



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 034 • 2^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 20 octobre 2009

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le mardi 20 octobre 2009

•(0910)

[Français]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)): Permettez-moi de vous souhaiter la bienvenue à la 34^e séance du Comité permanent des langues officielles.

[Traduction]

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, étude de la politique touchant les langues officielles à l'Agence des services frontaliers du Canada,

[Français]

nous avons le plaisir de recevoir la vice-présidente de la Direction générale des ressources humaines, Mme Camille Therriault-Power, et M. Pierre Paquet, directeur, Livraison d'apprentissage, à l'Agence des services frontaliers du Canada.

Bienvenue au comité et merci d'avoir accepté notre invitation. Sans plus tarder, je vous inviterais à prononcer votre allocution d'ouverture.

Mme Camille Therriault-Power (vice-présidente, Direction générale des ressources humaines, Agence des services frontaliers du Canada): Bonjour à tous.

J'aimerais remercier le président et le comité de me donner l'occasion de vous présenter l'approche adoptée par l'Agence des services frontaliers du Canada pour la mise en oeuvre de la politique sur les langues officielles du Canada.

Dans tout ce qu'elle accomplit, l'agence se fait le champion des valeurs d'intégrité, de professionnalisme et de respect. Ce sont les principes sur lesquels repose notre travail pendant que nous protégeons les Canadiens contre les menaces à la frontière et facilitons la circulation des voyageurs et des marchandises commerciales légitimes.

Ces valeurs sont tout particulièrement manifestes dans la manière d'être des quelque 13 000 agents et employés, dont beaucoup travaillent chaque jour dans les deux langues officielles.

[Traduction]

L'Agence des services frontaliers du Canada est le premier visage du Canada à accueillir tant les visiteurs que les Canadiens de retour au pays. Nous reconnaissons l'importance d'offrir nos services dans les deux langues officielles, non seulement pour afficher notre particularité nationale, mais également pour reconnaître le droit qu'ont tous les Canadiens d'utiliser la langue officielle de leur choix.

[Français]

Chaque année, plus de 95 millions de voyageurs traversent nos frontières. Sur ce nombre, une vingtaine déposent une plainte officielle par année pour l'absence de salutations ou de service dans les deux langues officielles.

Par rapport à l'expérience de l'ensemble des voyageurs, ce taux de plaintes n'est pas élevé. Cependant, individuellement, chacune de ces plaintes constitue un sujet de préoccupation qui doit être rapidement corrigé. Plus précisément, nous nous efforçons en permanence d'atténuer les incidents de ce genre et de réduire au minimum le nombre de plaintes qu'on reçoit.

Pour ce faire, nous avons recours à une combinaison de mesures que sont la formation, la politique et la surveillance, qui encouragent une culture solide de service bilingue dans tous les bureaux du pays. Alors que nous préparons les Jeux olympiques et paralympiques de 2010, la question de la langue de service occupe naturellement une place dominante, et l'agence prend ses responsabilités très au sérieux à ce chapitre.

En ce qui concerne la formation et les ressources humaines, le processus commence tôt, lors de la formation à notre Centre d'apprentissage de Rigaud, au Québec. La formation est offerte en anglais et en français. Les séances sont organisées dans la langue de choix des candidats, selon les besoins de l'agence en matière d'agents des services frontaliers bilingues.

[Traduction]

Le centre de Rigaud inculque à nos nouvelles recrues un sens naturel de l'équilibre en matière d'usage des deux langues. Tous les candidats suivent la formation et passent les épreuves de contrôle dans la langue de leur choix; de plus, tous les outils d'apprentissage et les documents de référence sont également offerts dans les deux langues officielles.

[Français]

Il importe de noter que l'agence n'a reçu qu'une seule plainte liée au Programme de formation des recrues pour les points d'entrée, ou le FORPE, comme nous aimons l'appeler. L'enquête subséquente menée par le Commissariat aux langues officielles a conclu qu'il n'existait pas d'éléments de preuve pour suggérer que l'on ait refusé le choix de la langue de formation, ce qui a entraîné la clôture de ce dossier.

Selon l'expérience formative de notre centre de formation, étant donné que nos nouvelles recrues sont ensuite affectées aux postes frontaliers des quatre coins du pays, l'importance de la langue de service devient rapidement une question pratique.

Nous avons renforcé les exigences linguistiques pour les agents des services frontaliers et les surintendants de l'ensemble du Canada. Nos agents bilingues ont maintenant besoin d'un profil BBB lors de leur nomination, tandis que le profil des surintendants bilingues a récemment été porté au niveau CBC dans les régions bilingues.

[Traduction]

Dans le cas de nos agents déjà en poste, nous avons élaboré un plan d'apprentissage, région par région, afin qu'ils aient tous la possibilité d'atteindre ce nouveau niveau.

Compte tenu du nombre d'agents qui travaillent en permanence dans l'ensemble du pays — comme vous le savez, la frontière ne ferme jamais ses portes, ce qui signifie que nous fonctionnons 24 heures sur 24, sept jours semaine, selon le système de quarts de travail —, sans parler du volume considérable de voyageurs à la frontière, on peut assister à l'occasion à un relâchement à la prestation des services dans les deux langues officielles. Toutefois, je pense que l'essentiel est de veiller à ce que le service soit offert dans la langue de choix du voyageur.

[Français]

Les employés de l'agence des aéroports et des postes frontaliers prennent très au sérieux leurs obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Nous nous engageons à nous assurer que les voyageurs peuvent communiquer avec nos employés et obtenir des services dans la langue officielle de leur choix.

Sur un total de 264 bureaux, l'Agence des services frontaliers du Canada a 159 bureaux désignés bilingues pour les communications avec le public. Dans nos bureaux désignés, nous assurons la prestation de services dans les deux langues officielles par l'entremise de la signalisation, ainsi que la communication bilingue avec les voyageurs. Étant donné que nos bureaux sont ouverts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, les services doivent être offerts en tout temps.

Afin de garantir que le bilinguisme et les valeurs de l'agence sont reflétés dans les services offerts par les agents des services frontaliers du Canada, de nombreuses initiatives ont été mises en oeuvre.

L'agence distribue régulièrement des rappels concernant nos obligations à remplir en matière de langues officielles. Nous avons des instructeurs francophones sur place dans plusieurs emplacements, par exemple à l'Aéroport international Lester B. Pearson-Toronto ainsi qu'à l'aéroport de Vancouver et au Centre d'apprentissage de l'ASFC à Rigaud, qui offrent, par téléphone, du tutorat en langues aux employés de l'ensemble du pays.

En 2008-2009, nous avons offert plus de 75 séances de sensibilisation à nos obligations en matière de langues officielles à l'échelle du pays.

Nous avons aussi distribué des traducteurs de poche dans toutes les régions.

Nous avons mis au point des cours en ligne et des didacticiels, qui sont offerts dans toutes les régions.

Nous avons mis sur pied des mesures procédurales afin de nous assurer que le public peut facilement se faire servir dans les deux langues officielles — par exemple, un agent unilingue communiquera avec un agent bilingue ou conduira le voyageur, à son arrivée au pays, à l'agent bilingue.

● (0915)

[Traduction]

Comme je l'ai indiqué précédemment, le service offert par nos agents à la frontière constitue la première expérience du voyageur au Canada. Qu'il s'agisse d'un Canadien de retour au pays ou d'un visiteur foulant pour la première fois le sol canadien, il est fondamental que cette activité reflète notre identité linguistique.

Les prochains Jeux olympiques et paralympiques d'hiver mettront cette exigence à l'épreuve comme jamais auparavant. Les Jeux doivent accueillir plus de 6 500 athlètes et représentants de plus de 80 pays, 1 700 athlètes et représentants des Jeux paralympiques de plus de 40 pays, 80 000 bénévoles et préposés rémunérés, 10 000 membres des médias et plus de 260 000 visiteurs.

[Français]

Pendant les Jeux de 2010, l'agence s'assurera qu'elle est en mesure de maintenir les services frontaliers intégrés au niveau de ceux offerts actuellement, et continuera d'assurer l'équilibre de son mandat de facilitation et de sécurité.

En coulisses, l'agence a créé le Groupe de travail sur les Jeux olympiques et paralympiques, qui travaille en étroite collaboration avec tous les intervenants clés afin de s'assurer que le bilinguisme fait partie intégrante des services offerts. Par exemple, l'agence a établi un partenariat avec le ministère de la Diversification de l'économie de l'Ouest et la Société de développement économique de la Colombie-Britannique afin de remettre, à tous les visiteurs empruntant les principaux points de service de l'agence de la Colombie-Britannique, une brochure bilingue faisant la promotion des événements culturels dans la communauté francophone, ainsi qu'une carte du centre-ville et les événements organisés dans le cadre des Jeux olympiques.

Afin d'être en mesure de remplir ses obligations en vertu de la loi, l'agence a affecté plus de 30 agents bilingues des services frontaliers aux bureaux d'entrée de la Colombie-Britannique, et 10 autres seront affectés à la région métropolitaine de Toronto.

[Traduction]

Nous préparons méticuleusement les Jeux à tous les égards. Cet événement nous offre l'occasion de démontrer le meilleur de la fonction publique du Canada à un auditoire planétaire. On ne saurait trop insister sur l'importance d'effectuer cette démarche conformément aux dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Le 15 septembre 2009, le commissaire aux langues officielles a présenté un rapport de suivi de son étude, intitulé « Vancouver 2010, une occasion en or: Viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international », rendu public en décembre 2008.

[Français]

L'agence a apprécié le rapport du commissaire, qui procure de l'information utile sur nos réalisations et les efforts que nous avons déployés pour offrir des services au public dans la langue officielle de son choix durant cet important événement.

En outre, l'agence s'engage à mettre en oeuvre la recommandation formulée par le commissaire aux langues officielles concernant la création d'un partenariat avec les autres participants. À preuve, l'agence a récemment été l'hôte d'une conférence téléphonique réunissant l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ou ACSTA, Air Canada et les autorités aéroportuaires, afin d'échanger sur nos pratiques exemplaires respectives.

On tiendra une deuxième réunion à la fin de novembre afin de procéder à la mise en oeuvre de cette recommandation.

● (0920)

[Traduction]

Bien que je sois fière des réalisations de l'agence en matière de langues officielles, nous nous efforcerons en permanence d'obtenir de meilleurs résultats. Il y a toujours des points à améliorer, et ce sont des occasions comme celle-ci qui nous font prendre conscience de l'importance des langues officielles dans la prestation de nos services.

[Français]

Je me ferai un plaisir de répondre aux questions du comité et d'entendre vos commentaires.

Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Therriault-Power. Monsieur Paquet, êtes-vous prêt à répondre aux questions?

M. Pierre Paquet (directeur, Livraison d'apprentissage, Agence des services frontaliers du Canada): Tout à fait.

Le président: C'est très bien.

On débute le premier tour par M. D'Amours.

M. Jean-Claude D'Amours (Madawaska—Restigouche, Lib.): Merci, monsieur le président.

Ce matin, je vais parler de la seule plainte que vous dites avoir reçue. On sera en mesure de voir si c'est la seule qui ressortira dans le futur.

Une citoyenne de ma circonscription, entre autres, a vécu des difficultés au Centre d'apprentissage de l'ASFC à Rigaud. J'aimerais aborder cette question et voir comment vous allez y réagir. Le commissaire a peut-être fait un certain travail — et je dis bien « un certain travail » — parce qu'il n'y avait plus les mêmes employés à la fin. On verra dans le futur comment cela sera traité.

Lorsque la personne en question a porté plainte, une dame nommée Allison Rodriguez, du Bureau de la psychologie à Fredericton, au Nouveau-Brunswick, l'a appelée pour faire l'évaluation psychologique — je crois que c'est la norme — avant d'aller à Rigaud. Ma concitoyenne a demandé pourquoi elle ne pouvait pas faire le test ou suivre le cours en français, vu qu'elle venait d'une région francophone. On lui a répondu qu'il faudrait trop de temps pour obtenir les résultats des tests et que, de toute façon, elle savait parler l'anglais.

Le Nouveau-Brunswick n'est pas anglophone mais bilingue. Edmundston est encore plus francophone que beaucoup d'autres régions de la province. Il y a peut-être plus de francophones dans certaines régions de la circonscription de mon collègue M. Godin, mais je peux vous garantir qu'il y a quand même beaucoup de francophones.

Personnellement, j'ai déjà vécu des expériences dans des aéroports canadiens, alors qu'on m'a demandé si j'avais demandé d'obtenir des services en français après m'être exprimé en français deux fois. J'ai été obligé de demander des services en français alors que je n'arrêtais pas de parler en français.

C'est un cas semblable. Cette citoyenne passe le test et demande si elle peut le faire en français, mais on lui répond que cela prendra trop de temps et qu'elle parle déjà l'anglais. Je parle aussi l'anglais, mais j'ai des droits, et si je demande qu'on me serve en français, cela devrait être offert automatiquement.

J'aimerais entendre vos premiers commentaires à ce sujet.

Mme Camille Therriault-Power: À mon avis, vous posez deux questions. L'une touche la plainte relative au centre de Rigaud et l'autre, l'offre active de service bilingue aux points d'entrée.

Je vais demander à M. Paquet de répondre à la première question, puis, je répondrai à la deuxième.

M. Pierre Paquet: Je vous remercie de la question.

En effet, nous avons reçu une plainte en 2008 d'une participante au Programme de formation des recrues pour les points d'entrée. Comme Mme Therriault-Power l'expliquait, le programme de recrutement se déroule en deux étapes. Il y a d'abord la phase d'embauche qui se déroule en région. Dans ce cas-ci, c'était dans la région de l'Atlantique. Ensuite, lorsque le candidat s'est qualifié, il est transféré au Centre d'apprentissage de l'ASFC à Rigaud pour y suivre une formation de 10 semaines.

Nous avons collaboré avec le Commissariat aux langues officielles dans le cadre de cette plainte et il a conclu que, sur le plan du recrutement, l'ASFC n'avait pas commis de faute, et ce, relativement à l'offre active de suivre la formation dans une langue ou dans une autre.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur Paquet, trouvez-vous normal de se faire dire, par une citoyenne canadienne francophone, qu'obtenir les résultats prendra trop de temps et que, par conséquent, il faut faire les tests en anglais si l'on veut que ce soit plus rapide? Mettez de côté la question de la plainte et parlons de ces commentaires. Pensez-vous que des commentaires semblables soient acceptables?

● (0925)

M. Pierre Paquet: Je ne peux pas faire de remarques sur ces commentaires. Il est évident que les allégations de la plaignante portaient sur le fait que, selon elle, elle n'avait pas eu la chance de suivre la formation en français ou en anglais.

M. Jean-Claude D'Amours: On commence au début, au jour 1. On est pas encore à Rigaud, on est loin d'être à Rigaud. Je vous ai donné l'exemple de ce que j'ai vécu à l'aéroport d'Ottawa, alors qu'à deux reprises j'ai parlé en français et que j'ai été obligé d'exiger d'un superviseur de recevoir des services en français. Il m'a demandé si j'avais réclamé des services en français. Quand je parle deux fois en français, c'est assez clair que j'aimerais recevoir des services en français.

Le commissaire aux langues officielles a dit qu'il fallait une offre proactive et non réactive. Si quelqu'un demande pourquoi il ne peut pas passer des tests en français, pensez-vous qu'il est normal qu'on lui réponde que les tests iront plus rapidement, et que parce qu'il parle en anglais, il devrait continuer en anglais?

M. Pierre Paquet: Il faut d'abord établir une chose. Vous me dites de façon très générale que nos engagements sont assez clairs. N'importe quelle personne qui souhaite être embauchée par l'Agence des services frontaliers du Canada comme agent des services frontaliers a le choix de la langue de formation, que ce soit en anglais ou en français. À Rigaud, nous dispensons des cours dans les deux langues. La formation se donne soit en français, soit en anglais, selon le calendrier préétabli. Il y a donc toujours la possibilité d'avoir accès à la formation en français, à Rigaud, à différents moments durant l'année.

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

Nous allons maintenant enchaîner avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président.

Madame Therriault-Power, monsieur Paquet, bonjour.

J'aimerais vous lire une lettre adressée au commissaire aux langues officielles:

Monsieur le commissaire, par la présente, je souhaite déposer [...] une plainte contre l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA) / aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa et ce, conformément à l'article 58 de la Loi sur les langues officielles.

Le vendredi, 9 octobre 2009, vers 16h00, à l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa, je me dirige vers les portes d'embarquement pour ensuite passer à la sécurité. Les deux employés présents m'informent qu'ils ne parlent pas français " *We don't speak French* ", après que j'ai demandé d'être servi en français. Ces deux employés me prennent alors un peu de haut me considérant aussitôt comme quelqu'un qui veut sans doute s'affirmer et les emmerder. Inutile de vous spécifier que je n'étais pas très content, j'étais furieux, d'autant plus que j'avais devant moi la petite affichette qui m'informe que je peux demander d'être servi en français. Ces deux employés n'ont même pas daigné m'offrir d'aller chercher une personne qui parle en français pour me servir. Je me suis senti comme un citoyen de deuxième classe.

Déjà que pour être servi dans ma langue en français - langue officielle dans ce pays du Canada - je dois le demander, ce qui est déjà assez frustrant, deux employés qui de surcroît ne sont pas bilingues, viennent en rajouter par leur arrogance, je ne le prends pas. Il y a des limites. Soudainement, à la toute fin du processus, un autre employé arrive vers moi pour m'offrir ses services en français.

Cette situation est inadmissible [...]

J'ai déposé cette plainte. En effet, le 9 octobre dernier, j'allais à Vancouver pour voir quel était l'état des services en français dans le cadre des Jeux olympiques. L'aventure commence à Ottawa. Pouvez-vous m'expliquer comment il se fait que des employés à Ottawa me disent: « *We don't speak French* »?

Mme Camille Therriault-Power: Un bon pourcentage de nos employés à l'aéroport d'Ottawa sont bilingues. Je n'ai pas vu la lettre encore, mais on va enquêter, voir ce qui s'est passé et corriger la situation.

M. Richard Nadeau: Vous comprendrez que nous avons cinq minutes et que mes questions et vos réponses sont incluses dans cette période de temps.

Je m'attendais à avoir davantage de difficulté à Vancouver, me disant que c'est moins francophone là-bas, mais ça n'a pas été le cas. Dès que j'ai demandé à être servi en français, le mécanisme s'est enclenché, c'est-à-dire que quelqu'un est allé s'informer et qu'une personne est venue, tout cela en l'espace d'une minute. Mais ici, au cours du processus, évidemment je n'ai pas avancé d'un pas tant que je n'ai pas obtenu le service et cela a retardé bien des gens. Je peux gérer pareille situation, je peux endurer ce stress-là, mais si quelqu'un ne veut pas le faire, j'imagine comment il peut se sentir.

Il s'agissait de jeunes employés qui, je présume, n'ont pas nécessairement beaucoup d'ancienneté et qui ont dû recevoir leur formation il n'y a pas si longtemps. Je ne leur ai pas demandé leur âge. Comment se fait-il que nous devons subir ce genre de situation?

Il y a aussi le cas de M. Lauzière, survenu au printemps dernier. Au retour de Las Vegas, aux services frontaliers de l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa, il a été incapable de se faire servir en français. Cela a aussi fait l'objet d'une plainte. Le hasard fait-il que ce soit des gens de Gatineau qui vivent ces situations, ou les « *craques* » du plancher sont-elles tellement larges qu'on ne les voit plus?

• (0930)

Mme Camille Therriault-Power: Je crois que M. Paquet aura des commentaires en ce qui a trait à la formation donnée à Rigaud, à la formation linguistique ainsi qu'à l'importance d'une offre active de services bilingues.

Premièrement j'aimerais m'excuser, de la part de l'Agence des services frontaliers du Canada, en ce qui a trait à votre mauvaise expérience. Selon nous, c'est inacceptable. On fera un suivi à ce sujet et on rectifiera cela le plus tôt possible.

On essaie, par l'entremise des affiches, par la façon dont nos agents s'adressent à nos clients, d'offrir un service bilingue aux Canadiens et aux voyageurs à toutes nos portes d'entrée. Il semble cependant que ce ne soit pas toujours le cas.

M. Richard Nadeau: Que veut dire l'offre active pour vous?

Mme Camille Therriault-Power: Cela veut dire de s'adresser à la personne dans les deux langues officielles, donc: « *Hello*, bonjour ». Si la personne est unilingue et qu'elle requière le service en français, l'agent a deux options. Premièrement, si la personne se trouve à un petit port d'entrée, qu'elle soit seule et qu'il n'y ait pas beaucoup de personnes en poste à ce moment-là, on peut faire appel à un autre port d'entrée qui offre un service bilingue et où un autre agent en place est en mesure d'offrir le service en français. Deuxièmement, si cela se produit, par exemple, à l'aéroport Macdonald-Cartier, l'agent doit quitter son poste et amener le voyageur jusqu'à un agent bilingue qui le servira dès que cet agent aura fini de servir le client qu'il servait déjà. C'est le processus utilisé.

Le président: Merci beaucoup.

M. Richard Nadeau: Il va falloir le mettre en marche...

Mme Camille Therriault-Power: Merci, et mes excuses en ce qui touche votre expérience.

Le président: Merci, monsieur Nadeau.

On va maintenant enchaîner avec M. Godin.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Merci, monsieur le président.

Il n'y a pas de problème si on est en voiture à la frontière des États-Unis, mais si quelqu'un voyage par avion, que le temps presse, que cette personne doit changer de groupe, qu'on doit faire le changement par téléphone et essayer de démêler tout cela, c'est plus compliqué. Comment règle-t-on cela? Le service est bilingue ou non.

J'aimerais que vous m'expliquiez l'histoire du téléphone. Il est clair qu'au Canada — même si ce n'est pas respecté —, il y a deux langues officielles. Je ne crois pas qu'il y ait un seul endroit de Terre-Neuve-et-Labrador à Vancouver où un employé ne parle que le français et où un anglophone ne puisse pas recevoir le service dans sa langue. Parmi les 20 plaintes que vous avez reçues, combien provenaient d'anglophones?

Mme Camille Therriault-Power: Je peux me renseigner, je n'ai pas ces renseignements dans le moment.

M. Yvon Godin: J'aimerais avoir une réponse à ce sujet. Air Canada en a reçu 120 ou 125. Ce sont toutes des plaintes de francophones; aucune n'était d'un anglophone. La seule plainte reçue en anglais touchait le fait qu'on n'aimait pas entendre parler français à bord de l'avion. Il s'agissait d'une plainte verbale. Alors, j'aimerais avoir la réponse concernant les 20 plaintes.

Au sujet de la plainte déposée auprès du Commissariat aux langues officielles, et déclarée non fondée, pouvez-vous nous expliquer davantage pourquoi elle n'était pas fondée? Je considère que M. D'Amours n'a pas obtenu réponse à sa question. Vous lui avez dit ce que vous faites, ce qui est disponible, mais il demandait si c'était normal qu'on réponde à une personne que cela ira plus rapidement si elle fait l'examen en anglais. Cette partie de la question est restée sans réponse.

M. Pierre Paquet: La division pour laquelle je travaille est responsable de la formation. Cependant, on a tout de même participé à l'enquête. On a appuyé le Bureau du commissaire aux langues officielles lors de l'enquête.

Lorsqu'une personne est recrutée dans une région bilingue, le test d'aptitude des agents des services frontaliers du Canada, l'entrevue et le test psychologique sont tous des instruments qui sont disponibles dans les deux langues. On s'assure vraiment d'offrir à chacune des recrues le choix de la langue lors des processus de recrutement et de formation.

De notre côté, je sais qu'on a été impliqués un peu dans l'affaire de la plainte, puisque les allégations portaient aussi sur le fait que la personne n'avait pas eu l'occasion de suivre la formation en français à Rigaud.

Si, à un moment donné, les formateurs ou l'équipe de gestion, dont les membres sont tous bilingues, s'aperçoivent qu'une recrue qui a fait le choix de suivre la formation en anglais a peut-être surestimé sa capacité à apprendre en langue seconde, il y a des mécanismes en place pour transférer cette recrue. Il peut aussi s'agir d'une recrue qu'on dirait francophone, qui a choisi de venir suivre une formation en français, dans une classe en français. C'est ce qui est sous le contrôle de mon équipe.

• (0935)

M. Yvon Godin: Non, ce n'est pas ma question, monsieur. J'ai bien compris.

La question de mon collègue, Jean-Claude D'Amours, portait sur le fait qu'on répondait à la personne en question que si elle choisissait de faire le test en anglais, cela irait plus vite. Il ne s'agissait pas de savoir si elle avait le choix. Il y a une question de choix, mais il y a aussi la question de vitesse.

Disons que j'aie le choix de prendre la voiture ou de marcher pour aller voir un film. Si je prends la voiture, je m'y rendrai à temps, mais si j'y vais à pied, je ne m'y rendrai pas à temps. Un choix lui a été donné.

Je ne sais pas si vous le savez, mais présentement, quand vous appelez une agence — c'est le cas de plusieurs d'entre elles —, vous appuyez sur le 1 pour le service en anglais et sur le 2 pour le service en français. Si vous appuyez sur le 2, vous attendez une demi-heure, et si vous appuyez sur le 1, vous obtenez la communication en cinq minutes. Est-ce le même type de problème?

M. Pierre Paquet: Je comprends.

Je peux vous répondre que l'enquête du Bureau du commissaire aux langues officielles a porté sur les deux composantes, soit la formation et le recrutement. Le Bureau du commissaire a clairement statué que l'offre active avait été effectuée lors du recrutement, dans la région de l'Atlantique. Commenter sur les allégations de la plaignante, à savoir si on l'a fait ou non ou si on l'a forcée, je ne pourrais pas le faire.

M. Yvon Godin: Vous n'avez pas de réponse à cela.

M. Pierre Paquet: On a une réponse qui est tirée des conclusions du Bureau du commissaire aux langues officielles.

M. Yvon Godin: Le commissaire a dit que la plainte n'était pas fondée. Ce n'est pas la première fois que j'entends cela. Je parle seulement de la plainte elle-même.

Quelqu'un a fait une enquête. Est-il vrai qu'ils lui ont dit que si elle passait son examen en anglais, cela irait plus vite? C'est facile de répondre à cela.

Je ne suis pas ici pour entendre ce que le commissaire aux langues officielles a dit ou n'a pas dit. A-t-il été dit à la dame que si elle passait l'examen en anglais, cela irait plus vite, oui ou non?

M. Pierre Paquet: Ce que je peux répondre à cela, c'est qu'on a un calendrier prédéterminé en fonction des besoins de chacune des régions administratives, en fonction de la langue choisie par les apprenants. Cette année par exemple, on a 23 places sur le calendrier.

M. Yvon Godin: Non, vous ne répondez pas à ma question. C'est simple, c'est oui, non ou « je ne sais pas ».

Le président: Merci beaucoup, monsieur Godin. On va y revenir.

On va continuer avec un autre membre, M. Petit.

M. Daniel Petit (Charlesbourg—Haute-Saint-Charles, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour, monsieur Paquet. Bonjour, madame Power.

La première question est très technique. Quand on va à l'aéroport, peu importe lequel, vous savez qu'on fouille nos bagages avant d'entrer, même pour les vols intérieurs, et on peut voir le sigle CATSA ou ACSTA.

Est-ce que l'agence, dont c'est le sigle, dépend de vous, ou est-elle complètement indépendante?

Mme Camille Therriault-Power: Elle est complètement indépendante.

M. Daniel Petit: Ce n'est pas vous.

Mme Camille Therriault-Power: Non.

M. Daniel Petit: D'accord.

À quel endroit vos employés sont-ils situés par rapport à ceux de la CATSA? Sont-ils avant les employés de la CATSA ou après?

Mme Camille Therriault-Power: Vous rencontrez les gens de la CATSA en quittant et vous nous rencontrez en arrivant.

M. Daniel Petit: Les premières personnes que je rencontre quand je rentre au pays, c'est donc vous. Est-ce bien cela?

Mme Camille Therriault-Power: C'est cela.

M. Daniel Petit: D'accord.

M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC): C'est quoi, la CATSA?

[Traduction]

Mme Camille Therriault-Power: L'ACSTA est l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

[Français]

M. Daniel Petit: Ce sont ceux qui fouillent nos bagages, nos ordinateurs, etc.

Mme Camille Therriault-Power: Oui.

M. Daniel Petit: La deuxième question est un peu plus pour vous, monsieur Paquet.

Quel rôle jouez-vous au sein de l'agence dont vous parlez? En êtes-vous le directeur général?

M. Pierre Paquet: Pas du tout. La façon dont la hiérarchie est organisée est que Mme Therriault-Power est responsable de la direction générale des ressources humaines. Moi, je relève de la directrice de la formation et de l'apprentissage. De par mon rôle, je suis responsable de la formation des recrues, soit les cadets ou les recrues, comme on peut les appeler, les agents des services frontaliers du Canada.

M. Daniel Petit: Ma question s'adresse à vous, monsieur Paquet, et peut-être aussi à Mme Power. Je ne suis pas certain.

Êtes-vous au courant que le Bloc québécois a déposé un projet de loi ici, pour officialiser le fait que vos agences établies sur le territoire québécois seront dorénavant unilingues? Avez-vous songé à l'application de cette loi? C'est à M. Pierre Paquet...

• (0940)

M. Richard Nadeau: Monsieur le président, j'invoque le Règlement.

Le président: M. Nadeau fait un rappel au Règlement.

M. Richard Nadeau: C'est la deuxième fois que ça se produit. Il a été question du Bloc québécois et du NPD. Or on n'a jamais parlé d'unilinguisme.

Monsieur Petit, si vous avez des choses à dire, dites-les correctement ou n'en parlez pas. Votre ignorance fait dévier...

Le président: Monsieur Nadeau...

M. Richard Nadeau: ... la réalité du dossier. C'est vrai.

Le président: Monsieur Nadeau, ce n'est pas...

M. Richard Nadeau: Il ne s'agit pas d'unilinguisme, mais de respect du français au Québec.

Le président: Monsieur Nadeau, ce n'est pas un rappel au Règlement.

M. Richard Nadeau: Mais la question a été soulevée.

Le président: Vous ne vous servirez pas du rappel au Règlement pour mener des débats. Vous aurez vos cinq minutes plus tard. Vous en ferez ce que vous voulez.

M. Richard Nadeau: Oui, mais monsieur le président, si des faussetés sont dites, il ne faut pas simplement les laisser passer. C'est vous qui devriez faire ce travail, mais si vous ne le faites pas, je vais le faire. D'autant plus que dans ce cas-ci, on attaque des parlementaires et on essaie de faire dévier la réalité du projet de loi. Et ça fait deux fois que ça se arrive.

Le président: Monsieur, ce n'est pas un rappel au Règlement.

Monsieur Petit, je veux simplement vous rassurer au sujet de cet écart. Ce n'est pas un rappel au Règlement.

Si vous avez des points à faire valoir, vous pourrez le faire pendant vos cinq minutes. Vous pourrez débattre de ces questions comme vous l'entendez. C'est une joute politique ici, mais il reste que votre point n'est pas un rappel au Règlement.

Monsieur Petit.

M. Daniel Petit: Merci.

Monsieur Paquet, vous avez eu connaissance de l'intervention qui a eu lieu.

Avez-vous pris connaissance de ce projet de loi, qui s'appliquerait à votre organisme sur le territoire québécois? Je parle ici de l'application de la Charte de la langue française, qu'on appelle chez nous la loi 101. Ça s'appliquerait à l'ensemble de vos employés travaillant sur le territoire québécois.

Étant donné que vous êtes dans le domaine de la formation, je me demandais si vous aviez considéré cet aspect.

M. Pierre Paquet: Monsieur le député, je n'ai pas d'opinion là-dessus. Dans le cadre de mon travail, c'est complètement à l'extérieur de ma zone de responsabilité. Par conséquent, je ne peux pas répondre à ce genre de question.

Mme Camille Therriault-Power: Je pense pouvoir fournir une réponse. En tant qu'agence de la fonction publique du Canada, nous sommes assujettis aux lois du gouvernement du Canada. Donc, si la loi est adoptée, nous y serons assujettis. En ce moment, nous sommes assujettis à la Loi sur les langues officielles et aux politiques du Conseil du Trésor, que nous suivons.

M. Daniel Petit: Madame Power, vous engagez des gens, j'imagine. En règle générale, vous couvrez des secteurs bilingues.

Mme Camille Therriault-Power: Oui, il s'agit de régions bilingues.

M. Daniel Petit: Au Nouveau-Brunswick, du moins selon les renseignements que nous fournissons régulièrement M. Godin et M. D'Amours, on est dans une situation de bilinguisme. C'est exact?

Mme Camille Therriault-Power: Oui.

M. Daniel Petit: Comment se situe le Québec? Est-il considéré comme bilingue ou unilingue, selon vos critères?

Mme Camille Therriault-Power: Il est considéré comme bilingue.

M. Daniel Petit: Est-ce que l'ensemble des postes frontaliers sont bilingues, au Québec, ou est-ce que certains ne le sont pas?

Mme Camille Therriault-Power: Pour répondre à cette question, je vais devoir vous faire parvenir de l'information. Il est certain que dans nos bureaux frontaliers, beaucoup de postes sont bilingues. C'est le cas dans nos ports d'entrée et dans nos aéroports également. Je peux m'informer et vous fournir ces renseignements.

M. Daniel Petit: Pourriez-vous les transmettre au comité?

Mme Camille Therriault-Power: Oui, absolument.

En résumé, vous voulez connaître le nombre de postes bilingues ou d'agents bilingues dans la région du Québec?

M. Daniel Petit: Il y a le poste de Saint-Bernard-de-Lacolle et celui de Jackman, soit le poste d'Armstrong, chez nous. Il y en a deux principaux et un troisième, que je suis incapable de localiser. Ces portes d'entrée sont considérées comme bilingues. Pour vos services, notre région est donc considérée comme bilingue.

Vous avez parlé de régions unilingues. Quelles régions considérez-vous comme unilingues?

Mme Camille Therriault-Power: Il y a plusieurs régions en Ontario, où nous avons beaucoup d'employés. Par contre, certaines régions de l'Ontario sont bilingues. Celles de l'Atlantique et du Québec le sont. La région des Prairies, qui inclut la Saskatchewan, le Manitoba et l'Alberta, est unilingue. Par contre, on fait une évaluation au cours de chaque période pour prendre en compte la communauté linguistique minoritaire dans la région. En outre, le Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique émettent des politiques qui nous indiquent, par exemple, qu'à compter d'un moment donné, un bureau doit être considéré comme bilingue. Nous devons alors y affecter des employés bilingues capables d'offrir un service bilingue aux voyageurs.

• (0945)

Le président: Merci beaucoup.

Merci, monsieur Petit.

Madame Glover.

Mme Shelly Glover (Saint-Boniface, PCC): Merci, monsieur le président.

Je ne veux pas interrompre la discussion, puisque le temps file. Toutefois, avec tout le respect que j'ai pour M. Nadeau, je trouve que ce qu'il a dit à la fin, c'était antiparlementaire. Il a accusé M. Petit d'avoir dit des mensonges. C'est contre nos règlements. Je demande à M. Nadeau de présenter ses excuses à M. Petit.

Le président: J'ai déjà statué sur le rappel au Règlement. Cependant, dans ce cas-ci, je pense qu'il s'agit d'un enjeu de débat. Il est normal qu'il y ait des points de vue différents, des interprétations différentes entre les différentes formations politiques. Toutefois, cela n'est pas sujet à un rappel au Règlement en fonction des règles qui nous sont imparties.

Nous allons donc poursuivre avec notre deuxième tour.

Monsieur D'Amours.

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

Rapidement, j'ai besoin d'une petite réponse venant de vous deux. Vous ne cessez de mentionner le terme « offre active ». Pourriez-vous seulement expliquer, en 10 ou 15 secondes, ce qu'est une offre active?

Mme Camille Therriault-Power: Une offre active, c'est le fait de dire, quand quelqu'un se présente à nos agents: « Hello, bonjour. »

M. Jean-Claude D'Amours: Peut-être que le commissaire a dit que l'offre active, c'était correct.

Cependant, tout à l'heure, je vous ai parlé de ma concitoyenne qui avait demandé à Mme Rodriguez pourquoi elle ne pouvait pas faire le test en français, vu qu'elle venait d'une région francophone. On lui avait répondu que ça prendrait trop de temps pour obtenir les résultats.

Vous comprenez qu'il ne s'agit pas de l'offre active. Cela n'a rien à voir avec la question de l'offre active. C'est mon premier point.

Mme Camille Therriault-Power: Oui, je suis d'accord.

M. Jean-Claude D'Amours: Je continue.

Le 27 avril, la personne se présente donc à Rigaud pour apprendre, une fois rendue, qu'il y a une classe qui se donne simultanément en français. Elle s'est alors fait dire que la classe française était principalement réservée aux Québécois.

Je continue, et vous aurez l'occasion de répliquer.

Une autre fois, lors d'une session portant sur les armes à feu, elle fait une demande au professeur. Comme elle avait suivi ses cours sur

les armes à feu en français, elle ne connaissait pas la terminologie anglaise. Elle a demandé d'avoir les feuilles de note en français, et on lui a répondu que, puisqu'elle suivait un cours en anglais, c'étaient là les seules notes qu'on lui donnerait, et qu'elle devait s'arranger avec cela.

Vous semblez vouloir essayer d'être vague dans vos réponses, alors que je pose des questions spécifiques. On dirait que ça n'a jamais de bon sens. Toutefois, je vais devoir donner raison à mon collègue M. Godin, lorsqu'il dit que bien des fois, pour ce qui est des services gouvernementaux, que tout est beau, alors que concrètement, ça ne va pas bien.

Vous dites qu'il ne semble pas y avoir beaucoup de plaintes. J'ai déjà mentionné, ici au Comité permanent des langues officielles, une expérience que j'ai vécue à l'aéroport de Winnipeg. J'ai parlé en français deux fois et je ne me suis jamais fait servir en français. Finalement, c'était une fouille manuelle qu'on voulait faire. Il était impossible de trouver quelqu'un qui parlait français. Vous allez peut-être trouver cela drôle, mais c'est pour faire réfléchir. Je n'ai pas fait de plainte, mais j'aurais dû en faire une, et je devrais en faire une aujourd'hui. J'ai tenté de faire la demande en français, mais c'était impossible. Avant de me faire fouiller, je voulais entendre ce qu'on me disait en français. Finalement, on a trouvé quelqu'un dans tout le groupe d'employés. Le monsieur, bien gentil, m'a dit: « Accepteriez-vous d'avoir un massage? » Je savais que cela vous ferait sourire. Mais vous comprendrez qu'il y a une maudite différence entre ce que je devais avoir pour résultat et ce qu'on m'offrait.

On regarde cette suite d'événements, et on nous dit qu'il n'y a pas de problème. Toutefois, en pratique, il y en a. Quand on a un problème comme celui qui s'est posé lors de la session sur les armes à feu, pourquoi se fait-on dire que ce sont là les seules notes qu'on donnera, et de s'arranger avec cela?

Mme Camille Therriault-Power: On préférerait ne pas avoir de plaintes. On préférerait qu'il n'y ait pas de problèmes et qu'il n'y ait jamais d'erreurs concernant le service offert aux employés, aux candidats, aux Canadiens, aux voyageurs. Toutefois, il ne peut y avoir aucune erreur.

Les exemples que vous nous avez donnés sont des erreurs. Ce sont des comportements qui vont à l'encontre de nos politiques et de ce qu'on veut pour notre formation qui est offerte à Rigaud, ainsi que des politiques qu'on promet au sein de notre organisme.

• (0950)

M. Jean-Claude D'Amours: Si vous me dites qu'il s'agit d'une erreur et que vous n'en faites pas la promotion, seriez-vous prête, aujourd'hui, à réintégrer immédiatement cette personne dans le prochain cours francophone à Rigaud? Vous venez de me dire que tout ce que je vous ai raconté, ce sont des erreurs qui se sont produites. Si ce sont des erreurs, seriez-vous prête à réintégrer la personne immédiatement dans un cours francophone?

Mme Camille Therriault-Power: Non, pas compte tenu des faits qui nous sont présentés ici, ce matin. Il s'agit d'une affaire sur laquelle il faut enquêter. Si vous voulez me parler de ce dossier en particulier, cela me fera plaisir d'en parler avec vous. Toutefois, dans ce contexte-ci, ce n'est pas raisonnable.

M. Jean-Claude D'Amours: Sauf erreur, le commissaire aux langues officielles a vérifié si l'offre active avait été faite: « Oui, yes, bonjour, hello ».

Cependant, le reste — c'est-à-dire comment ça s'est passé à Rigaud lors de la formation, et auparavant, à Fredericton, lors de la préformation — n'a pas été évalué.

M. Pierre Paquet: Si je peux me permettre de répondre: non.

L'enquête du bureau du commissaire a été quand même assez exhaustive. On a tenu trois conférences téléphoniques. L'enquêteur s'est présenté une fois à Rigaud. Je dirais qu'on a passé peut-être 10 heures en entrevues à répondre aux questions de l'enquêteur, des questions que vous avez soulevées.

En ce qui concerne la recrue francophone qui choisit de se joindre à une classe en anglais, si elle demande d'obtenir les matériaux de formation en français, nous lui remettons la série complète.

M. Jean-Claude D'Amours: Pouvez-vous m'expliquer pour quoi...

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

On va enchaîner avec Mme Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): J'espère que le calme va revenir, monsieur le président.

Plus tôt, vous avez dit que dans certaines régions du Canada, le service était unilingue anglais, alors qu'on devrait avoir un service bilingue partout.

Personnellement, je voyage beaucoup. Cela fait 16 ans que je suis députée. Je suis allée partout. Je suis passée par plusieurs aéroports au Canada. J'ai toujours eu un excellent service au Québec, à Montréal, parce que c'est là où on a le plus de personnel bilingue. Par contre, à Ottawa, il m'est aussi arrivé de revenir de voyage avec des ministres sans pouvoir obtenir de services en français alors qu'on est dans la ville où se trouve le siège du Parlement. C'est inacceptable.

À Toronto, c'est la même chose. À Toronto, j'ai été reçue « comme un chien dans un jeu de quilles » — c'est une expression québécoise —, parce qu'il n'y avait pas de service bilingue. Donc, il y a encore des problèmes profonds et sérieux.

Vous parlez de 20 plaintes. En fouillant plus à fond, en grattant le bobo, je suis sûre qu'on découvrirait que le chiffre est 100 fois plus élevé que cela. Certaines personnes ne portent pas plainte peut-être parce qu'elles ont peur, qu'elles n'ont pas le temps ou qu'elles ne savent pas qu'elles peuvent le faire. Plusieurs raisons sont possibles, mais, à mon avis, c'est inacceptable.

Je dirais même que M. Fraser est très inquiet de votre travail actuel avec le COVAN, en vue d'assurer que lors des Jeux olympiques — et vous aurez à recevoir beaucoup de monde — les services bilingues seront disponibles 24 heures sur 24. Des avions décolleront et arriveront à toute heure du jour et de la nuit. Si vous offrez en place un service bilingue uniquement durant les heures de jour et de soir, et que durant la nuit, il n'y en a pas, que ferez-vous de ces gens-là, les renverrez-vous chez eux? Ou bien, lorsqu'ils arriveront, ils recevront un accueil épouvantable.

Selon moi, vous avez un gros travail à faire. De plus, il n'est pas question qu'il y ait, comme en Alberta, un service unilingue anglais. Je ne comprends vraiment pas cela. Il y a des touristes francophones dans toutes les provinces canadiennes, qui viennent de partout et qui, dans l'une ou l'autre langue, doivent pouvoir recevoir le service.

Cela n'est pas normal, et j'aimerais avoir des réponses à ce sujet.

Mme Camille Therriault-Power: Pour ce qui est de la planification en vue des Olympiques, on pose plusieurs gestes pour s'attaquer à cela. On va affecter 43 agents bilingues dans la région du Pacifique pour travailler à nos ports d'entrée frontaliers et aux aéroports.

Mme Monique Guay: Seront-ils en poste 24 heures sur 24?

Mme Camille Therriault-Power: Oui. Il y aura toujours un service bilingue fourni aux voyageurs durant les Jeux olympiques à Vancouver.

De plus, beaucoup de vols arriveront à Toronto en provenance d'outre-mer. On fait beaucoup de travail auprès de nos employés à l'aéroport de Toronto. On a même un agent de formation linguistique sur place qui offre la formation aux agents.

Mme Monique Guay: Combien y aura-t-il d'agents bilingues à Toronto?

Mme Camille Therriault-Power: Je peux chercher ce chiffre. Je ne l'ai pas présentement.

Mme Monique Guay: Ce serait important parce que Toronto sera une plaque tournante. Beaucoup d'avions venant d'Europe, d'Asie ou d'autres pays feront escale à Toronto, où les gens franchiront les barrières de sécurité et les douanes. C'est là où vous devriez investir, où vous devriez avoir du personnel supplémentaire parce que ces gens n'arriveront pas nécessairement directement à Vancouver.

● (0955)

Mme Camille Therriault-Power: On en a l'intention. Je crois que 10 agents seront affectés à Toronto.

Mme Monique Guay: Ce n'est pas assez.

Mme Camille Therriault-Power: On a déjà des employés bilingues là-bas.

Mme Monique Guay: Ce n'est pas assez.

Si vous en avez 43 à Vancouver, c'est parce que vous calculez déjà que beaucoup de gens arriveront à cet endroit. Imaginez la situation à Toronto. En ce qui concerne Montréal, je ne suis pas inquiète. Cependant, à Toronto, vous n'avez que 10 agents pour un service offert 24 heures sur 24. Cela ne marche pas.

Mme Camille Therriault-Power: Plusieurs agents bilingues y travaillent déjà, mais on essaie d'ajouter d'autres personnes.

Mme Monique Guay: Il faut qu'on connaisse le nombre de personnes. Je dirais qu'il va en falloir plus que 43, même à Toronto. Il en faut plus qu'à Vancouver parce que l'Aéroport international Lester B. Pearson-Toronto est immense.

Mme Camille Therriault-Power: À Vancouver, on continue à offrir de la formation sur place à nos agents, parce que, comme vous le savez, il n'y a pas toujours de vols. Quand c'est tranquille, on a des agents de formation linguistique, sur place, qui enseignent aux agents qui sont à Vancouver. De plus, on ajoutera 43 autres agents.

Mme Monique Guay: C'est très bien, mais il y a d'autres aéroports, madame, et c'est très inquiétant. Je vous parle de Toronto. Montréal est certainement une plaque tournante aussi, mais je ne m'inquiète pas parce que le service est déjà bilingue. Nous sommes tous des francophones et nous apprenons tous l'anglais. Je n'ai jamais vu à Montréal quelqu'un ne pas être servi dans sa langue.

Le président: Merci beaucoup, madame Guay.

[Traduction]

Nous allons maintenant laisser la parole à Mme O'Neill-Gordon.

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

Je tiens en outre à vous souhaiter la bienvenue. Nous sommes ravis de vous avoir avec nous aujourd'hui.

Il est évident que l'ASFC met la barre haute pour les agents aux postes frontaliers. Puisque je viens du Nouveau-Brunswick, une province bilingue, je comprends à quel point c'est important lorsqu'on traverse la frontière.

Ma question est la suivante: Lorsque vous embauchez du personnel, ou des agents, ceux-ci doivent-ils être bilingues, ou peuvent-ils être unilingues?

Mme Camille Therriault-Power: Cela dépend de la région. En général, nous faisons tout notre possible pour recruter des candidats qui ont déjà les capacités linguistiques nécessaires. Comme vous vous en doutez, offrir de la formation est coûteux. Au sein d'une organisation opérationnelle comme la nôtre, lorsque vous êtes en formation, vous ne travaillez pas. Donc, lorsque nous faisons du recrutement, nous nous efforçons... Mais si pour une raison quelconque, nous sommes incapables de recruter un nombre suffisant d'employés bilingues, nous allons recruter des employés de façon non impérative — c'est le jargon de la fonction publique — et assurer leur formation. Nous offrons une formation linguistique.

Puisque nous sommes une organisation opérationnelle couvrant un si vaste territoire, nous avons beaucoup recours à la formation en ligne. Des formateurs se rendent également sur place pour travailler avec le personnel en période creuse. Cela semble être la meilleure approche.

Nous disposons en outre de deux agents responsables de la formation linguistique à temps plein, au centre d'apprentissage de Rigaud, qui se chargent du mentorat téléphonique d'agents un peu partout au pays.

Donc, nous essayons de recruter des candidats qui respectent déjà les exigences linguistiques. Si, pour une raison quelconque, le marché du travail rend la chose impossible, nous allons embaucher des employés unilingues, et nous allons les former, dans les régions bilingues.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: Si c'est un agent unilingue qui est en service à l'accueil, aurons-nous à notre disposition un agent qui parle l'autre langue?

Mme Camille Therriault-Power: Oui. Nous fonctionnons selon un système de quarts de travail. L'objectif du gestionnaire, c'est d'offrir un service bilingue 24 heures sur 24. Si vos agents bilingues se portent malades, vous devez soit vous arranger avec un autre bureau d'entrée, soit rappeler au travail un agent bilingue pour se charger de ce quart, afin qu'un ou des agents bilingues soient toujours disponibles sur place.

Certains points d'entrée sont très petits; ils sont très peu fréquentés. D'autres sont immenses, comme Windsor, ou encore comme Lacolle, à la fin d'une longue fin de semaine au Québec. Nous travaillons donc d'arrache-pied pour que des agents bilingues soient disponibles. Parfois, comme nous avons pu le constater aujourd'hui, nous ne sommes pas à la hauteur. Toutefois, c'est notre objectif, et nous faisons notre possible pour veiller à ce que des agents bilingues soient disponibles en tout temps, grâce au système de quarts de travail, et parce que les gestionnaires doivent connaître les capacités linguistiques de leurs employés.

● (1000)

Mme Tilly O'Neill-Gordon: J'aimerais en outre savoir si les formations en français et en anglais sont offertes simultanément. À l'université, vous avez parfois le choix — le cours en français est offert au premier semestre, et celui en anglais, plus tard. Or, dans votre cas, les deux cours sont-ils offerts à peu près en même temps? C'est au sujet de la dame qui voulait obtenir un service en français alors qu'elle était dans une classe anglaise.

Mme Camille Therriault-Power: Oui.

Comme de nombreux ministères aujourd'hui, l'agence subit de fortes pressions financières. Sachez que la formation linguistique de qualité coûte extrêmement cher. Donc, nous essayons de... Retirer un employé de son milieu de travail pour lui faire suivre un cours en classe est tellement difficile financièrement que nous pourrions donner cette excuse pour ne pas respecter nos obligations en matière de langues officielles, mais nous ne souhaitons pas le faire. Nous essayons donc de faire preuve de créativité et d'avoir recours au Web et à l'apprentissage virtuel, ce qui signifie que nous offrons beaucoup de formation linguistique en ligne. Nous envoyons également des formateurs sur place. Nous offrons aussi des cours en classe, et du mentorat par téléphone. Voilà donc les options auxquelles nous avons recours.

Je dirais que dans la province de Québec, nos postes sont de niveau BBB depuis longtemps en matière de capacités linguistiques. Il y a toujours une demande plus importante au Québec de formation linguistique en anglais, et nous faisons notre possible pour y répondre.

Mme Tilly O'Neill-Gordon: D'accord. Merci.

Le président: Merci, madame O'Neill-Gordon.

Nous allons maintenant laisser la parole à M. Godin.

[Français]

M. Yvon Godin: Je vais prendre deux minutes de mon temps pour parler du rappel au Règlement. M. Petit, malgré tout le respect que je lui dois, a dit que les personnes seraient servies dans une seule langue, c'est-à-dire le français. Or ce n'est pas ce que dit le projet de loi. Celui-ci précise que les francophones et les anglophones pourront s'adresser dans leur langue à leur employeur. Il n'est pas question du service à la clientèle. Il y a une différence entre les deux. J'aimerais que ce soit clair. M. Petit est revenu deux fois à la charge à ce sujet.

Monsieur Petit, dans le projet de loi, on parle de service aux clients dans les deux langues officielles, si c'est ce qui est demandé. On précise par ailleurs que sur les lieux de son travail, l'employé devrait pouvoir s'adresser à son patron dans la langue de son choix. Il ne faut pas confondre ces deux situations. J'espère que cette question ne va pas de nouveau être soulevée à la prochaine réunion.

Vous disiez plus tôt qu'à Toronto et en Colombie-Britannique, vous ajoutiez des gens. Est-ce que Toronto et Vancouver sont considérées comme bilingues?

Mme Camille Therriault-Power: Je devrais avoir ces renseignements. J'aimerais vérifier les faits avant de répondre à votre question.

Par contre, compte tenu des trajectoires et de nos prévisions concernant les plans de voyage des gens qui vont venir aux Jeux olympiques, nous savons que la quantité de visiteurs en provenance de pays francophones va être élevée. Il faut être en mesure d'offrir ce service aux voyageurs.

M. Yvon Godin: Ce qui m'inquiète, c'est que les Jeux olympiques vont avoir une fin. Je ne pensais pas qu'on vous avait invitée ici seulement pour parler des Jeux olympiques. La question est de savoir ce qui arrive, au jour le jour, dans un pays reconnu bilingue. C'est bien dommage, mais si je viens de la France, je peux atterrir à l'aéroport de Toronto ou de Montréal, mais pas à celui de Bathurst. Nous sommes un pays bilingue, mais dans le cas des gens qui arrivent à Toronto en provenance de la France, de l'Afrique ou de pays comme la Suède, quelle est notre politique?

Mme Camille Therriault-Power: Pour nos voyageurs...

M. Yvon Godin: Vous n'affectez quand même pas 46 personnes à Toronto parce qu'un avion s'en vient?

Mme Camille Therriault-Power: On installe des affiches qui offrent un service bilingue...

M. Yvon Godin: Oui, mais une affiche, ça ne parle pas.

Mme Camille Therriault-Power: Non, mais nous avons des agents qui desservent nos clients et qui parlent français. C'est le cas à chaque poste, normalement.

M. Yvon Godin: Imaginez qu'un avion arrive de la France et que tous les passagers passent les douanes. Seigneur! S'il n'y a qu'un agent pour s'occuper de tout le groupe, ça va prendre du temps.

Je me demande quelle est la pratique à Toronto. Est-ce que c'est désigné bilingue? Est-ce que les douaniers y sont bilingues?

Mme Camille Therriault-Power: Un bon pourcentage est en mesure de parler...

• (1005)

M. Yvon Godin: J'aimerais que vous fassiez part du pourcentage au comité.

Il en va de même pour Vancouver. Quelle est la désignation de Vancouver? En Alberta, le pourcentage de francophones étant de moins de 5 p. 100 dans certains endroits, ce n'est donc pas nécessaire d'y offrir un service bilingue. Je vous assure que dans ce sens, c'est moins difficile.

Par exemple, à Lamèque, au Nouveau-Brunswick, 100 p. 100 des gens sont francophones. Or Postes Canada a décidé de désigner son bureau de Lamèque bilingue. Ça ne cause pas de problème quand ça va dans ce sens. On semble penser que les gens ont besoin d'un service dans les deux langues pour aller chercher des lettres.

Par contre, à Toronto, là où arrivent des gens parlant diverses langues, dans un pays bilingue...

Mme Camille Therriault-Power: Pour répondre à votre question, j'aimerais préciser que nous offrons déjà un service. Certains sont d'avis que ça pourrait être mieux. Nous savons qu'avec les Jeux olympiques, en février de l'année prochaine, le nombre de voyageurs en provenance de pays francophones va augmenter. C'est pourquoi nous essayons de planifier les choses et de former nos agents, de façon à pouvoir offrir le service.

M. Yvon Godin: Moi, je ne veux pas trop parler des Jeux olympiques.

Mme Camille Therriault-Power: Nos agents ne vont pas repartir après les jeux. Ils vont rester à leur poste et continuer d'offrir le service. Ils seront mieux formés. Ce legs des Jeux olympiques va être profitable pour l'agence et pour les Canadiens qui voyagent.

M. Yvon Godin: Il faut dire ces choses. Les Jeux olympiques, ça vient et ça s'en va. Il est question du service offert par la suite. Vous pouvez donc nous donner le pourcentage actuel, celui qu'il y aura et celui de Vancouver.

Le président: Merci, monsieur Godin.

Dans un autre ordre d'idée, j'ai oublié de vous mentionner que l'absence de M. Chong m'apparaît justifiée puisque sa conjointe a donné naissance à un troisième enfant au cours de la nuit dernière. On pourrait peut-être lui transmettre nos félicitations. C'est un petit garçon.

On parle beaucoup de fouille. Imaginons que je quitte l'aéroport de Québec, que je me fasse fouiller et que je mette mon BlackBerry dans un panier. Si j'ai bien compris, l'ACSTA s'en occupe. L'ACSTA relève-t-elle de vous?

Mme Camille Therriault-Power: Non.

Le président: Si la personne qui me donne un panier me parle en anglais et que je veuille être servi en français, c'est...

Mme Camille Therriault-Power: Je pense que ça relève, de façon très éloignée, du ministère des Transports, car il s'agit d'une compagnie privée.

Le président: Ça fait partie quand même de l'offre. Lorsqu'une personne va aux Jeux olympiques, elle ne sait pas si c'est vous ou l'ACSTA, peu lui importe. Si le comité est préoccupé par l'ensemble des services en français, ça pourrait être une avenue. Ce n'est donc pas vous...

Mme Camille Therriault-Power: Nous travaillons avec l'ACSTA, Air Canada et d'autres à la planification des Jeux olympiques. En arrivant à l'aéroport, la sécurité est assurée par l'ACSTA qui s'en occupe et qui fait la fouille des bagages. Cependant, quand les voyageurs arrivent au pays, ils nous visitent en premier.

Le président: C'est parfait.

On entame notre troisième tour avec M. D'Amours. Vous êtes chanceux, jamais deux sans trois.

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur Paquet, un peu plus tôt vous avez dit que les documents étaient disponibles en français. Je voulais intervenir, et vous allez voir où je veux en venir. Je reviens au même cas. La citoyenne de mon comté a demandé à la dame qui supervisait le test si elle pouvait avoir une copie du test en français. La dame a refusé prétextant que si elle avait une copie en français, cela constituerait de la discrimination envers les anglophones. Vous dites que ça a été disponible. On a mis une copie sur le coin du pupitre du superviseur lors du test et on a dit de ne pas circuler trop souvent pour consulter le contenu de l'examen français afin de ne pas déranger les autres.

Pouvez-vous m'expliquer pourquoi on n'est pas capable d'offrir un test en français si quelqu'un en fait la demande? Si on prend la peine de mettre un test en français sur le coin du bureau du superviseur lors de l'examen, pourquoi ne peut-on pas distribuer le même examen en français à ceux qui le veulent même si le cours est en anglais?

M. Pierre Paquet: C'est un excellent point. La pratique telle que vous la décrivez était celle qui prévalait au moment de la participation de la personne de votre circonscription, à Rigaud. C'était avant l'enquête du commissaire aux langues officielles. À la suite de celle-ci, nous avons changé notre pratique. Maintenant, si une personne francophone qui suit un cours en anglais demande de passer un test en français, on lui en fait une copie et elle a accès à l'examen en français sur son bureau, de façon individuelle. Elle pourrait donc choisir de compléter l'examen en français, en anglais ou une partie en français et une en anglais. On accepte tous ces choix.

• (1010)

M. Jean-Claude D'Amours: En fin de compte, ma citoyenne a été mise à la porte inutilement.

M. Pierre Paquet: Non.

M. Jean-Claude D'Amours: Je parle l'anglais mieux que je ne l'écris. Imaginons que je passe le test, que j'aie une copie en anglais, que je puisse lire les questions en français, mais que je doive répondre en anglais. Il est certain que je réussis moins bien. La meilleure façon de me mettre à la porte est de me donner un test en anglais et de m'obliger à répondre en anglais même si je connais les questions en français.

Allons plus loin. Que dire des commentaires des gens qui demandaient de ne pas venir trop souvent, une à deux fois, pas plus, parce que cela pourrait déranger les autres, ou que cela constituerait de la discrimination envers les autres étudiants? J'ai été en colère dès que j'ai pris connaissance du dossier.

Revenons aussi à d'autres choses qu'a dites le commissaire aux langues officielles. Vous vous êtes peut-être améliorés, mais s'il y a eu amélioration, c'était suite à ce problème. Si ce problème a eu lieu une fois, je ne peux pas croire que ce soit la seule fois. De plus, vous corroborez mes dires, vous avez dit que c'était comme ça que ça se faisait.

Je suis convaincu qu'au cours des 24 prochaines heures, je vais recevoir une tonne de courriels, au bureau, m'accusant d'avoir trop défendu les francophones. Ce n'est pas grave, car ça n'a simplement pas de bon sens.

M. Pierre Paquet: Monsieur le président, ce que je pourrais répondre à M. le député, c'est qu'il est clair que ce dernier est confronté à deux positions diamétralement opposées : la version de la plaignante et celle du programme que je représente.

Je tiens toutefois à assurer qu'étant francophone et très sensible à ces questions, l'équipe de gestion à Rigaud est composée en partie de francophones bilingues et en partie d'anglophones bilingues. On n'a aucun gain à faire en refusant l'accès au matériel dans la deuxième langue, que ce soit du français vers l'anglais ou de l'anglais vers le français. Le matériel est déjà élaboré et disponible.

Je peux comprendre que, dans ce cas précis, à cause du fait qu'on n'a pas déposé l'examen directement sur le bureau de l'apprenante ou de la personne qui passait le test, on pouvait améliorer notre processus, et on l'a fait. À ce moment-là, c'était une question de contrôle des examens.

Cependant, on a jugé bon... Le commentaire formulé par le commissaire aux langues officielles n'était pas une recommandation, mais un commentaire disant qu'une copie supplémentaire...

M. Jean-Claude D'Amours: Monsieur Paquet, permettez-moi quand même de continuer, mon temps est précieux.

Si l'un des problèmes était lié au résultat obtenu par cette dame, qui s'est fait dire que c'était terminé, cela veut dire qu'elle aurait dû pouvoir continuer ou reprendre le cours, compte tenu de la présence d'un élément discriminatoire. Elle aurait dû être traitée équitablement à la lumière des résultats finals qui déterminent si la personne est capable de continuer ou non.

Je sais que le temps qui m'est alloué est presque écoulé, mais j'aurais tellement d'autres questions à aborder. Au sujet de celle-ci, vous m'avez dit être d'accord. Je pourrais continuer avec bien d'autres questions.

M. Pierre Paquet: Dans le cadre de la revue du cas, on a quand même étudié la situation de façon très précise afin de savoir s'il y avait eu préjudice contre cette participante par rapport à son résultat, compte tenu du fait que l'examen n'avait pas été déposé directement sur son bureau. Avec l'aide du commissaire, on en est venu à la conclusion que ce n'était pas le cas, qu'il n'y avait pas eu préjudice en ce qui a trait au résultat ou à la performance de la recrue.

Le président: Merci beaucoup, monsieur D'Amours.

M. Royal Galipeau: Si on accumulait toutes les autres aspects que j'ai mentionnés précédemment, cela montrerait peut-être que cette dame aurait pu continuer le cours et le réussir.

• (1015)

Le président: Merci, monsieur D'Amours.

Vous aviez raison relativement au temps disponible.

Monsieur Galipeau.

M. Royal Galipeau: Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Therriault-Power, monsieur Paquet, merci beaucoup de venir témoigner devant nous aujourd'hui.

Vous m'excuserez si je n'ai aucune prédisposition à être hostile en vous posant des questions.

À l'occasion de la longue fin de semaine de la fête du Travail, ma famille et moi sommes rentrés au Canada vers 1 heure le mardi, aux Mille-Îles. Il n'y avait qu'un seul agent frontalier. Je pensais que le poste des Mille-Îles était important, mais il n'y avait qu'un agent, et c'était un anglophone bilingue. C'est mon fils qui conduisait l'automobile et qui a donc répondu aux questions. Il s'est dit qu'il répondrait en français de façon à ce que cela aille plus vite parce que l'anglophone bilingue — un peu « arrondi dans les coins » — ne voudrait pas se compliquer la vie. Le conseil, naturellement, c'est peut-être de toujours s'adresser en français aux agents frontaliers dans des régions anglophones.

Je dois vous dire que j'ai écouté attentivement les revendications qu'a faites le député D'Amours et que j'ai senti sa passion. Je n'ai cependant pas beaucoup apprécié le ton hostile, mais s'il y a un fond de vérité dans la plainte dont il a parlé, cela représente un problème de comportement de la part d'au moins une de vos employées, et c'est assez grave. On est là pour aider les gens, pas pour leur nuire.

J'ai écouté attentivement les questions de Mme Guay qui ont été posées sans aucun mépris, sans aucune confrontation. Cependant, même si c'étaient des questions bien raisonnables, il n'y a pas eu de réponses.

Mme Camille Therriault-Power: Elle demandé des chiffres et des nombres.

M. Royal Galipeau: Oui, mais c'étaient des chiffres très simples que vous devriez connaître sur le bout de vos doigts pour l'administration de votre affaire.

Je vais poser ma question, maintenant.

Mme Camille Therriault-Power: Ce que je vais faire, monsieur Galipeau, c'est de les chercher pour être correcte. J'ai écrit au comité, et je vais fournir ces renseignements le plus tôt possible.

M. Royal Galipeau: Merci.

Ce qui m'intéresse, pour le bien de la cause d'aujourd'hui, serait de vous entendre nous décrire les plans d'apprentissage que les agents frontaliers utilisent pour développer leurs habiletés.

Merci, monsieur le président.

M. Pierre Paquet: Pardon, monsieur le député. Parlez-vous de plans d'apprentissage sur un sujet en particulier ou sur?...

M. Royal Galipeau: Ce que j'essaie de comprendre, c'est comment on peut éviter des problèmes d'attitude comme ça.

Il m'est déjà arrivé, à moi aussi, de demander de me faire servir dans ma langue à un agent frontalier qui a roulé les yeux et qui m'a fait sentir que j'étais un faiseur de troubles, tout simplement parce que je suis quelqu'un qui comprend ses droits et qui essaie de les affirmer, même d'une façon régulière, sans aucune hostilité.

Je pense toujours à mon ami, Michel Thibodeau, d'Orléans, qui a demandé un 7UP dans l'avion et qui a passé pour un faiseur de troubles parce qu'il l'avait demandé en français. Je sais que ce n'était pas vous qui étiez en cause, mais cela arrive souvent.

Comment on forme nos employés pour éviter ce genre de chose?

M. Pierre Paquet: Je vais vous parler de la théorie. Pour vous mettre en contexte, le Programme de formation des recrues pour les points d'entrée est divisé en deux parties principales. Il y a une formation à distance qui est offerte en ligne et qui s'étend sur quatre semaines à raison de 40 heures par semaine. Déjà là, on parle de la Loi sur les langues officielles. On introduit le concept de la langue et les valeurs qui sous-tendent la loi, soit le respect, l'équité, la diversité.

Lorsqu'ils quittent la formation en ligne et qu'ils se rendent au Centre d'apprentissage de l'ASFC à Rigaud, la question des langues officielles est traitée de façon horizontale, c'est-à-dire qu'au cours des différents modules, on encourage, ou on cherche à faire apprécier à nos agents la dualité linguistique. Il y a un module qui porte sur le traitement des voyageurs, sur la ligne d'inspection primaire, comme lorsque vous avez été questionné avec votre famille à Lansdowne. On parle de l'offre active. On demande de faire une offre active sans attendre s'il y a des indices ou si tout porte à croire que les personnes sont francophones. Il faut faire l'offre active et parler en français si on est bilingue. On présente des choses à faire et des choses à ne pas faire. Par exemple, il ne faut jamais dire: « *Sorry, I don't speak French.* » En théorie, ce sont des choses qui sont à proscrire complètement, qui sont bannies.

À Rigaud, on a des classes en français et en anglais. Il y a donc un esprit de collégialité qui se développe entre les classes francophones et anglophones. Les communautés s'apprécient l'une et l'autre pour ce qui est de la langue, de la culture, etc. Ce sont donc des moyens qu'on met en place pour sensibiliser nos agents et les entraîner à donner un bon service à la clientèle.

•(1020)

Le président: Merci beaucoup.

M. Royal Galipeau: Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Galipeau.

Nous allons maintenant passer à M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Je vais vous lire un article de Paul Gaboury, du journal *Le Droit*. Je ne sais pas si vous l'avez lu.

Un groupe de cinq voyageurs francophones de la région de la capitale nationale estime avoir été traité comme des citoyens de deuxième classe lorsqu'ils ont été accueillis par des douaniers de l'Agence des services frontaliers du Canada incapables de les servir dans leur langue maternelle à leur retour au pays. Pierre Lauzière de Gatineau est arrivé à l'aéroport d'Ottawa, le 1^{er} décembre dernier, après un séjour à Las Vegas avec son épouse et son fils, ainsi qu'un couple d'amis. Mais à leur grande surprise, aucun des douaniers présents aux trois postes d'accueil des services douaniers travaillant vers midi ce jour-là ne pouvait les servir en français.

« Les douaniers en poste étaient tous des unilingues anglophones. Pour ma part, on m'a demandé s'il y avait un problème à me servir en anglais. Nous avons répondu que ce n'était pas l'idéal, mais que nous n'étions pas intéressés à attendre pour le service » a raconté M. Lauzière.

Un autre membre du groupe s'est retrouvé devant le guichet au-dessus duquel il était pourtant bien écrit que les services bilingues étaient disponibles. Après avoir été accueilli par un préposé qui lui a souhaité la « Bienvenue au Canada », il a eu la surprise de constater que le préposé ne comprenait rien de ce qu'il disait en français. Il n'était certainement pas bilingue comme pouvait le laisser croire l'écriteau. Jugeant cette situation « absurde, irrespectueuse et méprisante », M. Lauzière a décidé de porter plainte au bureau du Commissariat aux langues officielles, où dit-il, celle-ci ne deviendra sans doute qu'une autre statistique. Il a aussi préféré ne pas en rester là. Et c'est pour cette raison qu'il a décidé de faire connaître sa mésaventure au public.

« Pourquoi les autres citoyens canadiens anglophones, qui étaient sur le même vol que nous, ont été reçus dans leur langue maternelle et pas nous. Je me suis senti comme un citoyen de deuxième classe. Pourquoi ce n'est pas naturel de nous recevoir dans notre langue maternelle. Il me semble que nous sommes un pays bilingue et en plus dans l'aéroport de notre capitale nationale. C'est une situation très gênante et très dégradante » souligne-t-il. « C'est extrêmement désagréable de rentrer au pays et de se faire recevoir de la sorte. Je me suis senti moins dépaycé lorsque je suis arrivé aux États-Unis. Nous avons été mieux traités en tant que touristes ».

Cet article date du 16 décembre 2008.

Je sais que vous avez un travail à faire, que vous représentez une agence, etc., mais tout n'est pas rose. Je comprends la théorie, mais dans la pratique, il y a des problèmes. Qu'il n'y ait qu'une plainte acheminée chez vous ou qu'il y en ait 10, ça ne change pas le fait qu'il y a des problèmes. Je me pose de sérieuses questions sur votre capacité, en tant qu'entité représentant le Canada, de faire en sorte qu'un étranger, un Québécois ou un Canadien arrivant à l'aérogare ou au poste frontalier se sente chez lui ou sente qu'il arrive dans un pays où le français a la même valeur que l'anglais.

Vous avez répondu à plusieurs questions un peu plus tôt, mais il y a des choses à faire, et j'espère que lorsque viendra le temps d'offrir vos cours, que ce soit à Rigaud ou ailleurs, vous n'annoncerez pas que « *This bilingual course will be given in English* », comme je l'ai entendu déjà.

•(1025)

Quand on doit faire appel à un médecin, on s'assure qu'il a la formation requise, mais ce n'est pas le cas quand il s'agit d'une personne chargée d'accueillir les gens arrivant de l'étranger ou d'une région du pays. Cette personne devrait pouvoir répondre aux voyageurs dans les deux langues ou savoir quoi faire si elle a de la difficulté à comprendre la langue utilisée par la personne qui s'adresse à elle. Même si vous me dites qu'il y a de bien belles choses, j'aimerais savoir si ces situations de dérapage pourront être évitées, si une amélioration est prévue.

Le président: Vous pourriez peut-être répondre assez brièvement. Le préambule de M. Nadeau était plutôt long. Il a utilisé tout le temps alloué. Nous arrivons maintenant à la fin des trois tours. Mme Glover aimerait peut-être intervenir.

Mme Camille Therriault-Power: J'aimerais simplement vous dire que je prends vos commentaires et vos inquiétudes très au sérieux. Je vais faire un suivi, en particulier sur l'aéroport d'Ottawa et sa gestion, pour tenter de voir ce qu'il en est du côté de la surveillance et des mesures de contrôle. Je veux m'assurer que la situation s'améliore. On fait beaucoup de formation et de promotion. Je ne suis pas venue ici pour présenter des excuses, mais je peux vous assurer qu'on va faire un suivi concernant les sujets qui vous préoccupent.

Le président: Merci, monsieur Nadeau et monsieur Godin.

Madame Glover.

Mme Shelly Glover: Merci, monsieur le président.

Bienvenue.

[Traduction]

Je vais parler en anglais pour célébrer le fait que nous avons deux langues officielles. J'ai d'abord une observation, puis une question.

Ce que je veux dire, c'est que je sais en quoi consistent les enquêtes et je sais que vous le savez également. Je comprends que dans un contexte comme celui-ci, alors que nous n'avons que cinq minutes, c'est très difficile de mener une enquête. Ce que j'observe aujourd'hui, c'est qu'il semble que certains de nos députés essaient de mener leurs propres enquêtes et ne vous laissent pas finir vos phrases. Alors j'espère que vous ne partirez pas en pensant que nous avons une vision d'ensemble de la situation, parce que ce n'est pas le cas — et les députés le comprennent également.

J'aimerais ajouter que j'ai beaucoup de respect pour le commissaire aux langues officielles. Je trouve étrange que les autres députés critiquent son enquête, parce qu'il est appuyé par une équipe d'enquêteurs. Il a pu entendre vos réponses et celles des autres témoins en cause. J'ai pleinement confiance en son équipe, et je suis sûre que l'enquête qu'elle a réalisée était approfondie et non pas interrompue toutes les deux secondes, comme c'est le cas de la discussion que nous avons aujourd'hui. J'espère que nous continuerons de respecter son autorité.

J'aimerais dire aussi que chaque fois qu'il y a une plainte au sujet des langues officielles, c'est vers le commissaire qu'il faut se tourner pour obtenir réparation. Je propose donc à M. D'Amours — et ce n'est pas la première fois que je le dis — de faire ce qu'il faut, c'est-à-dire de déposer une plainte, s'il considère qu'il y a lieu de le faire.

Je vis à Winnipeg. Puisque vous avez parlé de l'anecdote du massage... il y a plusieurs mois, je suis allé à l'aéroport et j'ai fait exprès de parler uniquement en français. On ne m'a jamais proposé de massage et il n'y a pas eu un moment où je n'ai pas reçu de service en français en 30 ou 60 secondes. Alors je demanderais à M.

D'Amours d'arrêter de se plaindre. Si vos préoccupations sont sérieuses, utilisez les mesures qui existent, les pouvoirs en place et cessez de les tourner en dérision.

C'étaient mes commentaires.

J'ai aussi une question. Nous avons reçu un document de l'administration de l'aéroport de Vancouver qui met en évidence les plans de l'AFSC pour fournir des services aux francophones. On parle notamment de formation périodique pour le personnel de première ligne, de cartes en format poche avec des traductions phonétiques, des tapis de souris avec des traductions phonétiques également, etc. Je pense que ce sont de très bonnes initiatives dont on n'a pas entendu parler. Peut-être que vous pourriez nous en dire plus.

J'aimerais aussi savoir pourquoi nous ne mettrions pas ces initiatives en oeuvre après les Olympiques et les Paralympiques. Je pense qu'elles seraient très utiles dans notre effort continu pour fournir des services en français.

•(1030)

Mme Camille Therriault-Power: Oui. Je pense que ces outils sont déjà utilisés. Nous intensifions la formation pour nous assurer de pouvoir offrir les services à davantage de voyageurs, comme ce sera le cas lors des Olympiques. C'est ce que nous faisons. Nos traductions de poche sont distribuées à tous les agents de première ligne du pays aujourd'hui.

Mme Shelly Glover: Aujourd'hui?

Mme Camille Therriault-Power: Oui, et les tapis de souris également.

En ce qui concerne la formation, la formation téléphonique continue de se dérouler. Nous avons des formateurs sur place à l'aéroport de Vancouver également, qui travaillent auprès du personnel de première ligne et qui sont là pour aider les employés qui sont déjà bilingues à conserver ses acquis ou à s'améliorer pour les Olympiques. Évidemment, les agents conserveront ces compétences après les Olympiques. Ce sera en quelque sorte l'héritage de cet événement.

Nous offrons également de la formation en ligne et nous en faisons la promotion auprès du personnel.

Je crois que ce sont les principales façons que nous examinons pour accroître la formation en ce moment.

Mme Shelly Glover: Allez-vous continuer ces efforts après les Olympiques, parce que je crois que ce serait très profitable?

Mme Camille Therriault-Power: Oui.

Mme Shelly Glover: C'est formidable. Merci.

Le président: Merci.

M. Godin, puis M. D'Amours, je crois, veulent ajouter quelque chose.

[Français]

M. Yvon Godin: Monsieur le président, ça m'inquiète, quand le gouvernement officiel commence à donner du crédit au commissaire aux langues officielles. Je ne dis pas qu'il ne fait pas du bon travail, mais il semble que tous les rapports sont bons et beaux, alors que les gens qui arrivent à l'aéroport ne peuvent même pas se faire servir dans leur langue. Puis l'autre dame prend son temps pour féliciter le travail qui est fait. Quoi qu'il en soit, les gens pourront juger par eux-mêmes.

Concernant le processus de vérification, avez-vous un programme permettant de savoir quel service recevrait un voyageur ordinaire, non connu par les agences, ou vous fiez-vous seulement aux plaintes? Vérifiez-vous les postes vous-mêmes?

Mme Camille Therriault-Power: Il y a un élément d'autoévaluation, et le commissaire visite nos postes d'entrée de façon assez régulière.

M. Yvon Godin: Quel commissaire?

Mme Camille Therriault-Power: Le commissaire aux langues officielles. M. Fraser et ses employés visitent nos sites et cherchent les services bilingues. Une évaluation est faite en ce qui a trait à nos obligations.

M. Yvon Godin: On devrait lui demander de nous faire rapport sur les résultats.

Vous avez dit que ça prenait 40 heures pour apprendre une autre langue. C'est du moins ce que j'ai cru comprendre. Pouvez-vous donner plus d'explications? J'habitais en Ontario à l'âge de 16 ans et je vous garantis qu'à 20 ans, je ne parlais pas beaucoup l'anglais. Je ne le parle peut-être pas mieux aujourd'hui.

M. Pierre Paquet: Merci pour la question. Je dois préciser que la première composante du Programme de formation des recrues est une formation dispensée à distance. La formation est d'une durée de 40 heures et est répartie sur une période de quatre semaines. Une partie de cette formation vise à parler aux recrues de la Loi sur les langues officielles et de questions comme l'examen primaire et le service à la clientèle. Il ne s'agit pas d'une formation linguistique de 40 heures; une petite partie de ce temps est consacrée à la Loi sur les langues officielles.

M. Yvon Godin: Madame Therriault-Power, soit dit en passant, Power est un beau nom car ma mère est une Power — elle vient d'Irlande.

• (1035)

Mme Camille Therriault-Power: Ça fait partie de la mafia franco-irlandaise du Québec.

M. Yvon Godin: Elle est en Acadie aussi.

Vous avez dit que le budget de la formation posait problème. Est-ce que le gouvernement fédéral n'investit pas suffisamment d'argent dans l'agence pour qu'elle donne de la formation? Vous avez vraiment dit qu'il manquait d'argent. Il faudrait regarder les « bleus », mais je suis certain que vous avez fait ce commentaire.

Mme Camille Therriault-Power: Oui.

M. Yvon Godin: N'essayez pas de vous en sortir, vous l'avez dit.

Mme Camille Therriault-Power: De nombreuses pressions financières sont exercées sur l'agence. Certaines découlent d'une convention collective qui a été négociée l'année passée et de l'augmentation de notre budget salarial. Cela ne veut pas dire pour autant qu'on ne doit pas respecter nos obligations législatives.

M. Yvon Godin: Ça ne veut pas dire qu'à cause de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement ne peut pas investir davantage, surtout dans les langues officielles. En vertu de l'article 43, il est responsable de faire la promotion des deux langues au pays. Ça peut être distinct de votre budget d'exploitation. Vous manquez d'argent pour faire ce que vous aimeriez vraiment faire.

Mme Camille Therriault-Power: Il est toujours mieux de disposer de plus de ressources pour notre programme des langues officielles.

M. Yvon Godin: Est-ce qu'il en manque?

Mme Camille Therriault-Power: On pourrait toujours en avoir plus.

M. Yvon Godin: Pourriez-vous faire mieux, si on vous donnait de l'argent pour promouvoir le bilinguisme?

Mme Camille Therriault-Power: Oui.

M. Yvon Godin: Merci.

Le président: Merci, M. Godin.

Finalement, on va poursuivre avec un véritable quatrième tour de table.

Monsieur D'Amours.

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

Ce sera probablement bref. Je ne reviendrai pas sur le sujet que j'ai abordé dans le cadre des trois premiers tours de table.

Mme Glover n'aime peut-être pas les commentaires que je peux livrer, mais parfois, dans la vie, il faut être capable de répéter certaines choses pour qu'elles s'améliorent. Si on ne le dit qu'une fois et qu'il n'y ait pas d'oreille attentive, il faut peut-être le dire deux, trois ou vingt fois.

Par ailleurs, une enquête du commissaire aux langues officielles, c'est une chose, mais il faut aussi trouver les moyens pour que cela résonne, que d'autres l'entendent et se disent qu'il faut qu'ils parlent, eux aussi, qu'ils disent ce qui se passe.

On dit que j'essaie de faire une enquête, monsieur le président. Je suis désolé d'entendre des commentaires semblables parce que lorsque des citoyens nous soumettent des dossiers qui sont importants pour nous, c'est aussi notre responsabilité en tant que parlementaires de pouvoir les défendre et de les faire valoir. Si on ne peut pas les faire valoir, à quoi sert d'avoir des parlementaires? Il n'y aurait aucune raison.

On étudie des dossiers qui sont importants. Le fait de reprendre le même sujet deux ou trois fois ne rend pas mes interventions déplacées. C'était un dernier commentaire, monsieur le président.

Le président: Merci, M. D'Amours.

Je pense que M. Nadeau aimerait aussi faire un commentaire.

M. Richard Nadeau: J'ai une question. Je ne sais pas si vous êtes habilité à y répondre, mais je vais la poser quand même.

Ne serait-il pas plus facile pour l'agence d'établir que le bilinguisme, français-anglais, est une condition requise dans le recrutement de son personnel?

Mme Camille Therriault-Power: Pour ce qui est des régions bilingues où l'on offre un service bilingue, c'est certain que c'est notre objectif, et c'est ce qu'on essaie de faire. Si jamais il y a un manque de disponibilité de gens bilingues sur le marché du travail, on embauche des personnes unilingues, de façon non impérative, et on forme ces gens sur une période de deux ans, si c'est un poste bilingue.

Cependant, il est certain qu'au départ, notre objectif est d'embaucher des personnes bilingues de façon à ne pas être obligés de dépenser des fonds pour les former. Ces personnes sont bilingues dès qu'elles entreprennent leurs fonctions. C'est notre objectif et notre désir d'en arriver à cela.

Le président: Avant de remercier les témoins, je vais donner le mot de la fin à notre analyste, qui est plus neutre.

• (1040)

M. Jean-Rodrigue Paré (attaché de recherche auprès du comité): J'aimerais clarifier quelques aspects, étant donné que le commissaire se présente jeudi.

C'est le Règlement sur les langues officielles qui précise les obligations quant aux services aux voyageurs, ce qui inclut les aéroports, les gares, etc.

En ce qui concerne les grands aéroports, si on additionne le nombre de passagers à l'arrivée et au départ et que cela donne 1 million de personnes ou plus, le service doit être bilingue. En ce qui a trait aux plus petits aéroports, il faut évaluer si la demande atteint 5 p. 100 du service dans la deuxième langue.

Quant aux postes frontaliers, cela dépend. Au Nouveau-Brunswick, au Québec ou en Ontario, c'est la demande aux postes qui le détermine. Si la demande atteint 5 p. 100 ou plus aux postes frontaliers, les services doivent être bilingues.

Donc, les critères sont assez faciles à identifier. Dans les aéroports, le service est bilingue lorsqu'il y a 1 million de voyageurs ou plus tandis que pour le reste, il faut que la demande soit de 5 p. 100 à l'endroit où les voyageurs se présentent.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Paré.

Il me reste à remercier M. Paquet et Mme Therriault-Power. Merci d'être venus rencontrer le comité. Merci des efforts que vous faites sur le plan de la dualité linguistique, en particulier en ce qui concerne les Olympiques de Vancouver.

Merci à tous.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

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

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

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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