



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 072 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 28 septembre 2017

Président

L'honorable Denis Paradis

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 28 septembre 2017

• (1545)

[Français]

Le président (L'hon. Denis Paradis (Brome—Missisquoi, Lib.)): Nous commençons, conformément au paragraphe 108(3) du Règlement, l'étude sur la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles à Air Canada, mais avec quelques minutes de retard.

C'est avec plaisir que nous recevons aujourd'hui Michel Thibodeau.

Bienvenue, monsieur Thibodeau. Comme à l'habitude, nous allons vous laisser une dizaine de minutes pour nous communiquer ce que vous avez à dire sur votre expérience avec Air Canada. Ensuite, nous passerons à une période de questions et de commentaires de la part des membres du Comité. Nous vous écoutons.

M. Michel Thibodeau (à titre personnel): Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur le président, honorables membres du Comité, bonjour.

Je vous remercie de me donner l'occasion de vous communiquer l'expérience que je vis, depuis plusieurs années, quant à la défense de mes droits linguistiques relativement à Air Canada. J'espère que cela vous sera utile puisque vous étudiez le rapport spécial du commissaire aux langues officielles sur Air Canada.

Je défends mes droits linguistiques relativement à Air Canada depuis 17 ans. La première violation de mes droits remonte à août 2000, alors que je prenais un vol entre Montréal et Ottawa. L'agente de bord ne parlait pas français, et lorsque j'ai revendiqué mon droit d'être servi en français, elle a cru bon d'appeler les services de police, et des policiers sont venus m'intercepter à bord de l'avion. Je n'en revenais pas. Le reste est bien connu: j'ai intenté de multiples recours devant les tribunaux au cours des années pour de multiples violations de mes droits linguistiques, en passant par la Cour fédérale, la Cour supérieure de l'Ontario, la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada.

Les batailles juridiques ont été longues et pénibles au fil des ans. Air Canada s'est toujours battue pour reconnaître le moins possible ses obligations, qu'elle cherchait constamment à minimiser. Je me souviens du temps où Air Canada plaquait qu'elle avait une obligation de moyens et non de résultat, que la portée du mot *shall* n'était pas la même que celle de *duty to ensure* et qu'elle ne pouvait pas offrir un service bilingue à cause des conventions collectives. Heureusement, les tribunaux ont rappelé Air Canada à l'ordre, et ce, à maintes reprises.

Malheureusement, les problèmes persistent. Comme vous le savez, de multiples plaintes pour violation des droits linguistiques sont déposées chaque année contre Air Canada par le public canadien. À titre personnel, je peux vous dire qu'Air Canada continue de violer mes droits linguistiques année après année. La semaine dernière, je prenais un vol entre Wabush, à Terre-Neuve-et-

Labrador, et Ottawa. Lorsque je suis arrivé au comptoir d'Air Canada, il n'y avait qu'une seule employée et elle ne parlait pas du tout français, alors qu'Air Canada a l'obligation d'offrir un service dans les deux langues officielles à cet endroit.

Comment se fait-il qu'en 2017 Air Canada continue de violer les droits linguistiques des passagers francophones, alors qu'elle est soumise à la Loi sur les langues officielles depuis 1969? La réponse est probablement fort simple: il n'existe pas de mécanisme pour faire assez mal à Air Canada afin que les choses changent. J'ai bien essayé de faire changer les choses au cours des années au moyen de multiples recours devant les tribunaux pour défendre mes droits linguistiques, mais les violations persistent.

L'un des points positifs de tous ces combats devant les tribunaux, c'est qu'il est maintenant plus facile de se présenter devant un juge de la Cour fédérale et d'obtenir réparation lorsqu'il y a violation des droits linguistiques. En effet, les tribunaux — la Cour fédérale, la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada — ont été d'accord pour dire qu'une réparation juste et convenable est constituée d'une lettre d'excuse et de 1 500 \$ par infraction dans bien des cas de violation des droits linguistiques. Des exemples de telles violations sont: l'absence de service en français; l'annonce d'un pilote en anglais qui n'a pas été traduite par l'agent de bord; ou une annonce unilingue anglaise dans l'aéroport au sujet des bagages.

Cela ne signifie pas qu'il soit facile de faire respecter ses droits linguistiques et d'obtenir réparation. Je peux vous dire que, si mon épouse devait elle-même entreprendre un recours devant la Cour fédérale et se présenter devant un juge pour expliquer sa situation et obtenir réparation, cela ne se produirait jamais. Lorsqu'elle a intenté une poursuite contre Air Canada pour faire respecter ses droits linguistiques, c'est parce que je l'ai appuyée. J'étais là pour préparer les documents et pour plaider devant le juge. Si cela n'avait pas été le cas, Air Canada aurait violé ses droits linguistiques et il n'y aurait eu aucune conséquence. C'est ce qui arrive dans la très grande majorité des cas. Vous n'avez qu'à voir qui, mis à part mon épouse et moi, a entamé un recours devant les tribunaux contre Air Canada afin d'obtenir réparation à la suite d'une violation des droits linguistiques.

Même moi, un ardent défenseur des droits linguistiques qui sait comment se présenter devant un juge pour obtenir réparation, je préconise maintenant les règlements à l'amiable car c'est moins long, moins pénible et moins stressant. Maintenant que la jurisprudence a été bien établie et que la peine est bien connue, à savoir une lettre d'excuse et 1 500 \$ par violation de mes droits linguistiques, j'appelle ceux qui ont violé mes droits et leur demande s'ils préfèrent un règlement à l'amiable à tout un processus judiciaire. En un sens, tout le monde y gagne. En effet, si on s'entend à l'amiable, j'obtiens réparation pour la violation de mes droits linguistiques et l'entité qui a violé mes droits n'a pas à dépenser de temps et d'argent pour préparer une défense juridique qui lui coûterait plusieurs milliers de dollars. Je ne dis pas que, dans tous les cas la résultante est une lettre d'excuse et 1 500 \$ par infraction — les ententes sont confidentielles et je n'ai pas le droit d'en divulguer le contenu —, mais je dis que la jurisprudence est maintenant bien établie et que la peine infligée par la Cour est une lettre d'excuse et 1 500 \$ par infraction. Le seul aspect négatif de cette façon de procéder est que les ententes à l'amiable ne sont pas rendues publiques. La dénonciation sociale, qui est normalement un élément important de la réparation, n'est donc pas au rendez-vous.

• (1550)

Lorsqu'il y a violation des droits linguistiques, le commissaire aux langues officielles suggère de mettre en place un système de dommages-intérêts légaux ou des amendes pour faciliter le processus de réparation, ce sur quoi je suis tout à fait d'accord. Je crois que cela simplifierait les choses et que plus de gens seraient probablement prêts à revendiquer leurs droits linguistiques. Il faudra veiller par ailleurs à ce que le quantum corresponde à ce que les tribunaux ont déjà établi, soit 1 500 \$ par violation. Si un quantum beaucoup plus bas était choisi arbitrairement, ce serait dévastateur pour la défense des droits linguistiques et un recul marqué par rapport à ce qui a déjà été établi dans la jurisprudence.

Il ne faudrait pas non plus réduire le pouvoir réparateur présentement donné aux juges, qui leur permet de donner une réparation juste et convenable selon les circonstances. C'est un très grand pouvoir réparateur, le plus grand qui soit en droit, et ce serait une grave erreur de le limiter ou d'abroger ce pouvoir réparateur présentement donné aux juges. L'idée serait de mieux encadrer le processus de réparation pour le rendre plus simple, plus efficace et plus à la portée des gens « ordinaires » qui n'ont pas les moyens ni le goût, comme mon épouse, de passer par le système judiciaire pour obtenir réparation quand il y a violation de leurs droits linguistiques.

Je vais maintenant dire un mot sur toute la question des vols internationaux et la fin de la protection des droits linguistiques garantis par la Charte canadienne des droits et libertés.

La Loi sur les langues officielles a été amputée depuis la Convention de Montréal et les jugements rendus par certains tribunaux canadiens au cours des dernières années, dont la Cour suprême du Canada. C'est une situation inacceptable dont le législateur n'a jamais voulu et qui doit être corrigée immédiatement en précisant la portée de la Loi sur les langues officielles et sa préséance sur la Convention de Montréal.

Il y a quelques années, mon épouse et moi avons pris des vols internationaux d'Air Canada. Cette compagnie a reconnu avoir violé nos droits linguistiques à plusieurs reprises au cours de ces vols. Nous nous sommes rendus jusqu'en Cour Suprême pour défendre nos droits linguistiques. Malheureusement, cinq des sept juges de la Cour suprême ont décidé que les passagers canadiens n'avaient droit à aucuns dommages-intérêts pour la violation de leurs droits

linguistiques sur les vols internationaux d'Air Canada à cause de la Convention de Montréal.

La Loi sur les langues officielles est pourtant claire: le juge de la Cour fédérale peut décider de la réparation qui est juste et convenable en cas de violation des droits linguistiques, y compris les dommages-intérêts. Pourtant, la Cour suprême a décidé qu'entre la Convention de Montréal et la Loi sur les langues officielles, c'est la Convention de Montréal qui l'emporte. La Cour suprême a alors amputé la Loi sur les langues officielles et retiré aux juges de la Cour fédérale le pouvoir d'octroyer des dommages-intérêts pour les vols internationaux. Cela veut dire que nous avons dû remettre à Air Canada la somme de 4 500 \$ que la Cour fédérale nous avait accordée à titre de réparation pour la violation de nos droits linguistiques sur les vols internationaux, soit trois violations à raison de 1 500 \$ chacune.

Deux des juges de la Cour suprême n'étaient pas d'accord pour dire que la Convention de Montréal est plus importante que la Loi sur les langues officielles. Ils ont dit ceci dans le jugement de la Cour suprême de 2014:

[...] [L']article 29 de la *Convention de Montréal* doit être interprété dans le respect des protections accordées aux droits fondamentaux, y compris les droits linguistiques, dans la législation nationale. [...] On ne trouve dans les procès-verbaux des débats parlementaires ou dans l'historique législatif de la *Convention* aucun élément de preuve qui laisse entendre que le Canada, en tant qu'État partie, entendait mettre fin à la protection des droits linguistiques au pays en ratifiant ou en mettant en œuvre la *Convention de Montréal*. Compte tenu de l'importance des droits protégés par la *Loi sur les langues officielles* et de leurs antécédents constitutionnels et historiques, il convient de donner à la *Convention de Montréal* une interprétation qui respecte l'engagement explicite du Canada à l'égard de ces droits fondamentaux, plutôt qu'une interprétation qui témoignerait de l'intention d'y porter atteinte.

[...]

[171] Tout comme le Parlement n'est pas présumé légiférer en violation d'un traité, il ne saurait être présumé mettre en œuvre des traités qui éteignent des droits fondamentaux protégés par la législation nationale.

[...]

[177] En conséquence, la *Convention de Montréal* ne fait pas obstacle à l'octroi de dommages-intérêts pour violation des droits linguistiques pendant le transport aérien international.

Tout comme le commissaire aux langues officielles, et comme ces deux juges de la Cour suprême du Canada, je crois également que la Loi sur les langues officielles doit avoir préséance sur la Convention de Montréal et que les dommages-intérêts doivent faire partie de l'arsenal du juge de la Cour fédérale pour protéger les droits linguistiques des Canadiens. Il faut qu'Air Canada soit tenue pour responsable lorsqu'elle viole nos droits linguistiques sur des vols internationaux.

Je vous remercie de votre attention.

Je suis prêt à répondre à vos questions.

• (1555)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Thibodeau.

Nous allons commencer la période de questions et commentaires par M. Clarke.

Monsieur Clarke, vous avez la parole.

M. Alupa Clarke (Beauport—Limoulu, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Thibodeau, d'avoir accepté de vous déplacer à la dernière minute. Je vous remercie également du courage que vous avez montré, en tant que Canadien, en vous attaquant à un dossier aussi volumineux et en y consacrant de l'énergie pendant plusieurs années. Votre conjointe a aussi contribué à ces efforts. Au Canada, nous avons des lois et il arrive que certaines d'entre elles ne soient pas respectées. Il faut donc des individus comme vous pour prendre les devants dans de telles situations. C'est purement et simplement un service que vous rendez à la société.

Comme les dossiers en matière de langues officielles sont nouveaux pour moi, je suis loin d'être un expert. Pardonnez-moi si mes questions ont un côté un peu amateur.

Comment voyez-vous le fait qu'Air Canada soit, dans le secteur privé, la seule compagnie à être assujettie à la Loi sur les langues officielles?

Considérez-vous que tout service doit être bilingue?

Quelle relation avez-vous avec les compagnies autres qu'Air Canada?

Je ne sais pas si ma question a du sens.

M. Michel Thibodeau: Je vous remercie de la question. Je connais l'historique du dossier d'Air Canada, qui était auparavant une société d'État. Quand le gouvernement fédéral a décidé de la privatiser, celle-ci devait déjà offrir ses services dans les deux langues officielles. Le gouvernement a dit qu'il la privatisait, mais qu'elle devait continuer à servir les Canadiens dans les deux langues officielles. C'est à cela que remonte l'histoire. Je crois qu'Air Canada doit absolument continuer à servir sa clientèle dans les deux langues officielles. Pour ce qui est de savoir si je serais favorable au fait que WestJet, par exemple, soit soumise à la même réglementation, je dirais que ce serait de bon augure.

Je pense que, pour évoluer en tant que Canadiens, citoyens d'un pays où il y a deux langues officielles, nous devons prendre des mesures proactives. Je verrais d'un bon oeil qu'une telle mesure proactive soit appliquée, quitte à ce que cela se fasse sur une période de cinq ans, de façon à ne pas pénaliser outre mesure les compagnies commerciales. Celles-ci veulent en effet disposer d'un certain temps pour mettre les choses en place. On pourrait appliquer des mesures transitoires. Quoi qu'il en soit, il s'agirait de faire en sorte que, dans cinq ou dix ans ou selon ce que le Parlement déciderait, le système de transport aérien soit complètement bilingue. Je suis tout à fait d'accord avec cela.

J'ai aussi entendu certaines personnes — et dans d'autres cas, il s'agissait de oui-dire — affirmer qu'Air Canada ne devrait plus offrir ses services dans les deux langues officielles. Je crois que ce serait tout à fait aberrant et inacceptable. Je le crois sincèrement. Comme je ne travaille plus à la Chambre des communes, je suis peut-être partisan. Je crois néanmoins qu'un gouvernement qui permettrait cela se tirerait une balle dans le pied. En effet, les Canadiens veulent être servis dans les deux langues officielles. L'idée n'est pas de régresser en abolissant le service dans ces deux langues.

Pour ce qui est d'appliquer cette mesure de bilinguisme à toutes les compagnies aériennes, je n'ai aucune objection.

• (1600)

M. Alupa Clarke: Bien entendu, vous connaissez tous les arguments et difficultés invoqués par Air Canada, par exemple les changements devant être apportés aux portes d'entrée de l'aéroport ou les situations où un employé bilingue est malade. Pour ma part, je conclus que, pour qu'Air Canada respecte ses obligations prévues par

la Loi, la seule vraie solution serait que tous ses employés, sans exception, soient bilingues.

Qu'en pensez-vous?

M. Michel Thibodeau: À ce sujet, je crois qu'il y a une différence entre le bilinguisme institutionnel et le bilinguisme individuel. Dans le cas du bilinguisme institutionnel, l'institution elle-même doit fournir des services dans les deux langues officielles. Or, je crois qu'il serait difficile et peut-être socialement peu acceptable d'exiger que tous les employés d'Air Canada soient bilingues.

Je n'ai aucune objection à ce que ce soit l'institution qui offre des services dans les deux langues officielles. Je vais vous donner comme exemple le voyage que j'ai fait à Wabush la semaine dernière. Quand je suis arrivé, j'ai constaté que l'employé au comptoir était unilingue anglophone. Je lui ai demandé de me servir en français. Il m'a regardé pendant un certain temps, puis il a accepté ma demande. Il est allé chercher une personne qui était bilingue. Un peu plus tard, après le contrôle de sécurité, j'ai constaté que le même employé unilingue anglophone vérifiait les passeports avant l'embarquement. Il y avait un employé bilingue quelque part. J'étais un peu fâché, mais avec les années, j'ai appris que, dans un cas pareil, lorsqu'on ne nous sert pas en français, le mieux est de prendre des notes et de déposer une plainte au Commissariat aux langues officielles.

Je ne suis pas certain que la personne bilingue qu'on m'a envoyée faisait partie du personnel d'Air Canada, mais j'ai tendance à croire que oui, étant donné qu'elle se tenait derrière le comptoir d'Air Canada. Dans une telle situation, Air Canada aurait probablement pu affecter cette personne bilingue aussi bien au comptoir qu'à la vérification des cartes d'embarquement. Je ne pourrais dire pourquoi on ne l'a pas fait. Sans avoir fouillé le dossier, je dirais que la capacité bilingue était présente.

Je ne comprends pas pourquoi, en 2017, on affecte des employés unilingues à des services qui devraient être bilingues. J'ai discuté plus tôt avec M. Généreux. Je suis d'avis que le temps est venu de taper sur les doigts d'Air Canada.

M. Alupa Clarke: Pardon, monsieur, mais dans un contexte où il y a 45 millions de passagers, est-ce que le bilinguisme institutionnel peut tenir la route?

M. Michel Thibodeau: Souvent, le service est offert dans les deux langues officielles, par exemple quand on annonce un embarquement et des choses de ce genre. Cela peut être fait. Y a-t-il énormément de manquements? Oui.

Est-ce qu'on devrait baisser les bras parce que c'est trop difficile? La réponse est non. Je suis certain que s'il s'agissait d'une société de la Couronne gérée par le gouvernement et qui avait l'obligation prévue par la loi de donner des services dans les deux langues officielles, le gouvernement fédéral prendrait des mesures pour qu'elle le fasse.

M. Alupa Clarke: Selon vous, il n'y a pas de problème d'ordre technique, n'est-ce pas?

M. Michel Thibodeau: Je ne pense pas.

M. Alupa Clarke: Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant passer au prochain intervenant.

Monsieur Arseneault, vous avez la parole.

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

Monsieur Thibodeau, je vous remercie de votre présence encore une fois. À minuit moins une, vous avez accepté de venir nous voir.

Je voudrais remercier sur ce qu'a dit mon collègue M. Clarke avant de poser ses questions. Je vous félicite d'être aussi tenace et de faire évoluer le droit avec les moyens du bord. Au début, vous avez peut-être eu l'aide de juristes pour vous orienter, puis vous êtes devenu un expert, même plus que les juristes, sur cette question.

M. Michel Thibodeau: Au début, je ne savais même pas où était la Cour fédérale.

M. René Arseneault: Je suis avocat de profession et je vous avoue que je suis impressionné.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Je ne sais pas non plus où est la Cour fédérale.

Des voix: Ah, ah!

M. René Arseneault: Je peux voir exactement la jungle dans laquelle vous vous êtes lancé, et en plus, vous l'avez traversée à plusieurs reprises. Maintenant, vous le faites par automatisme et par patriotisme envers notre pays et ses deux peuples fondateurs. C'est ainsi que je le vois et je vous félicite. Il faut que tous les Canadiens puissent avoir accès aux services d'Air Canada dans les deux langues officielles pour les raisons que vous avez expliquées. Nous connaissons ces raisons et nous savons pourquoi cela s'applique seulement à Air Canada. Quoi qu'il en soit, je vous félicite.

Ces manquements par rapport aux langues officielles au comptoir d'Air Canada ou à bord de l'avion surviennent-ils plus sur les vols nationaux que sur les vols internationaux?

Parlez-nous de votre expérience personnelle.

M. Michel Thibodeau: J'ai constaté des manquements tant sur des vols nationaux que des vols internationaux. Il semblait y avoir davantage de manquements quand notre vol est passé par Toronto. Je n'ai pas de preuve à l'appui, mais il semble que ce soit plus difficile à Toronto. À Wabush, c'est plus difficile parce que c'est situé à Terre-Neuve-et-Labrador. J'ai remarqué qu'il y avait moins de problèmes quand on faisait escale à Montréal. D'après mon humble expérience, les manquements semblent avoir lieu lorsque l'avion va dans des secteurs anglophones. Cela devient plus difficile d'y obtenir des services en français.

M. René Arseneault: Les problèmes que vous avez décelés survenaient-ils davantage au comptoir dans le terminal de l'aéroport même ou à bord de l'avion?

M. Michel Thibodeau: Selon ce que j'ai vécu dans les 17 dernières années, je dirais qu'il y a des problèmes dans deux endroits. Je vais même vous donner un exemple concret.

Je viens de porter plainte la semaine dernière et je l'ai fait aussi auparavant. À bord d'un avion, il y a encore des sorties d'urgence où il n'est écrit que « *exit* ». Pour moi, cela n'a aucun sens. Air Canada est soumise à la loi depuis 1969. Pourquoi, en 2017, en tant que citoyen canadien et francophone, devrais-je voir une sortie d'urgence où il n'est écrit que le mot « *exit* »? On sait pertinemment que, si c'était le cas ici, dans un édifice fédéral, ce serait illégal. Cela devrait être la même chose pour Air Canada.

Les gens ne prennent pas la peine de se plaindre parce qu'ils trouvent le processus trop difficile. Ils ne veulent pas faire avancer le droit. C'est vrai que c'est difficile. Quand je voyage avec mon épouse, il arrive qu'elle me regarde et se dise: « Ah!, pas encore ».

M. René Arseneault: Elle vous dit: « Calme-toi, calme-toi! ».

●(1605)

M. Michel Thibodeau: Elle est consciente que j'ai raison. On a raison.

M. René Arseneault: Je comprends.

M. Michel Thibodeau: Il reste que c'est difficile de se plaindre. C'est tellement difficile que je vous mets au défi d'aller voir dans la jurisprudence qui d'autre que mon épouse et moi a intenté des poursuites contre Air Canada. Pourquoi personne ne le fait? Parce que c'est trop difficile.

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

Disons que le mot « *exit* » vient du latin. À la limite, on pourrait... Mais je ne veux pas tant discuter de ce mot que du service offert de vive voix, par exemple en ce qui concerne une mesure d'urgence, une réponse à une question ou une explication sur les sorties de secours.

Il y a le service à bord de l'avion et le service au terminal d'un aéroport. Les manquements que vous y avez observés sont-ils les mêmes?

M. Michel Thibodeau: Selon ce que j'ai vu, c'est à peu près la même chose. Mais comme je l'ai dit, je n'ai pas de données scientifiques pour le prouver.

M. René Arseneault: C'est selon votre expérience.

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. René Arseneault: Peu de plaintes aboutissent à un procès, et cela s'explique facilement par les coûts et le stress. On abandonne la partie contre une grosse machine, et je comprends que ce soit un motif.

Vous, étant donné votre expertise en la matière, avez-vous eu vent que d'autres personnes, comme vous, ont connu ce genre de frustrations avec Air Canada?

M. Michel Thibodeau: Oui, des gens m'ont appelé à la maison, puisque je suis passé par là, pour me dire qu'Air Canada avait violé leurs droits et ils m'ont demandé si je pouvais les aider. De fait, j'ai aidé des gens en leur indiquant quel processus ils devaient suivre et ce qu'il fallait faire. Des gens m'ont effectivement contacté; certains m'ont envoyé des courriels d'encouragement, disant que la même chose leur était arrivée. Oui, j'ai eu des échos.

Ce serait facile de faire une étude. Prenez par exemple la violation de droits dont j'ai été victime la semaine dernière. Je suis à peu près certain, sans avoir vu les chiffres, que peu de gens vont porter plainte à part moi. Pourtant, il y a une employée unilingue anglophone au comptoir, alors que cette région est désignée bilingue pour ce qui est du service. J'entendais des francophones parler dans la file d'attente; je serais curieux de savoir combien parmi eux auront porté plainte. Air Canada dit souvent qu'elle ne reçoit qu'une centaine de plaintes pour plusieurs millions de vols. Les gens ne se plaignent pas; je le vois bien. Cette employée unilingue anglophone d'Air Canada a servi plusieurs francophones ce jour-là, alors pourquoi n'y a-t-il pas plus de plaintes? C'est parce que c'est difficile, parce que les gens se tament, et le reste.

M. René Arseneault: Selon vous, y a-t-il beaucoup plus de plaintes en attente ou potentielles que le nombre que nous révèle Air Canada?

M. Michel Thibodeau: Je pense qu'on ne verra peut-être jamais de plaintes, mais il y a beaucoup plus de violations que de plaintes, c'est certain.

M. René Arseneault: Je n'ai plus de temps, mais j'aurais tellement de questions...

Le président: Merci beaucoup, monsieur Thibodeau.

M. René Arseneault: C'est fini?

Le président: Oui, c'est déjà fini. Cela passe vite.

Monsieur Choquette, vous avez la parole.

M. François Choquette (Drummond, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être là, monsieur Thibodeau. Je connaissais déjà un peu votre situation. Quand le rapport spécial de Graham Fraser sur Air Canada est arrivé, je trouvais qu'il fallait faire quelque chose immédiatement, mais nous avons pris le temps de procéder à l'étude, de rencontrer les dirigeants d'Air Canada, de voir ce qui pouvait se faire, de rencontrer les syndicats, et ainsi de suite.

Je vous écoutais plus tôt, et vous décriviez effectivement ma réaction quand je me rends compte que mes droits linguistiques ne sont pas respectés. Je me dis que je n'ai pas le temps de déposer de plainte et que j'ai autre chose à faire. Je passe donc souvent outre, et je suis convaincu que beaucoup d'autres citoyens font la même chose. On n'a donc pas le portrait réel de la situation quand Air Canada dit que le nombre de plaintes est minime.

• (1610)

M. Michel Thibodeau: Non.

M. François Choquette: Cela dit, combien de fois les droits linguistiques ne sont-ils pas respectés? Cela, c'est beaucoup plus important, et je pense qu'il faudrait avoir un meilleur portrait de cette situation.

Maintenant, ce qui m'intéresse, c'est le résultat de tout ce que vous avez fait. Vous avez mentionné que vous aviez gagné dans le cas des vols intérieurs et qu'Air Canada avait dû vous verser une somme de 1 500 \$, ou plutôt que, suivant la jurisprudence, on accorde 1 500 \$ chaque fois qu'il y a une plainte pour des droits linguistiques qui ne sont pas respectés.

Je pense que vous avez déjà pris connaissance du rapport spécial sur Air Canada. Est-ce exact?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. François Choquette: Il contient quatre recommandations, soit les ententes exécutoires, les dommages-intérêts légaux, les amendes et les sanctions administratives pécuniaires. Selon votre expérience personnelle, quelle serait la meilleure façon d'avoir une influence positive? Même si c'est négatif, le but est que les droits linguistiques soient davantage respectés.

Quelle est la meilleure piste de solutions, selon vous?

M. Michel Thibodeau: Je vous remercie de votre question.

Je crois que cela doit être un amalgame ou une combinaison de ce qui est proposé par le commissaire aux langues officielles. En ce qui concerne les ententes exécutoires, je sais pertinemment qu'il y a eu des ententes, au fil des années, entre Air Canada et le commissaire aux langues officielles, qui n'ont pas toujours été respectées. Cela est plus du ressort du commissaire, mais je verrais d'un bon oeil que ce soit une option.

Le commissaire disait que tant que l'entente exécutoire est en vigueur, il ne pouvait pas tenter une poursuite contre Air Canada. Je crois que si cela est mis en place, il faudrait faire en sorte que les particuliers puissent tout de même tenter une poursuite contre Air Canada. Je verrais d'un mauvais oeil une situation où mes droits

linguistiques seraient violés, alors qu'il y aurait une entente d'une durée d'un an et demi avec Air Canada.

Je ne sais pas si vous le savez, mais quand le commissaire dépose son rapport d'enquête, un citoyen a 60 jours pour tenter une poursuite. Le commissaire ne pourra peut-être pas tenter une poursuite si cela est mis en place, mais les particuliers qui voient leurs droits linguistiques violés pourraient quand même le faire. Je crois qu'il serait aussi important que quelque chose soit fait en ce qui a trait aux dommages-intérêts et aux amendes.

Pour préciser ce que vous disiez, les différents échelons de la cour ont dit qu'une somme de 1 500 \$ à titre de réparation par violation était quelque chose de juste et convenable, dans le cas d'une annonce faite seulement dans une langue officielle, par exemple. Ce n'est pas un automatisme, il faut bien comprendre cela. Ce n'est pas parce qu'on se présente devant la cour qu'on va avoir 1 500 \$ par violation et une lettre d'excuse, mais c'est un barème. Vous connaissez le domaine du droit: les juges doivent se fier à ce qui a déjà été établi en jurisprudence. Nous l'avons vu à trois échelons: la Cour fédérale, la Cour d'appel et la Cour suprême. Elles ont conclu que la somme de 1 500 \$ par violation était convenable.

Étant donné que les particuliers ne vont pas devant la cour pour se battre — cela n'arrive pas, il y a 17 ans que je le fais et je suis le seul à l'avoir fait — il faudrait que votre proposition au Parlement suggère un mécanisme parallèle qui permette davantage d'automatisme ou de facilité. Ainsi, les gens vont peut-être se dire qu'ils ont potentiellement droit à 1 500 \$ et à une lettre d'excuse si une entité viole leurs droits linguistiques. À ce moment, ils vont peut-être prendre le temps de porter plainte et, éventuellement, Air Canada va peut-être arrêter de violer les droits linguistiques des Canadiens.

Nous sommes en 2017, la Loi sur les langues officielles existe depuis 1969 et, la semaine dernière, Air Canada violait toujours mes droits linguistiques. Si nous demeurons dans la même voie et que personne ne se rend devant les tribunaux, cela ne va pas changer, ce sera la même chose dans 5, 10, 15, 20 ans.

Je crois que la possibilité que vous avez comme comité est de proposer des sanctions beaucoup plus faciles à obtenir pour les passagers. À ce moment, les choses vont peut-être changer, parce que cela va toucher le portefeuille.

• (1615)

M. François Choquette: Merci beaucoup.

Quelle est votre recommandation relativement à la Convention de Montréal?

La Cour suprême a affirmé que, selon elle, la Convention de Montréal prime sur la Loi sur les langues officielles. Quelle serait votre recommandation à ce sujet?

M. Michel Thibodeau: Je pense que c'est facile. L'ancien député Stéphane Dion avait proposé un projet de loi très simple, mort au *Feuilleton* malheureusement, pour affirmer que la Convention de Montréal ne devait pas avoir d'effet sur la Loi sur les langues officielles. Je crois que le gouvernement devrait déposer un tel projet de loi.

Je ne sais pas si vous comprenez ce que cette interprétation veut dire. Prenons un exemple. Deux passagers prennent le même vol Ottawa-Toronto. L'un d'eux descend à Toronto, alors que l'autre continue vers Paris. Air Canada est obligée d'offrir des services dans les deux langues officielles et elle le reconnaît. Il n'y a pas d'agent de bord francophone sur le vol Ottawa-Toronto. Les droits linguistiques de ces deux personnes ont été violés. Celle qui descend à Toronto a le droit d'intenter une poursuite et, potentiellement, de recevoir 1 500 \$. Toutefois, celle qui continue vers Paris se trouve maintenant sur un vol international. C'est la même Loi sur les langues officielles, les mêmes violations, la même absence de services en français, mais la cour va dire que si la personne était descendue à Toronto, elle aurait pu lui accorder réparation, mais comme elle a continué vers Paris, elle n'a pas droit à un dédommagement. C'est absurde!

Avec tout le respect que je leur dois, quand les juges de la Cour suprême ont affirmé qu'en décidant cela, ils n'enlevaient rien à la Loi sur les langues officielles, ils nous ont tout de même enlevé la somme de 4 500 \$ que nous avions reçue, et ils ont enlevé à tous les Canadiens qui voyagent à l'échelle internationale la possibilité d'avoir un dédommagement.

Le droit est très clair. Vous le savez en tant qu'avocat. Là où il n'y a pas de mesure réparatrice, le droit est mort. Actuellement, le droit est mort au niveau international.

La cour peut ordonner à Air Canada d'adresser une lettre d'excuses, mais pensez-vous que ses dirigeants ne vont pas rire? Ils vont prendre un document type, ajouter un nom et une adresse, apposer un timbre et voilà, ce sera terminé. Au niveau international, le droit est mort.

Je dis que le Parlement doit agir et rapidement. Il doit dire au système juridique que la Loi sur les langues officielles est plus importante que la Convention de Montréal.

M. François Choquette: Merci.

Le président: Je donne maintenant la parole à M. Paul Lefebvre.

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie également M. Thibodeau de sa présence. De plus, je le remercie de mener cette lutte depuis 17 ans. Je lui lève mon chapeau, car cela demande de l'énergie et du courage. Je suis moi-même avocat, et je sais que le fait de toujours intenter des poursuites engendre un stress énorme sur notre famille. Il faut vouloir se battre constamment.

J'aimerais poser des questions à propos du processus. Vous venez de nous dire que vous avez déposé une plainte la semaine dernière. Au total, combien de plaintes avez-vous déposées?

M. Michel Thibodeau: Il faut faire la différence entre celles qui ont trait à Air Canada et les autres. Je peux vous dire...

M. Paul Lefebvre: Le rapport que le Comité étudie est celui lié à Air Canada.

M. Michel Thibodeau: D'accord.

M. Paul Lefebvre: Nous étudions aussi la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait à Air Canada.

M. Michel Thibodeau: Je ne suis pas certain du nombre de plaintes que j'ai déposées relativement à Air Canada. Il s'agit peut-être de 20 ou 25 plaintes, il faudrait que je vérifie. Avec les années...

M. Paul Lefebvre: D'accord.

Je veux parler du processus de plaintes. Lorsque vous faites des affaires avec Air Canada et que vous constatez que vos droits linguistiques ont été violés, quelle démarche entreprenez-vous?

M. Michel Thibodeau: Cela a changé au fil des ans.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

M. Michel Thibodeau: La première fois que les services de police ont été appelés, j'étais bleu de colère.

Même si je n'ai pas eu d'accès de rage de l'air et que je suis resté assis, j'étais quand même frustré. D'ailleurs, on a tout de même essayé de faire valoir cela devant les juges.

Aujourd'hui, j'agis autrement. Je suis encore frustré, mais je le démontre moins.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

M. Michel Thibodeau: En fait, je suis peut-être plus frustré qu'auparavant, car mes droits linguistiques sont bafoués depuis 17 ans. Aujourd'hui, je prends des notes pour me rappeler de l'incident et de la date de l'incident, par exemple. De plus, je prends des photos. Ensuite, je porte plainte auprès du commissaire aux langues officielles. Cela prend plusieurs mois avant que ma demande soit traitée.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

M. Michel Thibodeau: Depuis les derniers mois, je les appelle lorsque je reçois le rapport.

M. Paul Lefebvre: Vous appelez le commissaire aux langues officielles?

M. Michel Thibodeau: Non, j'appelle à Air Canada.

M. Paul Lefebvre: Je comprends.

M. Michel Thibodeau: C'est ce que j'ai fait récemment.

Je vais vous donner un exemple précis concernant Air Canada Cargo. Quand je me suis rendu à l'aéroport d'Ottawa pour aller porter quelque chose, j'ai remarqué que les affiches dans le parc de stationnement étaient rédigées en anglais seulement. De plus, à l'intérieur de l'aéroport, les portes de sortie indiquaient « *exit* ». Comme cela me dérangeait, j'ai déposé une plainte. Le commissaire aux langues officielles a dit que j'avais eu raison, et Air Canada a dit que j'avais raison. Je n'ai pas l'habitude de me plaindre pour un rien. J'irais même jusqu'à dire que, dans 99 % des cas, mes plaintes étaient fondées.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

M. Michel Thibodeau: Air Canada a reconnu que les affiches auraient dû être bilingues. J'ai appelé Air Canada pour savoir s'il y avait moyen de régler la cause à l'amiable ou non, mais je n'ai pas encore eu de réponse. J'attends l'appel d'Air Canada. Pour l'instant, c'est ainsi que cela se passe.

• (1620)

M. Paul Lefebvre: Le Comité a reçu des représentants de la direction d'Air Canada à deux reprises. Si ma mémoire est bonne, ils nous ont dit qu'il y avait un processus de plaintes à l'interne en ce qui a trait aux langues officielles. Il y a donc un système de plaintes à l'interne au sein d'Air Canada.

Avez-vous eu...

M. Michel Thibodeau: Personnellement, je fait toujours affaire avec le commissaire aux langues officielles.

M. Paul Lefebvre: Directement?

M. Michel Thibodeau: Je suis très bien servi par des gens très compétents qui connaissent les dossiers. Selon la Loi sur les langues officielles, c'est ainsi qu'il faut agir.

L'élément juridique déclencheur me permettant de me présenter devant la Cour fédérale, c'est la plainte que je dépose auprès du commissaire. Selon la Loi sur les langues officielles, toute personne, tout plaignant, qui a déposé une plainte peut aller devant les tribunaux par la suite. Si je déposais une plainte par l'entremise d'un autre organisme, je n'aurais probablement pas le droit d'aller devant les tribunaux.

Je ne sais pas si vous le savez, mais le commissaire aux langues officielles a deux façons de résoudre les problèmes. La première, c'est d'utiliser un système informel, c'est-à-dire qu'il essaie de régler le problème avec la personne. La deuxième, c'est le système formel d'enquête, par lequel il détermine si la plainte est fondée ou non.

Personnellement, j'opte toujours pour le processus formel, car je ne veux pas avoir à débattre avec le juge pour savoir si un de mes droits a été violés ou non. Je demande au commissaire de me donner une note indiquant que mon droit a été violé. Par la suite, je pourrai intenter une poursuite. Lorsque je me présente devant le juge, c'est beaucoup plus facile que de devoir présenter des éléments de preuve. Imaginez la situation si je devais faire cela.

M. Paul Lefebvre: D'accord.

M. Michel Thibodeau: À mon avis, ce n'est pas une bonne façon de faire.

M. Paul Lefebvre: De cette façon, le fardeau reposera complètement sur vos épaules.

M. Michel Thibodeau: En effet.

Le processus est très simple: déposer une plainte auprès du commissaire aux langues officielles, attendre le rapport qui indique que la plainte est fondée et appeler Air Canada. Si Air Canada ne répond pas à ma plainte, j'intenterai une poursuite.

M. Paul Lefebvre: Vous avez suggéré la mise en place d'un système parallèle et d'automatismes. Le montant de l'amende est déjà établi. Le commissaire aux langues officielles peut confirmer ou non que les droits linguistiques d'une personne ont été violés.

Vous êtes très engagé dans le dossier au sujet d'Air Canada, mais j'aimerais savoir si d'autres institutions parallèles ont ce genre d'automatismes.

M. Michel Thibodeau: Je ne le sais pas, car je n'ai pas eu la chance de me pencher sur la question. Comme vous l'avez dit, je suis un expert en matière de langue officielle, parce que j'ai déjà connu de telles situations. Mis à part cela, je ne le sais pas.

Cependant, je peux vous dire une chose. Ce serait beaucoup plus facile si un système — ce serait à vous de décider du système — permettait au commissaire aux langues officielles, qui constate que les droits linguistiques d'un Canadien ont été violés, de dire au plaignant qu'il a droit à 1 500 \$. Ce serait beaucoup plus facile. On aurait ainsi besoin de moins de juges et cela décongestionnerait le système judiciaire. Je ne suis pas certain que la majorité des plaignants irait jusqu'au bout du processus. Tout ce que je sais, c'est que c'est grave de ne rien faire. Puisque personne ne se plaint, on continue à violer nos droits, et ce, depuis 1969. Je pense qu'il faut chercher d'autres solutions.

M. Paul Lefebvre: Merci beaucoup.

Le président: Monsieur Picard, vous avez la parole.

M. Michel Picard (Montarville, Lib.): Je vais céder le temps dont je dispose à M. Arseneault.

Le président: Monsieur Arseneault, la parole est donc à vous.

M. René Arseneault: Merci, monsieur le président, et merci, cher collègue.

Monsieur Thibodeau, vous disiez plus tôt, en réponse à mon collègue M. Lefebvre, qu'il fallait encadrer le processus de réparation. En fait, c'est une façon simple d'expliquer qu'il faut rendre le processus de plaintes plus facile pour les justiciables. Selon vous, quel serait le processus idéal?

M. Michel Thibodeau: Une fois que le commissaire aux langues officielles a conclu que la plainte est fondée, qu'il y a eu une violation des droits...

M. René Arseneault: Excusez-moi de vous interrompre. Il faut donc commencer par déposer une plainte, n'est-ce pas?

M. Michel Thibodeau: Oui, et c'est simple. Cela pourrait être une photo montrant une affiche exclusivement en anglais. Cela n'a rien de compliqué. Le Commissariat aux langues officielles ne demande pas de remplir un long formulaire compliqué. Cela peut être fait par voie d'un courriel mentionnant que des droits ont été violés. Les gens du Commissariat répondent en demandant des précisions, comme ils viennent de le faire dans le cas de Wabush. Une fois que cela est fait, ce qui est très simple, une fois que le rapport est déposé et que le commissaire confirme que des droits ont été violés, je verrais personnellement d'un bon oeil que ce dernier puisse infliger des amendes ou des dommages-intérêts.

Que la décision vienne d'un juge de la Cour fédérale ou du commissaire aux langues officielles, cela ne fait pas une grande différence pour la personne qui voit ses droits violés. En ce qui me concerne, je veux qu'on reconnaisse que mes droits ont été violés, je veux que cela cesse et je veux une lettre d'excuses. Alors, que la décision vienne du commissaire, qui a le pouvoir de taper sur les doigts d'Air Canada et de lui dire qu'il s'agit d'une récidive, ou que cela vienne du juge...

Je verrais d'un bon oeil que ce pouvoir soit donné au commissaire. En fait, ce serait l'une des solutions. Je ne dis pas que c'est la seule, mais ce serait simple comme processus.

•(1625)

M. René Arseneault: Lors de la première plainte que vous avez déposée, il y a 17 ans, est-ce que vous vous êtes adressé directement au Commissariat aux langues officielles?

M. Michel Thibodeau: Oui, et la nouvelle est aussi parue dans les journaux.

J'ai téléphoné au journal *Le Droit* pour raconter que j'avais demandé de me faire servir en français et qu'on m'avait envoyé la police. Imaginez... Le journaliste est arrivé chez moi peu de temps après.

Chaque fois, j'ai procédé par courriel. Il n'y a pas eu de formulaire à remplir et cela a été très simple. J'ai expliqué ce qui était arrivé, que j'étais à Wabush, à telle date, à telle heure, et que je n'ai pas été servi en français. J'ai envoyé le courriel.

Je sais maintenant que cela prend du temps. Auparavant, je vérifiais tous les deux jours si j'avais reçu une réponse. Je sais à présent que la réponse ne viendra pas avant des mois, soit cinq ou six mois.

Je ne dis pas que c'est parfait, mais j'attends la réponse. Quand je la reçois, j'appelle chez Air Canada pour mentionner que la compagnie a récidivé et demander ce qu'elle a l'intention de faire.

M. René Arseneault: Est-ce que vous parlez toujours à la même personne chez Air Canada?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. René Arseneault: Qui est cette personne?

M. Michel Thibodeau: Étant donné que la réunion est publique, je ne dévoilerai pas le nom de la personne parce que je ne veux pas la mettre dans l'embarras.

Je n'ai pas de contact privilégié au sein de la compagnie, mais avec les années, après 17 ans, on apprend.

M. René Arseneault: Nous avons rencontré des gens d'Air Canada qui nous ont dit qu'il y a un système à l'interne pour gérer ce genre de plaintes, que tout fonctionne et qu'il y a un infime volume de plaintes de la part de ses passagers.

M. Michel Thibodeau: Personnellement, je ne passe pas par ce système, mais je m'adresse au Commissariat aux langues officielles. Je ne peux pas commenter ce système.

M. René Arseneault: Air Canada ne vous a donc jamais dirigé vers son système de traitement des plaintes?

M. Michel Thibodeau: De mémoire, non. Je ne m'en souviens pas.

Au début, c'était beaucoup plus difficile. À présent, c'est beaucoup plus facile parce qu'Air Canada me connaît et qu'elle sait ce que je peux faire.

Au début, ses avocats se battaient sur les points et les virgules. Je peux vous raconter qu'il m'est arrivé, une fois, de me trouver devant un juge, à Montréal, et un des avocats d'Air Canada a déclaré que si cela survenait encore, Air Canada avait le pouvoir de me jeter hors de l'avion. Cela a été dit devant un juge. Les avocats se sont battus sur les points et les virgules parce que c'était nouveau, qu'il n'y avait pas de jurisprudence et qu'ils croyaient qu'ils pouvaient faire de moi ce qu'ils voulaient.

Cependant, après un certain nombre d'années, ils se sont aperçus qu'ils ne pouvaient pas me mettre au pied du mur facilement. Ils ont appris à me connaître, mais cela a été énormément difficile, à tel point qu'il m'est arrivé de perdre connaissance devant trois juges de la Cour d'appel parce que j'étais à bout, j'avais des dossiers qui s'empilaient. Les juges de la Cour d'appel ont déclaré à Air Canada que son appel était beaucoup plus oppressif que méritoire. La compagnie voulait me taper dessus et elle a les ressources pour le faire, mais à présent, elle me connaît.

M. René Arseneault: Vous formulez donc votre plainte par courriel et, cinq mois plus tard, on vous appelle et on règle le cas. Est-ce exact?

M. Michel Thibodeau: Je ne suis pas en train de vous dire que je reçois 1 500 \$ chaque fois. Je n'ai pas le droit de vous dire...

M. René Arseneault: Je sais très bien cela, mais je formule une hypothèse. Air Canada accepte de vous donner tel montant et d'éviter la suite des choses. Si cela vous satisfait, vous dites « oui ». C'est toujours le même service d'Air Canada qui vous appelle. C'est cela?

M. Michel Thibodeau: C'est moi qui les appelle, mais oui.

M. René Arseneault: Vous dites que vous attendez une réponse par courriel.

Des voix: Du commissaire.

M. Michel Thibodeau: J'attends un courriel du commissaire aux langues officielles en ce qui a trait au rapport.

M. René Arseneault: Pardon. C'est par la suite que vous communiquez avec Air Canada.

M. Michel Thibodeau: Oui, une fois que j'ai reçu le rapport. Ce dont j'ai besoin, c'est du rapport qui confirme que mes droits ont été violés, il ne s'agirait que d'un échange argumentatif qui pourrait être d'ordre juridique.

Au début, Air Canada disait qu'elle avait une obligation de moyens. La compagnie disait faire tout en son possible pour me servir en français, mais que s'il arrivait, à une certaine occasion, que ce ne soit pas le cas, alors mes droits n'étaient pas violés. Toutefois, la cour a refusé cet argument et a déclaré qu'Air Canada avait l'obligation de toujours me servir en français. Toutefois, au début, c'est l'argument qu'utilisait Air Canada.

Pour ma part, j'attends le rapport du commissaire qui déclare que mes droits ont été violés et, ensuite, j'appelle chez Air Canada pour demander quelle sera la suite des choses.

M. René Arseneault: Je pourrais vous poser d'autres questions, mais mon collègue Dan Vandal...

Le président: Le temps dont vous disposiez est presque terminé.

Nous allons passer à M. Généreux.

M. Michel Thibodeau: Je m'excuse si je parle trop. Je peux essayer de...

Le président: Non, monsieur Thibodeau, c'est bien comme cela.

C'est maintenant le tour de M. Généreux et ce sera ensuite celui de M. Vandal.

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur Thibodeau, d'être ici aujourd'hui. Je suis vraiment content de vous entendre et de vous rencontrer.

Je vais me faire l'avocat du diable. Je ne suis pas avocat, mais ce sont tous des avocats en face. M. le président en est un également.

Une voix: M. Vandal n'est pas avocat.

M. Bernard Généreux: Il n'est pas avocat? D'accord. Ce n'est pas de ma faute, mais que voulez-vous? Je vais donc me faire l'avocat du diable.

Monsieur Thibodeau, nous nous sommes parlé un peu, plus tôt, et vous avez constaté que nous pensons différemment. Savez-vous combien il a pu y avoir de plaintes à l'endroit d'Air Canada avant 1969 et combien après? Une comparaison a-t-elle été faite? Je ne veux pas nécessairement la réponse.

M. Michel Thibodeau: Je ne suis pas au courant.

• (1630)

M. Bernard Généreux: Non? D'accord.

Air Canada devait sûrement, ou probablement, recevoir des plaintes quand la compagnie était une propriété de l'État. Elle était tenue d'offrir le service dans les deux langues officielles.

M. Michel Thibodeau: Je suis né en 1967. En 1969, je ne suis pas certain de ce qui se passait.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Vous considérez-vous comme une personne bilingue, francophone ou anglophone qui parle le français? Vous êtes francophone?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Vous êtes bilingue. Est-ce exact?

M. Michel Thibodeau: Je suis bilingue. Je suis complètement bilingue, mais je suis aussi complètement francophone.

M. Bernard Généreux: Parfait, c'est d'accord. Je suis aussi francophone et je parle un peu anglais.

Vous nous dites que lorsque vous voyez la mention « exit », que vous ne pouvez pas le supporter et que vous portez plainte parce que c'est écrit « exit » sur une porte d'avion ou quelque part dans un aéroport. Considérez-vous cela comme une violation systématique de vos droits?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: C'est parce que ce n'est pas écrit « sortie ».

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Pourtant, ici, en haut de la porte, il y a le dessin d'un personnage et il n'y a pas de texte.

Ainsi, selon vous, qui êtes bilingue et qui comprenez exactement le sens de ce que l'affiche évoque, vous considérez comme une violation de vos droits le fait qu'Air Canada n'ait pas pris soin de faire en sorte que partout où quelque chose est écrit en anglais, n'importe où dans ses avions, n'importe où dans les aéroports, ou dans n'importe lequel de ses environnements — que ce soit un parc de stationnement ou autre — un écriteau doive être rédigé dans les deux langues officielles. À votre avis, si ce n'est pas le cas, cela constitue une violation systématique des droits. Est-ce exact?

M. Michel Thibodeau: Oui.

C'est ce que reconnaît le commissaire aux langues officielles.

M. Bernard Généreux: Oui, et il a probablement raison.

M. Michel Thibodeau: Air Canada le reconnaît également.

M. Bernard Généreux: Oui.

M. Michel Thibodeau: En ce qui concerne la mention « exit », nous n'avons pas encore la réponse.

Nous l'avons cependant en ce qui touche Air Canada Cargo.

M. Bernard Généreux: C'est curieux, parce qu'en France, le mot « exit » est utilisé davantage que le mot « sortie » et, c'est pourtant un pays francophone.

C'est simplement pour vous dire que les francophones qui utilisent Air Canada pour se rendre à Paris vont probablement y entendre plus de mots anglophones qu'à leur départ du Québec ou du Canada.

Je continue à me faire l'avocat du diable. Je veux vous entendre pour connaître les arguments que vous pouvez apporter. Je ne suis en train de défendre Air Canada d'aucune façon.

Considérez-vous qu'une entreprise comme Air Canada, qui est maintenant une entreprise privée, fait preuve de bonne foi dans ses actions relatives au service dont elle est responsable du fait de la Loi sur les langues officielles? Il y a un certain manquement.

J'en reviens à la situation survenue à Wabush et dont vous avez parlé.

En passant, à Wabush, 3,9 % de la population de 1 800 habitants est francophone. Cela se situe donc en dessous de 5 %.

M. Michel Thibodeau: Cela a peut-être changé.

M. Bernard Généreux: C'est ce que mon adjoint vient de me dire. Cette donnée vient de Statistique Canada. Je ne sais pas en quelle année elle a été établie, mais cela ne doit pas dater de si longtemps.

Cela dit, est-ce qu'une erreur ou un manquement commis de bonne foi peut être possible au sein d'une entreprise comme Air Canada qui sert 46 millions de voyageurs par année?

Considérez-vous qu'il n'y a aucune marge de manoeuvre, et que partout, sans exception, Air Canada ne devrait plus faire d'erreurs comme elle en fait encore de nos jours, par exemple en ayant recours à du personnel de bord uniquement anglophone ou à un pilote qui ne parle pas français, ou quoi que ce soit?

M. Michel Thibodeau: Si votre question s'inscrit dans l'absolu, je n'y répondrai pas.

Je vais plutôt vous répondre de la façon suivante. Je dis que j'ai le droit d'être servi dans les deux langues officielles du pays. De plus, c'est à Air Canada de prendre les mesures nécessaires pour me servir dans la langue officielle de mon choix. Le gouvernement a mis en place des obligations inscrites dans la Charte, qui est le plus élevé des instruments juridiques qui existent au pays. Une entreprise du Canada, un pays qui a deux langues officielles, doit servir ses clients dans ces deux langues. Ce qui est débattu aujourd'hui, ce que nous tentons de définir, c'est quel est le mécanisme à suivre quand il y a un manquement à cette obligation.

Je ne suis pas prêt à défendre Air Canada et à dire qu'elle est incapable de s'y soumettre pour une raison ou une autre. Selon Air Canada, seul un faible pourcentage de personnes se plaignent sur les millions de passagers qu'elle sert. Cependant, d'après mon expérience et le nombre de voyages que j'ai faits durant lesquels je ne me suis pas fait servir en français, le pourcentage dans mon cas est énorme.

M. Bernard Généreux: Est-ce que cela a diminué? Avez-vous l'impression que les problèmes ont diminué au cours des 17 dernières années durant lesquelles vous avez mené votre combat? La situation vous semble-t-elle moins grave?

M. Michel Thibodeau: Non.

M. Bernard Généreux: Des représentants d'Air Canada sont venus témoigner devant nous et ils ont dit que des mesures avaient été mises en place, qu'on avait engagé du personnel bilingue dans tout le Canada. On sait très bien que, à Wabush, il n'est peut-être pas évident de trouver du personnel bilingue, mais on a quand même trouvé en employé bilingue pour vous servir.

Je reviens rapidement sur le cas de Wabush. Vous avez dit qu'Air Canada est allée chercher quelqu'un qui était bilingue, mais vous avez quand même considéré que la compagnie avait violé vos droits...

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Est-ce parce que cette personne bilingue n'est pas demeurée sur place pour effectuer le reste du service jusqu'à ce que vous soyez à bord de l'avion?

M. Michel Thibodeau: Ce n'est pas seulement cela.

Quand on parle d'un service correct et égal dans les deux langues officielles, il faut qu'il y ait une offre active de service.

• (1635)

M. Bernard Généreux: C'est bon.

M. Michel Thibodeau: L'offre active n'était pas là au départ.

M. Bernard Généreux: L'expression « offre active » est importante.

M. Michel Thibodeau: Il y a aussi la question du temps que cela a pris pour aller chercher cette personne. Il faut que le service soit égal dans les deux langues officielles.

M. Bernard Généreux: Oui.

M. Michel Thibodeau: Il ne faut pas que les citoyens canadiens francophones sentent qu'ils sont servis, mais moins bien que les anglophones.

M. Bernard Généreux: Plus tôt, en réponse à une question de M. Lefebvre, vous avez effleuré le sujet des autres organismes qui sont assujettis à la Loi sur les langues officielles au Canada. Il y en a plusieurs.

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Avez-vous déjà eu des problèmes en ce qui concerne la Loi sur les langues officielles et le respect de vos droits linguistiques dans la prestation de services par d'autres entreprises ou organisations gouvernementales?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Avez-vous déjà porté plainte contre ces organisations?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Le système de traitement des plaintes était-il le même que celui en place chez Air Canada?

M. Michel Thibodeau: Oui, il s'agit du même système de traitement des plaintes.

M. Bernard Généreux: Air Canada a un système à l'interne de traitement des plaintes. Vous ne l'avez jamais utilisé. Y a-t-il une raison particulière à cela?

M. Michel Thibodeau: Non, parce que ce qui régit mes droits linguistiques, c'est la Loi sur les langues officielles.

M. Bernard Généreux: D'accord.

M. Michel Thibodeau: La Loi sur les langues officielles dit que si quelqu'un se croit victime d'une violation de ses droits, il peut porter plainte.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Le processus a donc été le même en ce qui concerne les autres organisations assujetties à la Loi sur les langues officielles?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Avez-vous souvent porté plainte dans les autres cas également?

M. Michel Thibodeau: Oui, c'est arrivé régulièrement.

M. Bernard Généreux: Est-ce que le traitement a été le même de la part du... Désolé, j'oublie son nom.

M. Michel Thibodeau: Du commissaire aux langues officielles?

M. Bernard Généreux: Oui, pardon, le commissaire aux langues officielles.

Est-ce que le traitement a été le même?

M. Michel Thibodeau: Oui, comme à l'habitude, j'attends un rapport qui confirme que ma plainte est fondée.

M. Bernard Généreux: D'accord.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Nous devons passer au prochain intervenant.

Nous allons donner la parole à M. Vandal.

M. Bernard Généreux: Monsieur Vandal, est-ce que vous me cédez le temps qui vous est alloué?

Des voix: Ah, ah!

M. Dan Vandal (Saint-Boniface—Saint-Vital, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Thibodeau, votre parcours est remarquable en ce qui concerne ce dossier.

J'ai quelques questions très courtes. Je pense que vous avez répondu à la plupart des questions.

À votre avis, si vous prenez un vol Saskatoon-Calgary, la responsabilité d'Air Canada de vous servir en français est-elle la même?

M. Michel Thibodeau: Je ne peux pas vous répondre, et je vais vous dire pourquoi.

Ce n'est pas partout au Canada qu'Air Canada est tenue d'offrir un service dans les deux langues officielles. C'est le cas dans certaines régions, comme le Québec et l'Ontario, et certains aéroports, soit ceux qui accueillent plus d'un million de passagers par année, je crois. De plus, des sondages sont menés régulièrement pour déterminer le pourcentage de la population francophone qui prend l'avion.

En ce qui concerne le trajet dont vous parlez, je ne sais pas s'il est considéré comme un trajet durant lequel un service bilingue doit être offert.

M. Dan Vandal: Je comprends.

Vous vous êtes présenté devant des tribunaux: la Cour supérieure de l'Ontario, la Cour d'appel fédérale et la Cour suprême du Canada. Êtes-vous avocat? Est-ce que vous vous représentez vous-même ou avez-vous recours aux services d'avocats?

M. Michel Thibodeau: Dans la majorité des cas, je me suis représenté moi-même. J'ai appris le droit dans mon salon en passant des nuits blanches et des fins de semaine à lire des documents. J'ai dû consacrer des milliers d'heures à l'étude de ce sujet.

Lorsque nous sommes allés devant la Cour suprême du Canada, nous nous sommes fait représenter par des avocats. Autrement, à la Cour d'appel fédérale et à la Cour supérieure de l'Ontario, je me suis représenté moi-même.

Pourquoi m'être présenté devant la Cour supérieure de l'Ontario? C'est que lorsque Air Canada s'est placée sous le coup de la Loi sur la faillite et l'insolvabilité, elle voulait me traiter comme un créancier et éliminer ma plainte. J'ai été obligé d'aller à Toronto pour me battre et le juge a décidé que la partie financière de la plainte serait traitée de la même manière que dans le cas des créanciers, mais qu'une lettre d'excuses devait être fournie. Finalement, j'ai reçu sept cents dollars.

En ce qui concerne la violation de mes droits linguistiques — ce qui était très important — je me suis battu devant la Cour supérieure de l'Ontario parce qu'Air Canada voulait invoquer le fait que, en tant que créancier, je n'avais droit à rien. C'est la raison pour laquelle je suis allé devant la Cour supérieure de l'Ontario que, d'ailleurs, je ne connaissais pas.

M. Dan Vandal: Je comprends. À présent, il y a un système pour régler les plaintes à l'amiable. Combien de fois avez-vous réglé des plaintes de cette façon? Deux fois, cinq fois?

M. Michel Thibodeau: Jusqu'à maintenant, je dirais quelques-unes.

M. Dan Vandal: Quelques-unes.

M. Michel Thibodeau: Je ne veux pas trop entrer dans les détails, parce que chaque fois qu'on règle les plaintes à l'amiable...

M. Dan Vandal: Moins de cinq fois?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Dan Vandal: À quel service vous adressez-vous chez Air Canada?

M. Michel Thibodeau: C'est toujours le même contact que j'utilise. Comme je le disais tout à l'heure, je ne veux pas révéler son nom. C'est une personne avec qui j'ai été en contact au fil des années, et c'est plus facile de cette manière pour moi. L'autre option serait d'aller sur Internet et de chercher le service juridique d'Air Canada, mais je ne sais pas où j'aboutirais.

M. Dan Vandal: Cela veut dire qu'Air Canada vous ouvre une porte spéciale.

M. Michel Thibodeau: Je ne le dirais pas comme cela, parce que ce ne serait pas juste.

• (1640)

M. Dan Vandal: Je comprends.

M. Michel Thibodeau: Je ne reçois pas de traitement de faveur. C'est arrivé au fil des années, de la même façon que j'ai appris où était la Cour fédérale. À présent, je sais que j'ai un contact au service juridique d'Air Canada.

Croyez-moi, si vous demandez à Air Canada si je suis un de ses clients favoris, je crois que la réponse va être « non ».

Des voix: Ah, ah!

M. Dan Vandal: Merci beaucoup.

Je n'ai plus de questions.

Le président: La prochaine intervenante sera Mme Kusie.

Mme Stephanie Kusie (Calgary Midnapore, PCC): Bonjour, et merci d'être ici aujourd'hui.

C'est bien pour moi, en tant qu'anglophone, de vous entendre et d'avoir une meilleure compréhension de votre histoire. Je vous en remercie.

En tant qu'anglophone, comment pourrais-je offrir de l'appui à quelqu'un et lui montrer de la sympathie dans le cadre de situations comme celles où vous vous êtes trouvé?

M. Michel Thibodeau: Je ne suis pas certain de comprendre la question. Excusez-moi.

Mme Stephanie Kusie: Si j'assiste à une situation au cours de laquelle quelqu'un comme vous, qui est francophone, ne reçoit pas le service dans la langue officielle de son choix, comment pourrais-je apporter mon appui? Prenons l'exemple des situations que vous avez dépeintes.

M. Michel Thibodeau: D'accord, je comprends. Merci de la question.

Je suggérerais de porter plainte au Commissariat aux langues officielles. Il n'est pas nécessaire que vous soyez la personne à qui on a refusé le service. Si vous constatez qu'il y a manquement à la Loi sur les langues officielles, vous pouvez porter plainte. Ce qui arrive — et vous pouvez vérifier le compte rendu des délibérations précédentes, ou vous l'avez peut-être déjà fait —, c'est qu'Air Canada continue de dire qu'il n'y a pas de plaintes. Je crois que la meilleure

chose à faire, en pareil cas, est de porter plainte. Dans une situation donnée, si le Commissariat aux langues officielles reçoit cinq, dix, quinze ou vingt plaintes sur le même sujet, cela peut éventuellement aider la cause.

Je crois vraiment que ce serait la meilleure façon de faire. Il est aussi possible d'aller trouver la personne responsable, si elle est unilingue anglophone, et de lui demander si elle sait qu'elle est obligée d'offrir le service en français. Cela peut se faire. Ce que j'ai appris au fil des années, c'est que ce n'est pas toujours la faute de la personne qui se trouve derrière le comptoir.

Mme Stephanie Kusie: Je comprends, oui.

M. Michel Thibodeau: Ce sont les gens d'Air Canada qui décident de l'endroit où un employé travaille. C'est comme dans le cas de la personne de Wabush qui était unilingue anglophone. Je ne suis pas en train de dire que c'était sa faute si elle ne parlait pas les deux langues officielles.

Mme Stephanie Kusie: Oui, oui.

M. Michel Thibodeau: Ce que je dis, c'est qu'Air Canada n'aurait pas dû la placer là, dans cette situation. D'accord?

Il ne serait pas nécessairement juste d'aller trouver cette personne et de la blâmer. Vous pourriez lui demander si elle est consciente du fait qu'Air Canada a l'obligation de servir les clients dans les deux langues officielles. Cela serait très bien, je crois.

Mme Stephanie Kusie: Merci.

J'ai une deuxième question. En ce moment, je crois que les plaintes sont envoyées, soit au commissaire, soit à Air Canada. Pensez-vous que les plaintes qui sont envoyées à Air Canada devraient être envoyées automatiquement au commissaire aussi?

M. Michel Thibodeau: Personnellement, sans connaître le système d'Air Canada, je dirais que oui.

Mme Stephanie Kusie: D'accord.

M. Michel Thibodeau: Je crois que cela devrait passer par un lieu central. Étant donné que la Loi sur les langues officielles protège les droits, la plainte est l'instrument qui déclenche tout le processus, alors je crois que tout devrait passer par le bureau du commissaire aux langues officielles.

Mme Stephanie Kusie: D'accord. Merci.

Le président: Merci Mme Kusie. Nous passons à M. Choquette.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Je reviendrai sur votre réponse à une question, soit le fait que l'organisme le plus approprié pour gérer non seulement les plaintes, mais aussi pour veiller à ce que des amendes soient infligées, serait le Commissariat aux langues officielles.

M. Michel Thibodeau: Je crois que oui.

J'ai vu la proposition d'Air Canada concernant un projet de loi qui, si j'ai bien compris, ferait en sorte que ce soit un office des transports ou une autre entité qui s'en occupe. Je serais contre cette façon de faire.

M. François Choquette: D'accord.

M. Michel Thibodeau: Au cours des 17 années au cours desquelles j'ai défendu mes droits linguistiques, j'ai toujours été très bien servi par le Commissariat aux langues officielles, qui a des experts, des avocats, qui traitent les plaintes concernant la langue. Je crois que cela devrait rester du ressort du Commissariat.

M. François Choquette: En effet.

En ce qui concerne les autres améliorations en général, pour ce qui est d'Air Canada, on a parlé d'ententes exécutoires, d'amendes ou de sanctions financières qui relèveraient du Commissariat. On a parlé d'un projet de loi de l'ancien député M. Dion, dont le but était de donner préséance à la Loi sur les langues officielles sur la Convention de Montréal.

Y a-t-il d'autres recommandations en vue d'améliorer la situation des droits linguistiques chez Air Canada, au moyen desquelles on ferait assez bien le tour des situations problématiques que vous avez connues?

• (1645)

M. Michel Thibodeau: Pour répondre à votre question posée à brûle-pourpoint, je dirais que je procéderaï sans doute par étapes. L'une des recommandations du commissaire est de vérifier ou de réviser la situation tous les cinq ou dix ans pour voir comment elle évolue.

Comme membres du Comité, comme élus du Parlement ou comme gouvernement, vous pourriez mettre des mesures en place, par exemple des amendes ou des dommages-intérêts, par exemple 1 500 \$ en cas de violation, et évaluer comment cela évolue au fil du temps, au cours des cinq années suivantes. Si, au bout de cinq ans, il n'y a toujours pas de plaintes et qu'Air Canada continue à ne pas servir ses clients dans les deux langues officielles, vous pourriez constater que cela ne fonctionne pas. Cela ferait en sorte qu'on ne se retrouverait pas en 2039 dans la même situation.

Il pourrait y avoir une procédure par étapes, en essayant différentes approches, et — je veux juste revenir sur ce point — que ce soit le commissaire aux langues officielles qui inflige l'amende de 1 500 \$ ou le juge, cela ne fait pas de différence.

Actuellement, un juge de la Cour fédérale est le seul à avoir le droit d'infliger des amendes. Si l'on expliquait aux juges que, même s'ils gardent le droit d'ordonner une réparation juste et convenable, le gouvernement, le Comité et le Parlement estiment qu'une amende devrait être d'environ 1 500 \$, cela deviendrait encore plus facile. Il pourrait y avoir un outil d'information visant à faire connaître cette possibilité à la population. Vous pourriez essayer des choses de façon à voir si cela va changer la situation et si, au cours des cinq années suivantes, cela ne change pas, vous pourriez essayer autre chose.

M. François Choquette: En ce qui concerne le fait d'informer la population et les voyageurs d'Air Canada, la compagnie aérienne a mené quelques sondages à partir d'échantillons et il a été difficile de savoir exactement quels étaient les résultats. Air Canada disait que les gens étaient assez satisfaits, mais quand on consultait ces résultats, on voyait que la proportion des gens qui n'étaient pas satisfaits du service en français, dans la langue officielle de leur choix, était quand même assez élevée. Il s'agit cependant de sondages à l'interne.

Ne serait-ce pas la responsabilité du gouvernement de vérifier, à l'aide du grand nombre de rapports établis par le commissaire aux langues officielles, si les voyageurs éprouvent de la satisfaction quant au service d'Air Canada dans les deux langues officielles et quant au respect de leurs droits linguistiques?

M. Michel Thibodeau: Selon moi, cela pourrait très bien se faire. Cela ne nécessiterait aucune modification législative ni quoi que ce soit d'autre. Il faudrait peut-être formuler une recommandation au commissaire aux langues officielles. Je sais qu'il mène des études sporadiques au sujet d'Air Canada.

M. François Choquette: Oui.

M. Michel Thibodeau: Si votre question vise à savoir s'il était possible d'étudier de façon très spécifique la satisfaction des clients en ce qui touche le service en français, je ne peux pas vous dire de mémoire si cela a été fait et quand une étude semblable aurait été menée. Je crois que cela peut très bien être fait par le Commissariat aux langues officielles.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Choquette.

Nous allons entendre trois autres intervenants, soit MM. Généreux, Clarke et Arseneault, puis nous allons clore la séance. J'accorde deux minutes à chacun.

M. Bernard Généreux: Dans un rapport spécial, monsieur Thibodeau, le commissaire aux langues officielles propose des pistes de solution pour améliorer la mise en oeuvre de la Loi sur les langues officielles chez Air Canada. Étant donné que vous avez déjà connu divers problèmes auprès d'autres organisations assujetties à cette même loi, jugez-vous discriminatoire à l'endroit d'Air Canada le fait de lui imposer — et à elle seule — quatre propositions telles que celles faites par le commissaire, à savoir les ententes exécutoires, les dommages-intérêts légaux, les amendes et les sanctions administratives?

Devrait-on inscrire de pareilles dispositions dans la Loi pour qu'elles soient applicables à toutes les organisations qui sont assujetties à la Loi sur les langues officielles?

M. Michel Thibodeau: Cela ne me poserait aucun problème.

Je ne crois pas que cela soit discriminatoire, dans le sens où ces organisations doivent se conformer à la Loi et qu'elles ne le font pas actuellement.

M. Bernard Généreux: Oui, mais il s'agit d'un rapport spécial au sujet d'Air Canada.

M. Michel Thibodeau: Je comprends.

M. Bernard Généreux: Le commissaire voudrait que ces mesures soient inscrites dans la Loi, et uniquement en ce qui concerne Air Canada. C'est ce qui est dit.

M. Michel Thibodeau: Je comprends ce que vous dites.

Je réponds à votre question posée à brûle-pourpoint.

M. Bernard Généreux: Oui.

M. Michel Thibodeau: Je crois qu'il faut que quelque chose soit fait, soit en ce qui concerne la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, soit en étendant ces mesures à toute la Loi sur les langues officielles, comme vous le dites. Cela ne me poserait aucun problème.

M. Bernard Généreux: C'est la question que je pose.

M. Michel Thibodeau: Personnellement, je serais d'accord.

M. Bernard Généreux: À partir du moment où plusieurs organisations, autant privées que publiques, sont assujetties à la Loi sur les langues officielles et qu'il pourrait y avoir des dommages-intérêts et des pénalités infligés aux organisations qui ne respectent pas la Loi, elles devraient toutes être traitées sur un même pied d'égalité. Êtes-vous d'accord?

M. Michel Thibodeau: Oui.

M. Bernard Généreux: Le fait d'infliger ces punitions seulement à Air Canada devient discriminatoire envers cette organisation par rapport aux autres, n'est-ce pas?

• (1650)

M. Michel Thibodeau: Je vais répondre de la façon suivante. Personnellement, cela ne me poserait aucun problème que la Loi sur les langues officielles s'applique à l'ensemble des organisations.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Monsieur Clarke, vous avez la parole pour deux minutes.

M. Alupa Clarke: Étant donné toutes les lectures que vous avez faites, pouvez-vous nous informer, ou nous éclairer, au sujet de la Loi 101 qui est en vigueur au Québec? Je crois qu'elle contient des mesures qui permettent de pénaliser les entreprises privées.

M. Michel Thibodeau: Malheureusement, je ne pourrais pas répondre à cette question.

M. Alupa Clarke: D'accord.

M. Michel Thibodeau: La raison en est simple: j'ai appris à connaître le domaine des droits linguistiques parce que j'y ai été obligé afin de défendre mes droits. Je n'ai pas approfondi la Loi 101, alors je ne suis pas un spécialiste de cette loi.

M. Alupa Clarke: Quand vous dites que vous êtes favorable à l'instauration de mécanismes qui permettent d'infliger des amendes à Air Canada, avez-vous l'exemple d'un pays qui possède une loi sur les langues officielles, la Suisse ou la Belgique par exemple, et qui applique ce type de mesures à une compagnie privée?

M. Michel Thibodeau: Non, je n'ai pas d'exemple à vous donner.

M. Alupa Clarke: D'accord.

M. Michel Thibodeau: Par contre, je ne suis pas en train de dire que ce serait nouveau. Depuis que la Loi sur les langues officielles existe — je crois qu'elle a été sanctionnée en 1988 — la peine de dommages-intérêts existe.

M. Alupa Clarke: D'accord.

M. Michel Thibodeau: La différence est qu'il faut se rendre devant le juge et que c'est lui qui inflige les dommages-intérêts. Je propose de rendre cela plus simple. Je ne suis pas en train de demander si nous devrions accepter que des dommages-intérêts soient infligés. Ils existent déjà.

M. Alupa Clarke: D'accord.

M. Michel Thibodeau: La cour a déjà évalué qu'une violation des droits linguistiques valait une amende de 1 500 \$. Il n'y a pas de changement à cela.

Je demande seulement qu'il y ait un processus plus simple pour les gens. Ce n'est pas quelque chose de nouveau, cela existe déjà.

M. Alupa Clarke: Je comprends mieux.

Le président: Merci, monsieur Clarke.

Nous allons continuer avec M. Arseneault, qui posera les dernières questions.

M. René Arseneault: Monsieur Thibodeau, je n'ai pas beaucoup de temps pour la question que je veux vous poser. Elle concerne les mesures coercitives, ou dissuasives, c'est-à-dire l'amende de 1 500 \$. C'est le montant que la cour a ordonné.

En quelle année le premier jugement a-t-il été rendu?

M. Michel Thibodeau: Les trois jugements les plus importants sont ceux que vous avez devant vous, dont je vous ai donné copie. C'était en 2011 pour ce qui est de la Cour fédérale. Ce sont les

jugements les plus importants et les plus récents, mais il y en a eu d'autres auparavant.

M. René Arseneault: Vous êtes devenu un expert de cette question. La piste est bien balisée pour obtenir des réparations des services que vous utilisez régulièrement.

À combien évaluez-vous le nombre d'heures de travail personnel nécessaire à partir du dépôt d'une plainte jusqu'à un règlement à l'amiable?

M. Michel Thibodeau: Dans le cas des dernières plaintes, cela doit être environ une dizaine d'heures.

M. René Arseneault: Une dizaine d'heures en ce qui vous concerne?

M. Michel Thibodeau: Oui, plus ou moins 10 heures.

M. René Arseneault: Et qu'en est-il en ce qui concerne le néophyte qui se lance dans la jungle pour la première fois?

M. Michel Thibodeau: Ah, ah! Je lui souhaite bonne chance!

Je vais vous dire ce qui va arriver.

M. René Arseneault: Je pense au montant de 1 500 \$. S'il faut l'aide d'un avocat, est-ce que ce montant est dissuasif?

M. Michel Thibodeau: Je crois que si la somme allouée en guise de réparation est de 1 500 \$ et qu'il faut quand même passer par tout le processus de la cour pour engager un avocat et mener tout ce qui s'ensuit, il n'y aura pas beaucoup de gens qui le feront. Cependant, j'ai espoir que s'il y avait un mécanisme plus facile, les gens s'en serviraient.

J'ai déployé beaucoup d'efforts dans la préparation de ma première cause, et si le juge m'avait dit que je ne recevrais que 1 500 \$ comme réparation, je n'aurais pas jugé cela suffisant. Je demandais 500 000 \$ la première fois. Le montant incluait des dommages-intérêts punitifs et exemplaires. Je me disais que cela n'avait aucun sens de faire intervenir la police, après toutes ces années à demander un service en français sans qu'il ne me soit accordé. J'étais fâché et je demandais 500 000 \$. Ensuite, j'ai lu des ouvrages de droit et j'ai compris que 500 000 \$ était trop demander.

Des voix: Ah, ah!

M. Michel Thibodeau: J'ai consacré des centaines d'heures à cette question. Si quelqu'un m'avait dit qu'au bout du compte, je recevrais 1 500 \$, je lui aurais dit d'aller se faire voir ailleurs et j'aurais été incapable de continuer. À présent, c'est plus facile parce que j'ai seulement besoin d'utiliser mon téléphone. J'ai déjà les formulaires requis et je sais comment le système fonctionne. Je peux me permettre d'agir.

M. René Arseneault: Je vous interromps.

Pour vous, 1 500 \$, c'est bien parce que le processus est rapide, mais pour le néophyte, est-ce que pareil montant ne se révèle pas dissuasif?

M. Michel Thibodeau: Selon moi, ce serait un bon début. Dans cinq ans, on pourrait réviser le système. Quoi qu'il en soit, c'est mieux que le montant offert présentement. Aujourd'hui, les gens ne savent pas si on va leur verser 100 \$, 200 \$ ou 500 \$. Comme je le disais à M. Généreux, dans un aéroport où nous nous trouvons récemment, les compagnies aériennes responsables de survete de billets d'avion offraient 800 \$ aux personnes qui étaient prêtes à attendre le prochain vol.

Dans le cas qui nous occupe, on parle d'une violation de droits garantis par la Charte. Il est important de comprendre que ce n'est pas moi qui ai établi le montant de 1 500 \$, ce sont des juges de la Cour fédérale, de la Cour d'appel et de la Cour suprême du Canada. Ils se sont penchés là-dessus et se sont demandé, en tenant compte des autres cas de violation de droits linguistiques, en l'occurrence de droits garantis par la Charte, ce que pouvait valoir une telle violation. Auparavant, il n'y avait pas de barèmes. Les juges se sont dit que, comme le montant avait été de 3 000 \$ dans un cas et de 10 000 \$ dans un autre, cela valait 1 500 \$. Ce sont des juges qui ont décidé ce montant. Cela ne vient pas de moi. Bref, les juges ont conclu qu'une violation de droits linguistiques garantis par la Charte était un acte grave et que, par conséquent, le montant accordé serait de 1 500 \$. À mon avis, c'est un bon début.

Cela va-t-il régler tous les problèmes? Non.

J'espère que cela va faire en sorte que les contrevenants se feront taper un peu plus sur les doigts et que les problèmes vont se régler.

•(1655)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Thibodeau. Votre témoignage d'aujourd'hui a beaucoup éclairé les membres du Comité. Je vous remercie grandement, encore une fois, au nom de tout le monde.

Le Comité va se réunir de nouveau mardi prochain.

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.

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 : <http://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: <http://www.ourcommons.ca>