



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

**LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES
LANGUES OFFICIELLES* PAR AIR CANADA :
VISON L'EXCELLENCE**

**Rapport du Comité permanent
des langues officielles**

**Le président
L'hon. Denis Paradis**

**NOVEMBRE 2017
42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION**

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 : www.noscommunes.ca

**LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES
LANGUES OFFICIELLES* PAR AIR CANADA :
VISON L'EXCELLENCE**

**Rapport du Comité permanent
des langues officielles**

**Le président
L'hon. Denis Paradis**

**NOVEMBRE 2017
42^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION**

COMITÉ PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

PRÉSIDENT

L'hon. Denis Paradis

VICE-PRÉSIDENTS

Alupa A. Clarke
François Choquette

MEMBRES

René Arseneault	Linda Lapointe
Sean Casey	Paul Lefebvre
Bernard Généreux	Darrell Samson
Stephanie Kusie	Dan Vandal

AUTRES DÉPUTÉS QUI ONT PARTICIPÉ

Sylvie Boucher	Mary Ng
Pierre Breton	John Nater
Matt Jeneroux	Michel Picard
Guy Lauzon	Jati Sidhu
Joël Lightbound	

GREFFIÈRE DU COMITÉ

Christine Holke

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

Service d'information et de recherche parlementaires

Lucie Lecomte, analyste

LE COMITÉ PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

a l'honneur de présenter son

SIXIÈME RAPPORT

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(3)f) du Règlement et à la motion adoptée par le Comité le jeudi 23 février 2017, le Comité a étudié la mise en oeuvre de la *Loi sur les langues officielles* à Air Canada et a convenu de faire rapport de ce qui suit :

TABLE DES MATIÈRES

LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES PAR AIR CANADA : VISIONS L'EXCELLENCE	1
INTRODUCTION	1
1. La réponse du Comité	1
2. Les langues officielles à Air Canada, faits saillants découlant des réunions du Comité	2
2.1 La gouvernance et la langue de travail	2
2.2 Le financement du programme des langues officielles	4
2.3 La gestion des plaintes du public en matière de langues officielles.....	6
2.4 Mesurer la satisfaction des clients en matière de services bilingues.....	7
2.5 Le recrutement d'employés bilingues et les communautés de langue officielle en situation minoritaire	9
2.6 Les syndicats.....	9
2.7 Une culture organisationnelle difficile à changer	12
3. Étude des pistes de solutions proposées par le commissaire aux langues officielles.....	14
3.1 Les accords de conformité.....	14
3.2 Les dommages-intérêts légaux.....	14
3.3 Les amendes	15
3.4 Les sanctions administratives pécuniaires.....	16
3.5 Assujettir tous les transporteurs aériens canadiens à la <i>Loi sur les langues officielles</i> ?	18
3.6 Les autres entités	20
4. Une décision attendue	21
5. La Convention de Montréal.....	22
6. Air Canada et l'autorité du Commissariat aux langues officielles.....	24
LISTE DES RECOMMANDATIONS.....	27
ANNEXE A : LISTE DES TÉMOINS.....	29
DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT	31

LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES PAR AIR CANADA : VISON L'EXCELLENCE

INTRODUCTION

Le 7 juin 2016, l'ancien commissaire aux langues officielles, M. Graham Fraser, a publié un rapport spécial au Parlement intitulé *En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace*. En vertu du paragraphe 67 (1) de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), le commissaire peut déposer un « rapport spécial sur toute question relevant de sa compétence et dont l'urgence ou l'importance sont telles, selon lui, qu'il serait contre-indiqué d'en différer le compte rendu jusqu'au moment du rapport annuel suivant¹ ». Depuis l'ouverture du commissariat en 1970, c'est la deuxième fois qu'un commissaire exerce ce pouvoir de dernier recours.

Dans ce rapport spécial, le commissaire propose des pistes de solutions pour améliorer la conformité d'Air Canada (AC) à la LLO, notamment des modifications qui pourraient être apportées au régime actuel pour améliorer la prestation de services bilingues à AC. Malgré les différentes options mises de l'avant, le commissaire a formulé une seule recommandation qu'il a adressée au Parlement :

Puisque le présent rapport spécial au Parlement est le dernier outil dont je dispose, je lui recommande d'en confier l'étude ainsi que les questions qu'il soulève, de toute urgence et de façon prioritaire, à l'un des deux comités permanents des langues officielles².

1. La réponse du Comité

Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes (ci-après, le Comité) a invité le commissaire aux langues officielles à comparaître au sujet de son rapport spécial le 8 juin 2016 et, par la suite, a convoqué les représentants d'AC qui ont comparu le 15 juin 2016.

À sa réunion du 27 septembre 2016, le Comité a adopté la motion suivante :

Attendu qu'Air Canada est assujettie depuis près de 50 ans à l'ensemble de la *Loi sur les langues officielles* ;

Attendu que de sérieuses préoccupations ont été soulevées par le Commissariat aux langues officielles dans son rapport spécial sur Air Canada publié en juin 2016 ;

Le Comité recommande au gouvernement du Canada d'évaluer s'il serait faisable et souhaitable d'adopter une ou plusieurs des quatre (4) pistes de solutions proposées dans le rapport spécial du commissaire aux langues officielles :

1 *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. 1985, ch. 31 (4^e suppl.).

2 Commissariat aux langues officielles, [Rapport spécial au Parlement — En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace](#), juin 2016, p. 32.

a) Que le gouvernement renforce le régime d'exécution applicable à Air Canada et renforce les pouvoirs du commissaire aux langues officielles, notamment pour conclure des accords de conformité ;

b) Que le gouvernement modifie la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* afin de donner à la Cour fédérale le pouvoir d'accorder des dommages-intérêts en cas d'infractions à certaines dispositions de la *Loi sur les langues officielles*, sans l'obligation pour un demandeur de prouver un préjudice découlant de l'infraction. La Cour fédérale pourrait évaluer les dommages-intérêts en s'appuyant sur divers facteurs explicites à prendre en considération ;

c) Que le gouvernement instaure des dispositions prévoyant des amendes qui peuvent être imposées par les tribunaux pour certaines violations de la *Loi sur les langues officielles* ;

d) Que le gouvernement prévoit l'imposition de sanctions administratives pécuniaires, qui peuvent être imposées pour les cas de non-conformité à la loi ;

Que le Comité continue l'étude du rapport du commissaire quant à Air Canada à une date qui sera fixée ultérieurement et qu'il fasse part de ses conclusions et recommandations à la Chambre des communes.

Le Comité a choisi de poursuivre son étude en convoquant à nouveau les représentants d'AC (23 mars 2017) et ceux du Commissariat aux langues officielles (8 juin 2017) et en entendant le témoignage de la sous-ministre adjointe par intérim de Transports Canada (30 mai 2017).

2. Les langues officielles à Air Canada, faits saillants découlant des réunions du Comité

2.1 La gouvernance et la langue de travail

Pour gérer le dossier des langues officielles, l'administration d'AC a mis en place une équipe de direction ainsi qu'un plan d'action et diverses initiatives pour respecter ses engagements envers la LLO. Force est de constater que beaucoup de progrès ont été accomplis. Néanmoins, un examen des trois derniers bilans annuels sur les langues officielles d'AC met en lumière deux éléments problématiques sur le plan de la gouvernance.

Avant d'aborder les éléments en question, il importe de souligner qu'AC figure parmi les grandes institutions fédérales qui sont tenues, chaque année, de produire un bilan concernant la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII de la LLO. Le bilan est en fait un questionnaire que les institutions fédérales doivent remplir et transmettre au Secrétariat du Conseil du Trésor ainsi qu'à Patrimoine canadien, les deux institutions fédérales qui, en vertu de la LLO, ont des responsabilités de gestion horizontale en matière de langues officielles.

Dans un premier temps, le bilan 2015-2016 d'AC indique que la compagnie n'a pas de « mécanismes [...] pour déterminer et documenter l'impact des décisions [portant] sur

la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII de la LLO³ ». Pourtant, l'année précédente, AC a déclaré avoir de tels mécanismes afin de « suivre toujours de très près l'impact ou les retombées d'une décision ou d'un nouveau programme afin d'en justifier l'existence⁴ ». Le bilan 2016-2017, récemment envoyé au Comité, indique qu'AC possède des mécanismes de suivi, mais ils ne sont pas décrits⁵. Toutefois, à la demande du Comité, AC a soumis une liste desdits mécanismes de suivi.

Dans un deuxième temps, la vice-présidente des ressources humaines a affirmé que la langue de travail n'est pas un problème à AC : « Nous recevons en moyenne de trois à cinq plaintes par année pour ce qui est de la langue de travail [...] Ce n'est pas du tout un problème que nous avons à l'interne⁶ ». Pourtant, les bilans annuels sur les langues officielles d'AC 2014-2015 et 2015-2016 démontrent que le transporteur ne mène pas d'activités lui permettant de mesurer périodiquement si le personnel peut utiliser la langue officielle de son choix au travail dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail (partie V de la LLO)⁷. Étonnamment, le bilan de 2016-2017 indique qu'il y a de telles activités, mais ne précise pas lesquelles. Il y a lieu de se demander sur quoi AC se base pour mesurer la capacité de ses employés à travailler dans la langue de leur choix dans les régions désignées bilingues. S'il se base uniquement sur les plaintes formulées en vertu de la partie V de la LLO, il y a lieu de se demander si une telle pratique a pour objectif de dissuader les employés à signaler des problèmes en matière linguistique.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a expliqué au Comité que, malgré le fait que les bilans que préparent les institutions sont des autoévaluations, ils sont fondés sur des données probantes : « Plusieurs sources d'information servent de fondement aux bilans que soumettent les institutions, et la transparence qui les entoure encourage fortement l'analyse rigoureuse de l'état de la mise en œuvre⁸. » Si tel est le cas, comment explique-t-on la présence d'incohérences dans les bilans annuels sur les langues officielles d'AC comme celles soulevées par le Comité ? À la lumière de ce qui précède, le Comité recommande :

Recommandation 1

Qu'Air Canada s'assure de la véracité des données contenues dans ses bilans annuels sur les langues officielles.

3 Air Canada (AC) *Bilan annuel sur les langues officielles 2015-2016*, p.11.

4 *Ibid.*, 2014-2015, p.13.

5 *Ibid.*, 2016-2017, p.11.

6 Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes (LANG), *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1705 (Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente, Ressources humaines, Air Canada).

7 AC, *Bilan annuel sur les langues officielles 2014-2015*, p. 12 et AC, *Bilan annuel sur les langues officielles 2015-2016*, p.10.

8 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 2 février 2017, 1125 (Carl Trotter, sous-ministre adjoint, Secteur de la gouvernance, de la planification et des politiques, Secrétariat du Conseil du Trésor).

Transports Canada s'attend « à ce que toutes les institutions fédérales sous sa responsabilité s'assurent que les obligations en matière de langues officielles décrites dans la LLO soient respectées⁹ » et que « cette attente s'applique également à Air Canada¹⁰. » Cela étant dit, la sous-ministre adjointe par intérim a affirmé que son ministère ne reçoit pas les bilans annuels sur les langues officielles d'AC¹¹. Elle affirme toutefois que le ministère dialogue régulièrement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor en ce qui a trait aux résultats de ces bilans. Le Comité se demande comment Transports Canada peut discuter du rendement d'AC en matière de langues officielles s'il ne se penche pas sur ledit bilan, un exercice de vérification important, voire le seul exercice d'évaluation formel qui permet de faire un suivi annuel auprès d'AC.

Un meilleur suivi de la mise en œuvre de LLO à AC par Transports Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor et Patrimoine canadien s'impose pour aider AC à atteindre ses objectifs en matière de langues officielles. Ainsi, à la lumière de ce qui précède, le Comité recommande :

Recommandation 2

Que Transports Canada, ministère responsable d'Air Canada, ainsi que le Secrétariat du Conseil du Trésor et Patrimoine canadien, en vertu de leurs responsabilités de coordination relatives aux parties IV, V VI et VII de la *Loi sur les langues officielles*, examinent les bilans annuels sur les langues officielles transmis par Air Canada et s'assurent qu'Air Canada respecte ses engagements en matière de langues officielles.

2.2 Le financement du programme des langues officielles

Dans un mémoire soumis dans le cadre de l'examen de la *Loi sur les transports au Canada* en 2015, AC a affirmé que son programme des langues officielles lui coûtait 2 millions de dollars par année. Cela comprend « les salaires des enseignants, [les] tests linguistiques, [le] programme de recrutement et le salaire des employés qui traitent des plaintes en vertu de la *Loi sur les langues officielles*¹² ».

Lorsque le Comité a interrogé les représentants d'AC à ce sujet en juin 2016, ces derniers ont répondu que « la somme de 2 millions de dollars n'est que pour le programme de formation linguistique¹³ » et qu'elle ne tient pas compte des frais de déplacement des

9 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 30 mai 2017, 1110 (Sara Wiebe, sous-ministre adjointe par intérim, Groupe des politiques).

10 *Ibid.*

11 *Ibid.*, 1135.

12 AC, *L'industrie du transport aérien en tant que moteur de développement économique* – Mémoire d'Air Canada présenté dans le cadre de l'examen de la Loi sur les transports au Canada, février 2015, p. 93.

13 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1645 (Louise-Hélène Sénécal, avocate générale adjointe, Affaires juridiques, Air Canada).

employés lorsqu'ils sont en formation ni du fait qu'ils n'accomplissent pas leurs tâches habituelles lorsqu'ils étudient¹⁴.

Dans un complément d'information envoyé au Comité le 4 avril 2017, le premier directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités d'AC, a apporté les précisions suivantes :

Depuis 2010, Air Canada a considérablement augmenté ses budgets en matière de langues officielles, notamment en matière de formation, de promotion, de traduction, de tests au moment de l'embauche et de présence dans les communautés.

Par exemple, le budget de formation a augmenté de 20 %, les budgets de tests et de promotion (qui sont des dépenses reliées au processus d'embauche) ont été multipliés par 6 et le budget de traduction a augmenté de plus de 30 %¹⁵.

La sous-ministre adjointe par intérim de Transports Canada a tenu à rappeler au Comité « qu'Air Canada ne reçoit aucun financement direct ou indirect du gouvernement fédéral pour ses programmes de formation linguistique, les évaluations linguistiques de ses employés ou ses activités de communication. Néanmoins, AC alloue des ressources importantes – financières et humaines – au développement et au maintien de ses programmes linguistiques et de ses outils internes pour respecter ses obligations en vertu de la LLO¹⁶. »

Le Comité ne connaît pas le budget annuel d'AC pour son programme des langues officielles. Les seules données financières en nombres réels auxquelles le Comité a eu accès ont été déclarées erronées par AC. Ainsi, le Comité n'est pas en mesure de confirmer ou d'infirmer l'affirmation de Transports Canada qui veut que les investissements d'AC en matière de langues officielles soient substantiels.

Somme toute, une meilleure reddition de compte serait bénéfique pour le transporteur et aiderait le Comité à mieux comprendre les défis financiers auxquels AC dit être confronté en raison de ses obligations linguistiques.

Le Comité recommande donc :

Recommandation 3

Qu'Air Canada s'assure que les informations financières concernant les dépenses en matière de langues officielles qu'elle divulgue, dans son rapport annuel ou tout autre document public, soient factuelles et appuyées par des pièces justificatives.

14 *Ibid.*

15 David Rheault, premier directeur – Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités, Lettre à Christine Holke, greffière du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, 4 avril 2017.

16 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 30 mai 2017, 1105 (Sara Wiebe).

2.3 La gestion des plaintes du public en matière de langues officielles

Les clients peuvent communiquer avec AC par divers moyens, notamment en utilisant une fiche incluse dans la revue *enRoute* ou par l'entremise d'un formulaire électronique disponible sur le site Web du transporteur. Le formulaire électronique comporte un menu déroulant qui permet au client de préciser la nature de son problème, et « langues officielles » figure parmi les options.

Quant au nombre de plaintes qui sont faites à l'égard des services bilingues, le transporteur a affirmé dans un mémoire présenté à Transport Canada que le pourcentage de plaintes en 2015 ne représentait que 0,000 025 % des situations dans lesquelles un passager interagit avec un agent d'AC¹⁷.

Il appert que cette proportion tient compte uniquement des plaintes qui sont déposées auprès du commissaire aux langues officielles et non pas celles qui sont recueillies directement par AC :

En 2015, alors que, selon nos estimations, près de 42 millions de clients ont pris part à 210 millions de transactions distinctes client-employé chez nous, 52 plaintes seulement ont été soumises au commissaire. En d'autres termes, il s'agit d'un taux de plainte de 0,000 024 % si l'on tient compte du nombre d'interactions. C'est moins de trois millièmes de 1 %¹⁸.

Lors de leur comparution le 15 juin 2016, les représentants d'AC n'ont pas été en mesure de dire combien de plaintes en matière de langues officielles avaient été déposées directement auprès de leur service de gestion des plaintes. Cela étant dit, ils ont affirmé que « toutes les plaintes concernant les langues officielles se retrouvent également au bureau du commissaire aux langues officielles¹⁹ ».

Dans un complément d'information envoyé au Comité en septembre 2016, AC affirme avoir reçu 212 plaintes relatives aux langues officielles en 2014 ; 142 en 2015 et 57 pour les premiers mois de 2016²⁰. Il n'est toujours pas clair si ces plaintes ont été déposées au commissariat aux langues officielles, si elles ont été acheminées directement chez AC, ou les deux.

Le Comité est d'avis que le système de gestion de plaintes d'AC est un outil important pour mesurer l'efficacité de son régime linguistique. Conséquemment, le Comité recommande :

17 AC, Lettre à M. Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, 18 mai 2016. Commissariat aux langues officielles, [Rapport spécial au Parlement — En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace](#), juin 2016.

18 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1535 (Calin Rovinescu, président et chef de la direction, Air Canada).

19 *Ibid.*, 1615 (Louise-Hélène Sénécal).

20 Lettre d'AC au Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, 16 septembre 2016.

Recommandation 4

Qu’Air Canada développe un outil pour la gestion des plaintes en matière de langues officielles ou améliore l’outil existant de sorte à :

- a) identifier la partie de la *Loi sur les langues officielles* (IV, V, VI, VII) visée par la plainte ; et**
- b) répertorier toute plainte déposée à Air Canada, qu’elle ait fait l’objet ou non d’une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles du Canada.**

2.4 Mesurer la satisfaction des clients en matière de services bilingues

Dans son bilan annuel sur les langues officielles de 2016-2017, AC affirme utiliser « plusieurs outils pour évaluer la prestation de services bilingues²¹ ». Le transporteur procède à des audits internes ; l’équipe responsable des effectifs surveille le nombre de ressources bilingues requises pour satisfaire aux exigences minimales de la partie IV de la LLO et la compagnie aérienne a recours au sondage d’Ipsos Reid²².

Lors de leur comparution devant le Comité, les représentants d’AC ont commenté les résultats d’un sondage réalisé en 2016 par la firme Ipsos Reid. Selon M. Calin Rovinescu, « 94 % des clients [...] en 2016 se sont dits satisfaits ou très satisfaits de notre capacité à les servir dans la langue de leur choix²³ ».

La vice-présidente, Ressources humaines, d’AC a nuancé les propos du président en précisant que 5 300 passagers avaient répondu au sondage²⁴. Conséquemment, le résultat de 94 % ne correspond pas au taux de satisfaction de l’ensemble des clients d’AC, mais à celui d’un échantillon.

En septembre 2016, le Comité a reçu un document de la part d’AC qui démontre que l’échantillon en question était composé de deux groupes de voyageurs : le groupe omnibus d’Ipsos Reid et le Groupe AC Listens. Le premier groupe devait représenter tous les profils de voyageurs. Ipsos Reid estimait qu’environ 1 000 répondants de cette catégorie participeraient au sondage. Le Groupe AC Listens était surtout composé de membres d’Aéropian et d’Altitude, les programmes de fidélisation d’AC. Ipsos Reid estimait qu’entre 4 000 et 5 000 personnes de ce groupe participeraient au sondage.

Pour se qualifier, les répondants devaient avoir pris au moins un vol d’AC au cours des 12 derniers mois. Les participants devaient répondre au sondage en ligne entre le 4 et le 10 avril 2016. Au total, 316 personnes du groupe Omnibus ont participé au sondage comparativement à 5 057 du groupe AC Listens (total de 5 373). Il importe de souligner

21 AC, *Bilan sur les langues officielles 2016-2017*, p. 19.

22 *Ibid*,

23 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1530 (Calin Rovinescu).

24 *Ibid.*, 1650 (Arielle Meloul-Wechsler).

qu'AC offrait un incitatif au groupe AC Listens, soit la chance de gagner 100 \$ lors d'un tirage.

Dans un communiqué diffusé le 7 juin 2016, AC a dévoilé une partie des résultats du sondage en question²⁵. Par ailleurs, comme mentionné ci-dessus, AC a fait parvenir au Comité un document qui porte sur la méthodologie du sondage.

La question se pose à savoir si le commissaire aux langues officielles a pris connaissance des paramètres de ce sondage, car il a affirmé que « sur un total de 42 millions de passagers, un taux de 6 % signifie que 2,5 millions de passagers n'étaient pas satisfaits²⁶ ». Ces données l'amènent à conclure que « selon les propres chiffres avancés par Air Canada, un nombre considérable de passagers ne sont pas satisfaits du degré de bilinguisme du service²⁷ ». Or, comme nous l'avons souligné, le chiffre de 42 millions de passagers correspond au total de clients qui ont transigé avec AC en 2015²⁸.

Par ailleurs, le commissaire a affirmé que « le sondage ne mentionne pas si l'on a interrogé des francophones ou des personnes bilingues²⁹ ». Pourtant, le document remis au Comité par AC démontre que les résultats devaient être pondérés, entre autres, selon la préférence linguistique. De plus, lorsqu'AC a dévoilé les résultats du sondage, le transporteur a précisé que « la majorité des clients francophones et anglophones ont souligné qu'ils trouvaient qu'Air Canada avait amélioré sa prestation de services bilingues au cours de la dernière année³⁰ ».

Le Comité croit qu'AC pourrait développer des outils plus objectifs pour évaluer la prestation des services bilingues et recommande :

Recommandation 5

Que Transports Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor obtiennent annuellement une mise à jour des outils qu'Air Canada emploie pour mesurer, et ce de manière objective, la disponibilité et la qualité des services bilingues.

25 AC, *Souci du bilinguisme à Air Canada : des résultats favorables – Le rapport du Commissariat aux langues officielles n'aborde qu'un aspect de la question*, communiqué, 7 juin 2016.

26 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2016, 1645 (Graham Fraser, commissaire aux langues officielles du Canada).

27 *Ibid.*

28 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1530 (Calin Rovinescu).

29 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2016, 1645 (Graham Fraser).

30 AC, *Les clients d'Air Canada sont très satisfaits de la prestation de services bilingues*, communiqué, 6 juin 2016.

2.5 Le recrutement d'employés bilingues et les communautés de langue officielle en situation minoritaire

Le recrutement d'employés bilingues a souvent été identifié par AC comme un problème majeur dans l'atteinte de ses objectifs en matière linguistique. De récentes initiatives impliquant les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) semblent avoir permis à AC d'améliorer sa capacité à recruter du personnel bilingue :

Le fait de recruter des gens fait parfois partie de la réalité sur le terrain. Nous avons établi un partenariat avec les collectivités francophones hors-Québec, notamment le RDÉE [Réseau de développement économique et d'employabilité] et l'ACFA [Association canadienne-française de l'Alberta], en Alberta. Nous sommes confiants, étant donné que cela nous a déjà aidés, de façon probante, à recruter la main-d'œuvre dont nous avons besoin³¹.

Les succès d'AC avaient d'abord été soulignés par M. Rovinescu, président et chef de la direction d'AC, le 15 juin 2016 :

Depuis janvier [2016], nous avons recruté 800 agents de bord et, même si nous les avons embauchés pour les bases de Vancouver, de Calgary et de Toronto, 500 de ces nouveaux employés parlent français. En fait, aucun candidat bilingue répondant à nos exigences n'a été refusé.

Nous attribuons notre succès aux initiatives de relations externes que nous avons entreprises dans les communautés francophones, surtout à l'extérieur du Québec³².

Le Comité accueille favorablement les initiatives susmentionnées. Les partenariats établis avec les CLOSM démontrent qu'AC a une meilleure compréhension de la partie VII de la LLO qui vise la promotion du bilinguisme et le développement des CLOSM. Le Comité enjoint AC d'inclure les CLOSM dans d'autres volets de son programme des langues officielles. Le Comité note aussi qu'une mise en œuvre harmonieuse et holistique de la LLO présente des avantages pour AC. De fait, les mesures prises en vertu de la partie VII aident le transporteur à remplir les obligations qui découlent de la partie IV de la LLO.

2.6 Les syndicats

Lors de la réunion du 23 mars 2017, le Comité a mis en lumière un message que le syndicat des agents de bord de Jazz a transmis à ses membres. Dans ce courriel qui porte sur l'augmentation des routes désignées « francophones³³ », le syndicat affirme qu'il est en discussion avec AC « sur les effets que cela aura sur les membres et les exigences en matière de formation linguistique pour atténuer l'impact négatif³⁴ ».

31 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 23 mars 2017, 1120 (Serge Corbeil, directeur, Relations gouvernementales, région Ouest, Air Canada).

32 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1530 (Calin Rovinescu).

33 Canadian Flight Attendant Union (CFAU) – Syndicat des agents de bord du Canada (SABC), Bulletin du SABC, 8 février 2017.

34 *Ibid.*

L'administration d'AC ne négocie pas avec les syndicats des employés de Jazz. Néanmoins, les représentants d'AC qui ont comparu devant le Comité ont commenté le courriel susmentionné et discuté, de manière plus générale, des syndicats rattachés au transporteur dans la perspective des services bilingues.

D'abord, les représentants d'AC ont affirmé que les syndicats des employés d'AC n'opposent aucune réticence en matière de services bilingues³⁵ :

Il s'agit d'une obligation juridique que nous devons respecter, laquelle est d'ailleurs énoncée dans les conventions collectives, comme je vous l'ai mentionné dans ma présentation. Les syndicats comprennent très bien cette obligation et l'acceptent³⁶.

Ensuite, les dirigeants d'AC ont expliqué le contexte dans lequel s'inscrivent les propos du syndicat des agents de bord de Jazz :

Un exercice de révision des routes à demande importante a été fait en vertu de la réglementation. Dans le cadre de cet exercice, mené en 2015, nous avons constaté qu'il y a certaines routes qui ne répondaient plus aux 5 % d'usagers requis par la loi pour obliger un transporteur à offrir des services en français.

[...]

En novembre 2016, le gouvernement a annoncé un moratoire. Il a donc demandé de maintenir ces routes. Ainsi, quand les évaluations ont été publiées, Jazz a revu son système d'affectation et, quand le gouvernement a dit que la compagnie ne pouvait plus procéder ainsi, cette dernière a informé les employés que ces routes étaient maintenues.

À présent, ce que cela veut dire, c'est que nous offrons maintenant un service bilingue sur des routes qui n'ont pas les 5 % d'usagers requis par le règlement³⁷.

Les témoins ont affirmé que le transport aérien est une industrie où l'ancienneté prime, notamment chez les agents de bord. Des modifications à la désignation linguistique des routes peuvent changer les routes auxquelles certains employés sont affectés en raison de leurs compétences linguistiques. De telles situations entraînent parfois des plaintes de la part des agents de bord unilingues ayant plus d'ancienneté qui souhaitent profiter des privilèges qu'ils ont acquis au cours de leur carrière, mais auxquels ils n'ont pas toujours accès en raison de leur profil linguistique. Comme l'explique le premier directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités, « d'un point de vue syndical, quand on affecte des employés bilingues à des routes, on passe outre à l'ancienneté. Pour certains membres, cela peut être vu comme négatif. N'ayant pas les qualifications pour être affectés à une route bilingue, ils ne peuvent pas faire ce vol³⁸ ».

35 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 23 mars 2017, 1125 (Arielle Meloul-Wechsler).

36 *Ibid.*

37 *Ibid.*, 1235 (David Rheault, premier directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités, Air Canada).

38 *Ibid.*, 1230.

Un système d'affectation pour les agents de bord a été mis en place spécifiquement pour concilier les avantages liés à l'ancienneté et les obligations linguistiques d'AC :

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

[...]

Nous avons mis en place ce système d'affectation dans le but précis de respecter nos obligations juridiques, et cela s'est fait avec l'accord des syndicats. Sans un tel système, il serait impossible d'y arriver. Il y a un système qui s'occupe de l'affectation chez nous et un autre chez Jazz³⁹.

Pour sa part, M^{me} Marie-Josée Pagé, agente de bord chez AC et responsable du comité de francisation au sein de la composante d'AC du Syndicat canadien de la fonction publique, reconnaît que les mots employés par le syndicat peuvent donner l'impression que ce dernier tente de perpétuer une attitude négative à l'égard du bilinguisme. Cela étant dit, elle ne croit pas que ce soit le but du syndicat. Selon M^{me} Pagé, « il y a une protection pour 30 % des postes sur un vol, en particulier outre-mer⁴⁰ ». Conséquemment, le syndicat a l'obligation de protéger les droits des employés. M^{me} Pagé a illustré ses propos avec l'exemple suivant, puisé à même son expérience personnelle :

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

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

Alors, les gens ne veulent pas perdre leurs privilèges. On ne peut changer les choses et dire qu'on va placer trois francophones sur un vol au lieu de deux, car, à ce moment-là, il y en a un qui va perdre ses privilèges. Il faut essayer de travailler avec les gens qui sont déjà en place, et de voir si nous pourrions offrir un service en français fonctionnel⁴¹.

39 *Ibid.*, 1130.

40 *Ibid.*, 1310 (Marie-Josée Pagé, agente de bord, responsable du comité de francisation, Composante d'Air Canada du Syndicat canadien de la fonction publique, Local 4091).

41 *Ibid.*

2.7 Une culture organisationnelle difficile à changer

M^{me} Pagé, qui compte plus de 30 années de service chez AC, a affirmé avoir vu des changements au sein de la direction d'AC sur le plan des services bilingues, plus particulièrement une amélioration de l'attitude de l'administration envers l'offre de services en français :

Je dois avouer que c'était difficile, surtout avec l'ancien conseil de direction [...] La priorité du français était moins importante pour l'ancien conseil de direction qu'elle ne l'est maintenant. Je trouve que cela a beaucoup changé⁴².

L'idée qu'il existait une culture moins favorable envers le bilinguisme à AC a été validée par M. Rovinescu lorsqu'il a affirmé qu'« au cours des sept dernières années, nous avons travaillé fort pour changer la culture au sein d'Air Canada⁴³ ».

M^{me} Pagé constate également qu'il existe un clivage générationnel au sein du personnel d'AC et que l'attitude de certains employés nuit à la création d'une culture organisationnelle favorable au bilinguisme :

C'est très lié aux générations. Il y a les anciens employés pour lesquels cela [le bilinguisme] n'a jamais été une priorité. Ce n'était pas une priorité quand nous avons été engagés non plus. Peut-être que ce l'était un peu plus pour moi au début, j'ai été engagée par CP Air. Nous avons été engagés à Montréal pour être affectés à Toronto parce qu'on avait besoin d'employés bilingues⁴⁴.

Pour ce qui est d'amener les employés à accepter l'offre de services bilingues, M^{me} Pagé a affirmé « qu'il faut essayer de rejoindre et d'inclure ceux qui étaient déjà là⁴⁵ ». Cependant, aux dires de M^{me} Pagé, « cette partie est difficile parce que la langue française est un sujet chaud, c'est culturel⁴⁶ ». Elle a illustré ses propos avec l'exemple suivant :

C'est la réalité avec laquelle nous travaillons. Nous travaillons avec des gens de l'Ouest et des gens qui refusent de venir à Montréal. Certains agents de bord mentionnent, en ce qui a trait à leur affectation, qu'ils veulent éviter à tout prix d'aller à Montréal. Ils ne veulent même pas être exposés au français⁴⁷.

M^{me} Pagé a aussi souligné le fait que la formation linguistique comporte des coûts pour les employés qui souhaitent améliorer ou acquérir de nouvelles compétences linguistiques :

42 *Ibid.*, 1305

43 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1535 (Calin Rovinescu).

44 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 23 mars 2017, 1305 (Marie-Josée Pagé).

45 *Ibid.*, 1310.

46 *Ibid.*

47 *Ibid.*

La compagnie offre des cours payés aux employés, sauf que ceux-ci doivent travailler moins d'heures pour pouvoir les suivre. Souvent, ils ont des enfants et ils doivent payer des frais de gardiennage, de sorte que ce n'est pas gratuit⁴⁸.

Ces témoignages apportent un nouvel éclairage sur certains propos tenus par le commissaire aux langues officielles. Au cours de ses diverses interventions, le commissaire a remarqué qu'il existait un décalage entre le message livré par l'administration d'AC en matière de langues officielles et le message reçu par les employés ainsi que l'attitude des dirigeants et celle de certains employés. Le commissaire avait commenté l'attitude ouvertement négative de certains employés à l'égard du français de la manière suivante :

Parfois, on [à Air Canada] manifeste du dédain, du mépris ou un manque de respect envers les gens qui demandent un service en français, et c'est souvent ce manque de respect qui déclenche un processus de plainte⁴⁹.

Sur ce point, le premier directeur, Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités a répondu qu'il s'agit d'une question qui « renvoie à l'attitude, ce qui, évidemment, est un comportement individuel⁵⁰ ». Il a insisté sur le fait qu'au « plan institutionnel, nous [AC] essayons d'inculquer à nos employés une attitude axée sur le service. C'est l'une de nos quatre grandes priorités. Il s'agit à présent de renforcer le message, et nous le faisons⁵¹ ».

Dans ce même ordre d'idées, le commissaire s'est demandé « comment se fait-il qu'il n'y ait pas une culture d'entreprise qui fasse en sorte que les politiques qui sont bien acceptées par la direction soient bien communiquées aux employés qui offrent des services directement aux voyageurs⁵²? »

Le commissaire a donné l'exemple des Jeux olympiques de Vancouver pour illustrer ses propos. AC avait fait des efforts pour assurer des services en français à bord de tous les vols à destination de Vancouver. Le commissaire espérait que « cet effort et cet investissement allaient grandement améliorer le service⁵³ ». Cependant, lors d'une vérification, il a constaté « que les employés pensaient que cette règle s'appliquait seulement lors des Jeux olympiques⁵⁴ ». Lorsque le commissaire a abordé la question avec les membres du conseil d'administration d'AC, « ils ont dit qu'ils n'avaient jamais dit cela. C'était pourtant le message que les employés avaient compris⁵⁵ ».

48 *Ibid.*, 1320.

49 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2016, 1645 (Graham Fraser).

50 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1700 (David Rheault).

51 *Ibid.*

52 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2016, 1705 (Graham Fraser).

53 *Ibid.*, 1645.

54 *Ibid.*

55 *Ibid.*

3. Étude des pistes de solutions proposées par le commissaire aux langues officielles

Comme mentionné précédemment, l'objectif du présent rapport est de donner suite au rapport spécial au Parlement du commissaire aux langues officielles *En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace*. Dans la partie 2, le Comité a dégagé certains enjeux découlant d'une première série de témoignages. Dans la partie qui suit, le Comité se penche sur les pistes de solutions proposées par le commissaire aux langues officielles pour actualiser le régime d'exécution et améliorer le rendement d'AC en matière de langues officielles.

Dans son rapport spécial, le commissaire présente quatre pistes de solutions: les ententes exécutoires, les dommages-intérêts légaux, les amendes et les sanctions administratives pécuniaires. Pour mieux comprendre la portée et l'application de chacune de ces pistes de solutions, à l'automne 2017, le Comité a prolongé son étude et invité une deuxième série de témoins qui ont comparu à ce sujet.

3.1 Les accords de conformité

Le commissaire suggère qu'on lui confère le pouvoir de conclure des accords de conformité ou ententes exécutoires. Ce pouvoir a été accordé au commissaire à la protection de la vie privée en 2015. Un tel pouvoir lui permettrait de « demander à la Cour fédérale d'émettre une ordonnance enjoignant l'organisation à se conformer aux conditions de l'accord de conformité⁵⁶ », si, à l'échéance de l'accord, l'institution visée n'a pas respecté ses engagements. Dans le cas d'AC, le commissaire précise que les accords de conformité ne seraient utiles que s'ils étaient employés conjointement avec d'autres mécanismes, c'est-à-dire les dommages-intérêts légaux, les amendes et les sanctions administratives pécuniaires.

Sur ce point, M^e Pierre Foucher a réitéré « que la création de ces ententes ne fonctionne pas si ces dernières ne sont pas accompagnées d'au moins un autre mécanisme, car il faut être en mesure d'exiger d'une partie contractante le respect de ses engagements⁵⁷. » Il a cependant souligné que les ententes exécutoires ont l'avantage de permettre à une institution d'améliorer son rendement comme suite aux recommandations du commissaire et donnent une valeur légale aux engagements des institutions qu'elles visent.

3.2 Les dommages-intérêts légaux

Le commissaire propose de modifier la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* afin d'accorder à la Cour fédérale le pouvoir « d'accorder des dommages-intérêts légaux en cas d'infractions à certaines dispositions de la *Loi sur les langues*

56 Commissariat aux langues officielles, [Rapport spécial au Parlement — En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace](#), juin 2016, p. 24.

57 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 3 octobre 2017, 1635 (Pierre Foucher, à titre personnel).

officielles, sans l'obligation pour un demandeur de prouver un préjudice découlant de l'infraction⁵⁸ ».

Sous un tel régime, la Cour fédérale déciderait s'il y a violation de la LLO et imposerait la sanction appropriée en fonction d'une fourchette de compensation préétablie⁵⁹.

M^e Foucher a souligné qu'un régime de dommages-intérêts légaux enlève au plaignant le fardeau de « prouver une négligence » ou à « présenter une preuve de dommage⁶⁰ ». Sur ce point, l'avocate principale du commissariat a expliqué que l'exercice visant à prouver qu'un plaignant a « subi un préjudice à la suite de la violation de ses droits linguistiques⁶¹ » est « un exercice assez rigoureux qui peut décourager un certain nombre de gens⁶² » à engager un recours. La modification proposée viserait aussi à « établir la liste des différentes infractions pour lesquelles des demandes seraient déterminées en fonction de leur gravité⁶³ ».

3.3 Les amendes

Ensuite, le commissaire suggère au Parlement de se pencher sur la possibilité d'imposer des amendes à AC pour les cas de non-conformité à la LLO. Pour ce faire, il propose de modifier la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* « afin d'établir la liste des différentes infractions pour lesquelles les amendes seraient déterminées en fonction de leur gravité⁶⁴. » Comme l'explique l'avocate générale du commissariat, ce type de sanction n'est pas nouveau en matière de droits linguistiques :

En effet, tant la *Loi sur les langues officielles* du Nunavut que la *Charte de [la] langue française* du Québec comportent des dispositions prévoyant des amendes pouvant être imposées par les tribunaux⁶⁵.

Elle a aussi précisé qu'à l'échelon fédéral, « d'autres agents du Parlement ont aussi accès à un outil semblable. La commissaire à l'information et la commissaire au lobbying peuvent en effet compter sur des mesures législatives prévoyant de telles amendes⁶⁶. »

58 Commissariat aux langues officielles, [Rapport spécial au Parlement — En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace](#), juin 2016, p.25.

59 *Ibid.*

60 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 3 octobre 2017, 1635 (Pierre Foucher).

61 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2016, 1700 (Pascale Giguère, directrice et avocate générale, Direction générale des affaires juridiques, Commissariat aux langues officielles).

62 *Ibid.*

63 Commissariat aux langues officielles, [Rapport spécial au Parlement — En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace](#), juin 2016, p.26.

64 *Ibid.*

65 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2017, 1110 (Pascale Giguère).

66 *Ibid.*

Un représentant du Commissariat au lobbying a comparu devant le Comité pour discuter de son propre régime d'exécution. Il a d'abord expliqué que les infractions à la *Loi sur le Lobbying* ainsi que les peines sont décrites dans la *Loi*. Ensuite, il a souligné le fait que les peines sont appliquées uniquement dans des cas précis. La commissaire doit d'abord évaluer s'il s'agit d'une infraction grave à la *Loi sur le Lobbying* et si le dossier en question est d'intérêt public. Si tel est le cas, elle renvoie le dossier à la Gendarmerie royale du Canada pour enquête et doit suspendre sa propre enquête jusqu'à ce que les procédures judiciaires soient terminées. Aucune sanction n'est imposée pour infraction au *Code de déontologie des lobbyistes*, mais les rapports d'enquête de la commissaire pour une infraction au Code sont rendus publics.

Le représentant du Commissariat au lobbying a insisté sur le fait que la commissaire dispose d'autres moyens que les peines (amendes et emprisonnement) pour assurer la conformité à la *Loi sur le Lobbying*, notamment l'éducation et la surveillance. Cela étant dit, en 2011, la commissaire a demandé que la *Loi sur le Lobbying* soit modifiée pour inclure l'autorité d'imposer des pénalités administratives pécuniaires.

Lors de son témoignage, M^e Foucher a souligné le fait que les amendes seraient définies dans un texte de loi, comme c'est le cas de la *Loi sur le lobbying*. Il a également affirmé que, pour qu'elles soient efficaces, le quantum (le montant de l'amende) doit être élevé :

Contrairement aux dommages-intérêts, qui ont une certaine fonction compensatoire et dissuasive, une amende sert à punir. Cela remplace la prison. Elle doit être importante, pour ne pas que l'entreprise qui se la voit infligée ne la considère comme une taxe déguisée ou un coût d'exploitation normal⁶⁷.

3.4 Les sanctions administratives pécuniaires

Le commissaire propose également au Parlement d'examiner la possibilité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires (SAP). Les SAP sont « imposées par l'organisme qui veille à l'application de la loi plutôt que par les tribunaux, dans ce cas-ci par le Commissariat aux langues officielles⁶⁸. » Selon le commissaire, la « SAP n'est pas de nature punitive, elle vise plutôt à contrebalancer les mesures incitatives financières associées au non-respect des règles. Cette mesure favorise la conformité future et peut décourager toute autre personne ou entreprise de contrevenir à la loi⁶⁹. » Par ailleurs, AC « est déjà assujettie à plusieurs régimes de SAP⁷⁰ ».

Pour M^e Foucher, il s'agit d'un mécanisme rapide, simple et automatique. Puisque c'est le Commissariat aux langues officielles qui serait chargé du processus, le plaignant

67 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 3 octobre 2017, 1635 (Pierre Foucher).

68 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2017, 1110 (Pascale Giguère).

69 Commissariat aux langues officielles, [Rapport spécial au Parlement — En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace](#), juin 2016, p.26.

70 *Ibid.*, p.27.

n'aurait pas à se présenter en Cour fédérale⁷¹. Il serait donc favorable à l'adoption d'un tel régime dans le cas d'AC⁷².

Cependant, M^e Foucher a expliqué que, si cette option est retenue, des changements au sein du Commissariat aux langues officielles devront être effectués pour éviter qu'un tel pouvoir mine la crédibilité et l'indépendance du commissaire. M^e Foucher croit qu'il faudra créer une nouvelle division au sein du Commissariat ; une division administrative responsable du processus de recours qui serait distincte de la division des enquêtes⁷³.

La commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique (CCIE) détient le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. Les représentantes du CCIE ont expliqué que les SAP ne s'appliquent pas à des violations de fond de la *Loi sur les conflits d'intérêts*. Malgré la possibilité d'imposer des SAP, l'outil le plus puissant dont dispose la commissaire est la transparence, plus précisément la publication de rapports dans lesquels figure une liste des titulaires de charge publique qui ont contrevenu à la *Loi sur les conflits d'intérêts* ou au *Code régissant les conflits d'intérêts des députés*⁷⁴.

Le Comité a également recueilli le témoignage de M. Michel Thibodeau dont le recours contre AC s'est rendu à la Cour suprême du Canada. M. Thibodeau déplore l'absence de mécanisme pour faciliter le processus de recours contre Air Canada en vertu de la LLO. Il souhaite que le gouvernement encadre « 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 ou le goût [...] de passer à travers le système judiciaire pour obtenir réparation quand il y a une violation de leurs droits linguistiques⁷⁵ ».

M. Thibodeau préconise l'amalgame ou une combinaison des options proposées par le commissaire aux langues officielles⁷⁶, mais précise qu'il appuie la mise en place d'un régime « de dommages-intérêts légaux et ou des amendes pour faciliter le processus de réparation⁷⁷ ». Il a toutefois souligné qu'il « faudrait s'assurer [...] que le quantum soit en ligne avec ce que les tribunaux ont déjà établi, soit 1 500 \$ par violation⁷⁸ ». Selon M. Thibodeau, cette somme est une pénalité qui a été confirmée par la jurisprudence :

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

71 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 3 octobre 2017, 1650 (Pierre Foucher).

72 *Ibid.*, 1710.

73 *Ibid.*, 1650

74 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 5 octobre 2017, 1550 (Lyne Robinson-Dalpé, directrice, Conseils et conformité, Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique).

75 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 28 septembre 2017, 1550 (Michel Thibodeau, à titre personnel).

76 *Ibid.*, 1610.

77 *Ibid.*, 1545.

78 *Ibid.*, 1550.

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 bagages⁷⁹.

Sur ce point, M. Thibodeau a affirmé qu'un quantum plus bas, c'est-à-dire choisi arbitrairement, « serait dévastateur pour la défense des droits linguistiques et un recul marqué par rapport à ce qui a déjà été établi dans la jurisprudence⁸⁰ ».

M. Thibodeau a aussi souligné qu'il faut veiller à ne pas « réduire le pouvoir réparateur présentement donné aux juges selon lequel ils peuvent 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 juges⁸¹ ».

3.5 Assujettir tous les transporteurs aériens canadiens à la *Loi sur les langues officielles*?

Il importe de souligner que le rapport du commissaire se penche également sur la possibilité d'assujettir l'ensemble des transporteurs aériens canadiens à des obligations linguistiques. Cette option est celle que préconise AC. Afin de concourir sur le même pied d'égalité avec les autres transporteurs aériens canadiens, AC recommande au gouvernement du Canada d'abroger les obligations linguistiques qui lui sont imposées et de les remplacer par des obligations applicables à l'ensemble des transporteurs canadiens. D'ailleurs, AC a élaboré un projet de loi que le commissaire aux langues officielles a publié en annexe de son rapport. Selon M. Rovinescu, « si le bilinguisme est vraiment une valeur fondamentale du Canada, elle ne devrait pas dépendre de la compagnie aérienne que choisissent les Canadiens, mais être adoptée également par toutes les compagnies aériennes⁸² ».

Cette solution avait été proposée par AC dans un mémoire soumis en 2015 dans le cadre de l'examen de la *Loi sur les transports au Canada*. Dans ce document, AC avait déclaré que son assujettissement à la LLO lui était nuisible sur le plan de la compétitivité « en raison des ressources supplémentaires nécessaires pour satisfaire aux exigences en matière de service bilingue, ainsi que de la menace constante de procédures judiciaires⁸³ ».

79 *Ibid.*, 1545.

80 *Ibid.*, 1550.

81 *Ibid.*

82 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1535 (Calin Rovinescu).

83 AC, *L'industrie du transport aérien en tant que moteur de développement économique* – Mémoire d'Air Canada présenté dans le cadre de l'examen de la *Loi sur les transports au Canada*, février 2015, p. 92.

M. Rovinescu tente de donner du poids à cette recommandation en affirmant que le rapport Emerson (le Rapport de l'Examen de la *Loi sur les transports au Canada*) l'avait retenue. Qui plus est, il affirme qu'une recommandation semblable avait été formulée en 2012 par le Comité sénatorial permanent des langues officielles dans le rapport intitulé *Les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles : vers l'égalité réelle*.

La seule recommandation du rapport Emerson qui traite des langues officielles est la suivante :

9. À la suite de l'Examen, il est recommandé que le Canada améliore la protection des consommateurs pour les passagers des compagnies aériennes en : [...]

e. clarifiant les obligations des aéroports et des compagnies aériennes pour fournir des services dans les deux langues officielles et en travaillant avec l'industrie et les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour améliorer l'uniformité⁸⁴.

Quant au rapport du Comité sénatorial, ce dernier encourage fortement le ministre des Transports à se pencher sur cette question dans le cadre de l'étude du projet de loi C-17, Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada⁸⁵, mais l'idée d'assujettir toutes les compagnies aériennes à des obligations linguistiques n'apparaît pas dans les recommandations⁸⁶.

Le commissaire aux langues officielles hésite à recommander l'assujettissement de tous les transporteurs aériens canadiens aux mêmes obligations linguistiques :

Si vous croyez que nous devrions imposer des obligations linguistiques à tous les transporteurs aériens, libres à vous de le suggérer. Personnellement, j'ai hésité à faire cette recommandation. Je me suis dit que s'il est difficile pour Air Canada de se plier à la *Loi*, il le sera davantage pour d'autres transporteurs aériens⁸⁷.

Le Commissariat souligne que si l'uniformisation des obligations est adoptée, « il faudra envisager un régime d'exécution approprié⁸⁸. »

Quant au ministère des Transports il a commenté cette option en disant qu'il est fort probable qu'en fin de compte les usagers eux-mêmes payeraient pour obtenir des services bilingues :

[...] c'est un des éléments que nous analyserions au moment d'envisager la possibilité d'assujettir d'autres transporteurs aériens à la *Loi sur les langues officielles*. Quel en serait le coût et quelle serait l'incidence sur les voyageurs? La personne qui voyage au Canada doit

84 Ministère des Transports du Canada, *Examen de la Loi sur les transports au Canada, Parcours : Brancher le système de transport du Canada au reste du monde*, Tome 1, 2015, p. 204.

85 Le projet de loi C-17, Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, est mort au *Feuilleton*.

86 Sénat, Comité permanent des langues officielles, *Les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur les langues officielles : vers l'égalité réelle*, Ottawa, mars 2012, p. 29.

87 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2016, 1650 (Graham Fraser).

88 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2017, 1115 (Pascale Giguère).

déjà payer toutes sortes de frais et de droits, et nous hésitons donc à envisager d'autres mesures qui augmenteraient le coût des déplacements au pays⁸⁹.

Outre l'assujettissement de toutes les compagnies aériennes canadiennes à un régime linguistique, AC suggère que le gouvernement du Canada améliore le taux de bilinguisme chez les Canadiens et les Canadiennes pour aider les transporteurs à recruter du personnel bilingue :

Il existe une meilleure façon de promouvoir les droits des voyageurs francophones et d'appuyer l'industrie dans son offre de services en français. Il faudrait donner plus de formation et avoir plus de ressources pour créer un bassin plus grand de candidats bilingues disponibles. Tous les paliers de gouvernement devraient investir dans des programmes faisant la promotion du bilinguisme, particulièrement dans les régions où on ne parle pas français. C'est ce que nous pensons que le gouvernement devrait faire et c'est d'ailleurs sa responsabilité⁹⁰.

Une représentante d'AC a renchéri sur l'importance de contribuer à la création d'une main-d'œuvre bilingue au Canada :

En fait, la réponse est l'éducation et la formation. Il faut initier les élèves au français et à l'anglais dès le jeune âge, et permettre aux jeunes de continuer à parler les deux langues. Cela fait partie également des efforts que nous faisons auprès de la communauté. Il faut faire valoir l'importance d'être bilingue et de la valeur ajoutée que cela représente⁹¹.

Dans ce même ordre d'idée, la responsable du comité de francisation au sein du syndicat des agents de bord d'AC souhaite que le gouvernement du Canada contribue à la création « d'une banque de gens bilingues qui sont intéressés à travailler dans l'hôtellerie ou dans l'industrie du voyage⁹² ».

3.6 Les autres entités

Dans son rapport *En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace*, le commissaire a également abordé les obligations linguistiques des entités qui sont sous la gouverne d'AC. Il propose qu'un nouveau projet de loi visant les obligations linguistiques d'AC qui, entre autres, désigne clairement et précisément les entités sous la gouverne d'AC qui sont assujetties à la LLO, prévoie l'assujettissement de nouvelles entités qui pourraient être créées comme suite à des restructurations par voie de décret ainsi que l'assujettissement de toutes entités qui remplaceraient une entité déjà visée⁹³.

89 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 30 mai 2017, 1115 (Sara Wiebe).

90 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1545 (Calin Rovinescu).

91 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 23 mars 2017, 1245 (Chantal Dugas, chef de service générale, Affaires linguistiques et Diversité, Air Canada).

92 *Ibid.*, 1320 (Marie-Josée Pagé).

93 Commissariat aux langues officielles, [Rapport spécial au Parlement — En route vers une conformité accrue d'Air Canada grâce à un régime d'exécution efficace](#), juin 2016, p. 29-30.

À l'instar du commissaire, M^e Foucher affirme que la « loi de privatisation pourrait contenir des clauses de droits acquis et aussi étendre les obligations aux transporteurs régionaux qui agissent pour le compte d'Air Canada, même si ce ne sont pas des filiales. On pourrait aussi intégrer un mécanisme de décret⁹⁴. »

4. Une décision attendue

Transports Canada affirme avoir commencé à examiner les diverses pistes de solutions mises de l'avant par le commissaire, mais le ministère attend l'avis du Comité avant de conseiller le gouvernement quant à la suite des choses⁹⁵. Par ailleurs, Transports Canada a débuté un processus législatif « pour améliorer l'expérience du voyageur⁹⁶ ». La première étape de ce processus, soit le projet de loi C-49, la Loi sur la modernisation des transports, ne se penche pas sur les droits linguistiques du public voyageur, mais la sous-ministre adjointe a affirmé que le dossier des langues officielles pourrait à lui seul faire l'objet d'un domaine d'étude spécifique, dépendamment des recommandations du Comité⁹⁷.

Transports Canada n'a pas abordé systématiquement chacune des pistes de solution proposée par le commissaire. L'échange avec les députés a surtout porté sur « l'anomalie politique⁹⁸ » qu'est l'assujettissement d'AC à la LLO et sur la possibilité d'étendre des obligations linguistiques à l'ensemble des compagnies aériennes canadiennes. Transports Canada a également souligné le fait que d'autres transporteurs aériens canadiens offrent des services bilingues sans pour autant être contraints à des obligations légales : « mais il faut alors nous demander pourquoi nous devrions élargir la portée des dispositions sur les langues officielles de manière à ce qu'ils y soient assujettis, car c'est déjà ce qu'ils font de leur propre gré⁹⁹. » Vraisemblablement, le ministère des Transports est à la recherche d'un compromis entre le respect des langues officielles et l'impact financier de la pleine mise en œuvre de la LLO sur AC et, le cas échéant, sur le secteur aérien en général.

Le Comité croit que la LLO doit être révisée, notamment les pouvoirs du commissaire aux langues officielles du Canada. Il est d'avis que dorénavant, le commissaire doit être en mesure de conclure des ententes de conformité avec les institutions et toute autre instance assujettie à la LLO et qu'il doit disposer de mécanismes pour assurer la conformité de celles-ci à la LLO. Par conséquent, le Comité recommande :

94 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 3 octobre 2017, 1640 (Pierre Foucher).

95 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 30 mai 2017, 1145 (Sara Wiebe).

96 *Ibid.*, 1110.

97 *Ibid.*, 1125.

98 *Ibid.*, 1130.

99 *Ibid.*, 1115.

Recommandation 6

- 1) **Que le gouvernement du Canada dépose un projet de loi visant à modifier la *Loi sur les langues officielles* afin de conférer au commissaire aux langues officielles du Canada le pouvoir :**
 - a) **de conclure des accords de conformité ou ententes exécutoires ;**
 - b) **de mettre à l'amende et d'imposer des sanctions administratives pécuniaires à toutes les instances soumises à *Loi sur les langues officielles* dans des cas de non-conformité à celle-ci.**
- 2) **Qu'en vertu de ces nouveaux pouvoirs, une nouvelle division administrative responsable des recours et des sanctions, distincte de la division des enquêtes, soit créée au sein du Commissariat aux langues officielles du Canada.**

5. La Convention de Montréal

Le rapport spécial du commissaire aux langues officielles sur Air Canada aborde aussi la question de la préséance de la Convention de Montréal sur la LLO. Le jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Thibodeau c. Air Canada* a établi que la Convention de Montréal, une entente internationale, a préséance sur la LLO dans le contexte de vols internationaux. M. Thibodeau a expliqué le jugement en question de la manière suivante :

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 aucun 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 \$ chacune¹⁰⁰.

Il importe de souligner qu'il existe un jugement minoritaire dans l'affaire *Thibodeau c. Air Canada* selon lequel les Canadiens ne devraient pas perdre leurs droits linguistiques

100 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 28 septembre 2017, 1550 (Michel Thibodeau).

quand ils prennent un vol à l'extérieur du pays. M. Thibodeau explique le jugement minoritaire de la manière suivante :

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 internationaux¹⁰¹.

L'avocate générale du commissariat a apporté des précisions au sujet de la jurisprudence qui a été consultée dans le cadre de cette affaire :

C'était la première fois que la Cour suprême se penchait sur la Convention de Montréal, mais elle s'était déjà penchée deux fois auparavant sur la convention précédente, la Convention de Varsovie. La Cour suprême s'est beaucoup fiée à des décisions de toutes sortes de tribunaux étrangers, dont la Cour suprême des États-Unis, qui avaient étudié l'application de la Convention de Montréal dans le contexte de leur régime juridique. Cependant, aucune décision ne mettait en cause une loi quasi constitutionnelle comme celle en l'espèce. Il y avait une sorte de vide juridique¹⁰².

101 *Ibid.*

102 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 8 juin 2016, 1705 (Pascale Giguère).

En avril 2015, l'hon. Stéphane Dion avait déposé le projet de loi C-666 dont l'objectif était de modifier la *Loi sur le transport aérien* afin de préciser que la Convention de Montréal ne peut porter atteinte aux droits conférés en vertu de la LLO et de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Le C-666 est mort au *Feuilleton* en raison du déclenchement des élections de 2015.

À la lumière de ce qui précède, le Comité recommande :

Recommandation 7

Que le gouvernement du Canada modifie la *Loi sur le transport aérien* afin de préciser que la Convention de Montréal ne peut porter atteinte aux droits conférés en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

6. Air Canada et l'autorité du Commissariat aux langues officielles

Le président d'AC, M. Rovinescu, croit que l'Office des transports du Canada serait mieux placé que le Commissariat aux langues officielles pour évaluer la conformité d'AC à la LLO :

Les compagnies aériennes du secteur privé ne peuvent pas être réglementées comme si elles étaient des organismes gouvernementaux. Bien que le Commissariat aux langues officielles possède une expertise dans ce domaine, les problèmes du milieu des affaires sont souvent différents.

[...]

Il existe déjà des instruments et des organismes chargés de protéger les droits des passagers des compagnies aériennes et de veiller à ce que les transporteurs respectent leurs obligations réglementaires. L'un de ces organismes est l'Office des transports du Canada, qui évalue toutes sortes de questions en fonction de la réalité des voyages aériens. L'Office des transports du Canada possède une expertise qui lui permet de tenir compte des contraintes opérationnelles du milieu des affaires des compagnies aériennes. Il peut intégrer la sûreté, la réglementation internationale et d'autres aspects propres à l'industrie dans ses décisions¹⁰³.

Indirectement, M. Rovinescu a affirmé que le commissaire aux langues officielles n'est pas outillé pour évaluer la conformité d'une compagnie aérienne à la LLO : « c'est un domaine qui nécessite davantage d'expertise ou d'outils que ceux dont dispose le commissaire¹⁰⁴ ». Dans ce même ordre d'idée, M. Rovinescu croit que les obligations linguistiques imposées à une compagnie aérienne ne devraient pas être les mêmes que celles des institutions fédérales¹⁰⁵.

Comme l'a expliqué la sous-ministre adjointe par intérim de Transports Canada, « l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* stipule qu'Air

103 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 15 juin 2016, 1540 (Calin Rovinescu).

104 *Ibid.*, 1605.

105 *Ibid.*, 1550.

Canada est assujettie à la *Loi sur les langues officielles* [...], et est par conséquent considérée comme une institution fédérale conformément à la LLO¹⁰⁶. » M^e Foucher est d'avis que « le commissaire aux langues officielles conserve sa compétence en matière de mise en œuvre de la *Loi*, même si d'autres entités pourraient jouer un rôle. C'est le modèle dit de la "compétence concurrente"¹⁰⁷. »

Le Comité insiste sur le fait que le Commissariat aux langues officielles du Canada possède l'autorité et la compétence pour intervenir auprès de toutes les instances soumises à la LLO afin de les amener à se conformer à la Loi.

En conclusion, le Comité souhaite remercier tous les témoins qui ont participé à cette étude et tout particulièrement l'ancien commissaire aux langues officielles, M. Fraser qui, pendant 10 ans, a veillé aux droits linguistiques du public voyageur.

106 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 30 mai 2016, 1105 (Sara Wiebe).

107 LANG, *Témoignages*, 1^{re} session, 42^e législature, 3 octobre 2017, 1640 (Pierre Foucher).

LISTE DES RECOMMANDATIONS

Recommandation 1

Qu’Air Canada s’assure de la véracité des données contenues dans ses bilans annuels sur les langues officielles. 3

Recommandation 2

Que Transports Canada, ministère responsable d’Air Canada, ainsi que le Secrétariat du Conseil du Trésor et Patrimoine canadien, en vertu de leurs responsabilités de coordination relatives aux parties IV, V VI et VII de la *Loi sur les langues officielles*, examinent les bilans annuels sur les langues officielles transmis par Air Canada et s’assurent qu’Air Canada respecte ses engagements en matière de langues officielles. 4

Recommandation 3

Qu’Air Canada s’assure que les informations financières concernant les dépenses en matière de langues officielles qu’elle divulgue, dans son rapport annuel ou tout autre document public, soient factuelles et appuyées par des pièces justificatives. 5

Recommandation 4

Qu’Air Canada développe un outil pour la gestion des plaintes en matière de langues officielles ou améliore l’outil existant de sorte à :

- a) identifier la partie de la *Loi sur les langues officielles* (IV, V, VI, VII) visée par la plainte ; et
- b) répertorier toute plainte déposée à Air Canada, qu’elle ait fait l’objet ou non d’une plainte auprès du Commissariat aux langues officielles du Canada. 7

Recommandation 5

Que Transports Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor obtiennent annuellement une mise à jour des outils qu’Air Canada emploie pour mesurer, et ce de manière objective, la disponibilité et la qualité des services bilingues. 8

Recommandation 6

1) Que le gouvernement du Canada dépose un projet de loi visant à modifier la *Loi sur les langues officielles* afin de conférer au commissaire aux langues officielles du Canada le pouvoir :

- a) de conclure des accords de conformité ou ententes exécutoires;**
- b) de mettre à l'amende et d'imposer des sanctions administratives pécuniaires à toutes les instances soumises à *Loi sur les langues officielles* dans des cas de non-conformité à celle-ci.**

2) Qu'en vertu de ces nouveaux pouvoirs, une nouvelle division administrative responsable des recours et des sanctions, distincte de la division des enquêtes, soit créée au sein du Commissariat aux langues officielles du Canada. 22

Recommandation 7

Que le gouvernement du Canada modifie la *Loi sur le transport aérien* afin de préciser que la Convention de Montréal ne peut porter atteinte aux droits conférés en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. 24

ANNEXE A

LISTE DES TÉMOINS

Organismes et individus	Date	Réunion
Air Canada Serge Corbeil, directeur Relations gouvernementales, Région Ouest Chantal Dugas, chef de service générale Affaires linguistiques et Diversité Francis Manfredi, chef de cabine Arielle Meloul-Wechsler, vice-présidente Ressources humaines David Rheault, premier directeur Affaires gouvernementales et Relations avec les collectivités Composante d'Air Canada du Syndicat canadien de la fonction publique Local 4091 Marie-Josée Pagé, agente de bord, responsable du comité de francisation	2017/03/23	53
Ministère des Transports Daniel Blasioli, avocat-conseil Services juridiques Sara Wiebe, sous-ministre adjointe par intérim Groupe des politiques	2017/05/30	63
Commissariat aux langues officielles Mary Donaghy, commissaire adjointe Direction générale des politiques et des communications Pascale Giguère, directrice et avocate générale Direction générale des affaires juridiques Jean Marleau, commissaire adjoint intérimaire Direction générale de l'assurance de la conformité Carole Séguin, enquêtrice principale Direction générale de l'assurance de la conformité	2017/06/08	66
À titre personnel Michel Thibodeau	2017/09/28	72
À titre personnel Pierre Foucher, professeur Faculté de droit civil, Université d'Ottawa	2017/10/03	73
Commissariat au lobbying Bruce Bergen, avocat-conseil	2017/10/05	74

Organismes et individus	Date	Réunion
Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique Peggy Koulaib, chef des procédures Lyne Robinson-Dalpe, directrice Conseils et conformité	2017/10/05	74

DEMANDE DE RÉPONSE DU GOUVERNEMENT

Conformément à l'article 109 du Règlement, le Comité demande au gouvernement de déposer une réponse globale au présent rapport.

Un exemplaire des *procès-verbaux* pertinents ([réunions n^{os} 53, 63, 66, 71, 72, 73, 74, 75 et 76](#)) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,
L'hon. Denis Paradis

