



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

43^e LÉGISLATURE, 2^e SESSION

Comité permanent des langues officielles

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 023

Le jeudi 25 mars 2021

Président : M. Emmanuel Dubourg



Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 25 mars 2021

• (1535)

[Traduction]

Le président (M. Emmanuel Dubourg (Bourassa, Lib.)): Bienvenue à la 23^e réunion du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes.

[Français]

Le Comité se réunit pour étudier l'impact de la pandémie de COVID-19 sur la capacité du gouvernement à fournir de l'information dans les deux langues officielles.

Il s'agit de la dernière séance concernant cette étude.

[Traduction]

Afin d'assurer le bon déroulement de cette réunion, j'aimerais vous faire part de certaines règles.

[Français]

Je voudrais profiter de cette occasion pour rappeler à tous les participants à cette réunion que les captures d'écran ou la prise de photos de leur écran ne sont pas autorisées, tel que mentionné par le Président de la Chambre.

[Traduction]

Les membres et les témoins peuvent s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Des services d'interprétation sont à votre disposition. Au bas de votre écran, vous avez le choix entre le parquet, l'anglais et le français.

Je rappelle à tous que toutes les interventions doivent être adressées à la présidence.

[Français]

Lorsque vous parlez, exprimez-vous lentement et clairement.

[Traduction]

À moins de circonstances exceptionnelles, tous les participants à distance doivent utiliser un casque d'écoute et un micro-perche.

[Français]

S'il y a un problème quelconque, n'hésitez pas à faire appel à moi ou à la greffière, parce que nous devons garantir la pleine participation de tous les députés.

Étant donné qu'il n'y a personne en salle, je vais pouvoir accueillir nos témoins maintenant. Je les remercie tout d'abord d'avoir accepté notre invitation.

Vous disposerez de sept minutes et demie pour faire votre présentation, qui sera suivie d'une période de questions. Je vous invite aussi à jeter un petit coup d'œil vers moi de temps en temps, parce

que je vous ferai signe lorsqu'il vous restera une minute. J'utiliserai le carton rouge pour vous dire que le temps est écoulé.

Chers membres, compte tenu du fait que nous aurons deux allocutions d'ouverture de sept minutes et demie et de l'heure à laquelle nous avons commencé, la dernière ronde de cinq minutes de questions ne sera pas possible. Si vous voulez partager votre temps de parole avec d'autres, n'hésitez donc pas à le faire.

Avec grand plaisir, j'accueille les représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada. Nous avons avec nous M. Denis Vinette, vice-président, Direction générale des voyageurs, et Mme Louise Youdale, vice-présidente, Direction générale des ressources humaines.

Du côté d'Ombudsman Ontario, nous avons avec nous Mme Kelly Burke, commissaire aux services en français de l'Ontario, et M. Carl Bouchard, directeur des opérations, Unité des services en français.

Nous commencerons par l'Agence des services frontaliers du Canada.

Monsieur Vinette, vous avez la parole.

• (1540)

M. Denis Vinette (vice-président, Direction générale des voyageurs, Agence des services frontaliers du Canada): Merci, monsieur le président.

Bonjour, membres du Comité. Je suis heureux d'être avec vous aujourd'hui.

Je m'appelle Denis Vinette, et je suis le vice-président de la Direction générale des voyageurs à l'Agence des services frontaliers du Canada, l'ASFC. Je suis responsable, entre autres choses, des agents des services frontaliers de l'Agence. Aujourd'hui, je suis accompagné de Louise Youdale, vice-présidente de la Direction générale des ressources humaines à l'Agence, qui supervise le programme des langues officielles de notre organisation.

Nous vous remercions de nous donner l'occasion de vous faire part de tout ce qui a été fait par notre agence pour fournir des services et de l'information dans les deux langues officielles, malgré la pandémie en cours, et pour se conformer à la Loi sur les langues officielles du Canada.

L'ASFC prend ses obligations en matière de langues officielles au sérieux, qu'il s'agisse de traiter avec des clients externes ou avec ses propres employés. Les façons les plus fréquentes que nous utilisons pour interagir avec le grand public sont les suivantes :: en personne, au point d'entrée; par téléphone, sur la ligne du Service d'information sur la frontière; et lors des visites sur notre site Internet et sur nos pages de médias sociaux.

Comme vous le savez tous, la pandémie a obligé l'Agence à mettre en œuvre un certain nombre de mesures de santé publique à la frontière dans un environnement dynamique. C'était une situation en évolution, et c'est toujours le cas. Toutefois, je vous assure que nous n'avons pas fait de compromis sur la prestation de services dans les deux langues officielles. En fait, non seulement avons-nous continué à embrasser la dualité linguistique pendant la pandémie, mais nous en avons fait une priorité pour nous assurer que les mesures essentielles de santé publique sont bien comprises par les Canadiens et les voyageurs.

L'ASFC s'engage à offrir aux voyageurs des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix à tous les points d'entrée désignés bilingues. À nos points d'entrée, les services, la signalisation et le matériel d'information sont fournis conformément aux règles sur les langues officielles visant la région en question et lorsque la demande des communautés de langue officielle en situation minoritaire est importante.

Dans le cas d'une situation où il existe un obstacle linguistique, l'agent de l'ASFC qui s'occupe de la situation change de langue, demande à un agent qui parle la langue de le remplacer ou communiquer par l'entremise d'un interprète. En fait, dans une étude d'opinion publique réalisée en 2020 par Ipsos, 98 % des répondants qui ont eu des interactions avec un agent des services frontaliers ont déclaré qu'elles avaient eu lieu dans la langue officielle de leur choix.

L'ASFC considère qu'elle a toujours fourni un service de qualité égale lorsque les voyageurs arrivaient à un point d'entrée bilingue, que chaque voyageur était accueilli dans la langue officielle de son choix, que chaque voyageur était servi par un agent ayant les compétences linguistiques requises et que chaque voyageur recevait tous les documents dans la langue officielle de son choix.

[Traduction]

Le système de planification des quarts de travail de l'Agence des services frontaliers du Canada permet d'identifier le profil linguistique des employés afin de prioriser l'affectation d'agents bilingues à tel ou tel point d'entrée, selon les besoins. La technologie utilisée aux points d'entrée fonctionne dans les deux langues officielles. Les voyageurs peuvent utiliser notre kiosque d'inspection primaire en anglais ou en français.

Les personnes qui souhaitent obtenir des renseignements de l'agence peuvent également communiquer avec nous par téléphone. Notre ligne du Service d'information sur la frontière à l'intention des entreprises fournit des renseignements sur nos programmes, nos services et nos initiatives. Il y a un service téléphonique automatisé qui donne des renseignements enregistrés en français et en anglais. De plus, des agents sont accessibles en direct pendant les heures de bureau pour répondre aux questions dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Avant même le début de la pandémie, les visites de nos sites Web étaient en hausse et ces sites étaient en voie de devenir le principal moyen de communiquer l'information au public. Nos statistiques indiquent que nos pages Web ont reçu plus d'un million de visites entre juin et décembre 2020. Nous veillons à ce que tous les renseignements soient offerts dans les deux langues officielles en même temps et à ce que la qualité linguistique de nos textes réponde aux normes les plus élevées.

En fait, tout le contenu produit pour nos médias sociaux, nos sites Web et nos applications est toujours offert dans les deux langues officielles du Canada, et ce, dès qu'il est rendu public. Dès

le début de la pandémie et de façon continue depuis, la signalisation aux points d'entrée a été donnée dans les deux langues. La même chose peut être dite à propos de toutes les brochures destinées aux voyageurs.

Je sais que, jusqu'à maintenant, j'ai mis l'accent sur les services que nous fournissons à nos clients, mais soyez assurés que nous accordons la même importance à nos pratiques internes. Ainsi, toute la correspondance interne destinée à nos employés est disponible en anglais et en français. Notre intranet, nos messages et nos bulletins se déclinent toujours dans les deux langues, et la publication des deux versions se fait toujours en même temps.

Cela dit, nous pouvons toujours améliorer nos pratiques externes et internes, et nous pouvons faire davantage pour soutenir les langues officielles du Canada.

● (1545)

Nous connaissons les préoccupations du commissaire aux langues officielles à l'égard de l'Agence des services frontaliers du Canada; elles sont consignées dans son rapport de 2019. Il est question du recrutement, des mécanismes d'évaluation de la prestation de services bilingues et des défis liés à l'établissement et au maintien de relations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Pour répondre à ces préoccupations, l'agence a élaboré un plan d'action complet pour améliorer sa performance en matière de bilinguisme. D'ici septembre 2021, des outils et des documents de référence seront élaborés à l'intention des gestionnaires, et des ateliers seront offerts sur la tenue de réunions bilingues. D'ici février 2022, nous aurons mis à jour notre formation sur l'« offre active » et nous l'aurons remise en ligne afin que nos agents puissent, de façon proactive, offrir au public un service de qualité dans les deux langues officielles. Nous prévoyons également mettre sur pied un comité consultatif national sur les langues officielles composé d'ambassadeurs des régions et des directions générales.

Enfin, je tiens à vous assurer que toutes les allégations ou plaintes concernant les langues officielles sont prises très au sérieux, qu'elles font l'objet d'enquêtes approfondies, et que des mesures sont prises pour rectifier le tir, le cas échéant.

En terminant, permettez-moi de réaffirmer que l'Agence des services frontaliers du Canada souscrit sans réserve à la Loi sur les langues officielles.

Nous serons heureux de vous fournir de plus amples renseignements et de répondre à vos questions.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Vinette. Vous avez terminé juste au bon moment.

J'aimerais maintenant inviter Mme Burke à prendre la parole.

[Français]

Vous êtes la commissaire aux services en français de l'Ontario. Je vous invite à faire votre présentation. Vous avez sept minutes et demie.

Nous vous écoutons.

Mme Kelly Burke (commissaire aux services en français de l'Ontario, Ombudsman Ontario): Merci, monsieur le président.

Bon après-midi, mesdames et messieurs les députés.

Je suis accompagnée de mon directeur des opérations au Bureau de l'ombudsman, M. Carl Bouchard.

Je tiens à vous remercier chaleureusement de cette invitation à partager avec vous mon expérience de commissaire aux services en français de l'Ontario relativement à ma surveillance de l'offre de services en français du gouvernement de l'Ontario depuis le début de la pandémie de la COVID-19.

L'Ontario est le cœur économique du pays et la province au Canada où réside la population francophone la plus nombreuse à l'extérieur du Québec. La province joue donc un rôle essentiel pour la francophonie du Canada et pour notre identité canadienne. La pandémie de la COVID-19 nous a forcés à revoir nos méthodes de travail, nos structures opérationnelles et notre vie personnelle. Maintenant que la vaccination est commencée, des questions se posent. Comment les droits linguistiques sont-ils assurés dans un monde en plein changement?

Peu importent les changements qui s'effectuent, les langues officielles doivent demeurer une priorité. Les changements doivent renforcer et améliorer l'offre de services dans les deux langues officielles. La majorité des provinces et des territoires ont des lois ou des politiques qui traitent des langues officielles et, souvent, des services en français. Leur expérience varie, mais leurs préoccupations sont souvent similaires. Je vous remercie donc de vous intéresser à l'expérience de l'Ontario dans le cadre de vos réflexions.

Le 10 décembre 2020, le Bureau de l'ombudsman a publié le rapport annuel 2019-2020 de la commissaire aux services en français. J'ai émis huit recommandations qui émanent des cas que nous avons traités. Ce que j'aimerais que vous reteniez de mes propos aujourd'hui, c'est que, pour réussir l'offre de services en français langue officielle, les gouvernements doivent accorder la priorité à la langue, planifier de façon stratégique en amont, évaluer les résultats de leurs stratégies, et apprendre de leurs expériences pour viser l'excellence et non le minimum.

Au cours d'un échange que j'ai eu avec le premier ministre de l'Ontario en avril 2020, nous nous sommes tous deux entendus sur le fait que les francophones de l'Ontario avaient le droit de recevoir des services de communication en français équivalents à ceux offerts en anglais, et que cela était encore plus pertinent en cette période de crise. Or, en plus de bonnes intentions, il faut également des stratégies efficaces et c'est ce que je vous apporte aujourd'hui: des solutions.

Soixante-treize pour cent des cas que nous avons traités dans l'exercice de notre rapport annuel ont à voir avec les communications écrites, en personne et en ligne. Il s'agit d'une tendance qui se poursuit à ce jour et qui se remarque ailleurs au pays. Je vous donne quelques exemples de cas que nous avons traités en Ontario.

Nous avons reçu de nombreuses plaintes sur les points de presse quotidiens du premier ministre de l'Ontario, qui étaient uniquement en anglais, au début de la crise. J'ai entendu des plaignantes et des plaignants nous raconter que leurs parents âgés francophones de l'Ontario, qui ne connaissaient pas bien l'anglais, devaient s'informer au Québec ou au fédéral en ce qui concerne la COVID-19. Or les instructions communiquées à la population par la juridiction provinciale voisine et le gouvernement fédéral n'étaient pas les mêmes que celles envoyées aux citoyens et aux citoyennes de l'Ontario par leur propre gouvernement provincial, ce qui a eu pour effet de créer de la confusion. Notre intervention a contribué à la mise en œuvre de l'interprétation simultanée pour les points de

presse, une pratique que j'ai recommandé au gouvernement de rendre permanente.

Nous avons reçu plusieurs plaintes sur les sites Internet du gouvernement conçus pendant la pandémie, soit parce qu'ils étaient lancés d'abord en anglais d'abord et que la version française suivait avec un délai important, parfois de quelques jours, soit parce que les sites n'étaient que partiellement traduits.

Nous avons reçu de nombreuses plaintes sur les plans du gouvernement développés pendant la pandémie, dont celui intitulé « Protéger les Ontariens : Se préparer à de futures vagues de COVID-19 », rendu public en anglais d'abord et en français 24 heures plus tard.

● (1550)

Nous avons également reçu des plaintes au sujet des bureaux de santé publique locaux, sur lesquels le gouvernement a peu de pouvoir et auxquels la Loi sur les services en français ne s'applique pas.

Les gens qui nous ont contactés étaient inquiets. Certaines personnes craignaient pour leur sécurité ou pour celle de leurs proches. Plusieurs considéraient que le manque de services en français témoignait d'un manque de respect du gouvernement envers les francophones.

Ces exemples et ces témoignages, et de nombreux autres, m'ont amenée à faire le constat suivant: il est essentiel de planifier l'offre de services dans les deux langues officielles dès le départ et de manière stratégique.

En effet, le recrutement et l'environnement professionnel doivent être propices à attirer des professionnels bilingues dans des postes clés et à les maintenir au sein de l'organisation. Il faut également renforcer les capacités de traduction et d'interprétation simultanée qui permettent des accommodements souvent nécessaires et justifiées. Enfin, les lois doivent être cohérentes pour permettre une offre de services ininterrompue, en particulier lorsqu'il s'agit de la santé du public canadien.

J'ai d'ailleurs recommandé au gouvernement de l'Ontario de s'assurer que chaque ministère remettra un plan de services en français au Conseil exécutif dès le 1^{er} avril 2022, que ces plans seront rendus publics et que des mises à jour annuelles seront communiquées publiquement.

Les gouvernements doivent travailler ensemble et s'entraider pour trouver des solutions et pour s'assurer que les deux langues officielles jouissent vraiment du même statut.

Cela est d'autant plus essentiel en cas d'urgence, alors que la langue minoritaire a malheureusement tendance à passer au deuxième rang des priorités.

Je vous remercie de votre attention cet après-midi. Je suis disposée à répondre à vos questions.

Le président: Merci beaucoup, madame Burke.

C'est très intéressant. Les deux groupes de témoins ont terminé leurs témoignages à temps.

Nous allons donc passer à une période de questions. Les quatre députés qui vont suivre disposeront de six minutes chacun pour vous adresser la parole. Je commencerai par le vice-président M. Blaney.

Je vous cède la parole pour les six prochaines minutes, monsieur Blaney.

L'hon. Steven Blaney (Bellechasse—Les Etchemins—Lévis, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je vais essayer de partager mon temps de parole avec mon collègue M. Godin, s'il est prêt à prendre le relais.

Je veux d'abord souhaiter la bienvenue à nos deux groupes de témoins.

Monsieur Vinette, comme le virus est malheureusement arrivé par la frontière, vous avez été en première ligne.

Vous avez dit que vous aviez réagi aux commentaires du commissaire aux langues officielles. Ce dernier, il faut le dire, a mentionné avoir reçu beaucoup de plaintes concernant l'Agence des services frontaliers du Canada, et nous avons vu, dans le cadre de nos études, qu'il est important d'être servi dans sa langue, surtout en situation d'urgence lorsqu'il y a pandémie.

Vous avez commencé à nous expliquer de quelle manière vous étiez en train d'apporter des améliorations au sein de l'Agence. Vous avez même parlé du mois de septembre comme échéance.

Pourriez-vous nous dire quelles sont les démarches que vous effectuez présentement pour répondre aux recommandations du commissaire aux langues officielles?

• (1555)

M. Denis Vinette: C'est avec plaisir que je le ferai. Je demanderai à ma collègue de la Direction générale des ressources humaines d'ajouter à mes propos, si nécessaire.

Depuis plusieurs années, l'une de nos grandes préoccupations est de veiller à ce que nous ayons en place les mesures, les politiques et les pratiques pour nos agents, et ce, afin de nous assurer que l'offre de service est toujours offerte, que le service est accessible en tout temps. Il n'y a aucune exception à cette obligation.

Nous devons donc nous assurer de maintenir un plan d'action interne qui réponde non seulement aux observations du commissaire, mais également à nos propres observations internes, et ce, sur deux volets. Premièrement, nous devons toujours être en mesure d'avoir le personnel nécessaire pour rendre le service au public. Ensuite, à l'interne, nous devons veiller à respecter le droit de nos employés partout au pays, que ce soit au Québec ou ailleurs, dans toutes les régions, et nous assurer d'une ligne directrice en matière de service et de leur capacité à donner en tout temps un service bilingue aux Canadiens.

Notre plan d'action comporte plusieurs thématiques. Je demanderai à ma collègue, Mme Youdale, de prendre la relève pour en parler.

Le président: Vous avez la parole, madame Youdale.

[Traduction]

Mme Louise Youdale (vice-présidente, Direction générale des ressources humaines, Agence des services frontaliers du Canada): Je vous remercie.

Comme M. Vinette l'a mentionné, notre plan annuel comporte diverses facettes. En premier lieu, il y a la planification stratégique et la gouvernance, puis la formation et le perfectionnement et, enfin, la gestion générale des personnes. Dans mes explications sur ces différents thèmes, je tenterai de faire référence aux conclusions que nous avons tirées du rapport du Commissariat aux langues officielles.

Tout d'abord, les ententes de rendement de nos dirigeants au sein de l'organisation comportent désormais l'obligation d'établir une culture appropriée qui accorde l'attention nécessaire aux deux langues officielles en milieu de travail. C'est l'une des mesures clés qui ont été mises en place.

Deuxièmement, nous avons passé en revue la désignation des postes proprement dite et nous nous sommes assurés de toujours prêter attention à la désignation bilingue et de la relever lorsque l'occasion s'y prête. J'aimerais ici faire référence à l'une des conclusions du rapport, à savoir que le commissaire était satisfait du travail que nous avons fait pour augmenter le nombre de surintendants, signifiant en cela que nous avons partiellement donné suite à la recommandation en ce sens. Si je dis partiellement, c'est parce que le commissaire était déçu que nous ayons accru l'écart en ce qui a trait au nombre d'employés qui ne répondent pas au profil linguistique. Cela dit, nous sommes heureux d'annoncer que nous avons encore augmenté le nombre de postes de surintendants bilingues — il y en a maintenant 214 —, et que 99,1 % des titulaires répondent au profil linguistique de leur poste.

L'hon. Steven Blaney: Il y a 214 surintendants bilingues. Quel pourcentage cela représente-t-il par rapport au nombre total de surintendants que vous avez?

Mme Louise Youdale: C'est 31,2 %.

[Français]

L'hon. Steven Blaney: Merci beaucoup.

Madame Burke, ma sœur habite en Ontario. Elle écoutait souvent les nouvelles de Radio-Canada ou les points de presse de M. LeGault pour savoir quoi faire pendant la pandémie. Vous en avez parlé dans votre allocution.

Des correctifs ont-ils été apportés?

Mme Kelly Burke: Quelques semaines après le début de la crise, notre bureau, les membres de la communauté et le président de l'assemblée sont intervenus à ce sujet. Sur la chaîne YouTube, des points de presse sont maintenant diffusés dans les deux langues officielles, ce qui a beaucoup aidé à répondre aux besoins des francophones de la province. C'est grâce à notre intervention que le premier ministre Ford a reconnu l'importance de communiquer de façon équivalente dans les deux langues.

La situation a été corrigée en grande partie en ce qui a trait aux points de presse. Nous nous employons toujours à améliorer ce service, qui continue à être offert.

• (1600)

L'hon. Steven Blaney: Merci beaucoup.

Madame la commissaire, nous avons réalisé que les langues officielles étaient particulièrement importantes en situation de crise. Il ne s'agit pas seulement d'un enjeu social ou culturel, mais d'une question de sécurité.

Le président: Merci, monsieur Blaney.

Monsieur Duguid, vous aurez la parole pendant les six prochaines minutes.

[Traduction]

M. Terry Duguid (Winnipeg-Sud, Lib.): Merci, monsieur le président. Je tiens à remercier nos deux délégations d'être venues nous voir aujourd'hui pour discuter de ce sujet important.

Mes questions s'adressent à nos amis de l'Agence des services frontaliers du Canada. Tout d'abord, à l'instar de M. Blaney, permettez-moi de vous remercier du travail acharné que vous faites sur les lignes de front. Nous savons que la pandémie a été très difficile pour nous tous. Nous avons dû faire preuve de souplesse. Comme vous le savez, les mesures publiques ont changé rapidement et elles changeront sans aucun doute encore, en particulier lorsque nous émergerons graduellement de cette pandémie.

J'ai un vif intérêt pour certaines des mesures supplémentaires que vous avez mises en place conformément aux directives du gouvernement fédéral, et en particulier en ce qui concerne la fermeture de la frontière. Je pense plus particulièrement au personnel d'appoint et au renforcement de l'effectif d'agents bilingues. Cette pandémie ne sera pas la dernière que nous aurons, soit dit en passant. Les responsables de la santé publique me disent que d'autres pandémies sont à prévoir.

En guise de corollaire à cette question, je crois comprendre qu'il y a une pénurie d'agents bilingues. Pouvez-vous me donner un peu plus de détails sur votre plan et vos objectifs ainsi que sur les dates projetées pour la réalisation des conditions de ce plan?

M. Denis Vinette: Certainement, monsieur le président. C'est une excellente question.

Au cours de mes 29 années de service — et je n'ai fait que cela, puisque j'ai commencé comme agent de première ligne et que je fais partie de l'organisation depuis —, je n'ai jamais vu une escalade des mesures frontalières comme celle que nous avons vue au cours des 12 derniers mois. Pour réussir à répondre à la fois à la pandémie et aux directives du gouvernement, nous avons créé quelques groupes de travail au sein de l'organisation. Je suis responsable du groupe de travail sur la COVID-19 à la frontière de l'ASFC, et c'est nous qui étions chargés de la mise en œuvre des mesures dès le départ. L'une des mesures qui furent prises dès la mise sur pied de ce groupe de travail — qui est un sous-groupe d'experts — a été de faire appel à des services de traduction spécialisés afin que, lorsque nous devons élaborer des bulletins et des procédures et que nous devons travailler avec nos régions, nous ayons la capacité, grâce à nos propres services de traduction internes, de faire en sorte que les produits soient prêts à être utilisés aussitôt l'entrée en vigueur des mesures. Et il convient ici de souligner qu'il arrive souvent que des décisions soient prises ou que des décrets soient signés tard dans la journée, et qu'il faille les mettre en œuvre très tôt le lendemain, soit une minute après minuit.

Du point de vue des communications, nous avons également créé un groupe de travail interne et un groupe de travail sur les politiques stratégiques. Ces trois groupes travaillent ensemble. Notre groupe de travail sur les politiques stratégiques englobe notre direction des communications. Là encore, nous avons veillé à disposer de services de traduction spécialisés, de sorte que lorsque nous avons lancé nos campagnes d'information, notamment sur nos médias sociaux et nos pages Web, nous avons pu le faire dans les deux langues officielles. Assurément, ce sont des choses qui ont bien fonctionné.

Je crois que je vais céder la parole à ma collègue, mais je remercie le président d'avoir souligné le mérite des hommes et des femmes qui se trouvent aux premières lignes, le travail qu'ils ont accompli et l'ampleur des efforts que nous leur avons demandés. Cela n'a pas été tâche facile, et je suis ravi qu'on leur accorde cette reconnaissance.

Merci.

Mme Louise Youdale: Je vous remercie.

En plus des mesures dont a parlé M. Vinette, nous nous sommes assurés de continuer à fournir des candidats bilingues aux premières lignes. L'agence dispose de sa propre école, qui compte 16 instructeurs. Pendant la pandémie, cette formation est passée en mode virtuel et cela nous a permis de continuer à l'offrir en français. Nous sommes en voie de remettre leur diplôme à 736 participants de cette formation.

En ce qui concerne les objectifs que nous espérons atteindre, à l'heure actuelle, lorsque nous regardons la ligne de front, 96,8 % des personnes occupant ces postes bilingues répondent aux exigences linguistiques de leur poste et, bien sûr, nous aimerions porter ce chiffre à égalité avec celui que nous observons actuellement chez nos surintendants, soit environ 99,1 %.

En plus de la formation, nous continuons à développer notre programme de recrutement. Nous avons un programme de recrutement d'agents de première ligne qui a été élaboré en tirant parti de notre engagement auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire de tout le pays. Une fois que nous aurons établi le nouveau comité consultatif national sur les langues officielles dont il a été question précédemment, nous continuerons à tirer des leçons de cet engagement afin d'étoffer toujours plus ce programme national de recrutement.

• (1605)

M. Terry Duguid: Je crois que j'ai le temps de poser une autre question.

La vérification de l'agence par le commissaire aux langues officielles a été mentionnée plus tôt dans votre présentation et par certains de nos intervenants. Il a été indiqué que l'agence avait besoin de plus de surintendants bilingues dans ses rangs. Que faites-vous pour combler ce déficit que le commissaire aux langues officielles a souligné?

Mme Louise Youdale: Ce que le commissaire a souligné, c'est que nous avons effectivement augmenté le nombre de surintendants, mais que ceux-ci ne répondaient pas aux profils linguistiques de leur poste. Nous avons donc augmenté le nombre de surintendants à 214 et nous avons veillé à ce que les titulaires reçoivent la formation nécessaire pour répondre aux profils linguistiques de ces postes. Grâce à cette démarche, 99,1 % d'entre eux répondent désormais à ces profils.

M. Terry Duguid: Merci, monsieur le président.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Duguid et madame Youdale.

Nous allons maintenant passer à M. Beaulieu.

Monsieur Beaulieu, vous avez la parole pour six minutes.

M. Mario Beaulieu (La Pointe-de-l'Île, BQ): Je suis toujours un peu inquiet, quand il y a une grande différence entre la réalité et ce qui nous est présenté.

Si j'ai bien compris, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'ASFC, dit qu'elle a toujours fourni un service de qualité égal lorsque les voyageurs arrivaient à un point d'entrée bilingue et que chaque voyageur était accueilli dans la langue de son choix. Cependant, en 2015, le commissaire aux langues officielles a publié un rapport et des recommandations. Quatre ans plus tard, il a fait un suivi et il a conclu que l'Agence faisait du surplace et qu'il lui restait du travail à faire. Il disait qu'il y avait des obstacles systémiques importants lorsque venait le temps d'obtenir un service en français à la frontière et que le nœud du problème était la capacité bilingue insuffisante des agents des services frontaliers.

Entre 2015 et 2017, par exemple, on ne notait aucune amélioration quant à l'embauche d'agents bilingues. On disait même que le nombre de surintendants bilingues avait diminué, passant de 80 à 76, en 2017. J'aimerais qu'on précise combien il y en a aujourd'hui.

Par ailleurs, le commissaire aux langues officielles disait qu'il était impossible d'évaluer les services bilingues, parce qu'il n'y avait aucun mécanisme de surveillance des agents ou de l'achalandage des aéroports permettant de fournir un service bilingue. En 2020, dans son rapport, il notait encore une absence de services bilingues offerts par l'Agence des services frontaliers en ce qui concernait les mesures liées à la COVID-19, que ce soit dans les aéroports internationaux ou aux frontières terrestres.

Comment explique-t-on cette divergence entre ce qu'on nous a dit et ce qui semble être la réalité selon le commissaire aux langues officielles?

M. Denis Vinette: Je remercie le député de sa question.

Pour nous, c'est un effort continu. En ce moment, durant la pandémie, comme vous le savez, tous les vols entrants sont limités à quatre aéroports. Nous nous sommes assurés d'avoir les effectifs nécessaires pour effectuer les contrôles frontaliers, y compris les nouveaux contrôles sanitaires, et d'avoir une représentation adéquate d'employés bilingues en les mutant à de nouveaux postes. Nous sommes toujours à la recherche d'un accroissement du nombre d'agents bilingues dans l'organisation, notamment en offrant une formation interne, comme ma collègue l'a mentionné. Cette formation est donnée par une école qui a été créée au sein même de l'Agence et qui relève donc toujours de celle-ci.

Nous avons également continué nos efforts de recrutement. Par exemple, à Ottawa, où je suis en ce moment, nous allons aux foires de carrières à l'Université d'Ottawa et à la Cité collégiale. Nous cibons les milieux francophones, mais la GRC, les services de police municipaux et les services correctionnels, entre autres, cherchent aussi des gens bilingues. Il est donc un peu plus difficile de trouver des gens qui sont déjà bilingues.

En ce qui concerne les services, une plainte va toujours être une plainte de trop. Nous avons tout de même des mesures en place pour nous assurer que les agents offrent et rendent un service bilingue en tout temps, que ce soit en recourant à un collègue ou à un interprète. Ainsi, lorsque quelqu'un veut recevoir un service dans la langue de son choix, nous nous assurons qu'il le reçoit.

Alors, nous allons faire un effort soutenu par l'entremise de notre plan d'action, qui vise à répondre aux observations du commissaire.

• (1610)

M. Mario Beaulieu: C'est bien, mais si on regarde les observations du commissaire, le nombre de plaintes et les nombreux témoi-

gnages dans les médias, cela semble très difficile d'être servi en français aux frontières.

Admettez-vous qu'il y a des problèmes?

Par exemple, la commissaire adjointe du Commissariat aux langues officielles a dit que, tant que l'Agence ne s'engagerait pas à surmonter les obstacles, rien ne bougerait.

Admettez-vous qu'il y a de nombreux problèmes et qu'il faut prendre des mesures draconiennes pour changer cela?

M. Denis Vinette: Je peux vous assurer qu'il y a un engagement soutenu.

Comme francophone et employé de l'organisation depuis 29 ans, je suis sensible au fait qu'il faut absolument nous assurer d'avoir toutes les mesures nécessaires en place. Notre président est également déterminé à assurer un service bilingue conformément à la Loi sur les langues officielles.

Avant la COVID-19, en moyenne, 97 millions de voyageurs traversaient la frontière, et nous avons reçu 31 plaintes concernant des services rendus au public. Ce sont 31 plaintes de trop, bien sûr, mais nous cherchons à nous assurer que les dizaines de millions de gens qui traversent la frontière peuvent obtenir un service dans la langue de leur choix, et nous allons poursuivre nos efforts pour nous en assurer.

M. Mario Beaulieu: D'une part, pouvez-vous nous dire combien d'agents l'Agence des services frontaliers du Canada emploie? Combien d'agents et de superviseurs parlent français?

D'autre part, j'ai parlé avec un avocat qui traite souvent avec l'ASFC. Il m'a dit que, lorsqu'il communique en français avec l'Agence, on lui répond presque systématiquement en anglais. Comment l'expliquez-vous?

Le président: Excusez-moi, monsieur Beaulieu, mais votre temps de parole est écoulé. Votre question était trop longue.

Vous aurez un autre tour de parole. Vous pourrez poser cette question à M. Vinette tout à l'heure.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole pour six minutes.

M. Alexandre Boulerice (Rosemont—La Petite-Patrie, NPD): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être avec nous aujourd'hui pour discuter de cette étude dont les audiences prennent fin bientôt.

Ma première question s'adresse aux représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Dans les rapports de 2015 et de 2019, le commissaire aux langues officielles nous alerte au sujet des lacunes reliées à la prestation de services bilingues aux voyageurs par l'Agence. Pouvez-vous nous faire part des dispositifs qui ont été mis en place pour renverser la tendance?

Pouvez-vous envoyer au Comité la liste de toutes les recommandations du commissaire aux langues officielles que vous n'avez pas encore été en mesure de mettre en œuvre?

M. Denis Vinette: Je vous remercie de votre question.

J'inviterai ma collègue à compléter ma réponse.

Cela revient à la revue des observations du commissaire, avec qui nous discutons continuellement.

Nous avons mis en place un plan d'action de trois ans qui comprend une série d'initiatives sur quatre thématiques visant justement à tenir compte des observations du commissaire et à nous assurer que nous avons la capacité organisationnelle nécessaire pour offrir les services. Cette capacité fait référence au nombre d'employés ainsi qu'aux outils nécessaires pour nos agents unilingues et bilingues afin de nous assurer que nous avons la technologie requise pour garantir le contact dans la langue choisie en tout temps. Cela comprend le service d'interprétation en personne dans les grands centres et celui par voie téléphonique dans les plus petits centres.

Ma collègue peut vous faire part d'un peu plus d'information sur notre plan d'action.

• (1615)

[Traduction]

Mme Louise Youdale: Nous avons reçu huit recommandations, dont deux que nous avons entièrement satisfaites. Elles concernaient l'engagement auprès des communautés de langues officielles en situation minoritaire, ainsi que nos efforts dans le domaine de la formation. Ces recommandations ont été entièrement satisfaites.

Quatre ont été partiellement satisfaites. L'une d'elles concernait la nécessité de veiller à ce que nos surintendants soient bilingues. Je viens de souligner le fait que 99,1 % d'entre eux sont désormais conformes au profil linguistique de leur poste.

L'autre recommandation concernait le besoin d'accroître nos efforts pour concevoir des stratégies de recrutement ciblées. À cet égard, nous avons mis au point le programme de recrutement des agents de première ligne, et nous nous sommes pour ce faire appuyés sur notre engagement auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire. C'est une chose sur laquelle nous misons, en espérant que cela nous aidera à atteindre nos objectifs.

L'autre recommandation avait trait à un examen...

Je suis désolée. Allez-y.

[Français]

M. Alexandre Boulerice: En ce qui concerne les six recommandations qu'on n'a pas réussi à mettre en oeuvre, ou alors partiellement, j'espère que vous serez capables de remplir ces obligations selon l'échéancier que vous avez établi.

J'aimerais poser une autre question.

Évidemment, vous savez que le Canada et les États-Unis gèrent un programme pour les voyageurs à faible risque nommé NEXUS. Le but principal du programme est de permettre aux citoyens de traverser la frontière plus rapidement que dans les voies normales.

L'Agence s'assure-t-elle d'avoir des employés bilingues en tout temps dans ces voies spéciales?

M. Denis Vinette: Dans les régions où le service doit être offert dans les deux langues en raison de la désignation de la région, nous devons nous assurer que des gens peuvent offrir ce service en tout temps. Dans certains autres endroits où nous avons plus d'une voie d'accès, nous nous assurons également d'avoir une voie désignée bilingue.

M. Alexandre Boulerice: Je pose la question, parce qu'il est arrivé à deux reprises que des citoyens de ma circonscription se soient fait dire d'utiliser une ligne régulière où un agent bilingue était disponible. Nous sommes plutôt d'avis que ce genre de manquement fait en sorte qu'un francophone doit choisir entre ses droits en vertu du programme et ses droits linguistiques.

Pouvez-vous nous assurer que ce genre de situation ne se produira plus?

M. Denis Vinette: Je peux vous assurer que nous allons continuer d'essayer d'avoir des gens désignés comme bilingues dans les voies d'entrée bilingues. Nous avons mis des procédures en place: si quelqu'un se présente à une guérite qui n'est pas désignée bilingue et qu'il cherche un employé parlant français, nous allons chercher un agent d'une guérite à côté pour venir offrir le service et ne pas être obligés de rediriger la personne. Sans pouvoir aborder le cas précis que vous soulevez, je peux vous assurer que lorsque nos voies d'entrée sont désignées bilingues, nous nous assurons d'avoir des agents bilingues en tout temps.

M. Alexandre Boulerice: Combien d'agents de première ligne sont unilingues francophones, unilingues anglophones ou bilingues? Cette information est-elle disponible par province?

M. Denis Vinette: Je dois me tourner vers ma collègue. Nous devons peut-être fournir cette information au Comité plus tard.

M. Alexandre Boulerice: Si c'était possible, je l'apprécieraient beaucoup.

M. Denis Vinette: Nous nous y engageons.

Le président: Il vous reste 30 secondes, monsieur Boulerice.

M. Alexandre Boulerice: Madame Burke, j'ai une question très simple: avez-vous remarqué des différences significatives dans les services bilingues ou en français offerts avant la pandémie et pendant la pandémie? Le nombre de plaintes à ce sujet est-il stable, ou a-t-il connu une très grande augmentation?

Mme Kelly Burke: Le nombre de plaintes est resté stable durant la dernière année, demeurant autour de la moyenne annuelle de 300 à 325 plaintes. Cependant, pendant la pandémie, on a constaté une nette augmentation du nombre de plaintes liées directement aux communications découlant de la pandémie, surtout liées à la santé. J'ai parlé des points de presse, j'ai aussi fait référence aux documents en général, qui ne sont pas nécessairement traduits. Les plaintes que nous avons reçues touchent beaucoup les communications dans ces domaines.

Le président: Merci, madame Burke.

Nous allons passer à un deuxième tour de questions. Les deux prochains députés disposeront de cinq minutes chacun.

Monsieur, Dalton, vous avez la parole.

• (1620)

M. Marc Dalton (Pitt Meadows—Maple Ridge, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président. Je vais partager mon temps de parole avec M. Godin.

Quatre aéroports sont désignés pour les arrivées de vols internationaux, dont deux se trouvent dans l'Ouest, à Vancouver et à Calgary. Le commissaire aux langues officielles du Canada affirme que l'Agence des services frontaliers du Canada n'offre pas de services bilingues en lien avec la COVID-19 aux aéroports internationaux. Nous nous rappelons certainement ces histoires de Canadiens francophones qui ont été rapatriés l'année dernière et qui ont eu des difficultés à obtenir de l'information en français sur la COVID-19 et la quarantaine.

Maintenant, nous avons toutes sortes de problèmes avec le processus hôtelier. Pouvez-vous nous parler du processus de quarantaine en milieu hôtelier?

M. Denis Vinette: Je vous remercie de votre question.

Je peux vous offrir une réponse partielle. Un nombre important de voyageurs sont revenus au pays pendant la période allant de mars à mai 2020. Au moment où les gens se faisaient rapatrier d'un peu partout, nous étions en pleine évolution. Nous avions déjà des agents des services frontaliers bilingues, que nous pouvions envoyer à la frontière dans ces quatre aéroports. Nous avons donc réaffecté les gens nécessaires.

L'information que nous communiquons en lien avec la quarantaine nous provient de l'Agence de la santé publique du Canada, laquelle prépare les documents et les feuilles d'information. Comme c'est cette agence qui gère le programme de quarantaine dans les hôtels, je ne suis pas en mesure de commenter ce qui se passe dans les hôtels.

M. Marc Dalton: Merci, monsieur Vinette.

Monsieur Godin, vous avez la parole.

Le président: Allez-y, monsieur Godin.

M. Joël Godin (Portneuf—Jacques-Cartier, PCC): Merci, monsieur le président. J'aurais beaucoup de questions, mais je sais que le temps file.

J'aimerais revenir sur ce que mon collègue M. Boulerice a demandé concernant NEXUS.

J'ai été surpris de votre réponse, monsieur Vinette: vous avez mentionné que vous affectiez des agents bilingues dans les régions ou les endroits où il y a une demande francophone. J'en déduis que vous n'en placez pas ailleurs. Or ce n'est pas ce à quoi je m'attends de la part d'une institution du gouvernement fédéral d'un pays bilingue.

Pouvez-vous me rassurer? Comme francophone, si j'utilise le couloir d'entrée NEXUS dans une région fortement anglophone, est-ce que je vais être servi en français?

M. Denis Vinette: Je vous remercie de votre question.

Dans toutes les régions où nos programmes sont offerts, ils sont offerts dans les deux langues officielles. L'offre active devrait être faite en tout temps, mais pas nécessairement par l'agent qui est dans la guérite au moment où la personne traverse la frontière. D'autres procédures sont en place pour assurer un service dans la langue de son choix. On devrait donc être en mesure de recevoir des services dans la langue de son choix, en tout temps, peu importe le point d'entrée utilisé pour revenir au pays.

M. Joël Godin: Merci, monsieur Vinette.

J'aimerais également poser une question concernant l'utilisation des agents bilingues. Ma question très simple: lorsque les employés

de haut niveau de l'Agence tiennent une réunion, dans quelle langue se tient-elle?

M. Denis Vinette: Lors des rencontres de la haute gestion de l'Agence, nous nous engageons à tenir les réunions de direction et les réunions régionales de direction dans les deux langues officielles. Tous nos cadres sont bilingues. Je vous rassure: les gens peuvent parler dans la langue de leur choix.

M. Joël Godin: Les dirigeants s'adressent-ils au groupe en anglais ou en français?

La politique stipule que vous avez le choix. Sur le terrain, qu'en est-il?

M. Denis Vinette: Les réunions se tiennent dans la langue des personnes avec qui ils interagissent ou qui ont posé la question. Par exemple, en tant que francophone, je m'engage à répondre en français quand on me pose une question en français et à répondre en anglais quand on me pose une question en anglais.

M. Joël Godin: J'aurais une solution à vous proposer. Au lieu de chercher des travailleurs bilingues, ce serait peut-être préférable de trouver des travailleurs francophones et les affecter aux bons endroits, aux bons moments. C'est effectivement difficile de trouver des gens bilingues; à cela s'ajoute le problème de la main-d'œuvre.

C'est une suggestion que je vous fais.

• (1625)

Le président: Merci beaucoup.

Nous passons maintenant à M. Arseneault, pour cinq minutes.

M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.): Merci, monsieur le président.

Mes questions s'adressent particulièrement à Mme Burke, la commissaire aux services en français de l'Ontario, qui nous fait l'honneur de nous visiter.

Madame Burke, vous avez observé sur le terrain, que ce soit au Nouveau-Brunswick, au Manitoba ou dans les régions acadiennes des provinces atlantiques, que la langue française avait tendance à passer au deuxième rang et que la pandémie avait exacerbé ce sentiment chez les gens. En fait, c'est ce que j'ai compris quand vous parliez des plaintes que vous receviez.

Entre 2009 et 2010, il y a eu la pandémie de la grippe H1N1. Votre prédécesseur avait produit un rapport dans lequel il recommandait d'offrir des services en français clairs pendant une situation d'urgence.

Je vais faire un bref retour dans le temps, en avril 2020, c'est-à-dire au moment où vous avez rencontré le premier ministre Ford. Au sujet de la grippe H1N1, le commissaire disait, dans son rapport, qu'il fallait, en temps d'urgence, être en mesure d'offrir une qualité de communication dans les deux langues officielles. Quand vous avez rencontré M. Ford, vous avez tous deux convenu qu'il fallait également le faire. C'était en 2020. Que s'est-il passé? Aujourd'hui, après la rencontre avec le premier ministre M. Ford, qu'en est-il?

Mme Kelly Burke: Je vous remercie de votre question.

Une chose est certaine: entre ces deux dates, il y a eu un manque sur le plan de la planification. La planification aurait dû être faite immédiatement, à la suite de la recommandation soumise par l'ancien commissaire M. Boileau. En fait, je me pose cette question depuis le mois de janvier de l'année dernière, c'est-à-dire depuis que j'ai occupé ces fonctions pour la première fois. J'ai constaté très rapidement, huit semaines seulement avant que la pandémie s'installe, que le gouvernement ne s'était pas suffisamment préparé à de telles circonstances. Je ne parle évidemment pas seulement du gouvernement Ford, mais du gouvernement en général, qui, depuis ce temps, n'avait pas mis en avant une planification prévoyant des services en français en période de crise.

Ce que j'ai compris, c'est que le gouvernement était tout à fait prêt à aider les francophones de la province à obtenir les services auxquels ils ont droit. En tant que commissaire aux services en français, j'ai insisté pour que ce soit le cas, en vertu de la Loi sur les services en français. J'ai reçu du gouvernement un message selon lequel il était en mesure de mettre en place la technologie nécessaire, et c'est ce qui a été fait.

Depuis le mois d'avril, il y a eu un engagement à rendre l'information disponible sur les sites Internet, surtout de la part du ministère de la Santé et du ministère des Affaires francophones. Ce dernier travaille jour et nuit pour assurer que ce service est offert à la communauté, en Ontario, depuis le mois d'avril de l'année dernière.

M. René Arseneault: D'accord. Il me reste moins d'une minute. Nous pourrions nous attarder beaucoup plus là-dessus, mais le temps passe très rapidement.

Si je comprends bien, lors de la rencontre avec le premier ministre en avril 2020, il a accepté et compris la responsabilité de communiquer dans les deux langues officielles, particulièrement pendant une pandémie. Aujourd'hui, vous nous avez parlé de tous les services qui ont été ajoutés, notamment le site Web.

Espérons que ce ne sera jamais le cas, mais advenant qu'il y ait une autre pandémie dans trois, quatre ou cinq ans, pensez-vous que l'Ontario aura tiré des leçons de l'expérience vécue pendant cette pandémie et qu'il aura le réflexe de répondre aux besoins des communautés francophones?

Mme Kelly Burke: J'aime bien le mot « réflexe ». C'est exactement ce que je veux faire valoir auprès du gouvernement. Un réflexe naturel lui permettrait de s'assurer, dès le début des communications ou des discussions sur les politiques devant être mises en œuvre, que le français figure parmi les priorités, c'est-à-dire qu'il est au premier rang, et non au deuxième.

Ce à quoi je m'attends est bien décrit dans mon rapport annuel. En effet, il indique très clairement au gouvernement la planification qui doit être effectuée immédiatement. Nous nous attendons à ce que les plans soient soumis au conseil de direction d'ici avril 2022 et que la ministre des Affaires francophones rende compte annuellement de la mise en œuvre des plans concernant les obligations liées à la Loi sur les services en français et la qualité des services offerts dans la province.

• (1630)

Le président: Merci, madame Burke.

M. René Arseneault: Merci.

Le président: Les deux prochains membres du Comité qui prendront la parole disposeront chacun de deux minutes et demie pour

poser leurs questions. Je demanderais donc que les questions et les réponses soient courtes.

Je cède la parole à M. Beaulieu pour deux minutes et demie.

Vous avez la parole, monsieur Beaulieu.

M. Mario Beaulieu: Je vais poser ma question de nouveau. À l'Agence des services frontaliers du Canada, combien d'agents sont bilingues?

Le président: Monsieur Vinette, nous vous écoutons.

M. Denis Vinette: Ma collègue, Mme Youdale a les données sous la main.

[Traduction]

Mme Louise Youdale: Nous avons 6 500 employés à nos points d'entrée, et 30,3 % d'entre eux sont bilingues.

[Français]

Le président: Monsieur Beaulieu, vous avez la parole.

M. Mario Beaulieu: C'est quand même surprenant. C'est considérable.

Je vais passer à mon autre question. J'ai dit tantôt qu'on avait parfois, voire fréquemment, de la difficulté à se faire servir en français au Québec. J'ai parlé à un avocat qui travaille beaucoup dans le domaine de l'immigration. Il m'a dit qu'il correspondait très fréquemment en français avec l'Agence, mais qu'on lui répondait en anglais. J'aimerais connaître votre impression là-dessus.

Comme la langue commune est le français, au Québec, j'aimerais savoir quelle proportion des surintendants y parle principalement le français.

[Traduction]

Mme Louise Youdale: La proportion d'agents bilingues au Québec est en fait assez élevée. Un examen des données montre que, dans la plupart des endroits, elle frôle les 100 %. Donc, bien que 30,3 % de nos effectifs de première ligne soient bilingues, ce pourcentage n'est pas uniforme dans tout le pays, et c'est au Québec qu'il est le plus élevé.

[Français]

M. Denis Vinette: Pour compléter cette réponse, j'ajouterai que, au Québec, tous nos postes sont désignés bilingues. C'est la raison pour laquelle les chiffres sont si élevés.

En ce qui concerne votre question sur la correspondance, les gens qui s'adressent à nous en français devraient recevoir une réponse en français. Il n'est pas exclu qu'ils reçoivent des rapports ayant été rédigés par d'autres agents et contenant de l'information présentée dans une seule langue, mais la correspondance devrait être rédigée dans la même langue que celle de la demande présentée.

M. Mario Beaulieu: Pour autant que j'aie pu le vérifier, ce n'était pas le cas. C'était plutôt l'inverse.

Le président: Excusez-moi, monsieur Beaulieu, mais votre temps est écoulé.

Les deux minutes et demie restantes vont au prochain intervenant, M. Boulerice.

Monsieur Boulerice, vous avez la parole.

M. Alexandre Boulerice: Merci beaucoup, monsieur le président.

Ma première question s'adresse à la commissaire aux services en français de l'Ontario, Mme Burke.

Selon vous, est-ce qu'une prime de bilinguisme importante serait un outil intéressant pour attirer et conserver des employés bilingues, ce qui permettrait d'offrir de meilleurs services, notamment en français?

Mme Kelly Burke: En effet, c'est toujours un incitatif. Évidemment, je crois que la pénurie de main-d'oeuvre est peut-être liée au fait que nous n'avons pas suffisamment de personnes bilingues. Toutefois, l'incitatif pour travailler également en français figure dans l'ensemble des options à considérer.

Je crois que c'est le cas au fédéral, où il y a une prime de bilinguisme. Ce n'est pas nécessairement le cas en Ontario. C'est évidemment une option qui pourrait servir d'incitatif.

• (1635)

M. Alexandre Boulerice: D'accord.

Selon vous, la Loi sur les langues officielles a-t-elle une incidence sur la qualité des services en français en Ontario?

Si c'est le cas, quelle est cette incidence?

Mme Kelly Burke: Je crois que c'est bien le cas. La Loi sur les langues officielles et toutes les lois qui protègent les droits linguistiques ont une nette incidence sur la francophonie en général.

Dans la loi fédérale, il est question de droits linguistiques qui se rattachent aux services gouvernementaux du fédéral. En Ontario, nous avons aussi un instrument législatif, soit la Loi sur les services en français, qui nous est d'une grande utilité. Cependant, ce que je constate dans la Loi sur les langues officielles, c'est le devoir d'aider davantage les provinces à veiller à ce que les services y soient offerts en français. C'est un cadre législatif qui, en Ontario, nous aide à nous assurer que l'offre de services en français et en anglais est protégée.

Mon rôle en tant que commissaire est justement de m'assurer que c'est le cas.

M. Alexandre Boulerice: D'accord.

J'ai une question à poser à l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le président: Il vous reste 15 secondes.

M. Alexandre Boulerice: Avez-vous entendu parler du fait que des gens peuvent subir des fouilles en repréailles pour avoir demandé d'être servis en français?

Radio-Canada en a parlé.

Le président: Il vous reste entre cinq et dix secondes, monsieur Vinette. Soyez très bref.

M. Denis Vinette: Je n'ai aucune connaissance de cette situation. Cela ne devrait pas se passer, c'est manifestement à l'encontre de nos politiques.

Le président: Merci, c'est tout le temps dont nous disposons pour ce groupe de témoins. Il est déjà 16 h 37.

Au nom de tous les membres du Comité, en mon nom et au nom du personnel du Comité, je voudrais vous remercier de votre participation. Je vous demanderais de ne pas hésiter à nous faire parvenir des compléments d'information ou vos mémoires. Je sais que nous avons reçu ceux de M. Vinette et de Mme Burke.

Sur ce, je voudrais commencer par remercier Mme Kelly Burke, commissaire aux services en français de l'Ontario, et M. Carl Bouchar, directeur des opérations, unité des services en français. Du côté de l'Agence des services frontaliers du Canada, j'aimerais remercier M. Denis Vinette, vice-président, Direction générale des voyageurs, et Mme Louise Youdale, vice-présidente, Direction générale des ressources humaines.

Je vous remercie de votre participation.

Nous allons suspendre la séance une ou deux minutes, le temps d'accueillir nos prochains témoins.

• (1635)

(Pause)

• (1640)

Le président: Le Comité reprend ses travaux.

Aujourd'hui, le Comité se réunit concernant l'étude de l'impact de la pandémie de COVID-19 sur la capacité du gouvernement à fournir de l'information dans les deux langues officielles.

Je m'adresse ici aux témoins. Avant de prendre la parole, assurez-vous d'ouvrir votre micro. Si la question vous est adressée, il n'est pas nécessaire d'attendre que je vous donne la parole, allez-y tout de suite.

• (1645)

[Traduction]

Je rappelle à tous que toutes les interventions doivent être adressées à la présidence.

[Français]

Vous avez accès à des services d'interprétation et vous pouvez choisir entre le parquet, l'anglais ou le français.

Je vous demande aussi de parler lentement et clairement. Quand vous ne parlez pas, vous devez mettre votre micro en sourdine.

Je vous accueille donc officiellement au Comité permanent des langues officielles. Chaque groupe disposera de sept minutes et demie pour faire son allocution d'ouverture, qui sera suivie d'une période de questions posées par les députés. Je vous ferai signe quand il vous restera une minute et quand votre temps sera écoulé.

Accueillons donc chaleureusement cet après-midi M. Alex Silas, vice-président exécutif régional de l'Alliance de la fonction publique du Canada, région de la capitale nationale, Mme Chantal Fortin, vice-présidente exécutive régionale suppléante, région de la capitale nationale, et Mme Louise Imbeault, présidente de la Société Nationale de l'Acadie..

Je dois vous aviser qu'au cours de cette heure de discussion, il se pourrait que nous nous arrêtions si les cloches sonnent pour nous indiquer que c'est le temps de voter.

Je demanderais aux gens de l'Alliance de la fonction publique de faire leur présentation.

Vous avez la parole pour sept minutes et demie.

M. Alex Silas (vice-président exécutif régional, Région de la capitale nationale, Alliance de la fonction publique du Canada): Monsieur le président, chers membres du Comité permanent des langues officielles, je vous remercie de nous avoir invités à témoigner sur l'impact de la pandémie de COVID-19 sur la capacité du gouvernement à fournir de l'information dans les deux langues officielles.

Je m'appelle Alex Silas et je suis le vice-président exécutif régional de l'Alliance de la fonction publique du Canada pour la région de la capitale nationale. Je suis accompagné de ma conjointe, Mme Chantal Fortin, vice-présidente exécutive régionale de l'Alliance de la fonction publique du Canada.

Je suis né à Moncton, au Nouveau-Brunswick. Ma famille a déménagé à Ottawa quand j'étais plus jeune. Je suis très fier d'être de descendance acadienne. C'est un peuple francophone et bilingue qui se tient debout pour défendre ses droits.

L'AFPC représente plus de 48 000 membres dans la région de la capitale nationale. Il y a un peu plus d'un an, la pandémie de COVID-19 est entrée dans notre vie. Alors que les semaines se sont transformées en mois, nos membres se sont mobilisés et ont continué d'offrir des services publics essentiels aux Canadiens pour les soutenir tout au cours de la pandémie.

À vrai dire, même avant la pandémie, nous savions qu'il y avait des problèmes de bilinguisme dans la fonction publique fédérale. Comme il n'y avait pas de mesures pour protéger le bilinguisme, le droit de travailler dans la langue officielle de son choix et notre capacité de communiquer avec la population dans les deux langues officielles, la réponse de l'Alliance face à la pandémie a été affectée.

Si le bilinguisme était une priorité pour le Conseil du Trésor, celui-ci mettrait en vigueur des pratiques concrètes pour soutenir l'utilisation du français en milieu de travail, au lieu de simplement transmettre des communiqués qui encouragent son utilisation. La pandémie a aggravé la situation.

Pour discuter de ce que nous constatons dans les milieux de travail ainsi que des solutions que nous proposons en tant qu'Alliance, j'invite ma conjointe, Mme Chantal Fortin, à prendre la parole.

Le président: Vous avez la parole, madame Fortin.

Mme Chantal Fortin (vice-présidente exécutive régionale suppléante, Région de la capitale nationale, Alliance de la fonction publique du Canada): Je suis désolée, j'étais au téléphone avec le technicien pour tenter de régler mes problèmes de vidéo.

Je vous remercie beaucoup de cet accueil.

Je m'appelle Chantal Fortin, je suis la vice-présidente exécutive régionale suppléante de l'AFPC de la région de la capitale nationale. Je suis une fière Franco-Ontarienne née ici, à Ottawa. Je parle aisément le français et l'anglais, ayant vécu dans la région de la capitale nationale toute ma vie. Même si je suis bilingue, ma langue maternelle et d'études est le français. Cela me demande donc plus d'efforts et de temps pour travailler dans ma langue seconde. Ce sont des efforts et du temps qui, au travail, devraient être consacrés à mes tâches principales. Cela fait 19 ans que je travaille au gouvernement du Canada, et je me préoccupe beaucoup de la capacité des travailleuses et des travailleurs comme moi de pouvoir utiliser la langue officielle dans laquelle ils sont le plus à l'aise.

Voici ce que nous entendons de nos membres à l'AFPC. Les informations importantes ne sont pas toujours envoyées par les gestionnaires dans les deux langues officielles. Quand les documents sont envoyés en anglais seulement, la direction dit que [*difficultés techniques*] version française. Souvent, les francophones ont l'impression qu'ils doivent s'exprimer dans leur deuxième langue...

• (1650)

M. René Arseneault: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

M. Joël Godin: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

Le président: Oui.

Excusez-moi, madame Fortin. Pouvez-vous patienter une minute?

J'arrête le temps. Deux membres du Comité ont invoqué le Règlement.

Monsieur Godin, vous avez la parole.

M. Joël Godin: Nous avons perdu une petite partie de son intervention. Je demanderais à la témoin de reprendre les quinze dernières secondes de son allocution.

Je suis désolée, madame Fortin. Je comprends que vous avez un problème technique, mais votre témoignage est très important, alors je vous demanderais de reprendre votre allocution.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci.

Madame la greffière, vous avez la parole.

La greffière du Comité (Mme Nancy Vohl): Madame Fortin, je me permets de vous rappeler que, puisqu'on ne vous voit pas en ce moment, il faudrait parler un peu plus lentement, parce que sans image, c'est difficile pour les interprètes.

Mme Chantal Fortin: D'accord. Je comprends.

Le président: D'accord.

Monsieur Arseneault, est-ce que c'était le même rappel au Règlement? Alors, nous allons poursuivre. Tout va bien.

Madame Fortin, comme cela a été proposé, pourriez-vous reprendre vos deux ou trois dernières phrases et continuer votre présentation?

Mme Chantal Fortin: Certainement.

Je vais m'assurer de parler un peu plus lentement.

Je travaille au gouvernement du Canada depuis 19 ans et je me préoccupe beaucoup de la capacité des travailleuses et des travailleurs comme moi de pouvoir utiliser la langue officielle dans laquelle ils sont le plus à l'aise.

J'aimerais vous faire part de quelques témoignages entendus de nos membres.

Les informations importantes ne sont pas toujours envoyées par les gestionnaires dans les deux langues officielles, et quand les documents sont envoyés en anglais seulement, la Direction dit que cela va prendre un peu plus de temps pour obtenir la traduction française.

Souvent, les francophones ont l'impression qu'ils doivent s'exprimer dans leur deuxième langue pour ne pas laisser de côté leurs collègues, soit parce que la traduction n'est pas disponible, soit parce qu'elle n'est pas produite assez rapidement.

Quelquefois, les francophones comprennent difficilement ce qui est dit en anglais lors des réunions et, à cause du travail virtuel, ces derniers n'ont plus facilement accès à leurs collègues pour pouvoir poser des questions et mieux comprendre ce qui s'est dit pendant la réunion. Quant aux anglophones, ils se sentent mal à l'aise de parler français dans un contexte de réunion officielle où tout se déroule en anglais.

On s'attend parfois à ce que les travailleuses et les travailleurs bilingues interviennent et assurent l'interprétation lors des réunions, plutôt que de mettre à la disposition des participants des services d'interprétation. Par conséquent, les personnes bilingues ont un double devoir: remplir leurs fonctions et fournir des services d'interprétation en renfort. J'ose espérer que vous croyez comme moi que cela est inacceptable.

On entend aussi que, dans nos points de service, plus d'anglophones unilingues que de francophones unilingues sont embauchés et se voient ensuite offrir des formations privées pour améliorer leur français, même si les débouchés sont beaucoup moins fréquents pour les candidats unilingues francophones. On parle alors d'un désavantage et d'une iniquité pour les francophones et les immigrants de pays francophones.

Les membres francophones doivent se battre pour avoir accès à des outils de travail en français, comme des logiciels, de la documentation, des programmes et des applications en français. C'est tout à fait inacceptable.

Le gouvernement du Canada souligne régulièrement sa fierté d'avoir une fonction publique compétente, diversifiée, dynamique et bilingue. Cependant, pour maintenir et améliorer ces capacités, il faut aussi mettre en place les outils et les systèmes de soutien nécessaires pour appuyer l'utilisation du français en milieu de travail.

J'aimerais présenter quelques solutions qui pourraient contribuer à améliorer le bilinguisme dans le milieu de travail fédéral. La prime de bilinguisme, de 800 \$ par année, n'a pas changé depuis 30 ans. Nous avons fait pression à plusieurs reprises auprès du gouvernement pour qu'il revoie sa politique, mais celui-ci refuse de bouger.

La prime de bilinguisme doit être augmentée pour reconnaître la valeur du travail dans les deux langues officielles. Il faut aussi offrir plus de formation linguistique afin d'encourager les travailleurs anglophones et francophones à perfectionner leur deuxième langue.

Si le gouvernement veut sérieusement améliorer le bilinguisme dans le milieu de travail fédéral, il devrait augmenter la prime de bilinguisme et étendre la formation en langue seconde. Ce ne doit pas être l'un ou l'autre.

Le Conseil du Trésor doit également cesser toute sous-traitance en formation linguistique et miser sur le retour d'un programme de formation dans le secteur public, composé de travailleurs et de travailleuses de la fonction publique.

● (1655)

Le président: Madame Fortin, je suis désolé de vous interrompre. Pouvez-vous conclure en 15 ou 20 secondes, s'il vous plaît?

Mme Chantal Fortin: J'allais justement céder la parole à M. Silas pour la fin de notre présentation.

Le président: Monsieur Silas, pouvez-vous conclure en 10 secondes, s'il vous plaît?

M. Alex Silas: Pour conclure, si le gouvernement du Canada veut réellement préserver notre identité bilingue et améliorer la capacité de communiquer et d'offrir des services aux Canadiens et aux Canadiennes dans les deux langues officielles, il faudra du travail, des investissements et un mandat concret.

Dans le cadre de cette discussion sur les langues officielles de notre pays et des langues coloniales, n'oublions pas l'importance de préserver les langues autochtones. Nous devons tous...

Le président: Malheureusement, monsieur Silas, c'est tout le temps dont nous disposons. Vous pourrez compléter vos commentaires en répondant aux questions.

Je cède maintenant la parole pendant sept minutes et demie à Mme Louise Imbeault, de la Société nationale de l'Acadie.

Mme Louise Imbeault (présidente, Société nationale de l'Acadie): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je salue chacun et chacune d'entre vous. J'en connais plusieurs, à qui j'ai pu parler. Je suis contente de pouvoir réitérer le message de la Société nationale de l'Acadie.

La Société nationale de l'Acadie existe depuis 1881 pour défendre les intérêts des Acadiens et des Acadiennes, particulièrement de l'Acadie ancienne et de l'Acadie contemporaine. Nous représentons les quatre associations porte-parole des Acadiens et des Acadiennes dans les quatre provinces de l'Atlantique, ainsi que les associations jeunesse de ces quatre provinces et toute une flopée de membres d'un peu partout au monde, que ce soit au Québec, en Ontario, en Louisiane, aux États-Unis ou en France. Je vous remercie de m'accueillir aujourd'hui.

J'aimerais soulever quatre points auprès de vous.

Je commencerai par une anecdote. C'est maintenant une anecdote, mais ce ne l'était pas au moment où cela s'est produit. Vous vous rappellerez qu'au début de la pandémie, le gouvernement canadien a accepté qu'on mette sur le marché des médicaments ou des produits qui n'étaient pas étiquetés dans les deux langues officielles. On a dit que l'urgence en était la cause. Or cela est précisément la pointe de l'iceberg.

Depuis des années, les francophones du pays disent que la Loi sur les langues officielles n'est pas respectée et mise en œuvre, ou qu'elle ne l'est pas toujours, et que, par conséquent, on n'est pas prêt à faire face aux urgences. Des éléments de la même nature ont été soulevés par M. Silas et Mme Fortin.

Depuis deux ou trois ans déjà, sinon plus, les francophones du pays réclament la mise à jour de cette Loi. On réclame qu'elle soit modernisée, qu'elle ait plus de mordant et qu'il y ait des sanctions pour les gens, les entreprises, et particulièrement les services gouvernementaux qui ne la respectent pas. Cet après-midi, on a déjà entendu parler de beaucoup d'incidences où la Loi n'était pas respectée ou mise en vigueur.

Premièrement, la pandémie a eu pour conséquence qu'on a repoussé le projet de loi que nous attendions, et depuis longtemps.

Heureusement, en février, la ministre Mélanie Joly a fait part de son projet de refonte. Je dois dire que la plupart des milieux que je représente étaient satisfaits que le projet de refonte ait pris en compte les considérations que nous avons proposées, que ce soit pour le respect de la Loi, pour l'augmentation de certaines normes, pour les incitatifs ainsi que pour la reconnaissance des régimes linguistiques de chacune des provinces, notamment celle du Nouveau-Brunswick. La première conséquence de la pandémie sur la Loi sur les langues officielles a été effectivement un grand retard relativement au projet de loi que nous attendions tous depuis longtemps. Cela dit, je ne suis pas sûre que la pandémie en soit responsable; elle a peut-être servi de bonne excuse.

Deuxièmement, les effets de la pandémie ont fait que tous les efforts de développement à l'étranger de la Société nationale de l'Acadie et de l'Acadie en général ont été mis en veilleuse. On n'a pas pu continuer d'entretenir les relations qui avaient été établies avec la France, la Belgique et la Louisiane. Bien sûr, la pandémie en est en partie responsable, mais il faut aussi considérer le fait qu'on n'avait pas les outils pour poursuivre ces relations. À l'exception des Québécois, les francophones ne sont pas nombreux. Il est important que notre capacité d'intervenir puisse s'appuyer sur la reconnaissance internationale.

Troisièmement, je veux parler de la Stratégie de promotion des artistes acadiens sur la scène internationale, ou SPAASI. Le milieu artistique acadien est foisonnant, mais le public n'est pas très grand. Alors, depuis déjà une bonne vingtaine d'années, nous travaillons à faire valoir la capacité artistique de nos artistes, c'est-à-dire leurs produits artistiques, sur la scène internationale. C'est non seulement un élément clé pour leur rayonnement, mais c'est aussi une question économique. Comme les marchés sont petits, quand nos artistes peuvent se produire sur la scène internationale, cela peut aller jusqu'à tripler les investissements. Ainsi, un artiste qui va faire une tournée en France, en Belgique ou ailleurs va quintupler ses revenus, qui sont très minimes. Pour chacun des dollars investis, il y a un rendement appréciable.

• (1700)

Ce n'est pas du même ordre que le financement ou la subvention d'organismes comme le Cirque du Soleil, pour lesquels on parle de retombées de millions de dollars. Cependant, pour les individus et les groupes, ces retombées sont importantes. Comme le Canada a mis sur ces investissements à l'étranger un signe de dollar, il faut que cela rapporte des retombées. Or il faut prendre en considération le fait que cela peut rapporter différemment, selon que l'on est un artiste seul, une petite compagnie de théâtre, une exposition ou un grand ensemble comme on en a au Canada.

Quatrièmement, je veux attirer votre attention sur la question de l'immigration francophone. Le gouvernement canadien s'était engagé à élargir les possibilités d'immigration et à s'assurer que l'immigration francophone pour l'ensemble du pays atteint au moins 4,4 %, voire plus dans certaines provinces, comme au Nouveau-Brunswick. Cependant, ces cibles n'ont jamais été atteintes et ne le seront sûrement pas non plus cette année, à cause de la pandémie.

Si l'on veut reprendre cet engagement et assurer la pérennité du français, il va donc falloir y mettre des ressources. Considérant ce qui s'est passé, il va falloir, au cours des années à venir, mettre l'accent sur l'immigration francophone et donner un coup de pouce pour que la pandémie n'ait pas d'effets néfastes et éviter que la proportion de francophones au pays ne diminue encore.

Ce sont les quatre points que je voulais soulever. Je suis évidemment tout à fait disposée à discuter davantage avec les membres du Comité.

Le président: Merci beaucoup de votre présentation, madame Imbeault.

Nous allons passer à la période des questions. Chaque membre du Comité disposera de six minutes.

J'en profite pour demander à Mme Fortin de parler fort et lentement si elle répond aux questions. On ne peut pas la voir et les interprètes ne peuvent donc pas lire sur ses lèvres.

Monsieur Blaney, vous avez la parole.

L'hon. Steven Blaney: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie nos témoins de nous avoir présenté deux réalités du bilinguisme et de la situation de la langue française au pays et au sein de la fonction publique.

Madame Fortin, votre portrait de l'état du français dans la fonction publique est plutôt alarmant. Je dirais que cela dépasse la portée de l'étude que nous effectuons sur les effets de la pandémie, mais s'inscrit bien dans le cadre de la réforme de la Loi sur les langues officielles.

Madame Imbeault, vous avez touché à plusieurs points importants pour nos collectivités, dont l'immigration. Parlant de culture et de rayonnement, l'émission *En direct de l'univers* a célébré la francophonie samedi dernier avec une très belle prestation musicale du groupe Salebarbes. La culture est un très bon ambassadeur de la langue.

J'aurais quelques questions, mais, comme la tenue des votes risque de couper court à nos travaux, je vais tout de suite laisser la parole à mon collègue, M. Godin, et vous remercier de vos témoignages qui vont être précieux pour cette étude. Je vous remercie également de nous avoir donné une perspective plus large de la situation préoccupante du français au sein de la fonction publique, entre autres.

• (1705)

Le président: Monsieur Godin, vous avez cinq minutes.

M. Joël Godin: Merci, monsieur le président. Je remercie également mon cher collègue.

Le Comité permanent des langues officielles compte un artiste parmi ses membres. Il s'agit de M. Arseneault. J'aimerais saluer son potentiel et son savoir, mais prévenir Mme Imbeault que nous voulons le garder parmi nous.

Je remercie les témoins d'être là. Je voulais tout simplement poser une question aux représentants de l'Alliance de la fonction publique du Canada.

L'étude que nous effectuons porte sur les effets de la COVID-19 sur les langues officielles. Votre présentation, très bien structurée, parlait d'un problème qui existait déjà avant la pandémie. Quels nouveaux éléments sont apparus avec la pandémie? Comment peut-on essayer d'aider les fonctionnaires et de les rendre plus à l'aise? Sans vouloir entrer dans une renégociation du passé, quelles pressions supplémentaires la pandémie a-t-elle concrètement exercées sur les langues officielles?

M. Alex Silas: Merci de votre question.

Une des conséquences négatives de la pandémie a été de réduire davantage les occasions de communiquer en français et de briser la glace, notamment en se croisant au bureau ou en jasant pour pratiquer sa deuxième langue.

Nos membres nous disent aussi qu'ils reçoivent souvent des communications dans une seule langue et que, lorsqu'ils demandent aux gestionnaires de les envoyer dans les deux langues officielles, cette demande est refusée. Des problèmes de cette nature se sont aggravés depuis la pandémie.

M. Joël Godin: Ma prochaine question s'adresse à Mme Fortin.

Tout à l'heure, vous avez parlé du fait que les francophones ne comprenaient pas toujours lorsqu'ils participaient à des rencontres.

Êtes-vous capable d'affirmer que, en temps de pandémie, cette situation a mis à risque la santé des Canadiens et des Canadiennes?

Mme Chantal Fortin: C'est certainement le cas du point de vue de la santé mentale. Les gens qui ont de la difficulté à comprendre sont inquiets et plus stressés...

M. Joël Godin: Je m'excuse de vous interrompre, madame Fortin, mais je ne dispose pas de beaucoup de temps.

Je m'intéresse aux effets sur la population. Il y a effectivement une incidence sur les employés, et vous faites bien de protéger ces derniers. Au-delà de cela, quels sont les effets de cette situation sur la population canadienne?

Mme Chantal Fortin: Si les employés ne se sentent pas bien outillés pour parler en français, qu'il soit leur langue principale ou leur langue seconde, cela aura des effets sur la population qui reçoit les services. On observe cela chez les employés embauchés en sous-traitance par des agences. Ils se disent bilingues, alors qu'ils ne le sont pas. Ils ont donc énormément de difficulté à fournir des services adéquats à la population dans une langue ou l'autre.

M. Joël Godin: Merci, madame Fortin.

Je vais maintenant m'adresser à Mme Imbeault.

Vous avez souligné quatre conséquences de la COVID-19 sur notre belle langue française. Au lendemain de la pandémie de la COVID-19, lorsque la vie reprendra, quelle sera la priorité de votre organisation pour que le gouvernement canadien contribue à relancer la langue française avec nos amis, les Acadiens?

• (1710)

Mme Louise Imbeault: Merci infiniment de votre question, monsieur Godin.

De toute évidence, la nouvelle mouture de la Loi sur les langues officielles doit être adoptée au plus sacrant, au risque de mal parler. Il y a longtemps que nous l'attendons.

Pendant toute la durée de la pandémie, on a démontré que les éléments de la Loi qui n'ont pas été respectés ont fait en sorte que plusieurs personnes n'ont pas reçu les services auxquels elles avaient droit.

J'ai entendu tout à l'heure des questions relatives aux droits des gens de parler en français. Ils ne l'ont pas fait et ils n'ont probablement pas milité beaucoup en faveur de cela pendant la pandémie, parce qu'ils étaient aux prises avec l'urgence. S'il y a une priorité, c'est celle-là.

La deuxième serait de financer les organismes et les institutions, que ce soit les universités ou des groupes comme le nôtre, qui pourraient accélérer la cadence afin que les retards soient comblés.

Le président: Merci, madame Imbeault.

M. Joël Godin: Merci, madame Imbeault.

Le président: Merci, monsieur Godin.

Nous risquons de poursuivre avec Mme Imbeault puisque les six prochaines minutes sont accordées à M. Arseneault.

Vous avez la parole, monsieur Arseneault.

M. René Arseneault: Merci, monsieur le président.

C'est peut-être Mme Imbeault qui prend des risques.

Je remercie nos témoins. C'est toujours un plaisir de les entendre.

Je voudrais dire aux nouveaux participants que nous sommes un peu à la bonne franquette au Comité. Je ne peux donc m'empêcher de prendre un petit moment pour demander à M. Silas si sa mère s'appelle Linda.

M. Alex Silas: Oui, c'est bien ma mère.

M. René Arseneault: Dans ce cas, votre présence ici explique un peu mon toupet poivre et sel.

Mes premières questions s'adresseront à Mme Imbeault, puisqu'elle représente la SNA, bien entendu.

Aujourd'hui, vous êtes ici pour parler des effets de la pandémie sur la capacité du gouvernement à fournir des informations dans les deux langues officielles.

Madame Imbeault, qu'avons-nous entendu dans nos quatre provinces atlantiques sur la capacité des gouvernements provinciaux de communiquer l'information?

Qu'est-ce qui se ressemblait et qu'est-ce qui se distinguait dans les quatre provinces atlantiques?

Mme Louise Imbeault: Pour ce qui est du Nouveau-Brunswick et de l'Île-du-Prince-Édouard, la médecin légiste responsable de ce dossier dans chacune de ces deux provinces s'exprimait quand même beaucoup en français et était capable de répondre quotidiennement aux questions des journalistes à la télévision. Nous avons vu la différence que cela crée quand les gens ont cette capacité. Dans les deux autres provinces, c'est-à-dire la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve-et-Labrador, les médecins légistes parlant au nom de la santé publique ne pouvaient pas interagir avec les journalistes ou avec le public dans leur langue.

Bien que ce soit des services provinciaux, le gouvernement fédéral peut jouer un rôle, étant donné qu'il est un partenaire financier exceptionnel des services de santé dans les provinces.

Nous avons constaté des différences. En Nouvelle-Écosse, par exemple, où le nouveau premier ministre peut s'exprimer en français, cela rassure les gens quant au fait que les messages sont les mêmes dans les deux langues. Or ce n'est pas donné à tout le monde; la capacité de parler dans les deux langues est comme un cadeau. Toutefois, il ne devrait pas en être ainsi quand il s'agit de donner des services publics, surtout en cas de pandémie.

Je pense que les gens...

M. René Arseneault: Excusez-moi de vous interrompre, mais nous n'avons que cinq minutes. J'aimerais revenir sur les services publics offerts par les provinces.

Qu'avez-vous constaté en ce qui concerne la province du Nouveau-Brunswick?

Mme Louise Imbeault: C'est certain que la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick, que je représente aussi d'une certaine façon, a déploré le fait que le premier ministre du Nouveau-Brunswick n'ait pas daigné être accompagné d'une personne qui aurait pu livrer ses messages en français pour la population de langue française. Pourtant, la demande était là. D'autre part, la Dre Jennifer Russell, la médecin hygiéniste en chef du Nouveau-Brunswick, était tellement compétente que cela a compensé.

Les gens ont quand même bien remarqué que le premier ministre ne considérait pas important de s'adresser à sa population en français. Il l'a fait en anglais, et il y a eu quelques petites traductions après un certain temps.

M. René Arseneault: Je reviens sur la responsabilité provinciale au sujet des services dans les deux langues officielles, en particulier au Nouveau-Brunswick pour les raisons constitutionnelles que l'on connaît.

Je me souviens d'un événement où un journaliste posait une question à notre premier ministre. Vous vous en souvenez. Comme vous êtes notre témoin, je vais vous laisser nous expliquer ce que vous avez retenu de cet événement.

De plus, selon vous, quelle était la responsabilité de la province du Nouveau-Brunswick à ce moment?

• (1715)

Mme Louise Imbeault: La province du Nouveau-Brunswick s'est définie comme une province bilingue. Son engagement envers le bilinguisme est inséré dans la Loi sur les langues officielles et dans la Charte canadienne des droits et libertés. C'est donc certain que cet événement a contrevenu à la loi.

Cependant, je ne veux pas m'avancer davantage sur ce sujet. Ce n'est pas par manque de conviction, c'est simplement parce que c'est la Société de l'Acadie du Nouveau-Brunswick qui pilote ces dossiers pour les gens du Nouveau-Brunswick.

J'ai essayé d'exposer la situation qui concerne l'ensemble des Acadiens et des Acadiennes des provinces atlantiques. Ce qui s'est produit au Nouveau-Brunswick, c'est une chose. Par contre, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, la situation est sûrement légèrement différente parce que les obligations sont différentes.

Le gouvernement canadien, lui, a une obligation sur tout le territoire. Comme il finance la santé à un très haut pourcentage, il devrait utiliser ce levier pour que ces services soient vraiment reconnus pour chacun et chacune des francophones.

M. René Arseneault: Il me reste moins d'une minute, madame Imbeault. C'est toujours un plaisir de vous entendre.

J'ai une dernière question en ce qui concerne la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve-et-Labrador, en lien avec la pandémie.

Nous avons entendu le commissaire aux langues officielles, M. Raymond Thériault, nous dire qu'il y avait maintenant une façon de collaborer pour pouvoir envoyer, par exemple, des avis ou des instructions sur la prise de médicaments ou sur la prestation de services, et ce, dans les deux langues officielles.

Vous a-t-on mise au courant que les provinces ont fait appel au gouvernement pour les aider à cet égard?

Mme Louise Imbeault: J'aimerais vous répondre...

Le président: Madame Imbeault, il vous reste entre 15 et 20 secondes.

Mme Louise Imbeault: Je ne connais pas la réponse.

Le président: D'accord, merci.

Monsieur Arseneault, votre temps est écoulé. Je vous remercie.

M. René Arseneault: Merci.

Le président: Nous allons passer à M. Beaulieu

Monsieur Beaulieu, vous avez la parole pour six minutes.

La greffière: Monsieur le président?

Le président: Oui, madame la greffière?

La greffière: J'aimerais vous aviser que les lumières clignent et que la sonnerie se fait entendre. Je crois que votre application relative au vote devrait l'indiquer et que vous devriez suspendre la séance, à moins que vous n'obteniez un consentement unanime pour la poursuivre.

Le président: Je constate en effet que la sonnerie se fait entendre. Je ne sais pas si c'est de 15 minutes que nous disposons.

L'hon. Steven Blaney: Nous disposons de 30 minutes, monsieur le président.

Le président: C'est à vous de décider, chers membres. Il est 17 h 17.

Voulez-vous que nous poursuivions la séance jusqu'à 17 h 30?

L'hon. Steven Blaney: C'est très bien.

M. Marc Dalton: Nous pourrions peut-être finir ce tour de questions.

Le président: Oui. Comme il nous reste deux fois six minutes, nous allons les utiliser. Cela va nous laisser le temps de voter.

Merci beaucoup.

Je reviens à M. Beaulieu.

Monsieur Beaulieu, vous avez la parole.

M. Mario Beaulieu: Bonjour. Je remercie les témoins de leurs présentations.

Je voudrais tout d'abord m'adresser aux représentants de l'Alliance de la fonction publique du Canada.

Nous avons eu l'occasion de recevoir un représentant de l'Alliance de la fonction publique, mais pour le Québec. Son témoignage était assez étonnant. Ce témoin disait un peu la même chose que vous, notamment sur la difficulté de travailler en français. Il a même dit avoir observé, en matière de langue, une discrimination systémique profondément ancrée dans l'appareil gouvernemental fédéral. Il a souligné qu'on tenait pour acquis que tout se passait en anglais d'abord, et ensuite en français.

Êtes-vous de cet avis?

M. Alex Silas: Oui. Évidemment, le fait d'être un fonctionnaire francophone est un désavantage. Souvent, lors d'un processus d'embauche, on accorde un poste à un candidat unilingue anglophone, pour ensuite lui faire suivre de la formation afin qu'il devienne bilingue. Or cela ne fonctionne pas dans l'autre sens. En effet, on n'offre pas à un candidat unilingue francophone la même possibilité de voir sa candidature retenue et de recevoir ensuite de la formation en anglais.

Il est certain que, sur papier, les règles semblent équitables. Dans la pratique, par contre, nous voyons que les choses se passent autrement. Souvent, les réunions se déroulent carrément en anglais, même si la majorité des gens, qu'il s'agisse d'une rencontre en personne ou virtuelle, sont francophones. La réunion se déroule en anglais parce que c'est la pratique; c'est ce que les gens pensent devoir faire.

Il est clair que le fait d'être francophone dans la fonction publique est un désavantage.

• (1720)

M. Mario Beaulieu: C'est illogique, parce qu'il est beaucoup plus facile, surtout à l'extérieur du Québec, de trouver des gens qui connaissent l'anglais que de trouver des gens qui connaissent le français. Ce devrait être l'inverse. Si des francophones unilingues sont embauchés, il est certain qu'ils seront en minorité. À la limite, on peut toujours demander à une personne qui parle l'anglais de prendre le relais. On peut aussi favoriser la formation.

On nous a dit qu'il y avait vraiment un problème dans le processus de dotation. On nous a parlé des exigences en matière de connaissances. On nous a même dit que le test de bilinguisme était beaucoup plus facile pour les anglophones que pour les francophones.

Partagez-vous cet avis?

M. Alex Silas: Oui, tout à fait. Nos membres nous disent en effet que le niveau de difficulté du test n'est pas le même pour les candidats francophones que pour les candidats anglophones.

M. Mario Beaulieu: Vous avez dit, et cela correspondait au constat de M. Yvon Barrière, qu'au cours des réunions, surtout lorsqu'elles étaient virtuelles, les gestionnaires s'adressaient souvent aux gens en anglais. Vous avez même dit plus tôt qu'on vous envoyait parfois de la correspondance en anglais, que vous demandiez qu'on vous la fasse parvenir en français, mais que cela vous était refusé. C'est vraiment une infraction à la Loi sur les langues officielles.

Dans de tels cas, que pouvez-vous faire? Soumettez-vous systématiquement une plainte lorsque cela se produit?

Cela dit, s'ils déposent une plainte, les employés doivent craindre un peu les représailles.

Comment voyez-vous cette situation? De quelle façon pourrait-on agir?

M. Alex Silas: Nous fonctionnons au cas par cas. Nous conseillons à nos sections locales de porter plainte ou de déposer un grief lorsque c'est approprié.

Dans une perspective plus large, nous proposons d'augmenter la prime de bilinguisme afin qu'elle incite davantage les fonctionnaires à travailler dans les deux langues. La prime de bilinguisme est seulement de 800 \$ et n'a pas augmenté depuis les années 1990.

Ce montant n'a pas la même valeur aujourd'hui qu'il y a 30 ans. Cela pourrait être une solution.

Une autre solution serait d'offrir plus de formation linguistique et de mettre fin à la sous-traitance de cette formation. Il faudrait qu'elle soit offerte par la fonction publique pour que les fonctionnaires fédéraux soient formés par d'autres fonctionnaires fédéraux.

M. Mario Beaulieu: Je pense que c'est vous, madame Fortin, qui disiez tout à l'heure qu'il fallait mettre fin à la sous-traitance des formations linguistiques. Pourriez-vous nous en dire un peu plus à cet égard? Est-ce que c'est parce que les formations offertes par des sous-traitants sont de moindre qualité? Qu'est-ce qui justifie votre recommandation?

Le président: Madame Fortin, vous avez une minute cinq secondes pour répondre à la question.

Mme Chantal Fortin: Non seulement la qualité est moindre, mais le contexte n'est pas le même. Le gouvernement fédéral a son propre jargon et il est très difficile pour les sous-traitants d'employer ce langage particulier dans les formations. Il y a donc un problème de qualité à plusieurs égards.

M. Mario Beaulieu: Avez-vous remarqué récemment qu'il y avait davantage de sous-traitance?

Mme Chantal Fortin: Oui, il y a davantage de sous-traitance dans la fonction publique en général, pas seulement en ce qui touche la formation linguistique.

M. Mario Beaulieu: Nous avons remarqué la même chose en ce qui a trait aux interprètes qui sont à l'emploi du Bureau de la traduction.

La Loi sur les langues officielles est en vigueur depuis 50 ans. Après tout ce temps, madame Imbeault, trouvez-vous normal que vous soyez toujours obligés de vous mobiliser pour obtenir des services en français?

Mme Louise Imbeault: Bien sûr que non. C'est ce à quoi je pensais en écoutant mes collègues parler.

Si la fonction publique n'a pas réussi à régler ces problèmes en 50 ans, c'est qu'il manque quelque chose quelque part. On manque certainement de volonté. Vous avez raison, 50 ans, c'est quand même une longue période pour instaurer un changement culturel. Il faudrait que la nouvelle Loi entre en vigueur rapidement.

Le président: Merci, madame Imbeault.

Monsieur Boulerice, vous avez maintenant la parole pour les six dernières minutes.

• (1725)

M. Alexandre Boulerice: Merci beaucoup, monsieur le président.

Je suis heureux qu'on ait pu terminer ce tour de questions. Je suis content également de voir que Mme Fortin est apparue à nos écrans.

Monsieur Silas, vous avez parlé de la nécessité d'augmenter la prime de bilinguisme, qui est de 800 \$ depuis les années 1990. Selon vous, qu'est-ce qui serait un bon montant? Devrait-on continuer d'offrir un montant forfaitaire, ou serait-il préférable d'offrir un pourcentage du salaire?

M. Alex Silas: Je ne suis pas prêt à proposer un chiffre. C'est le Conseil national mixte de la fonction publique du Canada qui doit faire ces négociations. Nous aimerions que les discussions avancent; chaque fois que nous tentons de soulever cette question, on nous menace carrément d'abolir cette prime.

Ce serait bien que ces discussions soient plus productives et qu'on admette honnêtement qu'il est temps que la prime de bilinguisme soit plus élevée que 800 \$ par année.

M. Alexandre Boulerice: Je suis désolé et surpris d'entendre qu'on menace de l'abolir, alors qu'on devrait vraiment aller dans l'autre sens.

Vous avez parlé également des conséquences du télétravail pour vos membres, ce qui a ensuite des répercussions sur les services offerts à la population. Le gouvernement vous a-t-il donné tous les outils nécessaires pour bien travailler en ces temps de télétravail? Je parle notamment des ordinateurs portables et des casques d'écoute, mais aussi du remboursement des frais liés à la connexion Internet haute vitesse nécessaire à la prestation de bons services. Est-ce que tout cela était au rendez-vous en temps de pandémie?

M. Alex Silas: Au début de la pandémie, c'était très inégal et instable. Certains membres n'avaient pas tous les outils dont ils avaient besoin pour faire leur travail à la maison. Cette situation s'est stabilisée un peu au cours de la dernière année, mais cela diffère quand même d'un ministère à l'autre. Parfois, certaines décisions sont laissées à la discrétion d'un gestionnaire, alors que cela devrait être établi dans des politiques générales.

La situation est donc meilleure qu'il y a un an, mais il reste des lacunes.

M. Alexandre Boulerice: Il y a encore du travail à faire.

Madame Imbeault, je veux vous poser une question sur la disparition du Programme de diplomatie ouverte. Vous avez parlé de l'importance, notamment pour les artistes acadiens, d'exporter leur art dans les autres pays francophones et d'avoir des liens avec ceux-ci. En effet, l'argent de ces exportations représente une bonne partie des revenus des artistes francophones.

Cependant, pour des raisons que nous ignorons, la diplomatie culturelle ne semble plus être dans les cartons du gouvernement. Ne faudrait-il pas la réinstaurer dans la Loi sur les langues officielles?

Mme Louise Imbeault: La diplomatie culturelle est d'une importance capitale pour le rayonnement des francophones sur la scène internationale. Le Canada veut être un pays bilingue à l'échelle internationale. Ce n'est pas une lubie, ce n'est pas quelque chose que nous avons inventé; cela fait partie de notre univers.

Je veux profiter de l'occasion pour revenir sur la question d'Internet. Je ne sais pas si vous le savez, mais plusieurs régions du Canada n'ont toujours pas accès à Internet. Les grands fournisseurs font payer à la population le prix des tours cellulaires pour les services Internet. Le service n'est donc pas équitable à la grandeur du pays.

Dans le cadre de la révision de la Loi sur le Conseil de la radio-diffusion et des télécommunications canadiennes, nous avons fait une présentation pour demander que cette question soit prise en compte dans certaines régions rurales et certaines régions moins peuplées qui n'ont même pas accès à Internet. Depuis le début de la pandémie, on voit bien à quel point ce service est important.

La diplomatie culturelle permet à nos artistes de rayonner. Toutefois, il faut que les petites entreprises y aient accès. Au cours des dernières années, cela a profité aux grandes entreprises dont le coefficient économique est élevé, mais pas aux petites entreprises ni aux individus. Il faudrait inclure de nouvelles mesures ou un nouveau programme qui seraient conçus en fonction du rayonnement du pays et du bien-être des artistes.

M. Alexandre Boulerice: Les retombées économiques sont peut-être moins grandes pour les petites entreprises que pour les grandes entreprises. Cela dit, la diplomatie culturelle permet aux individus et aux petites entreprises de vivre de leur art en français, donc les répercussions sont beaucoup plus importantes pour eux.

Mme Louise Imbeault: Effectivement. De plus, toute la communauté canadienne bénéficie d'un secteur culturel en santé. Ce secteur représente beaucoup d'emplois. On pense souvent aux grandes entreprises qui emploient 2 000 ou 3 000 personnes. Or l'industrie culturelle comprend beaucoup d'individus qui ne sont pas tous regroupés au sein d'une grande entreprise, mais qui sont bel et bien là.

• (1730)

M. Alexandre Boulerice: C'est très important. J'en suis conscient.

Dans le cadre de la refonte de la Loi sur les langues officielles, pourquoi est-il important de nommer également des organismes porte-parole comme le vôtre, et non seulement des institutions?

Le président: Madame Imbeault, je vous demanderais de répondre à cette question en 30 secondes ou moins.

Mme Louise Imbeault: C'est parce que seuls ces organismes peuvent porter le discours de tout le monde. Les universités et les collèges doivent défendre leurs propres intérêts. Pour leur part, les organismes porte-parole peuvent s'exprimer au nom de la collectivité, car ils n'ont pas d'intérêts personnels ou institutionnels à défendre.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Boulerice.

Je sais que la sonnerie de la Chambre nous appelle au vote, mais permettez-moi de saluer les témoins et de les remercier de leurs interventions. S'ils ont un mémoire à nous envoyer, ils ne doivent pas hésiter à le faire.

Je remercie les deux représentants de l'Alliance de la fonction publique du Canada: M. Alex Silas, vice-président exécutif régional, ainsi que Mme Chantal Fortin, vice-présidente exécutive régionale suppléante, tous deux pour la région de la capitale nationale. Je remercie également Mme Louise Imbeault, présidente de la Société nationale de l'Acadie.

Chers collègues, c'est la dernière journée de notre greffière, Mme Josée Harrison, au sein de ce comité. Au nom de tous les membres du Comité, je voudrais la remercier de son travail et de son accompagnement. Je suis sûr que vous vous joignez à moi pour lui souhaiter du succès dans ses nouveaux projets.

Je veux aussi accueillir chaleureusement Mme Nancy Vohl, qui sera notre nouvelle greffière. C'est elle qui a fait les tests de son ces derniers temps. Je veux lui souhaiter du succès.

Enfin, je remercie le personnel, les techniciens et tous ceux qui nous ont accompagnés durant cette séance.

Sur ce, mesdames et messieurs, la séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 des communes.

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 de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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 House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>