fonctionne très bien et nous travaillons tous ensemble. Je n'accepterai jamais que notre comité ou que quelqu'un d'entre nous soit verbalement insulté. Je voudrais qu'il y ait une règle de conscience ici, selon laquelle si jamais cela se reproduit, les personnes concernées devront quitter la réunion.

• (1325)

Le président: Ça va?

M. René Arseneault: Oui.

Le président: Très bien, c'est pris en note. Les prochaines fois, je ne serai pas aussi tolérant que je l'ai été aujourd'hui.

Mme Sylvie Boucher: J'espère parce que vous allez voir Mme Boucher de proche, et c'est moi qui se fera alors sortir!

Le président: Attendez un instant, nous avons quelques motions à adopter.

Des voix: Nous allons dire bonjour.

Le président: Ils ne m'écoutent pas!

La greffière du comité (Mme Christine Holke): Il faut absolument adopter ces motions puisque c'est la fin de l'exercice financier. Ils ont les copies des motions en mains.

Le président: De quoi s'agit-il?

La greffière: Ce sont les budgets, le budget pour Air Canada et le budget pour le système de justice canadien.

Le président: D'accord.

Une approbation légale est requise.

S'il vous plaît, veuillez prendre place.

Mme Lucie Lecomte (attachée de recherche auprès du comité): C'est une approbation financière. C'est encore plus important.

Le président: Pardon, une approbation financière est requise.
Puisque nous avons entendu Air Canada, la motion est la suivante: Que le budget provisoire au montant de 6 800 \$ pour l'étude du Comité sur la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles à Air Canada soit adopté.

Est-ce que cela vous va?

(La motion est adoptée.)

Le président: La deuxième motion est la suivante: Que le budget provisoire au montant de 25 800 \$ pour l'étude du Comité sur la mise en oeuvre intégrale de la Loi sur les langues officielles dans le système de justice canadien soit adopté.

Êtes-vous d'accord?

(La motion est adoptée.)

Le président: Madame la greffière, est-ce que cela met fin aux motions pour aujourd'hui?

C'est terminé pour les motions.

Nous nous revoyons donc dans deux semaines.

Merci à tous.

La séance est levée.

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.

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.

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