

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, February 2, 2026

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m. [ET] to examine and report on such issues as may arise from time to time relating to official languages generally; and, in camera, for the consideration of a draft agenda (future business).

Senator Allister W. Surette (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Good morning and welcome to the Standing Senate Committee on Official Languages.

Before we begin, I would ask you all to consult the cards on the tables in the committee room for guidelines to prevent audio feedback incidents.

My name is Allister Surette, senator from Nova Scotia and chair of the Standing Senate Committee on Official Languages. I would ask my colleagues to introduce themselves.

Senator Gerba: Amina Gerba from Quebec.

Senator Cormier: Good evening and welcome. René Cormier from New Brunswick.

Senator Moncion: Lucie Moncion from Ontario.

[*English*]

Senator Patterson: Rebecca Patterson, senator from Ontario.

[*Translation*]

The Chair: I would like to welcome everyone with us this evening, as well as those watching us online at sencanada.ca.

Today, pursuant to the general order of reference received from the Senate on September 25, we are studying the proposed regulations on administrative monetary penalties.

To that end, we welcome, from the Office of the Commissioner of Official Languages, Pierre Leduc, Assistant Commissioner, Strategic Orientation and External Relations; Patrick Wolfe, Assistant Commissioner, Compliance and Enforcement; and Pascale Giguère, General Counsel.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 2 février 2026

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures (HE), pour examiner, afin d'en faire rapport, les questions qui pourraient survenir occasionnellement concernant les langues officielles en général; et à huis clos, pour l'étude d'un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

Le sénateur Allister W. Surette (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Bonjour et bienvenue au Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Avant de commencer, je vous invite à prendre connaissance des cartes placées sur les tables dans la salle de comité afin de connaître les lignes directrices visant à prévenir les incidents liés aux retours de son.

Je m'appelle Allister Surette, sénateur de la Nouvelle-Écosse et président du Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je demanderais à mes collègues de se présenter.

La sénatrice Gerba : Amina Gerba, du Québec.

Le sénateur Cormier : Bonjour et bienvenue. René Cormier, du Nouveau-Brunswick.

La sénatrice Moncion : Lucie Moncion, de l'Ontario.

[*Traduction*]

La sénatrice Patterson : Rebecca Patterson, sénatrice de l'Ontario.

[*Français*]

Le président : Je souhaite la bienvenue à ceux qui sont parmi nous ce soir ainsi qu'à ceux qui nous écoutent sur le Web sur le site sencanada.ca.

Aujourd'hui, en vertu de l'ordre de renvoi général qui nous a été confié par le Sénat le 25 septembre dernier, nous étudions le projet de règlement sur les sanctions administratives pécuniaires.

À cet effet, nous accueillons Pierre Leduc, commissaire adjoint, Orientation stratégique et relations externes, Patrick Wolfe, commissaire adjoint, Conformité et application de la loi, et Me Pascale Giguère, avocate générale, Commissariat aux langues officielles.

Thank you for accepting our invitation. We are ready to hear your opening remarks of five minutes, which will be followed by a question period with senators.

Mr. Leduc, I understand that you will speak first, followed by Mr. Wolfe. The floor is yours.

Pierre Leduc, Assistant Commissioner, Strategic Orientation and External Relations, Office of the Commissioner of Official Languages: Good evening, Mr. Chair and honourable members of the committee.

We would like to begin by acknowledging that the land on which we're gathered is part of the unceded traditional territory of the Algonquin Anishinaabe people, an Indigenous people of the Ottawa Valley.

We're pleased to be here today to discuss the proposed official languages administrative monetary penalty regulations that were tabled in Parliament in November 2025.

The Office of the Commissioner of Official Languages has been eagerly awaiting this tabling, which brings us one step closer to the coming into force of this power provided for in the modernized Official Languages Act. This power will help us ensure that federal institutions operating in the transportation sector and serving the travelling public comply with their obligations under Part IV of the act.

As you know, this part concerns communications with and services to the public.

[English]

As you may have read in Commissioner Thériault's position paper, published last December before the end of his mandate, our team conducted an in-depth analysis of the proposed regulations. This analysis was essential in order to fully understand the impact of the regulations and the impact they could have on official language minority communities, on Canadians and on the actual Office of the Commissioner of Official Languages' activities. We established that many of the items we recommended in pre-consultations were integrated into the proposed regulations, including specific details on a proposed process of services notices of violation, the payment of administrative monetary penalties and the decennial review of the regulations. We also recognize that the maximum amount that can be imposed for certain penalties has been doubled to \$50,000. We're confident that this new maximum for a specific violation will help increase compliance with Part IV of the Official Languages Act.

Merci d'avoir accepté notre invitation. Nous sommes prêts à entendre vos remarques préliminaires d'une durée de cinq minutes, qui seront suivies d'une période de questions de la part des sénateurs et sénatrices.

Monsieur Leduc, je crois comprendre que vous prendrez la parole en premier et que vous serez suivi par M. Wolfe. La parole est à vous.

Pierre Leduc, commissaire adjoint, Orientation stratégique et relations externes, Commissariat aux langues officielles : Monsieur le président, honorables membres du comité, bonjour.

Tout d'abord, nous tenons à reconnaître que les terres sur lesquelles nous sommes réunis font partie du territoire traditionnel non cédé du peuple algonquin anishinabe, un peuple autochtone de la vallée de l'Outaouais.

Nous sommes heureux d'être parmi vous aujourd'hui pour parler du projet de règlement sur les sanctions administratives pécuniaires qui a été déposé au Parlement en novembre 2025.

Le Commissariat aux langues officielles attendait cette étape avec impatience, car elle nous rapproche un peu plus de l'entrée en vigueur de ce pouvoir prévu par la Loi sur les langues officielles modernisée. Celui-ci nous aidera à veiller à ce que les institutions fédérales qui exercent leurs activités dans le secteur des transports et qui servent le public voyageur respectent leurs obligations au titre de la partie IV de la loi.

Comme vous le savez, cette partie concerne les communications avec le public et la prestation des services.

[Traduction]

Comme vous l'avez peut-être lu dans l'exposé de position du commissaire Thériault, publié en décembre dernier avant la fin de son mandat, notre équipe a fait une analyse approfondie du projet de règlement. Cette analyse était essentielle afin de bien comprendre la portée que pourrait avoir ce projet de règlement sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire, sur la population canadienne et sur les activités du Commissariat aux langues officielles. Nous avons établi que bon nombre des éléments que nous avons recommandés dans le cadre des consultations préalables ont été intégrés dans le règlement proposé, notamment des détails précis sur le processus proposé de signification du procès-verbal, le paiement des sanctions administratives pécuniaires et l'examen décennal du règlement. Nous reconnaissons également que le montant maximal pouvant être imposé pour certaines sanctions a été doublé pour atteindre 50 000 \$. Nous avons confiance que ce nouveau plafond applicable à une violation déterminée favorisera le respect de la partie IV de la Loi sur les langues officielles.

[Translation]

Patrick Wolfe, Assistant Commissioner, Compliance and Enforcement, Office of the Commissioner of Official Languages: It's important to reiterate that a graduated approach will be used in exercising the commissioner's powers. Administrative monetary penalties should not be seen as a financial lever, but rather as one tool among many to encourage compliance.

The commissioner's position paper also notes that we are reasonably satisfied that nearly all of Part IV of the act is reflected in the three types of violations that have been defined in the proposed regulations. However, we remain concerned regarding the exclusion of port authorities from the list of institutions subject to the regulations. The number of admissible complaints filed with the Office of the Commissioner against port authorities demonstrates the importance of including them. All institutions that meet the criteria for the administrative monetary penalties regime should be subject to the same mechanisms.

[English]

Regarding the Canadian Air Transport Security Authority, we're aware that the government decided to exclude it from the regulation because it's an institution strictly funded through public funds. That said, we've received numerous complaints from the travelling public regarding this federal institution that seems to meet the application criteria for the administrative monetary penalties. Additional tools would be welcome to ensure its compliance with its language obligation given its key role in the provision of air travel services and experiences for the public.

Pascale Giguère, General Counsel, Office of the Commissioner of Official Languages: Our position paper also raises concern about certain elements of the proposed regulations that will complicate our internal process. For example, before being able to impose an administrative monetary penalty, we will have to follow a process that we consider to be very time-consuming, largely because of the addition of several criteria that must be considered and because of the requirement to justify our reasoning and methodology for each proposed criterion.

[Translation]

Our analysis established that the requirements imposed by the regulations and the act far exceed those of other administrative monetary penalty policies.

When we look at other policies — whether it be the Canada Elections Act, the Broadcasting Act, or the Telecommunications

[Français]

Patrick Wolfe, commissaire adjoint, Conformité et application de la loi, Commissariat aux langues officielles : Il est important de réitérer qu'une approche graduelle sera utilisée pour l'application des pouvoirs du commissaire. De plus, les sanctions administratives pécuniaires ne doivent pas être considérées comme un levier financier, mais plutôt comme un outil parmi d'autres pour favoriser la conformité.

En outre, le document de positionnement du commissaire souligne que nous sommes raisonnablement satisfaits que la quasi-totalité de la partie IV de la loi soit reflétée dans les trois types de catégories de violation établis dans le projet de règlement. Nous sommes toutefois perplexes en ce qui a trait à l'exclusion des autorités portuaires de la liste des institutions assujetties. Le nombre de plaintes recevables déposées au commissariat à leur égard en montre pourtant la pertinence. Toutes les institutions qui satisfont aux critères du régime de sanctions administratives pécuniaires devraient être assujetties aux mêmes mécanismes.

[Traduction]

En ce qui concerne l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, nous sommes conscients que le gouvernement a décidé de l'exclure du régime parce qu'il s'agit d'une institution financée exclusivement par des fonds publics. Cela dit, nous avons reçu de nombreuses plaintes de la part du public voyageur concernant cette institution fédérale qui semble répondre aux critères d'application des sanctions administratives pécuniaires. Des outils supplémentaires seraient les bienvenus pour garantir le respect de ses obligations linguistiques, compte tenu de son rôle essentiel dans la prestation de services de transport aérien et d'expérience auprès du public.

Pascale Giguère, avocate générale, Commissariat aux langues officielles : Notre exposé de position soulève aussi des préoccupations concernant certains éléments établis par ce projet de règlement qui alourdiraient notre processus interne. Par exemple, avant d'imposer une sanction administrative pécuniaire, nous devons suivre un processus qui nous apparaît long et laborieux, notamment en raison de l'ajout de plusieurs critères à prendre en considération et de l'obligation de justifier notre raisonnement et notre méthodologie pour chaque critère proposé.

[Français]

Selon notre analyse, les exigences imposées par le règlement et par la loi sont nettement supérieures à d'autres régimes de sanctions administratives pécuniaires.

Lorsque nous examinons ces autres régimes, qu'il s'agisse par exemple de la Loi électorale du Canada, de la Loi sur la

Act — we notice that the vast majority of them don't have regulations.

Furthermore, those that do include regulations don't include requirements for the notice of violation other than what is already set out in the enabling legislation. In fact, most policies give discretion to the issuer of the administrative monetary penalty, and no policy requires substantive justification of the methodology used to determine the amount.

Although several policies include a list of criteria to be considered, these are left to the discretion of the decision-maker and do not require additional justification.

[English]

A mechanism that is more flexible and less complicated, similar to other existing administrative monetary penalty systems within the federal government, would enable the Office of the Commissioner of Official Languages to be more efficient and effective. Expectations are high for the modernized federal language policy. We, therefore, invite the federal government to take into account the considerations presented in our position paper so that the regulations have the potential to fully meet the objectives of the modernized act.

In order for administrative monetary penalties to achieve the desired compliance results, the regulations must ensure that we can make optimal use of them and not limit the number of federal institutions subject to them.

We hope that you will keep these considerations in mind as you conduct your in-depth review of the proposed regulations. Thank you for your attention and we are now ready to answer your questions, which, of course, you can ask in the language of your choice.

[Translation]

The Chair: Thank you very much. We will now move on to questions. As I said earlier, let's try to keep the question and the answer within the five minutes. We can have a second round of questions if necessary.

Senator Cormier: Thank you for your presentation, which brings a number of questions to mind. If I understand correctly, the commissioner expressed concerns about how numerous and cumbersome the criteria are. What can you tell us about that?

Do you think reducing the number of criteria would reduce the likelihood of challenges related to the criteria? Do you have any suggestions in that regard? Do you think there could be challenges if you forget to meet one of the criteria?

radiodiffusion ou encore de la Loi sur les télécommunications, nous constatons que la grande majorité d'entre eux n'ont pas de règlement.

De plus, ceux qui en ont ne prévoient aucune autre obligation relative au procès-verbal que celle qui est déjà précisée dans la loi habilitante. De fait, la plupart des régimes accordent une certaine latitude à l'émetteur de la sanction administrative pécuniaire et aucun régime n'exige de justification substantielle de la méthodologie utilisée pour déterminer le montant.

Bien que plusieurs régimes incluent une liste de critères à prendre en considération, ceux-ci sont laissés à la discrétion du décideur et ne requièrent pas de justification supplémentaire.

[Traduction]

Un mécanisme plus flexible et moins compliqué, à l'instar de la plupart des autres régimes de sanctions pécuniaires existants au sein du gouvernement fédéral, permettrait au Commissariat aux langues officielles d'être plus efficace. Les attentes à l'égard de la politique linguistique fédérale modernisée sont élevées. Nous invitons donc le gouvernement fédéral à tenir compte des considérations présentées dans notre exposé de position pour que le règlement ait le potentiel de répondre pleinement aux objectifs de la loi modernisée.

Pour que les sanctions administratives pécuniaires produisent les résultats escomptés en matière de conformité, le règlement doit garantir que nous puissions l'utiliser de façon optimale et ne pas limiter le nombre d'institutions fédérales qui y sont assujetties.

Nous espérons donc que vous garderez ces considérations à l'esprit dans le cadre de votre examen approfondi du projet de règlement. Nous vous remercions de votre attention et nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions, que vous pouvez évidemment poser dans la langue de votre choix.

[Français]

Le président : Merci beaucoup. Nous passons maintenant à la période des questions. Comme je l'ai indiqué précédemment, essayons de garder la question et la réponse à l'intérieur des cinq minutes prévues. Nous pourrions tenir une deuxième ronde de questions si c'est nécessaire.

Le sénateur Cormier : Merci à vous pour votre présentation. En fait, il y a plusieurs questions qui me viennent à l'esprit après vos présentations. En ce qui concerne la liste des critères, si je ne me trompe pas, le commissaire a émis des réserves quant au nombre de critères et à leur lourdeur. Que pouvez-vous nous dire par rapport à cela?

Quant aux possibilités de contestations liées aux critères, par exemple, est-ce qu'il faudrait diminuer le nombre de critères, à votre avis? Avez-vous des suggestions à faire sur ce plan?

Mr. Wolfe: Thank you for the question. I think the commissioner's position was specific to certain criteria in the regulations, not necessarily to the number of criteria.

Obviously, some of the criteria were self-evident, but there were a few that were not in some other policies.

I am trying to find the criteria in sections C and D of the regulations. They seemed to exceed what this type of regime usually requires.

Senator Cormier: The second part of my question concerns the possibility of a challenge to the notice of violation you would issue. What can you tell us about that?

Ms. Giguère: Yes, recourse is provided for. Once a notice of violation is issued for an administrative monetary penalty, the alleged violator can challenge both the issuance and the amount of the administrative monetary penalty.

What we mean by administrative burden is the justifications that must be included in the notice of violation. The act already sets out criteria. The regulations add criteria and specify that each of these criteria must be substantively justified in the notice of violation. It does become time-consuming and expensive to justify every single criterion. It also creates additional grounds upon which the administrative monetary penalty may be challenged, either because the justification is not sufficient or because the necessary threshold is not met.

Senator Cormier: In other words, if there were fewer criteria, that would reduce the administrative burden and prevent what you just described to a certain extent?

Ms. Giguère: Yes, exactly.

Senator Cormier: Thank you.

During their appearance before the House of Commons Standing Committee on Official Languages, officials from Canadian Heritage stated the following:

The Canadian Air Transport Security Authority, or CATSA, is not subject to administrative monetary penalties because it is a Crown corporation funded entirely by parliamentary appropriations.

Jugez-vous qu'il pourrait y avoir des contestations en raison du fait que vous oubliez de répondre à l'un des critères?

M. Wolfe : Merci pour la question. Je pense que la position du commissaire était spécifique à certains critères dans le règlement, pas nécessairement au nombre de critères.

Évidemment, certains critères allaient de soi. Cependant, il y en avait quelques-uns qu'on ne retrouvait pas dans certains autres régimes.

J'essaie de retrouver les critères dans les sections C et D du règlement. Ils semblaient aller plus loin que l'exige ce genre de régime habituellement.

Le sénateur Cormier : Le deuxième élément de ma question touche la possibilité de contestation par rapport au procès-verbal que vous produiriez. Que pouvez-vous nous dire par rapport à cela?

Me Giguère : Il est certain qu'un droit de recours est prévu. Une fois qu'on fait un procès-verbal pour une sanction administrative pécuniaire, le présumé auteur de la violation peut contester à la fois l'émission et le montant de la sanction administrative pécuniaire.

Quand on parle de lourdeur administrative, elle est liée aux justifications qui doivent être incluses dans le procès-verbal. La loi prévoit déjà des critères. Le règlement ajoute des critères et précise que chacun de ces critères doit être justifié de façon substantielle dans le procès-verbal. Cela devient effectivement long et onéreux de justifier chacun de ces critères. Cela donne une occasion supplémentaire d'argumentation lorsque la sanction administrative pécuniaire est contestée, que ce soit parce que la justification n'est pas suffisante ou parce que l'on ne respecte pas le seuil nécessaire.

Le sénateur Cormier : C'est-à-dire que s'il y avait moins de critères, cela pourrait éliminer une certaine lourdeur et cela éviterait ce que vous venez de décrire jusqu'à un certain point?

Me Giguère : Oui, tout à fait.

Le sénateur Cormier : Je vous remercie.

Lors de leur comparution devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, les fonctionnaires de Patrimoine canadien ont affirmé ceci :

L'Administration canadienne de la Sûreté du transport aérien, ou ACSTA, n'est pas visée par les sanctions administratives pécuniaires, parce que c'est une société d'État entièrement financée par des crédits parlementaires. [...]

We decided that transferring money from Treasury Board to the Receiver General would not have the desired effect on a government department because we would simply be moving money around.

What do you think of the government's explanation for why that Crown corporation is excluded? For example, if the administrative monetary penalty amounts were put into a fund to support projects that support Canada's two linguistic communities, do you think that would have the desired deterrent effect? I think that's what the commissioner was suggesting. Since this is not federal money that would stay in federal revenue, it would have to be put into a fund. Would that have some deterrent effect?

Mr. Wolfe: With all due respect to our colleagues' position, it could certainly act as a deterrent. We each have our own budgets. When a commissioner issues an administrative monetary penalty, we have to explain it to our superiors. Whether it comes out of the president's pocket or the taxpayer's pocket, I understand that the money gets moved around. The goal is not to make money; it's to ensure that institutions understand and respect their obligations. If a decision were made to remove or exclude certain institutions, that could send the message that they do not need to respect those obligations as fully or that the consequences are not the same. I'm not sure we see this the same way.

To answer your question, the Office of the Commissioner of Official Languages believes that, if it were possible to issue administrative monetary penalties to some of these institutions, the behaviour of the institutions being investigated could be adjusted to ensure that obligations are indeed taken into account.

Ms. Giguère: I would like to add that it would not be the first regime empowered to issue administrative monetary penalties against a publicly funded institution. In his 2019 position paper, which I'm sure you've consulted, Commissioner Thériault gave examples of other existing regimes. For example, the act makes it possible to impose administrative monetary penalties on federal government institutions with respect to environmental matters. Those institutions are, of course, publicly funded.

All federal institutions identified in Schedules I to V of the Financial Administration Act are subject to the administrative monetary penalties regime of the new accessibility commissioner. That includes all federal departments and agencies. The same goes for pay equity. The Pay Equity Act also gives the commissioner the ability to impose administrative monetary penalties on federal institutions.

Nous nous sommes dit que le fait de faire passer de l'argent du Conseil du Trésor au receveur général n'aura pas l'effet voulu sur un service d'État parce qu'on ne fait que changer l'argent de place.

Que pensez-vous des explications fournies par le gouvernement au sujet de l'exclusion de cette société d'État? Par exemple, si les montants de sanctions administratives pécuniaires étaient plutôt versés à un fonds servant à appuyer des projets qui favorisent les deux collectivités linguistiques du Canada, pensez-vous que cela aurait l'effet dissuasif voulu? Je crois que le commissaire suggérerait cela. Puisque ce n'est pas de l'argent fédéral qui resterait au fédéral, il faudrait que cela soit mis dans un fonds. Cela aurait-il un certain pouvoir dissuasif?

M. Wolfe : En tout respect pour la position de nos collègues, cela pourrait certainement avoir un pouvoir dissuasif. Nous avons quand même chacun nos budgets. Lorsqu'un commissaire émet une sanction administrative pécuniaire, nous devons l'expliquer à nos supérieurs. Que cela provienne de la poche du président ou de celle du contribuable, je comprends que l'argent tourne. Le but n'est pas de gagner de l'argent, mais de s'assurer que les institutions comprennent et respectent leurs obligations. Dans un cas où l'on décide d'enlever ou d'exclure certaines institutions, on pourrait envoyer un message indiquant qu'elles n'ont pas besoin de les respecter autant ou que les conséquences ne sont pas les mêmes. Je ne suis pas certain que l'on voit les choses du même œil.

Pour répondre à votre question, le Commissariat aux langues officielles croit que s'il y avait une possibilité d'émettre des sanctions administratives pécuniaires envers certaines de ces institutions, le comportement des institutions sur lesquelles on fait enquête pourrait s'ajuster pour que les obligations soient bel et bien prises en compte.

Me Giguère : J'aimerais ajouter que cela ne serait pas une première pour un régime de pouvoir émettre des sanctions administratives pécuniaires contre une institution financée par des fonds publics. Dans son document de positionnement de 2019 que vous avez sûrement consulté, le commissaire Thériault donnait des exemples d'autres régimes qui existent. Par exemple, en matière d'environnement, la loi permet de donner des sanctions administratives pécuniaires à des institutions fédérales du gouvernement. Ces institutions sont évidemment financées par les fonds publics.

Toutes les institutions fédérales identifiées aux annexes I à V de la Loi sur la gestion des finances publiques sont sujettes au régime de sanctions administratives pécuniaires du nouveau commissaire à l'accessibilité. Cela comprend tous les ministères et organismes fédéraux. Il en va de même pour l'équité salariale. La Loi sur l'équité salariale donne également au commissaire la possibilité d'imposer des sanctions administratives pécuniaires à des institutions fédérales.

There's nothing novel about allowing the Commissioner of Official Languages to impose administrative monetary penalties on publicly funded institutions.

The Chair: That's good. Thank you.

[English]

Senator Patterson: I'm going to follow up on Senator Cormier's question, and this is more clarification for me.

I noted your point that in other regulation and areas, the criteria is not as strict. From a clarification perspective, is it because that legislation needs updating? I'm wondering if there are other areas that require work in order to ensure that official languages are properly used, because I think your point is very good; there's a discrepancy and official languages seems to have quite a burden on establishing the criteria. I'd like to hear your thoughts on that.

Following on to that, we know that the amounts of the penalty have now risen, and of course, in a democracy, you have a right to contest something that's being imposed on you. Do you think that's where some of the criteria come from?

I agree there's efficiency and effectiveness in trying to ensure there is compliance with official languages, but the other side is, what about the justice? I'm not saying that's not the case, but I'm wondering what your thoughts are in terms of stricter criteria, more explicit, which is a burden. But what is the reason for that? Is it to ensure that higher penalties give those that are responsible for this more chance to — I'm going to say — explain themselves? I don't like to use that terminology. I'd like your perspective on those two areas.

Mr. Leduc: Thank you for excellent question.

The reason for the additional requirements is not clear to us. It has not been fully explained to us why there's a divergence in the approach. In fact, our analysis is not just of one piece of legislation; I could understand if it was just one piece of legislation that needed to be modernized because it hasn't been reviewed in decades or longer. It's not just one piece of legislation. We've looked at 15 pieces of legislation where, of course, these requirements don't exist.

Ms. Giguère: I can generally say that in the 15 regimes we've looked at, they are all very similar. There are some differences, of course, but they are relatively minor differences. Most of them require very simple information, like the name of the entity that is being given an AMP.

Some of them require the date of the alleged facts; some of them require legislative dispositions; and some of them require a brief summary of the relevant facts, but that's pretty much the extent of the information that needs to be included.

Cela n'aurait pas été une nouveauté de permettre au commissaire aux langues officielles d'imposer des sanctions administratives pécuniaires à des institutions financées par des fonds publics.

Le président : C'est bien. Je vous remercie.

[Traduction]

La sénatrice Patterson : J'aimerais faire suite à la question du sénateur Cormier, afin d'obtenir plus de précisions.

Vous avez dit que dans d'autres règlements et domaines, les critères n'étaient pas aussi stricts. Est-ce parce que la loi doit être mise à jour? Je me demande s'il y a d'autres domaines où il y a du travail à faire pour s'assurer que les langues officielles sont bien utilisées, parce que je pense que votre point est très bon; il y a une discordance et le fardeau associé aux langues officielles semble être assez lourd en ce qui a trait à l'établissement des critères. J'aimerais vous entendre à ce sujet.

Dans le même ordre d'idées, nous savons que les montants des sanctions ont augmenté. Bien sûr, dans une démocratie, nous avons le droit de contester une chose qui nous est imposée. Pensez-vous que c'est de là que viennent certains des critères?

Je conviens que le respect des langues officielles est une question d'efficience et d'efficacité, mais qu'en est-il de la justice? Je ne dis pas que ce n'est pas le cas, mais je me demande ce que vous pensez des critères plus stricts, plus explicites, qui constituent un fardeau. Mais quelle en est la raison? Est-ce pour faire en sorte que des sanctions plus élevées donnent aux responsables plus de chances de s'expliquer, si je puis dire? Je n'aime pas utiliser cette terminologie. J'aimerais connaître votre point de vue sur ces deux aspects.

M. Leduc : Je vous remercie pour cette excellente question.

La raison derrière ces exigences supplémentaires n'est pas claire pour nous. On ne nous a pas expliqué en détail pourquoi il y a une divergence dans l'approche. En fait, notre analyse ne porte pas seulement sur une mesure législative; je pourrais comprendre si une seule loi devait être modernisée parce qu'elle n'a pas été révisée depuis des décennies ou plus. Il ne s'agit pas d'une seule mesure législative. Nous avons examiné 15 lois qui ne prévoient pas de telles exigences.

Me Giguère : Je peux dire de façon générale que les 15 régimes que nous avons examinés sont tous très semblables. Il y a quelques différences, bien sûr, mais elles sont relativement mineures. La plupart d'entre eux exigent des renseignements très simples, comme le nom de l'entité à qui l'on impose une sanction administrative pécuniaire.

Certains exigent la date des faits allégués; d'autres exigent des dispositions législatives; d'autres encore exigent un bref résumé des faits pertinents, mais c'est à peu près tout ce qui doit être inclus.

The other information that is included in all the regimes — including ours, so that's very standard — is a summary of the rights of the people that receive an AMP, which is the right to contest the AMP, and the fact that if it's not contested, it is deemed to be; it's considered to be an admission included in all the regimes, including ours, but in other regimes there are very basic facts.

Our regime, if you have looked into it, requires quite a bit more information. The methodology used to calculate the amount is not something that is included in any of the other regimes we looked at, and all of the evidence that we looked at is not something that is standard practice. And to your second question, all these other regimes have gone through the test of time. I'm sure they've been contested, and I don't think that including more information will reduce the risk of contestation, so I think, on the contrary, as Senator Cormier pointed out, the more information that is to be provided, the more there is a risk of that information then being used to contest the Administrative Monetary Penalties, or AMP.

Mr. Wolfe: If I could add, in terms of the amount that was increased from 25 to 50, we understand that, but when we compare the other regimes, some of them go over an order of a million, millions. We're very small in terms of numbers when you compare with other SAP regimes. So if we are going to compare, it's something to keep in mind as well.

Senator Patterson: Your recommendation is that it is harmonized with other like legislation to be fair and equitable, efficient and effective in order to ensure compliance?

Ms. Giguère: So that it doesn't become so burdensome that we cannot use the regime. If it's simpler, then it's more likely that we will be able to use this power, and I think there is an expectation that we should use this power when it's necessary. If the regime is simpler to use, that will increase the effectiveness.

[Translation]

Senator Patterson: Thank you.

Senator Gerba: Again, welcome. In your opening remarks, you lamented the fact that port authorities are not subject to the regulations. Can you explain why that would be necessary?

Mr. Wolfe: In our opinion, port authorities, like airport authorities, do the same work and are institutions that must provide the same kind of services to the Canadian community in both official languages. Some port authorities manage airports; so, as my colleague said earlier, we don't see any explanation, and we receive a significant number of complaints about port authorities every year. As we see it, whether someone flies out of Billy Bishop Toronto City Airport or Toronto Pearson Airport, why wouldn't the commissioner have the same power to investigate and enforce obligations? Some institutions may not

L'autre élément qui fait partie de tous les régimes — y compris le nôtre, donc c'est très standard —, c'est un résumé des droits des personnes qui se voient imposer une sanction administrative pécuniaire, soit le droit de la contester. Si elle n'est pas contestée, elle est réputée être acceptée. Cette considération est prévue dans tous les régimes, y compris le nôtre, mais les autres régimes contiennent des faits de base.

Notre régime exige beaucoup plus de renseignements. La méthodologie utilisée pour calculer le montant n'est incluse dans aucun des autres régimes que nous avons examinés, et selon toutes les données probantes que nous avons étudiées, il ne s'agit pas d'une pratique courante. Pour répondre à votre deuxième question, tous ces autres régimes ont traversé l'épreuve du temps. Je suis certaine qu'ils ont été contestés, et je ne pense pas que l'ajout de renseignements réduira le risque de contestation. Comme l'a souligné le sénateur Cormier, je pense au contraire que plus il y a de renseignements à fournir, plus il y a un risque qu'ils soient ensuite utilisés pour contester les sanctions administratives pécuniaires.

M. Wolfe : Si je peux me le permettre, le montant est passé de 25 000 \$ à 50 000 \$, nous comprenons cela, mais dans le cadre d'autres régimes, ces montants sont de l'ordre de millions de dollars. Nos chiffres sont très bas lorsqu'on les compare à ceux d'autres régimes de sanctions administratives pécuniaires.

La sénatrice Patterson : Vous recommandez une harmonisation avec les autres régimes à des fins d'équité et d'efficacité, et pour assurer la conformité?

Me Giguère : Afin que le régime ne devienne pas un fardeau tel que nous ne puissions y avoir recours. S'il est plus simple, alors il est plus probable que nous ayons recours à ce pouvoir et je crois que l'on s'attend à pouvoir y avoir recours au besoin. Si le régime est plus simple à utiliser, l'efficacité en sera accrue.

[Français]

La sénatrice Patterson : Merci.

La sénatrice Gerba : Bienvenue encore une fois. Dans votre mot d'introduction, vous avez déploré le fait que les administrations portuaires ne soient pas assujetties au règlement. Pourriez-vous nous expliquer pourquoi ce serait nécessaire?

M. Wolfe : À notre avis, les autorités portuaires, tout comme les autorités aéroportuaires, font le même travail et sont des institutions qui doivent offrir le même genre de services à la communauté canadienne dans les deux langues officielles. Il y a des autorités portuaires qui gèrent des aéroports; donc, comme mon collègue l'a dit plus tôt, on ne voit pas d'explication, et on reçoit un nombre important de plaintes par rapport aux autorités portuaires chaque année. Pour nous, quand une personne prend un avion à l'aéroport Billy Bishop de Toronto par opposition à l'aéroport international Toronto Pearson, pourquoi le

need to worry about administrative monetary penalties, but others do. We don't understand why those institutions were excluded from the regulations.

Senator Gerba: Thank you. In your remarks, you talked about other regulations that already exist. Is there a regulatory model that could have been followed for this?

Ms. Giguère: We looked at some 15 policies. They all have similarities, but they do differ in some respects. The information in the notice of violation for the administrative monetary penalty is basically the same for all of them. As I mentioned, this is very simple information, so our regime is much more burdensome in terms of the information that must appear in the notice of violation.

We looked at different aspects of different regimes and how notices are served. We're satisfied with what's included here about methods of service because it's consistent with other regimes. It depends on the aspect, and we don't necessarily have a model for every aspect, but with respect to the burden for notices of violation, this one here is not typical and is much more burdensome than all the others we looked at. It contains elements that aren't in any other regime. We don't have a specific regime for that, but the same elements appear in the 15 regimes we looked at.

Senator Gerba: Do you think these regulations will have the desired deterrent effect on those who violate the Official Languages Act, which is really the objective of these regulations? Will it enable the offender to comply with the law?

Mr. Leduc: Yes, Commissioner Thériault received and commented on the proposed regulations. He said it was a step in the right direction and he was pleased at the prospect of expecting better compliance.

That said, it is important to point out that, for the Office of the Commissioner and for Mr. Thériault, administrative monetary penalties are a power of last resort. The Office of the Commissioner is not eager to issue administrative monetary penalties. That will never be its first move. Rather, it will adopt a graduated approach with different powers and different ways of encouraging compliance, so to speak. I would also point out that the amounts of the administrative monetary penalties will not be determined by the Office of the Commissioner, but rather by the Receiver General.

commissaire, dans ses enquêtes, n'aurait-il pas ce même genre de pouvoir de faire respecter les obligations? Certaines institutions n'ont peut-être pas besoin de s'inquiéter des sanctions administratives pécuniaires, alors que d'autres, oui. Nous n'avons pas compris pourquoi on a exclu ces institutions du règlement.

La sénatrice Gerba : Merci. Vous avez parlé dans l'introduction d'autres règlements qui existent déjà. Est-ce que vous avez un modèle de règlement qui aurait pu être suivi dans ce cadre?

Me Giguère : On a étudié une quinzaine de régimes; ils ont tous des similarités et ils ont tous quelques nuances d'un régime à l'autre. En ce qui a trait au procès-verbal, pour la sanction administrative pécuniaire, les informations qui devraient s'y retrouver sont relativement toujours les mêmes. Comme je l'ai mentionné, ce sont des informations très simples, donc notre régime est beaucoup plus onéreux en ce qui a trait à l'information qui doit paraître dans le procès-verbal portant sur la violation.

On a examiné différents aspects de divers régimes et les méthodes de signification pour acheminer les procès-verbaux; or, nous sommes satisfaits de ce qui est inclus ici en ce qui a trait à la signification, car cela rejoint ce qui se trouve dans d'autres régimes. Cela dépend des aspects et on n'a pas nécessairement un modèle par rapport à tous les aspects, mais pour ce qui est du fardeau pour les procès-verbaux, celui qui est devant vous aujourd'hui ressort de la norme et est beaucoup plus onéreux que tous ceux que nous avons étudiés. Il contient des éléments qui ne sont dans aucun autre régime. Nous n'avons pas de régime particulier à cet effet, mais parmi les 15 régimes que nous avons étudiés, ce sont les mêmes éléments qui reviennent.

La sénatrice Gerba : Pensez-vous que ce règlement soit assez dissuasif à l'endroit des contrevenants à la Loi sur les langues officielles, parce que c'est vraiment l'objectif de ce règlement? Permettra-t-il au contrevenant de respecter la loi?

M. Leduc : Effectivement; M. Thériault, le commissaire, avait bien reçu et commenté le projet de règlement en disant que c'était un pas dans la bonne direction et qu'il voyait d'un bon œil le fait que l'on pouvait s'attendre à avoir une meilleure conformité.

Cela étant dit, il est important de préciser que, pour le commissariat et pour M. Thériault, les sanctions administratives pécuniaires sont un pouvoir de dernier recours. Il ne faut pas croire que le commissariat a hâte d'émettre des sanctions administratives pécuniaires et commencera toujours en faisant cela; il s'agit plutôt d'une approche de gradation de conformité avec différents pouvoirs et différentes façons d'encourager la conformité, si je puis dire. Je souligne aussi que les montants des sanctions administratives pécuniaires ne seront pas établis par le commissariat, mais plutôt par le receveur général.

Mr. Wolfe: In addition to the deterrent effect, this will have an effect on the institutions that are subject to the regulations, so presumably no one will want to be issued an administrative monetary penalty. There will be investigations, and some institutions will be offered compliance agreements, so I think we can expect greater openness towards those.

Senator Moncion: You said there are places where the government or Treasury Board have been cautious and other places where they have been creative. In still other places, they've been reluctant to expand the pool of offenders. You just explained the difference between port authorities and airlines. If we take the example you gave for airports, it's the airline that would be penalized, not the airport, and that's only airlines that fall under federal jurisdiction. Do I have that right?

Mr. Wolfe: Yes. For the record, airport authorities are federal institutions, and we get a lot of complaints about them. Carriers are also subject to administrative monetary penalties, but in terms of the number of complaints we receive each year, several relate to port and airport authorities, which are independent entities subject to administrative monetary penalties. It's not necessarily the carrier. In some cases, an incident could involve both entities, but we would conduct separate investigations. Incidents involving a carrier are dealt with in one way, but airport authorities have obligations under the act, and they are the ones responsible.

Senator Moncion: Are all airports in Canada under federal jurisdiction?

Ms. Giguère: The vast majority are, and airports are managed by airport authorities. So an airport authority can manage one or more airports, but the airports are managed by an airport authority. The same applies to ports, which are managed by a port authority.

Senator Moncion: Some ports handle passengers, while others handle goods. Are the regulations different for those that handle passengers?

Mr. Wolfe: The way it's written, the regulations cover Part IV in its entirety. Part IV explains which parties are subject to it across Canada. Not all ports and airports have significant demand. Without getting into the details, there's a whole regulation that explains significant demand, and that's where port and airport authorities have to offer service in both

M. Wolfe : Pour ajouter à l'effet de dissuasion, cela aura un effet sur les institutions qui sont assujetties au règlement, donc on peut présumer que personne ne voudra se voir imposer une sanction administrative pécuniaire. Je pense que, par l'entremise des enquêtes et des ententes de conformité que l'on pourrait proposer à certaines institutions, on pourra s'attendre à ce qu'il y ait une plus grande ouverture vis-à-vis de ces dernières.

La sénatrice Moncion : À vous entendre, il y a des endroits où le gouvernement ou le Conseil du Trésor ont été frileux et d'autres endroits où ils ont été créatifs. Puis, à d'autres endroits encore, on voit qu'ils ont hésité à élargir le bassin des contrevenants. Vous venez de montrer la différence entre les administrations portuaires et les compagnies aériennes. Si l'on prend l'exemple que vous avez donné pour les aéroports, ce n'est pas l'aéroport qui sera sanctionné, mais la compagnie aérienne, et l'on s'entend pour dire que ce n'est que la compagnie aérienne qui relève du chapeau fédéral. Est-ce que je me trompe?

M. Wolfe : Oui. Sans vouloir vous corriger, les autorités aéroportuaires sont des institutions fédérales et on reçoit beaucoup de plaintes à leur sujet. Le transporteur aussi est assujéti aux sanctions administratives pécuniaires, mais par rapport au nombre de plaintes que l'on reçoit chaque année, plusieurs ont trait aux autorités portuaires et aéroportuaires, qui sont des entités à part entière et qui sont assujetties aux sanctions administratives pécuniaires. Ce n'est pas nécessairement le transporteur; dans certains cas, il pourrait y avoir des incidents qui touchent les deux entités, mais nous ferions des enquêtes séparées. Les incidents ayant trait à un transporteur sont traités d'une façon, mais en ce qui a trait aux autorités aéroportuaires, elles ont des obligations en vertu de la loi et ce sont elles qui sont responsables.

La sénatrice Moncion : Tous les aéroports au Canada sont-ils de compétence fédérale?

Me Giguère : La grande majorité l'est et les aéroports sont gérés par des administrations aéroportuaires. Donc, une administration aéroportuaire peut gérer un ou plusieurs aéroports, mais les aéroports sont gérés par une autorité aéroportuaire. C'est la même chose pour les ports, qui sont gérés par une autorité portuaire.

La sénatrice Moncion : Il y a des ports qui accueillent des touristes et des ports qui s'occupent de la marchandise. Y a-t-il des différences établies dans le règlement pour parler de ceux qui accueillent des touristes?

M. Wolfe : Le règlement tel qu'il est écrit en ce moment parle de la partie IV dans son entièreté, qui vient expliquer quelles sont les parties qui y sont assujetties à travers le Canada. Ce ne sont donc pas tous les ports et tous les aéroports qui font face à une demande importante. Sans vouloir entrer dans les détails, il y a tout un règlement qui explique les demandes d'importance, et

languages. That won't change. The regulations apply only to offences that are set out in the act.

On the other hand, the obligations remain, and the ports and airports must still fulfill them. However, what's changing is that the Office of the Commissioner will have one more way to enforce rights. If the office issues recommendations but fails to convince an institution to take action, the office would now have the power to issue administrative monetary penalties.

Senator Moncion: For official languages, is the government being more cautious about the penalty amounts? You said the other 15 regimes allow for millions, but the amounts here are relatively low compared to amounts that could actually change behaviour, if that's the goal.

Mr. Leduc: Some stakeholders have said that they would like the amounts to be higher to ensure greater powers or better compliance. Commissioner Théberge mentioned that he was in favour of the \$50,000 and that it would make a difference. However, he added that he wanted a periodic review to be done every 10 years to study the issue and see whether compliance has actually improved over time and whether adjustments should be made. We have, in fact, been contacted by stakeholders who think differently, which shows that there is more than one way of looking at things.

Senator Moncion: Do the regulations only affect Part IV, or were they also intended to affect Part VII?

Mr. Leduc: Just Part IV.

Ms. Giguère: Part IV only.

Senator Moncion: Okay, thank you.

The Chair: I have a question about red tape, which raises many issues. You referred to 15 or more other regimes. Have you done an analysis of your ability to deliver? You mentioned that you were not necessarily able to use the regime. I'm curious and uncomfortable about that, because the regime includes things that you may not have the capacity to deliver on. Have you done any analysis of your capacity or what it might look like operationally?

Mr. Wolfe: Yes. We did a little analysis before we saw the regulations but knew they were coming. We didn't expect such red tape. The study concerned other regimes and was based on what we were seeing. We felt we could deliver on that mandate.

c'est seulement là où les autorités doivent offrir le service dans les deux langues. Cela ne change pas. Le règlement s'applique uniquement aux infractions qui sont énoncées dans la loi.

Les obligations, quant à elles, sont quand même là, et les ports et les aéroports doivent continuer de les respecter. Or, ce qui change, c'est que le commissariat aura un moyen de plus pour faire respecter les droits. Dans une situation où l'on aurait émis des recommandations sans avoir été en mesure de convaincre une institution de prendre des mesures, il y aurait un pouvoir supplémentaire, qui serait celui d'émettre des sanctions administratives pécuniaires.

La sénatrice Moncion : Lorsque l'on parle de langues officielles, devient-on plus frileux au chapitre du montant des sanctions? Vous parliez d'une différence entre les 15 autres régimes où vous avez vu des millions, et on parle maintenant de sommes modestes par rapport à des sanctions qui pourraient réellement changer des comportements, si tel en était l'objectif.

M. Leduc : Certains intervenants ont dit souhaiter que les montants soient plus élevés pour assurer un plus grand pouvoir ou une meilleure conformité. Le commissaire Théberge a d'ailleurs mentionné qu'il voyait d'un bon œil les 50 000 \$ dont il est question et que cela ferait une différence. Il a par contre ajouté qu'il voulait qu'une revue périodique soit faite tous les 10 ans pour étudier la question, afin de voir si la conformité s'est effectivement améliorée au fil du temps et s'il faudrait rajuster le tir. Nous avons justement reçu des communiqués de la part de certains intervenants qui ont d'autres perspectives, et cela montre qu'il y a plus d'une façon de voir les choses.

La sénatrice Moncion : Ce règlement ne touche-t-il que la partie IV ou devait-il aussi toucher la partie VII?

M. Leduc : Seulement la partie IV.

Me Giguère : La partie IV seulement.

La sénatrice Moncion : D'accord, merci.

Le président : J'ai une question sur la lourdeur administrative, qui suscite de nombreuses interrogations. Vous avez fait référence aux 15 autres régimes ou plus. Avez-vous fait une analyse de votre capacité à livrer? Vous avez mentionné que vous n'étiez pas nécessairement en mesure d'utiliser le régime. Cela m'intrigue et me rend mal à l'aise, parce que le régime est fait pour certaines choses pour lesquelles vous n'avez peut-être pas la capacité de livrer. Avez-vous fait une analyse de votre capacité ou de ce à quoi cela pourrait ressembler d'une manière opérationnelle?

M. Wolfe : Oui. Nous avons fait une petite analyse avant de voir le règlement lorsqu'on a su qu'il arrivait. On ne s'attendait pas à une lourdeur comme celle-là. L'étude concernait les autres régimes et était basée sur ce que l'on voyait. On se sentait capable de livrer ce mandat.

Despite the added red tape, there will be no budget increase. If we have to spend more time issuing administrative monetary penalties, in addition to the added red tape, that limits the effectiveness and the number of administrative monetary penalties we can theoretically impose.

As my colleague Mr. Leduc said, it's a last resort. In an ideal world, we could achieve compliance without having to issue an administrative monetary penalty. It is hard to determine the exact number of people affected, but if the regulations remain as they are, it will be much more time-consuming and complicated to issue them.

The Chair: Thank you.

Senator Cormier: My question concerns the entire experience of the travelling public. Let's say I'm in Saint John, New Brunswick, and I take the ferry to Nova Scotia. I arrive at the Halifax airport, fly into Montreal, transfer to Toronto and then take the train to Winnipeg. To complete my trip, I take another plane to Edmonton. I'm a Canadian, so I expect service in both official languages everywhere. When I'm in Winnipeg or Toronto, I go to the store inside the airport and expect to be served in both official languages.

I understand that we are bound by Part IV and that all this applies in some specific places and not others, but on behalf of the travelling public, do the regulations address enough transportation-related issues for you to have the power to do anything about them? You say it's a last resort, but with the number of complaints you receive from us as travellers and members of the public, I hope that the last resort will be used too much rather than not enough.

The first type of violation, type A, concerns services provided by third parties. That means stores and restaurants located in airports, for example. Based on the idea that airports are responsible for enforcing obligations, do you really think that small businesses located in airports will offer bilingual services in a year's time? How do the regulations meet or fail to meet the obligations? Are we wrong to think that type A makes no sense?

Mr. Wolfe: The obligations are there and the regulations don't change them. A restaurant located in an airport has an obligation to provide service in both languages. That was the case before and that will not change. What changes is knowing that the commissioner can influence the way airports operate. We have new powers and we can now enter into compliance

Avec la lourdeur qui s'ajoute maintenant, il n'y aura pas d'augmentation de budget. Si l'on doit passer plus de temps à émettre des sanctions administratives pécuniaires en plus de la lourdeur qui s'y ajoute, cela vient limiter l'efficacité et le nombre de sanctions administratives pécuniaires que l'on peut théoriquement imposer.

Comme l'a dit mon collègue M. Leduc, c'est un dernier recours. Dans un monde idéal, on pourrait atteindre une conformité sans devoir émettre une sanction administrative pécuniaire. Il est difficile d'établir exactement le nombre de personnes que cela touche, mais si le règlement reste tel quel, ce sera beaucoup plus long et compliqué d'en émettre.

Le président : Merci.

Le sénateur Cormier : Ma question touche l'ensemble des expériences du public voyageur. Admettons que je suis à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick, et que je prends le traversier vers la Nouvelle-Écosse, que j'arrive à l'aéroport de Halifax, que je prends un avion et que je me dirige vers Montréal, que je fais un transfert vers Toronto et que je prends ensuite le train pour Winnipeg, et que, pour terminer mon trajet, je reprends un autre avion pour aller à Edmonton. Je suis Canadien, donc je m'attends à un service dans les deux langues officielles partout. Quand je suis à Winnipeg ou à Toronto, je vais au magasin à l'intérieur de l'aéroport et je m'attends à me faire servir dans les deux langues officielles.

Je comprends que nous sommes liés par la partie IV et que tout cela s'applique à certains endroits spécifiquement et pas à d'autres, mais au nom du public voyageur, ce règlement vient-il répondre à suffisamment de problèmes ayant trait au transport pour que vous ayez le pouvoir d'y faire quoi que ce soit? Vous dites que c'est un dernier recours, mais avec le nombre de plaintes que vous recevez et que nous soumettons également en tant que voyageurs et citoyens, j'espère que ce recours sera utilisé plus que pas assez.

Le premier type de violation, qui est le type A, concerne les services offerts par les tiers. On parle des magasins et des restaurants situés dans les aéroports, par exemple. Si l'on se base sur ma croyance selon laquelle il est de la responsabilité des aéroports de faire respecter les obligations, pensez-vous vraiment que les petits commerces situés dans les aéroports offriront des services bilingues au bout d'un an? Comment ce règlement répond-il ou ne répond-il pas aux obligations? Sommes-nous dans l'erreur si on pense que ce type A n'a pas de sens?

M. Wolfe : Les obligations existent et le règlement ne vient pas les changer. Le restaurant situé dans l'aéroport a l'obligation d'offrir le service dans les deux langues; c'était le cas auparavant et cela ne changera pas. Ce qui change, c'est de savoir que le commissaire peut avoir une influence sur la façon de faire des aéroports. Nous avons eu de nouveaux pouvoirs et nous pouvons

agreements. We can try to convince them by means other than recommendations that are occasionally implemented.

I think the government saw fit to issue an administrative monetary penalty regime because having to pay that kind of money would be a deterrent. I think we can expect an improvement.

Senator Cormier: What happens if an airport says it tried to contact a restaurant, such as an A&W, asking it to comply with the law, but got no response? It made an effort, obviously, but how can an administrative monetary penalty address that kind of issue?

Mr. Wolfe: I don't think it solves it 100%, but perhaps the efforts will be more sustained. If there were no way it could receive an administrative monetary penalty, perhaps it wouldn't go as far as when it knows that each incident could cost \$25,000.

Senator Cormier: Given the number of businesses in an airport, would there be a penalty of \$50,000 for each instance of non-compliance?

Mr. Wolfe: I believe it's calculated per offence. If you're talking about the third-party portion, the maximum is \$25,000 and each complaint counts as one, then yes.

Senator Cormier: Do you think it's a useful tool, or not really? Beyond the red tape associated with it, in terms of the travelling public and Part IV of the act, what would make the regulations more effective as a deterrent?

Ms. Giguère: Some of the things mentioned are the number of institutions subject to and designated in the regulations. It's clear that there are very few of them.

Senator Cormier: Is it because they don't have to comply with Part IV of the act, or do they have an obligation to?

Ms. Giguère: It's a continuum. All the institutions listed in the Administrative Monetary Penalties Regulations are, first and foremost, institutions that have obligations under the act.

As my colleague Patrick mentioned, it's another tool in the commissioner's tool box to encourage compliance, but not many institutions are subject to it. That limits the number of administrative monetary penalties that can be issued based on travellers' experiences.

Senator Cormier: Are you suggesting that more of them be subject to the regulations?

maintenant faire des accords de conformité. On peut donc tenter de les convaincre autrement que par des recommandations qui sont parfois mises en œuvre.

Je crois que le gouvernement a cru bon d'émettre un régime de sanctions administratives pécuniaires parce qu'il y avait un effet dissuasif à devoir payer ce genre de somme. Je pense que l'on peut s'attendre à une amélioration.

Le sénateur Cormier : Qu'est-ce qui arrive si un aéroport affirme avoir essayé de contacter un restaurateur, par exemple un A&W, en lui demandant de respecter la loi, mais sans succès? L'effort y était, manifestement, mais comment la sanction administrative pécuniaire peut-elle régler ce genre de problème?

M. Wolfe : Je ne pense pas qu'elle le règle à 100 %, mais les efforts seront peut-être plus soutenus. S'il n'y a de pas possibilité de recevoir une sanction administrative pécuniaire, peut-être que ça n'ira pas aussi loin que lorsque l'on sait que chaque incident peut coûter 25 000 \$.

Le sénateur Cormier : Au nombre de commerces qui existent dans un aéroport, en cas de non-conformité, est-ce que la sanction serait de 50 000 \$ pour chacun?

M. Wolfe : Si je comprends bien, c'est calculé par infraction. Si vous parlez de la partie des tiers, le maximum est de 25 000 \$ et chaque plainte est comptabilisée comme une seule, oui.

Le sénateur Cormier : Croyez-vous que c'est un outil intéressant, ou pas vraiment? Au-delà de la lourdeur administrative qui y est rattachée, si l'on pense au public voyageur et à la partie IV de la loi, qu'est-ce qui permettrait à ce règlement d'être plus efficace et dissuasif?

Me Giguère : Certains des éléments mentionnés sont le nombre d'institutions qui sont assujetties et désignées dans le règlement. On voit qu'elles sont très peu nombreuses.

Le sénateur Cormier : Est-ce parce qu'elles n'ont pas à se conformer à la partie IV de la loi, ou doivent-elles obligatoirement le faire?

Me Giguère : C'est un continuum. Toutes les institutions qui figurent dans le règlement sur les sanctions administratives pécuniaires sont, d'abord et avant tout, des institutions qui ont des obligations en vertu de la loi.

Comme l'a mentionné mon collègue Patrick, c'est un outil de plus qui s'ajoute à la boîte à outils du commissaire pour encourager la conformité, mais il n'y a pas beaucoup d'institutions qui y sont assujetties. Cela limite le nombre de sanctions administratives pécuniaires qui peuvent être émises par rapport à l'expérience du voyageur.

Le sénateur Cormier : Est-ce que vous suggérez qu'il y en ait davantage qui soient assujetties au règlement?

Mr. Leduc: That is in fact Commissioner Théberge's position. He would have liked to see more federal institutions subject to administrative monetary penalties. If I may also add something, the fact that there are now administrative monetary penalties does not mean that everyone will automatically be given a penalty of a particular amount. However, as Mr. Wolfe said a few moments ago, it gets the attention of certain federal institutions.

Senator Cormier: Should the Canada Border Services Agency, the Federal Bridge Corporation, the St. Lawrence Seaway Management Corporation, the ferry companies, NAV Canada and Transport Canada be subject to them?

Ms. Giguère: The criteria need to be met. There are more than two, but the institutions must be Crown corporations or corporations that are subject to the act through their enabling legislation.

For example, airport authorities are subject to the Official Languages Act through their enabling legislation. The same is true for Air Canada, which is subject to the Official Languages Act through its enabling legislation. These criteria are in the act. They can't be changed unless the act is revised. For now, the new act has just been passed. These are the criteria we have to work with.

Senator Cormier: Thank you.

Senator Gerba: We understand that the Commissioner of Official Languages wants to use administrative monetary penalties as a last resort. That's what you said.

In his opinion, it is a preventive measure and a last resort, but based on the question from my colleague Senator Cormier, there will be no police at airports to ensure that the regulations are actually enforced. The information may not even be disclosed to businesses. Everyone is supposed to know the law, but I don't think a young woman who works at a business has had time to read the regulations or find out what the consequences are for her boss.

Is there a way to include that in the regulations so that business owners with employees who serve Mr. Cormier as a customer are aware of the risks of not complying with the act?

Mr. Wolfe: I'm going to repeat myself a bit: The obligations are the obligations. Businesses have to comply with them. Right now, we receive hundreds of complaints a year about airport authorities, since that was your example. There are a number of incidents where we have to produce reports and make recommendations to institutions to ensure that they meet their obligations.

M. Leduc : C'est effectivement la position du commissaire Théberge. Il aurait aimé voir plus d'institutions fédérales assujetties aux sanctions administratives pécuniaires. Si je peux aussi me permettre d'ajouter quelque chose, le fait qu'il y ait maintenant des sanctions administratives pécuniaires ne fait pas en sorte que tout le monde recevra automatiquement une sanction d'un certain montant. Par contre, comme le disait M. Wolfe il y a quelques instants, cela permet de retenir l'attention de certaines institutions fédérales.

Le sénateur Cormier : Est-ce que l'Agence des services frontaliers du Canada, la Société des ponts fédéraux, la Corporation de gestion de la Voie maritime du Saint-Laurent, les entreprises de traversiers, NAV Canada et Transports Canada devraient être assujettis?

Me Giguère : Il y a quand même des critères à respecter. Il y en a plus que deux, mais ce doit être des institutions qui sont des sociétés d'État ou des personnes morales qui sont assujetties à la loi par le biais de leur loi habilitante.

Par exemple, les autorités aéroportuaires sont assujetties à la Loi sur les langues officielles par le biais de leur loi habilitante. C'est la même chose pour Air Canada, qui est assujettie à la Loi sur les langues officielles à travers sa loi habilitante. Ces critères se retrouvent dans la loi. On ne peut pas les changer, à moins de réviser la loi. Pour le moment, la nouvelle loi vient d'être adoptée. On a ces critères avec lesquels on doit travailler.

Le sénateur Cormier : Merci.

La sénatrice Gerba : On comprend que le commissaire aux langues officielles souhaite utiliser les sanctions administratives pécuniaires en dernier recours. C'est ce que vous avez dit.

À son avis, c'est un moyen préventif et de dernier recours, mais si je m'appuie sur la question de mon collègue le sénateur Cormier, il n'y aura pas de service de police dans les aéroports pour s'assurer que le règlement est vraiment appliqué. Il n'y aura peut-être même pas d'information divulguée à ces commerces. Nous sommes tous censés connaître la loi, mais la jeune femme qui travaille dans un commerce, je ne pense pas qu'elle ait eu le temps de lire le règlement ni de connaître ses conséquences pour son patron.

Y aurait-il une façon d'intégrer cela dans le règlement pour que ce commerçant, qui a des employés qui servent le client Cormier, soit au fait de ce qu'il risque en ne respectant pas la loi?

M. Wolfe : Je vais me répéter un peu : les obligations sont les obligations. Les commerces doivent les respecter. En ce moment, on reçoit des centaines de plaintes par année au sujet des autorités aéroportuaires, puisqu'on parle de cela dans votre exemple. Il y a plusieurs incidents où l'on doit produire des rapports et faire des recommandations aux institutions pour qu'elles s'assurent justement de respecter leurs obligations.

That often means asking airport authorities to have provisions in their third-party contracts and to do everything in their power to ensure that the obligations under the act are met. Sometimes it works well, and other times less so. An administrative monetary penalties regulation gives us an additional tool when it comes to discussions where we can't come to an agreement or where institutions refuse to take steps so that their third parties understand. The institution, the airport in your example, has an obligation to inform A&W and the employees who work there of their obligations. Some have implemented very good practices that work better than others. Some refuse to take action. Regulations obviously give us another tool to achieve compliance.

Senator Gerba: If I understand correctly, the administrative monetary penalties are there to supplement the orders and agreements?

Mr. Wolfe: That is correct, along with mediation and corrective measures that institutions can take. These are all new powers that the commissioner now has through the modernization of the act.

Senator Gerba: How do you plan to use administrative monetary penalties as opposed to orders and agreements?

Mr. Wolfe: As we said, it's more of a last resort. We'll try to find less coercive ways. Before we issue administrative monetary penalties, the act provides that institutions be asked whether they are prepared to enter into a compliance agreement. My office won't be able to issue administrative monetary penalties without holding discussions with the federal institution to see if we can come to a compliance agreement. There are steps to follow. As we said, it is a last resort.

Orders and administrative monetary penalties are two separate things. If you really want to require a change of behaviour or anything else, you have to go through an order. The administrative monetary penalty does not change behaviour. It may convince institutions to comply with their obligations, but the administrative monetary penalty doesn't require a change per se. Only an order can do that. Technically, both could be applied to the same case. These are really two last-resort measures.

Senator Cormier: Like you, we have been working on and trying to understand the issue of compliance with official languages for a long time. You say it's a last resort and you try to come to an agreement to make people comply.

Cela veut souvent dire de demander aux autorités aéroportuaires d'avoir des dispositions dans leurs contrats avec les tierces parties et de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour que ces obligations que la loi prévoit soient respectées. Il y en a avec qui cela se passe bien et d'autres avec qui cela se passe moins bien. Un règlement sur les sanctions administratives pécuniaires nous donne un outil de plus pour tenir certaines discussions durant lesquelles on n'est pas en mesure de s'entendre ou sur lesquelles certaines institutions refuseraient de faire des démarches pour que leurs tiers comprennent. C'est l'obligation de l'institution, donc de l'aéroport dans votre exemple, d'informer A&W et les employés qui y travaillent de leurs obligations. Certains ont mis en œuvre de très bonnes pratiques qui fonctionnent plus que d'autres; d'autres refusent d'agir. C'est évident qu'un règlement nous donne un outil de plus pour obtenir cette conformité.

La sénatrice Gerba : Si je comprends bien, les sanctions administratives pécuniaires viennent s'ajouter aux ordonnances et aux ententes en les complétant?

M. Wolfe : C'est exact, ainsi qu'à la médiation et aux mesures correctives que les institutions peuvent prendre. Ce sont tous de nouveaux pouvoirs que le commissaire a obtenus au moyen de la modernisation de la loi.

La sénatrice Gerba : Comment comptez-vous utiliser les sanctions administratives pécuniaires comparativement aux ordonnances et aux ententes?

M. Wolfe : Comme on le disait, c'est plutôt un dernier recours. On va essayer de trouver des moyens moins coercitifs. La loi prévoit qu'on demande aux institutions, avant d'émettre des sanctions administratives pécuniaires, si elles sont prêtes à en venir à un accord de conformité. Le commissariat ne pourra pas émettre de sanctions administratives pécuniaires sans tenir des discussions avec l'institution fédérale pour voir si on peut s'entendre sur un accord de conformité. Il y a des étapes à suivre. Comme on le disait, c'est un dernier recours.

Au chapitre des ordonnances et des sanctions administratives pécuniaires, ce sont deux choses différentes. Si l'on veut vraiment ordonner d'adopter un comportement différent ou ordonner quelque chose, il faut passer par l'ordonnance. La sanction administrative pécuniaire ne change pas le comportement. Elle vient peut-être convaincre les institutions de respecter leurs obligations, mais avec la sanction administrative pécuniaire, on ne peut pas ordonner un changement en soi. Avec l'ordonnance, on pourra le faire. Techniquement, dans un dossier, on pourrait souhaiter faire les deux. Ce sont deux moyens qui sont vraiment de dernier recours.

Le sénateur Cormier : Comme vous, cela fait longtemps que l'on travaille et que l'on se questionne sur la question des langues officielles et de la conformité. Vous dites que c'est un dernier recours et qu'on va essayer de s'entendre pour que les gens se conforment.

This may sound harsh, but it doesn't really work. It works quite badly. Year after year, the travelling public files official languages complaints. We passed a new law. We tried to strengthen the act. We came up with regulations. What I'm hearing from you is that the regulations will be used as a last resort. Perhaps this is my question: Do you have statistics on institutions' level of compliance with the act, specifically Part IV? Are you able to tell us the percentage of institutions that comply? Is it an illusion to think that it doesn't work? Do you have any statistics on that?

Mr. Leduc: We have some statistics. To answer your question, senator, the challenge is that the statistics and complaints we have are not a study we will conduct to ensure compliance. It's more the number of complaints we have received. I'm sure you know people who have experienced problems and not filed a complaint. This is just a snapshot, or maybe a tiny part of the true snapshot of what is happening, whether with airport authorities or another institution. Obviously, our annual report looks at this issue and reports, year after year, on the number of complaints in the various sectors. Some federal institutions always top the list for complaints received for various reasons.

That said, you are right. We've been trying to ensure better compliance for a long time. Commissioner Théberge said it, as did Commissioner Graham Fraser and many others before him. The issue of third parties in airport authorities has remained unresolved for a long time. I wasn't at the office back then, but several years ago, there were discussions with a number of airport authorities. If I understood correctly, we didn't agree on the obligations at the time.

Fortunately, we are now taking steps in the right direction. However, the issues have not been resolved. You're absolutely right, Senator Cormier.

Mr. Wolfe: I cannot give you statistics to date on whether what is considered compliance has decreased or increased. I think the purpose of the review we wanted to see in five or ten years was to take a position on that.

Senator Cormier: I know some organizations are suggesting it should be every five years. What do you think? Ten years is a long time, long enough to get lost on a ferry somewhere.

Mr. Leduc: Five years is certainly possible. The issue is that five years may be too soon. It's not clear to us how much information, statistics and experience we'll have to propose changes to the regulations. In terms of the review of the act

Je serai un peu dur, mais cela ne fonctionne pas vraiment. Cela fonctionne très peu. D'année en année, le public voyageur dépose des plaintes en matière de langues officielles. On a adopté une nouvelle loi. On a essayé de renforcer la loi. On s'est donné un règlement. Ce que j'entends de votre part, c'est que ce règlement sera utilisé en dernier recours. Vous avez sûrement des statistiques — et c'est peut-être ma question — sur le niveau de conformité des institutions qui sont liées à la loi et à la partie IV de la loi? Êtes-vous en mesure de nous dire le pourcentage qui s'y conforme bien ou non? Est-ce une illusion si on pense que cela ne marche pas? Avez-vous des statistiques là-dessus?

M. Leduc : Nous avons certaines statistiques. Pour répondre à votre question, monsieur le sénateur, le défi est que les statistiques et les plaintes que nous avons ne sont pas une étude que nous allons réaliser pour assurer une conformité. C'est plutôt le nombre de plaintes que nous avons reçues. Vous connaissez sûrement des gens qui ont vécu des situations pour lesquelles ils n'ont pas porté plainte. Ce n'est qu'un portrait, ou possiblement quelques gouttes du vrai portrait de ce qui se produit, que ce soit au sein des autorités aéroportuaires ou ailleurs. Évidemment, notre rapport annuel se penche sur cette question et fait état de la situation, d'année en année, du nombre de plaintes dans les différents secteurs et il y a toujours un certain palmarès des institutions fédérales qui font l'objet de plus de plaintes que d'autres pour différentes raisons.

Cela dit, vous avez raison. Cela fait longtemps qu'on cherche à assurer une meilleure conformité. Le commissaire Théberge l'a dit, tout comme le commissaire Graham Fraser et plusieurs autres avant lui. La question des tierces parties dans les autorités aéroportuaires n'a pas été réglée depuis longtemps. Je n'étais pas au commissariat à l'époque, mais il y a plusieurs années, il y a eu des discussions avec plusieurs autorités aéroportuaires. Si j'ai bien compris, on n'était pas d'accord sur les obligations à ce moment-là.

Heureusement que maintenant, on fait des pas dans la bonne direction. Cependant, les questions ne sont pas réglées. Vous avez tout à fait raison, sénateur Cormier.

M. Wolfe : Je ne peux pas vous donner de statistiques en date d'aujourd'hui sur une diminution ou une augmentation de ce que l'on qualifie comme étant la conformité. Je pense que la revue que l'on souhaitait voir dans cinq ou dix ans visait à se positionner par rapport à cela.

Le sénateur Cormier : Je sais que certaines organisations suggèrent que cela devrait se faire aux cinq ans. Qu'en pensez-vous? Dix ans, c'est long; on a le temps de se perdre dans un traversier quelque part.

M. Leduc : Cinq ans, c'est certainement possible. Le défi, c'est que cinq ans, c'est possiblement trop tôt. Ce n'est pas clair pour nous à quel point nous aurons assez d'information, de statistiques et d'expériences avec le règlement pour proposer des

itself, I think the seven-year target would be a happy medium between ten and five years.

Mr. Wolfe: The power to issue administrative monetary penalties is one of the powers that have been given to us through the modernization of the act. There may be a rationale for reviewing it at the same time as all the other powers. We could analyze the impact of the changes and determine whether we have succeeded in ensuring greater compliance. We could see if adjustments need to be made to improve efficiency in the way we do things.

Senator Cormier: Thank you.

Senator Moncion: How many complaints do you receive about businesses inside airports?

Mr. Wolfe: I can't give you any figures; we don't have that information today. I could make an internal request.

Senator Moncion: No, so it must be very rare.

Mr. Wolfe: No, I wouldn't say it's very rare. We see them regularly. I can't give you an exact figure, but we receive quite a few about airport authorities, because there's no direct control. It's harder for them to manage.

There may be more incidents, then, but we receive them regularly.

Senator Moncion: Do many people know about this? Personally, when I walk through airports, I've never felt that the shops and restaurants should serve me in French. I was trying to make a correlation between the two, in terms of what is known and what is not known. There are people who know it, and they don't hesitate to file complaints on behalf of those who don't.

Mr. Wolfe: I won't speak on their behalf, but yes, we get a lot of complaints.

Mr. Leduc: Commissioner Théberge encouraged the government, particularly Canadian Heritage and the Minister of Official Languages, to conduct awareness campaigns so that people understand what their rights are and where they have the right to be served in both official languages. The Office of the Commissioner does media and social media outreach. We don't have the same means as large departments. We do what we can, but Commissioner Théberge said it's like being a supply teacher.

Senator Moncion: Thank you.

changements. En ce qui concerne la revue de la loi elle-même, je crois que l'objectif de sept ans serait un juste milieu entre dix et cinq ans.

M. Wolfe : Le pouvoir d'émettre des sanctions administratives pécuniaires est un des pouvoirs qui nous ont été donnés grâce à la modernisation de la loi. Il y a peut-être une logique à la revoir en même temps que tous les autres pouvoirs. Nous pourrions analyser l'impact de ces changements et déterminer si on a réussi à assurer une plus grande conformité. Nous pourrions voir s'il y a lieu de faire des ajustements pour améliorer l'efficacité dans nos façons de faire.

Le sénateur Cormier : Merci.

La sénatrice Moncion : Quel est le nombre de plaintes que vous recevez sur des commerces qui sont à l'intérieur des aéroports?

M. Wolfe : Je ne peux pas vous donner de chiffres; on n'a pas cette information aujourd'hui. Je peux faire la demande à l'interne.

La sénatrice Moncion : Non. Ce doit être très rare.

M. Wolfe : Non, je ne dirais pas que c'est très rare. On en voit régulièrement. Sans vous donner les chiffres exacts, on en reçoit quand même pas mal lorsqu'il est question des autorités aéroportuaires, parce qu'il n'y a pas de contrôle direct. C'est plus difficile à gérer pour elles.

Il y a peut-être plus d'incidents à ce moment-là, mais on en reçoit régulièrement.

La sénatrice Moncion : À quel point est-ce quelque chose qui est connu? Personnellement, lorsque je me promène dans les aéroports, je n'ai jamais pensé que les commerces devaient me servir en français. J'essayais de faire une corrélation entre les deux, pour ce qui est connu et ce qui ne l'est pas. Il y a des gens qui le savent, et ils ne se gênent pas pour déposer des plaintes pour ceux qui n'en déposent pas.

M. Wolfe : Je ne parlerai pas en leur nom, mais oui, on reçoit beaucoup de plaintes.

M. Leduc : M. Théberge avait encouragé le gouvernement, et particulièrement Patrimoine canadien et le ministre des Langues officielles, à mener des campagnes de sensibilisation afin que les gens comprennent quels sont leurs droits et où ils ont le droit d'avoir accès à des services dans les deux langues officielles. Le commissariat fait de la sensibilisation dans les médias et sur les réseaux sociaux. Nous n'avons pas les mêmes moyens que les gros ministères. On fait ce qu'on peut, mais le commissaire Théberge appelait cela de la suppléance.

La sénatrice Moncion : Merci.

[English]

Senator Patterson: So it's going back to data as well, because certain ones respect the number of years you need to effectively review the legislation again and see how you're doing. We know it can take up to 10 years because we're really looking at cultural change here, about people's behaviour changing.

Currently, what type of data do you collect that would help inform whether you're having an impact? As you said, a penalty is a final tool, but the other processes. What type of data do you collect to help us sort of see what the overall picture is?

Mr. Wolfe: In terms of compliance, we have all the complaints that come in. We try to see if there is a correlation between what is going on in the complaints world. We do have a team that started to think about how we would want to measure this. I think it's still early, especially as some of these powers are not all active yet. We see it in terms of compliance as numerous tools and they kind of interact together.

Having the SAPs will surely increase compliance even though we might not use them. If you know there's a cop with a radar, you will normally slow down, right? The impacts here are hard to measure sometimes but we have looked at the numbers. Right now, there's nothing we can really conclude from what we have. We're still early stages in using these new powers so we don't have anything we can share with you at this point in time.

However, Commissioner Thériège mentioned a few times at committees that other departments should also be looking at how are we going to measure these changes and make sure that we have the data. He has also recommended, in one of his annual reports, that this should be looked at because we don't want to wait until year 10 to start collecting the data.

[Translation]

The Chair: Thank you. We're nearing the end of the hour. Before giving the floor to Senator Cormier, since we've gone over the components of the regulations, do you have any other comments to make? I think we have a good understanding of the strengths, weaknesses and challenges.

Senator Cormier: I'll be brief. There's been a lot of talk about shops and restaurants at airports. The Canadian Air Transport Security Authority manages that, and it's a problem to get bilingual service. A complaint was filed in Moncton recently and elsewhere as well. Why are they not subject to the law? Those are federal dollars, after all.

[Traduction]

La sénatrice Patterson : Cela revient aux données, également, et au nombre d'années qu'il faut pour examiner les lois de manière efficace et voir où nous nous situons. Nous savons que cela peut prendre jusqu'à 10 ans parce qu'il est question d'un changement de culture ici, et du changement dans le comportement des gens.

À l'heure actuelle, quels sont les types de données que vous recueillez qui pourraient vous dire si les mesures que vous avez prises ont une incidence? Comme vous l'avez dit, les sanctions représentent l'outil ultime, mais il y a d'autres processus. Quels types de données recueillez-vous pour dresser un portrait global de la situation?

M. Wolfe : Pour ce qui est de la conformité, nous recevons toutes les plaintes. Nous essayons de voir s'il y a une corrélation entre ce qui se passe et les plaintes qui sont déposées. Notre équipe a commencé à réfléchir à la façon de mesurer la situation. Je pense qu'il est encore tôt, d'autant plus que certains de ces pouvoirs ne sont pas encore tous actifs. En ce qui a trait à la conformité, les outils sont nombreux et ils interagissent entre eux.

Les sanctions administratives pécuniaires vont certainement accroître la conformité, même si nous n'y avons même pas recours. Si vous savez qu'il y a un policier avec un radar sur votre chemin, vous allez ralentir, n'est-ce pas? Les répercussions sont parfois difficiles à mesurer, mais nous avons examiné les chiffres. À l'heure actuelle, il n'y a pas vraiment de conclusion à tirer de ce que nous avons. Nous en sommes encore aux premières étapes de l'utilisation de ces nouveaux pouvoirs, alors nous n'avons rien à vous communiquer pour l'instant.

Cependant, le commissaire Thériège a mentionné à quelques reprises devant les comités que d'autres ministères devraient également songer à la façon de mesurer ces changements et de veiller à disposer des données nécessaires. C'est aussi ce qu'il a recommandé dans l'un de ses rapports annuels, parce qu'il ne faut pas attendre à la 10^e année pour commencer à recueillir les données.

[Français]

Le président : Merci. Nous approchons de la fin de l'heure. Avant de céder la parole au sénateur Cormier, puisqu'on a fait le tour des composantes du règlement, avez-vous d'autres commentaires à faire? Je pense qu'on a bien compris les forces, les faiblesses et les défis.

Le sénateur Cormier : Je serai bref. On a beaucoup parlé des commerces dans les aéroports. C'est l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien qui gère cela et c'est un problème d'avoir un service bilingue. Une plainte a été déposée à Moncton récemment et ailleurs aussi. Pourquoi n'y sont-ils pas assujettis? Ce sont pourtant des fonds fédéraux.

Mr. Wolfe: To circle back to the response from Canadian Heritage in committee, we didn't receive any explanation. I understand that they may also be subject to this legislation. That's an important part of the traveller experience. It's stressful for some travellers. For example, when they go to get a coffee, they may be asked questions, and it can be more stressful for them.

Senator Cormier: If we could say that the Canadian Air Transport Security Authority is subject to the regulations, would that be an improvement?

Mr. Wolfe: Absolutely. That's our position.

Senator Cormier: Thank you very much.

The Chair: Thank you for your presentation and for appearing before the committee. Thank you for your answers. We will take all of it into consideration as we study the rest of this. That brings our first panel to a close.

Welcome to our second panel. As you've seen how this works, you will have understood that you have five minutes for opening remarks, after which we will proceed with a question period. I know you're very well versed in this.

From Air Canada, we have Marc Barbeau, Executive Vice President, Chief Legal Officer and Corporate Secretary; and David Rheault, Vice President, Government and Community Relations. From VIA Rail Canada, we have Denis Lavoie, General Counsel, Legal Services; and Gabrielle Caron, Senior Legal Counsel, Legal Services and Regulatory Compliance.

Welcome and thank you for accepting our invitation.

We will begin with the representatives from Air Canada. Mr. Rheault, you have the floor.

David Rheault, Vice President, Government and Community Relations, Air Canada: Thank you, Mr. Chair and honourable senators.

First, I'd like to acknowledge the presence of my colleague Marc Barbeau, Executive Vice President, Chief Legal Officer and Corporate Secretary of Air Canada, who has also been a professor at McGill University's Faculty of Law for 30 years.

[English]

I want to thank all the committee members for the invitation to appear today.

M. Wolfe : Pour revenir à la réponse de Patrimoine canadien en comité, nous n'avons pas reçu d'explications. Je comprends qu'ils peuvent aussi être assujettis à cette loi. C'est une partie qui est importante dans l'expérience du voyageur. C'est stressant pour certains voyageurs. Par exemple, en allant chercher un café, ils peuvent se faire poser des questions et ça peut être plus stressant pour eux.

Le sénateur Cormier : Si on pouvait dire que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien est assujettie au règlement, est-ce que ce serait une amélioration?

M. Wolfe : Absolument. C'est notre position.

Le sénateur Cormier : Merci beaucoup.

Le président : Merci de votre présentation et de votre présence devant le comité. Merci de vos réponses. Nous allons prendre tout cela en considération en étudiant le reste de ce dossier. Cela met fin au premier groupe de témoins.

Bienvenue à notre deuxième groupe de témoins. Comme vous avez vu comment cela fonctionne, vous aurez compris que vous aurez cinq minutes pour faire une déclaration préliminaire, après quoi nous passerons à la période des questions. Je sais que vous connaissez très bien le sujet.

Nous accueillons donc Me Marc Barbeau, vice-président général, chef des affaires juridiques et secrétaire général, et David Rheault, vice-président, Relations avec les gouvernements et les collectivités, d'Air Canada. Nous accueillons également Me Denis Lavoie, avocat général, Services juridiques, et Me Gabrielle Caron, conseillère juridique principale, Services juridiques et conformité réglementaire, de VIA Rail Canada.

Je vous souhaite la bienvenue et vous remercie d'avoir accepté notre invitation.

Nous allons commencer avec les représentants d'Air Canada. Monsieur Rheault, vous avez la parole.

David Rheault, vice-président, Relations avec les gouvernements et les collectivités, Air Canada : Merci, monsieur le président et mesdames et messieurs les sénateurs.

D'abord, j'aimerais souligner la présence de mon collègue Me Marc Barbeau, qui est vice-président général, chef des affaires juridiques et secrétaire général d'Air Canada, en plus d'enseigner à la Faculté de droit de l'Université McGill depuis 30 ans.

[Traduction]

Je tiens à remercier tous les membres du comité de nous avoir invités à témoigner aujourd'hui.

[Translation]

Air Canada serves 50 airports in Canada and close to 150 around the world.

We operate 1,000 flights per day on over 400 routes, and carry 50 million passengers per year.

[English]

We are proud to connect Canada to the world.

[Translation]

On average, on their journey, each passenger has five to six points of contact with our staff. Our interactions start with ticket purchases. They continue with check-in, reception at the airport, boarding, in-flight service and baggage collection. Official languages are present at each of these stages. Using and promoting them are an integral part of our values and priorities.

In particular, for every flight designated bilingual, employees are assigned to serve our customers in the official language of their choice. Air Canada complies with its language obligations despite unique operational complexities. No other organization, department or business subject to the Official Languages Act faces challenges as varied and unpredictable as ours.

Air Canada is fully committed and has implemented a series of initiatives to improve its delivery of services in both official languages. In particular, we have made it a priority to recruit bilingual employees across the country. Today, nearly 50% of our employees who serve travellers can be qualified as bilingual, and nearly 65% have capacity in both official languages. We have implemented awareness and training measures for our employees, developed a comprehensive language training program, and established an official languages management committee responsible for integrating our action plan.

The Commissioner of Official Languages regularly reviews Air Canada's activities and issues recommendations. His office also receives complaints from passengers. However, and I don't mean to downplay their importance, those complaints remain limited in number, given the scope of our operations. In 2024-25, for example, there were 85 complaints against Air Canada, while we carried nearly 50 million passengers. This number is a testament to our willingness and efforts to meet our obligations.

In total, the commissioner received 1,200 complaints that year. As you know, Air Canada is subject to obligations that do not apply to any other airline or even any other private company serving the general public.

[Français]

Air Canada dessert 50 aéroports au Canada et près de 150 autres dans le monde.

Nous exploitons 1 000 vols par jour sur plus de 400 trajets et transportons 50 millions de passagers par année.

[Traduction]

Nous sommes fiers de relier le Canada au reste du monde.

[Français]

En moyenne, le parcours de chaque passager compte de cinq à six points de contact avec notre personnel. Nos interactions commencent avec l'achat de billets. Elles se poursuivent avec l'enregistrement, l'accueil à l'aéroport, l'embarquement dans l'avion, le service en vol et la collecte des bagages. Les langues officielles sont présentes à chacune de ces étapes. Leur utilisation et leur promotion font partie intégrante de nos valeurs et de nos priorités.

En particulier, lors de chaque vol désigné bilingue, des employés sont affectés pour servir nos clients dans la langue officielle de leur choix. Air Canada se conforme à ses obligations linguistiques en dépit de complexités opérationnelles uniques. Aucun autre organisme, ministère ou entreprise qui sont assujettis à la Loi sur les langues officielles ne font face à des défis aussi variés et imprévisibles que nous.

Air Canada est pleinement engagée et a mis en œuvre une série d'initiatives pour améliorer sa prestation dans les deux langues officielles. Nous avons notamment priorisé le recrutement d'employés bilingues à la grandeur du pays. Aujourd'hui, près de 50 % de nos employés qui servent les voyageurs peuvent être qualifiés de bilingues et près de 65 % possèdent des capacités dans les deux langues officielles. Nous avons instauré des mesures de sensibilisation et de formation pour nos employés et développé un programme complet de formation linguistique, en plus de former un comité de gestion des langues officielles, responsable de l'intégration de notre plan d'action.

Le commissaire aux langues officielles revoit régulièrement les activités d'Air Canada et émet des recommandations. Il reçoit aussi les plaintes des passagers. Or, sans en minimiser l'importance, le nombre de ces plaintes demeure limité, considérant l'ampleur de nos opérations. En 2024-2025, par exemple, 85 plaintes ont visé Air Canada, alors que nous avons transporté près de 50 millions de passagers. Ce nombre témoigne de notre volonté et de nos efforts en vue de remplir nos obligations.

Au total, le commissaire a reçu 1 200 plaintes cette année-là. Comme vous le savez, Air Canada est assujettie à des obligations qui ne s'appliquent à aucun autre transporteur aérien ni même à aucune autre entreprise privée qui sert le grand public.

While a specific plan for Air Canada may have seemed justified when it was privatized in 1989, the reality has changed profoundly. At that time, Air Canada had over 80% of the domestic market and was the only carrier on many routes across the country. Today, we represent about 40% of that market. New carriers have set up shop across the country.

WestJet, for example, serves all the provinces, and its share of the domestic market is around 35%. Porter also serves all provinces and has acquired significant market share at airports serving francophone communities. For example, here in Ottawa, Porter has 35% of the capacity.

Finally, nearly 70 foreign carriers serve Canada: None of them are subject to any obligation whatsoever in terms of services in French.

The Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act provides that obligations will apply to other carriers. For the sake of consistency, the remedies must be the same.

To quote the Commissioner of Official Languages, this means that the members of the public that businesses serve and the employees who work there will have different rights and even different remedies depending on the case. At the end of the day, Canadians will find themselves in a fragmented and sometimes inconsistent linguistic environment. Greater harmonization is needed.

[*English*]

These regulations will maintain and reinforce a non-level playing field where Canadians don't have a guarantee to be served in the language of their choice.

[*Translation*]

We also note that the government exempts itself from these penalties. However, several government agencies play a key role in providing services to the travelling public, such as CATSA, the Canada Border Services Agency and the Canadian Transportation Agency.

However, as the Office of the Commissioner representatives said, there are many examples in the law of monetary penalties applying to the government directly or to its agencies — environmental penalties, for example.

In conclusion, we support any measure aimed at enhancing the value of French and ensuring its expansion. However, monetary penalties will not help overcome the real barriers to providing services in both official languages, such as the availability of bilingual labour across the country.

Si un régime particulier pour Air Canada pouvait sembler justifié lors de sa privatisation en 1989, la réalité a profondément changé. À l'époque, Air Canada détenait plus de 80 % du marché intérieur et était le seul transporteur sur de nombreux trajets entre les différentes régions du pays. Aujourd'hui, nous représentons environ 40 % de ce marché. De nouveaux transporteurs se sont implantés partout au pays.

WestJet, par exemple, dessert toutes les provinces et sa part du marché intérieur avoisine les 35 %. Porter sert également toutes les provinces et a acquis des parts de marché importantes dans des aéroports qui desservent les communautés francophones. Par exemple, ici à Ottawa, Porter offre 35 % de la capacité.

Enfin, près de 70 transporteurs étrangers servent le Canada : aucun d'entre eux n'est soumis à quelque obligation que ce soit en matière de services en français.

La Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale, ou LUFEP, prévoit que des obligations s'appliqueront à d'autres transporteurs. Par souci de cohérence, les recours doivent être les mêmes.

Pour citer le commissaire aux langues officielles, c'est donc dire que le public que les entreprises desservent et les employés qui y travaillent auront des droits, voire des recours différents selon le cas. Les Canadiens et Canadiennes se retrouveront, en fin de compte, dans un environnement linguistique fragmenté et parfois incohérent. Une plus grande harmonisation est de mise.

[*Traduction*]

Avec cette mesure législative, les règles du jeu demeureront inégales puisque les Canadiens n'auront pas la certitude de pouvoir être servis dans la langue de leur choix.

[*Français*]

Nous remarquons aussi que le gouvernement s'exempte de ces sanctions. Pourtant, plusieurs organismes gouvernementaux jouent un rôle important dans la prestation de services au public voyageur, comme l'ACSTA, l'Agence des services frontaliers du Canada ou l'Office des transports du Canada.

Or, comme les représentants du commissariat l'ont mentionné, il existe en droit de nombreux exemples de sanctions pécuniaires applicables au gouvernement directement ou à ses organismes — en matière d'environnement, par exemple.

En conclusion, nous appuyons toute mesure visant à valoriser le français et à en assurer l'essor. Toutefois, les sanctions pécuniaires n'aideront pas à surmonter les véritables obstacles pour ce qui est d'offrir des services dans les deux langues officielles, comme la disponibilité de main-d'œuvre bilingue à la grandeur du pays.

However, if this measure is implemented, it should apply to all organizations, including federally regulated ones and businesses that must provide services in French to the travelling public, either under the Official Languages Act or the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act.

Thank you for your attention. We're available to answer your questions.

The Chair: Thank you very much, Mr. Rheault.

Mr. Lavoie, you have the floor.

Denis Lavoie, General Counsel, Legal Services, VIA Rail Canada: Good evening, Mr. Chair and honourable senators.

I am pleased to appear before you today to speak about VIA Rail Canada's successes and progress in fulfilling its obligations under the Official Languages Act, and to discuss the proposed regulations concerning administrative monetary penalties related to Part IV.

I am accompanied by my colleague Gabrielle Caron, Senior Legal Counsel at VIA Rail, who oversees all matters related to official languages within our organization.

To begin, allow me to briefly remind you who we are. VIA Rail operates the country's only national passenger rail service on behalf of the Government of Canada. A Crown corporation established in 1977, VIA Rail provides Canadians with a safe, efficient, accessible, bilingual and environmentally responsible service. The Government of Canada is our sole shareholder and thus contributes financially to the fulfillment of our mandate.

Indeed, as a public service provider, VIA Rail offers destinations across the country through its regional and long-distance services. We travel from coast to coast across a network of 12,500 kilometres of rail and serve more than 400 communities and over 4 million passengers annually.

[*English*]

Over the past several years, and thanks to the significant investment made by the Government of Canada, VIA Rail has undertaken one of the most ambitious modernization programs in its history. These investments have enabled us to replace our trains in the Quebec-Windsor corridor with an entirely new fleet of modern, comfortable and among the most accessible trains in the world. We have also launched a new, more user-friendly and fully bilingual reservation platform that better meets travellers' needs.

Cependant, si cette mesure est mise en œuvre, elle devrait s'appliquer à tous les organismes, y compris ceux qui relèvent du gouvernement et les entreprises qui doivent rendre des services en français au public voyageur, soit en vertu de la Loi sur les langues officielles ou de la LUFEP.

Je vous remercie de m'avoir écouté; nous sommes disponibles pour répondre à vos questions.

Le président : Merci beaucoup, monsieur Rheault.

Monsieur Lavoie, vous avez la parole.

Me Denis Lavoie, avocat général, Services juridiques, VIA Rail Canada : Monsieur le président, honorables sénateurs, bonsoir.

Je suis ravi de me joindre à vous aujourd'hui, de vous parler des succès et des progrès de VIA Rail Canada au chapitre de ses obligations liées à la Loi sur les langues officielles et de discuter du projet de règlement relatif aux sanctions administratives pécuniaires liées à la partie IV de la Loi.

Je suis accompagné aujourd'hui de Me Gabrielle Caron, conseillère juridique principale chez VIA Rail, qui supervise l'ensemble de notre action en la matière au sein de notre organisation.

Dans un premier temps, permettez-moi d'abord de vous rappeler qui nous sommes. VIA Rail opère au nom du gouvernement du Canada le seul service de transport ferroviaire de passagers au pays. Société d'État non mandataire fondée en 1977, elle offre aux Canadiens un service sécuritaire, accessible, bilingue et soucieux de l'environnement. Le gouvernement du Canada est notre seul actionnaire et contribue ainsi financièrement à la réalisation de notre mandat.

En effet, en tant qu'acteur public de service, VIA Rail offre des destinations partout au pays par le biais de ses services régionaux et long-courriers. Nous voyageons d'un océan à l'autre sur un réseau de plus de 12 500 kilomètres de voies ferrées, traversons plus de 400 collectivités et desservons plus de 4 millions de passagers annuellement.

[*Traduction*]

Au cours des dernières années, et grâce à l'investissement important du gouvernement du Canada, VIA Rail a entrepris l'un des programmes de modernisation les plus ambitieux de son histoire. Ces investissements nous ont permis de remplacer nos trains dans le corridor Québec-Windsor par une toute nouvelle flotte de trains modernes, confortables et parmi les plus accessibles au monde. Nous avons également lancé une nouvelle plateforme de réservation plus conviviale et entièrement bilingue qui répond mieux aux besoins des voyageurs.

Furthermore, the 2024 federal budget provided the necessary investment to replace our trains, now more than 70 years old, that served regions across the country outside the Quebec-Windsor corridor. This represents the most significant project undertaken by VIA Rail since its creation back in 1977.

Just like our new fleet of trains in the corridor and our new reservation system, onboard features will allow us to communicate with passengers and meet our obligations to offer bilingual service. We look forward to offering Canadians and visitors from around the world a modern and bilingual travel experience in all regions of the country.

[*Translation*]

It is in this context that I would like to address the issue of interest to the committee: the study of the proposed regulations on administrative monetary penalties specific to Part IV of the Official Languages Act.

Allow me first to explain how VIA Rail distinguishes itself in the way we approach and comply with the Official Languages Act, through its openness and its understanding of the country.

First of all, anyone recruited to interact with travellers and other members of the public must be bilingual at the time of hiring. We are making every effort to be able to offer service to all Canadians in the official language of their choice in our stations, call centres and on board all our trains, across the country and whenever possible, regardless of demand.

The company has always strived to offer the quality of service that Canadians have a right to expect from their national carrier. VIA Rail also adopts this service policy to meet the safety requirements of its passengers.

[*English*]

Such a public service approach across the country is, from an operational point of view, easier to manage and reflects the important role played by VIA Rail in promoting linguistic duality as a symbol of Canadian cultural identity.

Successive commissioners have, at times, cited the corporation as an example among federal institutions. Our passengers have echoed this sentiment. Quarterly surveys revealed that 98% of our customers are satisfied with being served in the official language of their choice.

This level of satisfaction is reflected in their relatively low number of complaints filed with the Office of the Commissioner of Official Languages. Thus, and according to the process and criteria suggested in the draft regulation, we considered the

De plus, le budget fédéral de 2024 prévoyait l'investissement nécessaire pour remplacer nos trains, qui ont maintenant plus de 70 ans, qui desservent les régions de tout le pays à l'extérieur du corridor Québec-Windsor. Il s'agit du projet le plus important entrepris par VIA Rail depuis sa création en 1977.

Tout comme notre nouvelle flotte de trains dans le corridor et notre nouveau système de réservation, les caractéristiques à bord nous permettront de communiquer avec les passagers et de respecter nos obligations d'offrir un service bilingue. Nous sommes impatients d'offrir aux Canadiens et aux visiteurs du monde entier une expérience de voyage moderne et bilingue dans toutes les régions du pays.

[*Français*]

C'est dans ce contexte que je souhaite vous parler aujourd'hui d'un enjeu d'intérêt pour le comité, celui de l'étude du règlement sur les sanctions administratives pécuniaires propres à la partie IV de la loi.

D'entrée de jeu, laissez-moi vous expliquer comment VIA Rail se distingue dans sa façon d'aborder et de se conformer à la Loi sur les langues officielles par son ouverture et sa compréhension du pays.

Tout d'abord, toute personne recrutée pour transiger avec les voyageurs et les autres membres du public doit être bilingue au moment de l'embauche. Nous déployons tous nos efforts en vue d'offrir un service à tous les Canadiens dans la langue officielle de leur choix dans nos gares, dans nos centres d'appels et à bord de nos trains, et ce, partout au pays, lorsque c'est possible et sans égard à la demande.

Depuis toujours, la société souhaite offrir une qualité de service à laquelle les Canadiens sont en droit de s'attendre de la part de leur transporteur national. VIA Rail adopte également une telle politique de service dans le but de répondre aux impératifs de sécurité de ses passagers.

[*Traduction*]

Sur le plan opérationnel, une telle approche à l'égard du service public dans l'ensemble du pays est plus facile à gérer et reflète le rôle important que joue VIA Rail dans la promotion de la dualité linguistique en tant que symbole de l'identité culturelle canadienne.

Les commissaires qui se sont succédé ont à quelques reprises cité la société en exemple parmi les institutions fédérales. Nos passagers ont fait écho à ce sentiment. Des sondages trimestriels ont révélé que 98 % de nos clients sont satisfaits d'être servis dans la langue officielle de leur choix.

Ce niveau de satisfaction se reflète dans leur nombre relativement faible de plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles. Ainsi, et selon le processus et les critères suggérés dans le projet de règlement, nous estimons que la

likelihood of an investigation concerning us reaching the stage of financial penalty to be low.

[Translation]

In summary, we recognize the legislator's objective with this proposed regulation because, just as with the modernization of the Official Languages Act, it takes into account the numerous consultations conducted, which reflect many of the demands made by various interest groups, including minority language communities.

[English]

As a senior executive member of VIA Rail's management team and responsible for the implementation of the act within our company, I consider it my duty to exert a strong influence on my colleagues and employees in order to strengthen our culture as a bilingual public service provider.

[Translation]

Thank you for your attention. We'd be pleased to answer any questions you may have.

The Chair: Thank you very much for your presentations. We will now move on to the question period.

Senator Gerba: I'm surprised to learn that Air Canada received only 80 complaints in 2025, given that Air Canada and VIA Rail, among other institutions, have been the subject of recurring complaints over the years to the Commissioner of Official Languages. The new regulations are specifically intended to address this situation.

Over the past five years, can you specify the number of complaints that have led us to where we are today, about to impose regulations on Air Canada's and VIA Rail's operations?

Mr. Lavoie: Over the past five years, from 2021 to 2025, among the 4 million passengers who used the service annually, VIA Rail received a total of 35 complaints, representing an average of about seven complaints per year.

Senator Gerba: In that case, is that considered a lot compared to Air Canada's 80 complaints?

Finally, what types of violations occur frequently?

Gabrielle Caron, Senior Legal Counsel, Legal Services and Regulatory Compliance, VIA Rail Canada: We consider our record to be exemplary, in the sense that the complaints that keep coming back are mainly related to what I would describe as subjective non-compliance and are often related to service, the

probabilité d'une enquête nous concernant se rende à l'étape des sanctions pécuniaires est faible.

[Français]

En somme, nous reconnaissons l'objectif du législateur dans cette proposition de règlement car, tout comme pour la modernisation de la Loi sur les langues officielles, il tient compte des nombreuses consultations qui ont été menées et qui reflètent maintes revendications formulées par les différents groupes d'intérêt, y compris les communautés linguistiques en situation minoritaire.

[Traduction]

En tant que dirigeant membre du comité de direction de VIA Rail et responsable de l'application de la Loi sur les langues officielles au sein de notre société, je me fais d'ailleurs un devoir d'exercer une grande influence auprès de mes collègues et employés afin de renforcer notre culture en tant qu'acteur public de service bilingue.

[Français]

Je vous remercie de votre attention. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

Le président : Merci beaucoup pour vos présentations. Nous passons maintenant à la période des questions.

La sénatrice Gerba : Je suis étonnée d'apprendre qu'Air Canada n'a reçu que 80 plaintes en 2025, étant donné qu'Air Canada et VIA Rail figurent parmi les institutions qui, au fil des ans, ont fait l'objet de plaintes récurrentes auprès du commissaire aux langues officielles. Le nouveau règlement vise justement à agir par rapport à cet état de fait.

Au cours des cinq dernières années, pouvez-vous préciser le nombre de plaintes enregistrées qui nous a menés là où nous en sommes aujourd'hui, avec l'imposition d'un règlement qui vise à réguler le fonctionnement d'Air Canada et de VIA Rail?

Me Lavoie : Au cours des cinq années qui précèdent, soit de 2021 à 2025, parmi les 4 millions de passagers qui ont utilisé le service annuellement, VIA Rail a fait l'objet d'un total de 35 plaintes, ce qui représente une moyenne d'environ 7 plaintes par année.

La sénatrice Gerba : Dans ce cas, est-ce considéré comme beaucoup par rapport aux 80 plaintes d'Air Canada?

Enfin, quels types de manquements reviennent souvent?

Me Gabrielle Caron, conseillère juridique principale, Services juridiques et conformité réglementaire, VIA Rail Canada : On considère que notre feuille de route est somme toute exemplaire, en ce sens que les plaintes qui reviennent sont surtout liées à une non-conformité que je qualifierais de

active offer of bilingual service on board trains — an employee who has spoken the wrong language to a customer or passenger, for example. I want you to know that we take this seriously. In recent years, we've implemented a new evaluation mechanism for our front-line employees to ensure that they are actively offering bilingual services in an appropriate manner. All employees undergo this evaluation once a year. We expect this to yield results in the coming years.

Senator Gerba: Thank you. In your opinion, VIA Rail and Air Canada, how might the new penalty regime change your approach to the mechanisms currently in place?

Ms. Caron: We've always taken official languages seriously because we're a federal Crown corporation. We will continue to take this matter seriously despite this new administrative monetary penalty mechanism, so we'll keep doing what we are doing. We also plan to update our policy over the next year, and there are various projects under way at VIA Rail to strengthen our official language controls. We're also evaluating AI tools to enable employees to work in the language of their choice — although they already do so right now — and to ensure greater fluidity in bilingual communications. We're always on the lookout for best practices and, as a Crown corporation, we're committed to implementing them in our daily activities.

Senator Gerba: Is the penalty significant enough and a deterrent for you?

Ms. Caron: The commissioner mentioned that it was a mechanism of last resort. As soon as we receive a complaint, we take it seriously. We receive the notice of intent to investigate, and, within hours and days, the notice is immediately sent to people internally for processing. The same is true when we receive questions from investigators: We respond very quickly and correct the situation if it's indeed non-compliance. We take complaints just as seriously, and we work with the commissioner to identify additional controls that can be put in place. We hope we won't have to resort to administrative monetary penalties; of course, we would prefer to negotiate compliance agreements first.

Senator Gerba: For Air Canada, is 80 complaints a lot?

Mr. Rheault: Eighty complaints is a decrease for us, compared to 2022-23 and 2023-24, when there were 300 complaints for one year and 150 for the other. During the year with the 300 complaints, we had issues with the reservation system, so the information from travel agencies about clients'

subjective et souvent en lien avec le service, l'offre active de service bilingue à bord des trains — un employé qui aurait parlé la mauvaise langue auprès d'un client ou d'un passager, par exemple. Sachez que l'on prend cela au sérieux; au cours des dernières années, on a mis en place un nouveau mécanisme d'évaluation de nos employés de première ligne, afin de s'assurer qu'ils faisaient de l'offre active de manière adéquate. Cette évaluation se fait pour l'ensemble des employés une fois par année. On s'attend à ce que cela génère des résultats dans les prochaines années.

La sénatrice Gerba : Merci. Selon vous, VIA Rail et Air Canada, en quoi le nouveau régime de sanctions pourrait-il modifier concrètement votre approche par rapport aux mécanismes en place actuellement?

Me Caron : De notre côté, nous avons toujours pris les langues officielles au sérieux, puisque nous sommes une société d'État fédérale. Nous allons continuer de prendre au sérieux la suite des choses, malgré la création de ce mécanisme de sanctions administratives pécuniaires, donc on continuera de faire ce qu'on fait. On prévoit également de remettre à jour notre politique au cours de la prochaine année, et il existe divers projets en cours chez VIA Rail pour renforcer nos contrôles en matière de langues officielles. On évalue également les outils d'intelligence artificielle pour permettre aux employés de travailler dans la langue de leur choix — quoiqu'ils le font déjà à l'heure actuelle — et pour assurer une plus grande fluidité en matière de communication bilingue. On est toujours à l'affût des meilleures pratiques et, en tant que société d'État, on s'engage à les implanter dans nos activités au quotidien.

La sénatrice Gerba : Le montant est-il assez important et dissuasif pour vous?

Me Caron : Le commissaire a mentionné qu'il s'agissait d'un mécanisme de dernier recours. Dès que l'on reçoit une plainte, on prend cela au sérieux; on reçoit le préavis d'enquête et, dans les heures et jours qui suivent, le préavis est tout de suite acheminé aux gens à l'interne pour traitement. Il en va de même quand on reçoit les questions des enquêteurs : on y répond très rapidement et on corrige la situation, si c'est effectivement une non-conformité valable. On se penche sur les plaintes avec le même sérieux et on collabore avec le commissaire pour cerner les contrôles supplémentaires que l'on peut mettre en place. On espère ne pas avoir à se rendre aux sanctions administratives pécuniaires; bien entendu, on préférerait négocier des accords de conformité avant toute chose.

La sénatrice Gerba : Du côté d'Air Canada, 80 plaintes, est-ce beaucoup?

M. Rheault : Quatre-vingts plaintes, pour nous, c'est une réduction, comparativement à 2022-2023 et 2023-2024, où on avait fait l'objet de 300 plaintes pour une année et de 150 pour l'autre. Durant l'année des 300 plaintes, nous avons eu des enjeux avec le système de réservation, ce qui a fait en sorte que

preferred languages was poorly transmitted. That meant that clients could receive notifications that weren't in their preferred language.

We fixed that system to dramatically reduce the number of complaints. Compliance with the act is a very important goal for us, and our efforts are very sincere. With all our systems, whatever we can do automatically, we do. When it comes to customer service, we obviously may be a bit more exposed than others because we have many more interactions. For example, our colleagues at VIA Rail have 4 million passengers a year, and we have 50 million. Because of the scale of our operations, which are also around the world, we're a bit more exposed than other federal institutions, but that doesn't mean that our efforts aren't consistent and sincere.

We think that this number reflects the significant efforts we're making. We offer official language training for all employees, and we have staff assignment systems to ensure that there are always bilingual employees on all flights. We constantly remind our employees of procedures; if they're uncomfortable serving a client in the official language of their choice, they must turn to a colleague. We check the compliance of the presence of bilingual flight attendants on every flight. We do that on a monthly basis: We check all flights to ensure that there are bilingual workers available. These are compliance rates that exceed 99% in terms of staff presence. We take it very seriously, and I can tell you that it isn't because of a lack of effort or willingness that we receive complaints.

Senator Gerba: Thank you.

Senator Cormier: Thank you. I have questions for both organizations. You have told us a lot about what you do to comply with the act, and I appreciate all the efforts that are being made. I'd like to hear more from you about the regulations, the impact of the regulations and the transportation of Canadians. Ms. Caron, you talked about subjective complaints; what do you mean by that?

Ms. Caron: We sometimes receive complaints where everything is very clear-cut. For example, if we receive a photo where we can see that the signage wasn't bilingual, we have evidence of non-compliance that we can look into. Sometimes, it's a passenger who complains about receiving service in a language that wasn't their preferred language. In such a case, we follow up with employees, but the employee often doesn't remember everything because of the time that has passed since then, so it's very difficult to investigate that type of complaint. That's the distinction I'm making.

l'information reçue de la part des agences de voyages sur la langue de préférence du client avait été mal transmise, donc les clients pouvaient recevoir des notifications qui n'étaient pas dans leur langue de préférence.

Nous avons corrigé ce système de manière à réduire radicalement ces plaintes. Le fait de se conformer à la loi, pour nous, est un objectif très important et nous sommes très sincères dans nos efforts. Tous nos systèmes, tout ce qu'on est en mesure de faire de façon automatique, on le fait. Évidemment, en matière de service à la clientèle, on est peut-être un peu plus exposé que les autres, parce qu'on a beaucoup plus d'interactions. Par exemple, nos collègues de VIA Rail ont 4 millions de passagers par année et nous en avons 50 millions. Or, à cause de l'ampleur de notre exploitation, qui se trouve aussi partout dans le monde, on est un peu plus exposé que d'autres institutions fédérales, mais cela ne fait pas en sorte que nos efforts ne sont pas constants et sincères.

Nous pensons que ce nombre témoigne des efforts importants que nous déployons. Nous offrons de la formation en matière de langues officielles à l'intention de tous les employés et nous avons des systèmes d'affectation de personnel pour qu'il y ait toujours des employés bilingues sur tous les vols. Nous faisons constamment des rappels de procédures à nos employés; s'ils ne sont pas à l'aise de servir le client dans la langue officielle de leur choix, ils doivent s'adresser à un collègue. Nous vérifions la conformité de la présence d'agents de bord bilingues sur chaque vol. On le fait de façon mensuelle : on vérifie tous les vols pour faire en sorte qu'il y ait une disponibilité de main-d'œuvre bilingue. Ce sont des taux de conformité qui vont au-delà de 99 % en matière de présence de personnel. Nous prenons cela vraiment au sérieux, et je peux vous dire que ce n'est pas en raison d'un manque d'efforts ou de volonté que nous recevons des plaintes.

La sénatrice Gerba : Merci.

Le sénateur Cormier : Merci. J'ai des questions pour les deux organisations. Vous nous avez beaucoup parlé de ce que vous faites pour vous conformer à la loi et j'apprécie tous les efforts qui sont faits. Je voudrais vous entendre davantage sur le règlement, l'impact du règlement et le transport des citoyens. Madame Caron, vous avez parlé de plaintes subjectives; que voulez-vous dire par cela?

Me Caron : Parfois, nous recevons des plaintes où tout est très clair. Par exemple, si l'on reçoit une photo où l'on voit que l'affichage n'était pas bilingue, on a une preuve de non-conformité sur laquelle on peut se pencher; parfois, il s'agit d'un passager qui se plaint d'avoir reçu un service dans une langue qui n'était pas sa langue de préférence. Dans un tel cas, on fait des suivis auprès des employés, mais souvent, l'employé ne se souvient pas de tout à cause du temps qui s'est écoulé depuis, donc c'est très difficile d'enquêter sur ce genre de plainte. C'est la nuance que je fais.

Senator Cormier: When you look at all the criteria — and the officials from the commissioner's office talked about this earlier — do they seem appropriate to you? It's difficult, because you're the ones at risk of administrative monetary penalties. I don't know if you have properly examined the criteria, but do you think those criteria, which seem very important to the office of the commissioner, should be reduced? What do you find to be the most appropriate or the least appropriate?

Ms. Caron: We were comfortable with the list of criteria proposed in the draft regulations. We think that getting justification from the commissioner's office for each of those criteria that support the issuance of an administrative monetary penalty will enable us to determine whether a challenge is actually appropriate. We were very comfortable with this at first; if there are any changes to be made, we certainly reserve the right to provide additional comments later on in the assessment of these draft regulations. On the face of it, we were very comfortable with the criteria set out.

Senator Cormier: Thank you. I have a question that may be beyond your immediate mandate, but as you know, you're one of the entities designated under clause 2 of the proposed regulations. Are there any other institutions that should be added to the list of entities that are covered? What do you think of the potential high-speed rail project that will connect Quebec City to Toronto? Do you think that project should take into account the review of the draft regulations?

Ms. Caron: In Bill C-15, which is the bill with the high-speed rail, provisions on official languages state that any party likely to operate in the corridor in the future will be subject to the official languages provisions. We welcome the inclusion of those provisions in the bill currently under consideration, given that the purpose is to protect the language rights of the passengers and employees in the corridor going forward.

Senator Cormier: Thank you.

Mr. Rheault, I understand that the due diligence defence is at the heart of the matter. When Bill C-13 was passed, you stated that the criteria the Commissioner of Official Languages must consider when determining a penalty amount include whether any corrective measures were taken and the operational constraints of the alleged perpetrator of the violation. What do you think of the criteria set out in the bill? Should any be eliminated or added?

Mr. Rheault: Thank you for the question.

First, in our view, the due diligence defence was a standard that should have been held in this bill. We see the range of penalties, but that isn't the same thing. Due diligence is a

Le sénateur Cormier : Quand on regarde l'ensemble des critères — et les fonctionnaires du commissariat en ont parlé tout à l'heure —, est-ce qu'ils vous semblent adéquats? C'est difficile, parce que c'est vous qui risquez de subir les sanctions administratives pécuniaires. Je ne sais pas si vous avez bien examiné les critères, mais, à votre avis, ces critères qui semblent très importants pour le commissariat mériteraient-ils d'être réduits? Qu'est-ce qui vous semble le plus adéquat ou le moins adéquat?

Me Caron : Nous étions à l'aise avec la liste des critères proposés dans le projet de règlement; nous pensons que l'obtention d'une justification de la part du commissariat sur chacun de ces critères appuyant l'émission d'une sanction administrative pécuniaire nous permettra de déterminer si, effectivement, une contestation est appropriée ou non. Or, au premier abord, nous étions très à l'aise avec cela; s'il y a des changements à effectuer, c'est sûr qu'on se réserve le droit de fournir des commentaires additionnels à une phase ultérieure de l'évaluation de ce projet de règlement. À leur face même, on était très à l'aise avec les critères énoncés.

Le sénateur Cormier : Merci. J'ai une question qui dépasse peut-être votre mandat immédiat, mais comme vous le savez, vous êtes l'une des entités désignées conformément à l'article 2 du projet de règlement. Y a-t-il d'autres institutions qui devraient être ajoutées à la liste des entités assujetties? Que pensez-vous de l'éventuel projet de train à grande vitesse qui reliera Québec à Toronto? Pensez-vous que ce projet devrait prendre en compte l'examen du projet de règlement?

Me Caron : Dans le projet de loi C-15, qui est le projet de loi ayant trait au train à grande vitesse, des dispositions portant sur les langues officielles prévoient que toute partie susceptible d'opérer dans le corridor à l'avenir sera assujettie aux dispositions en matière de langues officielles. On accueille donc favorablement l'inclusion de ces dispositions au projet de loi actuellement à l'étude, tout en sachant que cela vise à protéger les droits linguistiques des passagers et des employés du corridor pour la suite.

Le sénateur Cormier : Je vous remercie.

Monsieur Rheault, je comprends que la défense de diligence raisonnable est au cœur des enjeux. Lors de l'adoption du projet de loi C-13, vous aviez affirmé que, parmi les critères dont le commissaire aux langues officielles doit tenir compte pour déterminer le montant de la sanction, il y a une prise de mesures correctives ainsi que les contraintes opérationnelles du prétendu auteur de la violation. Que pensez-vous des critères énoncés dans le projet de loi? Devrait-on en éliminer ou en ajouter?

M. Rheault : Je vous remercie de votre question.

Tout d'abord, selon nous, la défense de diligence raisonnable était une norme qui aurait dû être respectée dans ce projet de loi. On voit le barème des sanctions, mais ce n'est pas la même

defence to say that even if the law hasn't been complied with, since the accused has proven that they had implemented measures to prevent the offence, there will be no penalty. In contrast, the criterion we have reduces the penalty based on the efforts made. This isn't the same principle in law.

Removing the due diligence defence is really exceptional. For example, it's present in Quebec's Charter of the French Language. Why didn't the federal government keep this defence, especially since the number of institutions subject to these sanctions is very limited? Institutions are completely excluded. Some of them have an important role to play in the travelling public continuum, and the available defences have been limited as much as possible or almost as much as possible for those who remain subject to these penalties.

I think the criteria in place are reasonable. That said, I'd like to add to what my colleague from VIA Rail, Ms. Caron, said. Our issues are similar. Obviously, we're both transportation companies. It's more difficult to investigate certain complaints, for example, when the complaint is raised three or four months after the trip and it involves an experience between a client and an employee. Our employees serve hundreds of people a day. Sometimes they have no memory of the interaction. We have similar processes: We follow up, talk to the employee, notify supervisors —

Senator Cormier: I understand what you're saying.

Have you looked at the classification of types of violations? There are three types of violations: A, B and C. Do you think that's a reasonable and fair classification? We were talking earlier about category A, which includes businesses. What do you think of that classification? It will have an impact on the type of administrative monetary penalties.

Marc Barbeau, Executive Vice President, Chief Legal Officer and Corporate Secretary, Air Canada: Thank you for the question.

Has that been looked at in detail? No. However, we looked at type A. If I understand correctly, those are specifically the businesses located at airports. The other types are service-related violations. In that sense, there's clearly a distinction between types A, B and C. That is all we can see. Type A concerns our passengers who travel to airports, but it doesn't concern us directly.

Senator Cormier: Time is running out. Do you think these regulations could be a deterrent? In fact, how do you see your organization using administrative monetary penalties?

chose. La diligence raisonnable est une défense pour dire que même si la loi n'a pas été respectée, puisque le justiciable a prouvé qu'il avait mis des mesures en place pour éviter l'infraction, il n'y aura pas de pénalité, alors que le critère que l'on a vient diminuer la pénalité en fonction des efforts. En droit, ce n'est pas le même principe.

Supprimer la défense de diligence raisonnable est vraiment exceptionnel. Par exemple, elle est présente dans la Charte de la langue française du Québec. Pourquoi le gouvernement fédéral n'a-t-il pas retenu cette défense, surtout que le nombre d'institutions assujetties à ces sanctions est très limité? On exclut complètement des institutions. Certaines d'entre elles ont un rôle important à jouer dans le continuum du public voyageur, et on a limité au maximum ou presque les défenses disponibles pour celles qui demeurent assujetties à ces sanctions.

Pour ce qui est des critères en place, je crois qu'ils sont raisonnables. Cela dit, j'aimerais renchérir sur les propos de Me Caron, ma collègue de VIA Rail. Nos enjeux sont similaires. Évidemment, nous sommes deux entreprises de transport. Il est plus difficile d'enquêter sur certaines plaintes, par exemple lorsque la plainte est soulevée trois ou quatre mois après le voyage et qu'il s'agit d'une expérience qui se passe entre un client et un employé. Nos employés servent des centaines de personnes par jour. Il arrive qu'ils n'aient pas de souvenir de l'interaction. On a des processus similaires, on fait le suivi, on parle à l'employé, on avise les superviseurs...

Le sénateur Cormier : Je comprends ce que vous dites.

Vous êtes-vous penché sur la classification des types de violations? Il y a trois types de violations, soit A, B et C. À votre avis, est-ce une classification raisonnable et juste? On parlait plus tôt de la catégorie A, qui comprenait notamment les commerces. Que pensez-vous de cette classification? Elle aura un impact sur le type de sanctions administratives pécuniaires.

Me Marc Barbeau, vice-président général, chef des affaires juridiques et secrétaire général, Air Canada : Je vous remercie de la question.

S'est-on penché là-dessus en détail? Non. Cependant, on a examiné le type A. Si je comprends bien, ce sont justement les commerces se trouvant dans les aéroports. Les autres types sont des infractions ayant trait au service. En ce sens, de toute évidence, il y a une distinction qui est faite entre le type A, B et C. C'est tout ce que l'on peut constater. Le type A concerne nos passagers qui transitent vers les aéroports, mais cela ne nous concerne pas directement.

Le sénateur Cormier : Le temps file. Selon vous, est-ce que ce règlement pourrait être dissuasif? En fait, comment voyez-vous l'utilisation des sanctions administratives pécuniaires par votre organisation?

Mr. Rheault: In a word, we find that the regulations are quite incongruous. They lack consistency, particularly in terms of the institutions they target. We were talking about airlines earlier. In reality, there's only one airline that's subject to these regulations and the Official Languages Act. There are regulations, but they can't have the full effect for the travelling public because the targeted institutions are very limited. In that sense, we agree with the commissioner. He has taken steps and said that there should be more harmonization.

Our compliance efforts over the years haven't been diminished because there were no administrative monetary penalties. This is an important goal for us. We're investing a lot. Over the past three years, we have hired 1,800 flight attendants at Air Canada. Of those, 1,200 are bilingual. We can see that a sustained effort is being made in that area. We also want to hire people who speak [Technical difficulties] to serve people in the various countries where they travel. That complicates the environment in which we work. Administrative monetary penalties aren't a solution to the challenges we face as an international airline.

[English]

Senator Patterson: I do find it quite striking; I had not thought that on the airline side, it only applies to Air Canada, because not only does a passenger have the right to be served in the language of their choice, it's a safety issue as well.

I'm assuming you were part of the consultations when Canadian Heritage did their consultations. Did you include, as part of your recommendations to them, something about expanding who this would apply to, and that any other areas you actually proposed needed to be considered for the regulations that were or were not included? I am curious.

Mr. Rheault: Yes, we have raised this issue with the government on many occasions. I'm sure Senator Cormier will remember when the Air Passenger Protection Regulations were tabled. This is back in 2017. Senator Cormier, at the time, tabled an amendment to make sure that official language rights were also included in the passenger bill of rights so that it would apply to the whole industry. At the time, we had supported that amendment that was not retained by the government.

So, yes, we have always said that it should be the rights of a traveller, an air traveller should not be subjected to the carrier he chooses.

M. Rheault : En un mot, on trouve que le règlement est assez incongru. Il manque de cohérence, notamment envers les institutions visées. On parlait plus tôt des transporteurs aériens. En réalité, il n'y a qu'un transporteur aérien qui est assujéti à ce règlement et à la Loi sur les langues officielles. Il y a un règlement, mais il ne peut pas avoir un plein effet pour le public voyageur, parce que les institutions ciblées sont très limitées. En ce sens, nous sommes d'accord avec le commissaire à ce sujet. Il a fait des démarches en indiquant qu'il devrait y avoir plus d'harmonisation.

Nos efforts en vue de nous conformer depuis des années n'ont pas été amoindris parce qu'il n'y avait pas de sanctions administratives pécuniaires. C'est un objectif qui est important pour nous. On investit beaucoup. Au cours des trois dernières années, on a embauché 1 800 agents de bord chez Air Canada. De ce nombre, 1 200 sont bilingues. On voit qu'il y a un effort soutenu qui se fait à ce niveau. On veut aussi engager des gens qui ont la langue de [Difficultés techniques] pour servir les gens dans les différents pays où ils voyagent. Cela complexifie donc l'environnement dans lequel on travaille. Les sanctions administratives pécuniaires ne sont pas une solution aux défis auxquels nous sommes confrontés comme transporteur aérien international.

[Traduction]

La sénatrice Patterson : Je trouve cela assez frappant; je n'avais pas pensé que, du côté des compagnies aériennes, cela ne s'appliquait qu'à Air Canada, parce que non seulement un passager a le droit d'être servi dans la langue de son choix, mais c'est aussi une question de sécurité.

Je présume que vous avez participé aux consultations menées par Patrimoine canadien. Avez-vous recommandé d'élargir la portée des obligations et les secteurs qui sont visés par le règlement? Je suis curieuse.

M. Rheault : Oui, nous avons soulevé cette question auprès du gouvernement à de nombreuses reprises. Je suis certain que le sénateur Cormier se souvient du dépôt du Règlement sur la protection des passagers aériens. C'était en 2017. Le sénateur Cormier avait présenté un amendement pour faire en sorte que les droits en matière de langues officielles soient également inclus dans la charte des droits des passagers afin qu'ils s'appliquent à l'ensemble de l'industrie. À l'époque, nous avions appuyé cet amendement qui n'a pas été retenu par le gouvernement.

Donc, oui, nous avons toujours dit que les droits d'un voyageur, d'un voyageur aérien, ne devraient pas varier en fonction du transporteur qu'il choisit.

Senator Patterson: Stunning, thank you. It's kind of like only certain people need to put their seatbelts on; that is what it feels like right now. Could you please reiterate your recommendation that should be considered as we move forward in our study of this regulation, in terms of who it should apply to?

Mr. Rheault: We think that to be consistent, these regulations should apply to all companies or entities that are involved in the passenger experience, be it CATSA, Canada Border Services Agency and, of course, all airlines that serve Canadians. We believe that this will ensure a consistent and harmonized regime in terms of official languages.

Senator Patterson: Thank you.

[Translation]

The Chair: I have a question for you.

The principle of administrative monetary penalties isn't necessarily to punish, but to encourage compliance. Mr. Rheault, in your opening remarks, you mentioned that administrative monetary penalties won't make it possible to overcome barriers. Were you talking about Air Canada or this principle in general? I'm not familiar with the barriers you were talking about. Those barriers could include difficulty in finding bilingual workers, having an exclusion, as you just said, or the amount of the administrative monetary penalty itself. Can you expand on your idea that this won't help overcome barriers?

Mr. Rheault: Thank you for the question. This will allow me to clarify what we meant.

The real issue, what we call the obstacle to providing service in both official languages across the country, is the availability of bilingual workers. There was a discussion in the previous panel with the commissioner's representatives about businesses at airports. That's the same thing. I don't think that financially penalizing businesses in airports is the best way to help them deliver services to the travelling public. The same is true for all entities in the transportation chain.

I can tell you that Air Canada is committed to providing service in the customer's language of choice. Are we perfect? No, but we're putting a lot of effort into it, and we don't believe that this penal aspect is necessary. It's basically a matter of sending a message. I often hear about recidivism and violators even though we're in a dynamic system with significant challenges.

La sénatrice Patterson : C'est stupéfiant... Merci. C'est un peu comme si seules certaines personnes devaient mettre leur ceinture de sécurité; c'est l'impression que cela me donne. Pourriez-vous réitérer votre recommandation qui devrait être prise en considération dans le cadre de notre étude de ce règlement, en ce qui concerne les personnes auxquelles il devrait s'appliquer?

M. Rheault : Nous pensons que, pour être cohérent, le règlement devrait s'appliquer à toutes les sociétés ou entités qui participent à l'expérience des passagers, qu'il s'agisse de l'ACSTA, de l'Agence des services frontaliers du Canada ou, bien sûr, de toutes les compagnies aériennes qui servent les Canadiens. Nous croyons que cela assurera un régime cohérent et harmonisé en matière de langues officielles.

La sénatrice Patterson : Merci.

[Français]

Le président : J'ai une question pour vous.

Le principe des sanctions administratives pécuniaires ne vise pas nécessairement à punir, mais à encourager la conformité. Monsieur Rheault, dans vos remarques préliminaires, vous avez mentionné que les sanctions administratives pécuniaires ne permettront pas de surmonter les obstacles. Parlez-vous d'Air Canada ou de ce principe en général? Je ne connais pas les obstacles dont vous parlez. Ces obstacles peuvent notamment être la difficulté de trouver de la main-d'œuvre bilingue, d'avoir une exclusion, comme vous venez de le dire, ou le montant de la sanction administrative pécuniaire elle-même. Pouvez-vous développer davantage votre idée sur le fait que cela ne permettra pas de surmonter les obstacles?

M. Rheault : Je vous remercie de la question. Cela me permettra de préciser ce qu'on voulait dire.

Le véritable enjeu, ce qu'on appelle l'obstacle à offrir un service dans les deux langues officielles à la grandeur du pays, est la disponibilité de main-d'œuvre bilingue. Il y a eu un échange dans le groupe précédent avec les représentants du commissaire où on a parlé des commerces dans les aéroports. C'est la même chose. Je ne crois pas que, pour les commerces dans les aéroports, le fait de les pénaliser financièrement est la meilleure façon de les aider à offrir un service au public voyageur. C'est la même chose pour toutes les entités qui sont dans la chaîne de transport.

Je peux vous dire qu'Air Canada est engagée à offrir le service dans la langue de choix du client. Sommes-nous parfaits? Non, mais nous déployons des efforts substantiels et nous ne pensons pas que cet élément pénal est nécessaire. Dans le fond, il est question d'envoyer un message. J'entends souvent parler de récidivisme et de contrevenants, alors que nous sommes dans un système dynamique avec des défis importants.

Senator Cormier: It's true that you were talking about the challenges associated with the fact that other airlines aren't subject to the act as Air Canada is. We won't revisit that.

I'm trying to understand. You're challenging that mechanism by saying that until everyone is subject to it, it doesn't make sense. I want to come back to Air Canada. You get fewer complaints, but you still get some. We're well aware that you face challenges because we experience them and see them when we travel with Air Canada. You seem to be saying that these regulations will have no impact on your ability — more than your willingness, because you seem to have that willingness — to provide bilingual service and to be more vigilant about it.

What does that mean in terms of your relationship with your employees? You mentioned training, but I'm trying to understand. Mr. Rheault, Mr. Barbeau, you seem to be making all the necessary efforts, but it's clear that this doesn't always work. You may have reasons why it doesn't always work, but there are regulations that will be put in place and that you will be subject to. You may end up with administrative monetary penalties. Do you agree with that or not? What can you tell us? You talk a lot about other companies, but I would like to come back to you, Mr. Barbeau.

Mr. Barbeau: Thank you for the question. We will accept the regulations as they are. We have been doing that with the Official Languages Act for 50 years. It is a law that applies to us and reflects values that we fully embrace. We will accept the regulations as written, but we want to highlight something. Mr. Rheault mentioned that I am a lecturer. I have about 50 students in my class. When I grade papers, I make a scale. I see the best papers, the not-so-good ones, and I can see where the overall trend is. We are in a club of one. These regulations highlight the fact that, unlike other entities, among airlines, we are in a club of one. When we talk about the reasonable efforts we are making, there is no comparison in terms of regulation. That is what we want to highlight.

As far as our efforts, our commitment, and our adherence to the principles and values of the Official Languages Act are concerned, we are still here. These regulations will be adopted, and I hope I will never have to debate them with the commissioner. I hope there will never be a possibility that a complaint leads to sanctions, but we will take it as it comes, and if we ever need to have conversations, we will have them.

Senator Cormier: Since you are going to comply with the regulations — whether there's no regulation at all, or people say it is not necessary — given that it is there and it is going to exist, do you have any recommendations to make?

Le sénateur Cormier : Il est vrai que vous parliez des défis liés au fait que les autres transporteurs aériens ne sont pas assujettis à la loi comme l'est Air Canada. On ne reviendra pas là-dessus.

Je tente de comprendre. Vous remettez en question ce mécanisme en disant que tant que tout le monde n'y est pas assujetti, cela n'a pas de sens. Je reviens à Air Canada. Vous avez moins de plaintes, mais vous en avez quand même. On sait bien que vous rencontrez des défis, car on les vit et on les voit aussi en voyageant avec Air Canada. Vous semblez dire que ce règlement n'aura aucun impact sur votre capacité — plus que sur votre volonté, car vous semblez avoir cette volonté — à offrir un service bilingue et à être plus vigilants là-dessus.

Qu'est-ce que cela veut dire par rapport à votre relation avec vos employés? Vous avez parlé de la formation, mais je tente de comprendre. Monsieur Rheault, monsieur Barbeau, vous semblez faire tous les efforts requis, mais il est évident que cela ne marche pas toujours. Vous avez peut-être des raisons expliquant pourquoi cela ne marche pas toujours, mais il y a un règlement qui sera mis en place et auquel vous serez assujettis. Il est possible que vous vous retrouviez avec des sanctions administratives pécuniaires. Êtes-vous aligné avec cela ou non? Que pouvez-vous nous dire? Vous parlez beaucoup des autres compagnies, mais je voudrais revenir à vous, monsieur Barbeau.

Me Barbeau : Merci pour la question. Nous allons prendre le règlement tel quel. Nous faisons cela avec la Loi sur les langues officielles depuis 50 ans. C'est une loi qui s'applique à nous et qui reflète des valeurs auxquelles nous adhérons entièrement. Nous allons prendre le règlement tel qu'il est, mais nous voulons mettre quelque chose en relief. M. Rheault a mentionné que je suis chargé de cours. J'ai une cinquantaine d'étudiants dans mon cours. Lorsque je corrige les copies, je me fais un barème. Je vois les meilleures copies, celles qui sont moins bonnes, et je peux voir où va la tendance. Nous sommes dans un club d'un seul. Ce règlement met en relief le fait que, mis à part les autres entités, parmi les lignes aériennes, nous sommes dans un club d'un seul. Lorsque nous parlons des efforts raisonnables que nous faisons, il n'y a pas de comparaison sur le plan réglementaire. Voilà ce que nous voulons mettre en relief.

En ce qui concerne nos efforts, notre volonté, notre adhésion aux principes et aux valeurs de la Loi sur les langues officielles, nous sommes encore là. Ce règlement sera adopté et j'espère ne jamais avoir à en débattre avec le commissaire. J'espère qu'il n'y aura jamais de possibilité qu'une plainte fasse l'objet de sanctions, mais nous allons prendre cela tel quel, et si jamais il faut tenir des conversations, nous les aurons.

Le sénateur Cormier : Puisque vous allez vous conformer au règlement — soit il n'y a pas de règlement, soit on dit que ce n'est pas nécessaire —, puisqu'il est là et qu'il va exister, avez-vous des recommandations à faire?

Mr. Barbeau: The laws of general application to which we are subject, like all litigants in Canada, provide for financial penalties. In the case of the Charter, for example, these are judicial penalties. Under the criteria set out in section 5 of Quebec's Charter of the French Language, it is not the Office de la langue française that applies them, but the judge. You have very similar criteria. These principles exist. We will navigate this environment, which is not unfamiliar to us. The fact that there are administrative penalties in one area or another is not foreign to us. It is part of our commitment to compliance.

First and foremost, the senator spoke about safety. It can be said that safety is what matters above all, but that applies across all the laws that govern us. Whether or not there are administrative penalties, we take all laws seriously, and we comply with them fully and willingly.

Mr. Rheault: We find it unusual that financial penalties are being proposed as an important and effective measure, yet their application is limited to a small number of institutions. This seems contradictory to us from the outset.

When we talk about criteria and what can be improved, this ties in with the discussion about the type of violations and what is or is not subjective. One criterion refers to the systemic or repetitive nature of the violation. For us, when it isn't the same employees involved, it is not systemic or repetitive. When an employee is involved in allegations, we meet with them and ensure that the service is corrected the next time the employee is on duty.

We are often criticized for the fact that the types of violations are similar. They often involve incidents on an aircraft or at an airport, but they do not necessarily mean the same employees are involved. This doesn't mean that it's systemic or repetitive when an incident involves an employee, and we take steps to correct the situation going forward. This is a discussion we have: what is systematic? For us, when it's not the same routes, the same employees or the same flights — even if two incidents occur on opposite sides of the world and appear similar — it's not systemic —

Senator Cormier: We are examining Air Canada as an organization. After that, whether an individual internally . . . The challenge you face is legitimate, but when it comes to dealing with an airline and seeing recurring complaints that are more or less the same, even if they are not from the same individual, you can understand that this is how we interpret it. I understand that there are challenges in identifying changes in personnel, but when we say it's systemic, we mean that at Air Canada, a certain type of complaint keeps occurring. What is being done to remedy this problem? I understand the internal issues, but —

Me Barbeau : Les lois d'application générale auxquelles nous sommes assujettis, comme tous les justiciables au Canada, prévoient des sanctions pécuniaires. Dans le cas de la Charte, par exemple, ce sont des sanctions judiciairisées. Conformément aux critères figurant à l'article 5 de la Charte de la langue française du Québec, ce n'est pas l'Office de la langue française qui les applique, mais le ou la juge. Vous avez des critères très semblables. Ces principes-là existent. Nous allons naviguer dans cet environnement qui ne nous est pas étranger. Le fait qu'il y ait des sanctions administratives dans un domaine ou un autre ne nous est pas étranger. Cela fait partie de notre volonté vis-à-vis de la conformité.

Au premier plan, la sénatrice a parlé de la sécurité. On peut dire que l'important, c'est la sécurité avant tout, toujours, mais par rapport à toutes les lois qui s'appliquent à nous. Qu'il y ait ou non des sanctions administratives, nous prenons toutes les lois au sérieux et nous nous adhérons à celles-ci avec toute notre volonté.

M. Rheault : Nous trouvons particulier qu'on propose des sanctions pécuniaires comme une mesure efficace importante, mais qu'on limite son application à un petit nombre d'institutions. Cela nous semble contradictoire dès le départ.

Quand on parle des critères et de ce qui peut être amélioré, cela rejoint la discussion sur le type de manquements et sur ce qui est subjectif ou non. Il y a un critère qui parle du caractère systémique ou répétitif de la violation. Pour nous, quand ce ne sont pas les mêmes employés qui sont impliqués, ce n'est pas systémique ou répétitif. Quand un employé est impliqué dans des allégations, on le rencontre et on s'assure que le service est corrigé la prochaine fois que l'employé sera en fonction.

Souvent, on nous fait le reproche que les types d'infractions se ressemblent. Il s'agit souvent d'événements dans un avion ou dans un aéroport, mais ce ne sont pas nécessairement les mêmes employés qui sont impliqués. Cela ne veut pas dire que c'est systémique ou répétitif quand un événement implique un employé et que nous prenons des mesures pour corriger la situation pour l'avenir. C'est une discussion que nous avons : qu'est-ce qui est systématique? Pour nous, quand ce ne sont pas les mêmes trajets, les mêmes employés ou les mêmes vols, même si deux incidents peuvent se produire à l'autre bout du monde et se ressembler, ce n'est pas systématique...

Le sénateur Cormier : Nous examinons Air Canada comme organisation. Après cela, qu'un individu à l'interne... Ce défi que vous rencontrez est légitime, mais par rapport à l'idée de faire face à une compagnie aérienne et de voir des plaintes qui reviennent et qui sont à peu près les mêmes, même si ce n'est pas le même individu, vous comprendrez que c'est cette lecture que nous faisons. Je comprends qu'il y a des défis d'identification de changement d'individus, mais lorsque nous disons que c'est systémique, c'est que nous nous disons qu'à Air Canada, un certain type de plainte arrive toujours. Qu'est-ce qui est fait pour

Mr. Rheault: Once again, when we look at the number of complaints, we are talking about a certain number of complaints out of 50 million passengers who have five or six points of contact with the airline. People go to the check-in counter, they board the plane, they go to baggage claim, they use the website. This does not indicate that there is a systemic problem. On the contrary, it proves that we are making systemic efforts to offer services in both official languages. The interpretation of the criteria will be key for us.

Senator Cormier: I will end on that note with a wink: It is certain that if you cut routes, the number of complaints will decrease. I am referring here to the Bathurst-Montreal route.

Mr. Rheault: Understood.

Senator Cormier: Of course you'll receive fewer complaints, because you will have eliminated those routes.

Mr. Rheault: I will tell you that this was a difficult decision that was made after several years of challenges. The aircraft in our fleet are now more difficult to maintain on a regular basis in the smaller markets. That was the problem in Bathurst. We had been in discussions with the airport and the community for several years. We also announced the addition of daily service between Moncton and Ottawa and between Fredericton and Ottawa. We're not just cutting services.

Senator Cormier: It's very practical, at 5 a.m. or 6 a.m. when you're coming from Caraquet. I won't insist. Thank you.

The Chair: That's beside the point, but it's true.

I am thinking about the reality of the situation for you, especially at Air Canada. The number of complaints has been declining in recent years. I imagine you have started to look at what that means internally. If I understand correctly, the maximum amount for you is \$50,000. It must be a complaint where the commissioner uses the tool as a last resort. I imagine you are already working on cases. Ultimately, will it make a big difference to you if you have two that are non-compliant and you receive penalties?

Mr. Barbeau: For us, the issue of compliance itself is important. The very fact of considering a violation, regardless of the amount involved, does not change.

remédier à ce problème? Je comprends les enjeux internes, mais...

M. Rheault : Encore une fois, quand on examine le nombre de plaintes, il s'agit d'une certaine de plaintes sur 50 millions de passagers qui ont cinq ou six points de contact avec la compagnie. Les gens vont à l'enregistrement, ils vont dans l'avion, ils vont aux bagages, ils vont sur le site Web. Cela ne montre pas qu'il y a un problème systémique. Au contraire, cela prouve que nous faisons des efforts systémiques pour offrir des services dans les deux langues officielles. C'est l'interprétation des critères qui seront la clé pour nous.

Le sénateur Cormier : Je vais terminer là-dessus en vous faisant un clin d'œil : c'est certain que si vous coupez des parcours, le nombre de plaintes va diminuer. Je fais référence ici au parcours Bathurst-Montréal.

M. Rheault : J'avais compris.

Le sénateur Cormier : C'est sûr que vous aurez moins de plaintes, car ce sont des parcours que vous éliminez.

M. Rheault : Je vais vous dire que cela a été une décision difficile qui a été prise après plusieurs années de difficultés. Les appareils de notre flotte sont plus difficiles à maintenir maintenant à une fréquence régulière dans les plus petits marchés. C'était le problème à Bathurst. Nous étions en discussion avec l'aéroport et la collectivité depuis plusieurs années. Nous avons également annoncé l'ajout de services quotidiens entre Moncton et Ottawa et entre Fredericton et Ottawa. Nous ne coupons pas des services non plus.

Le sénateur Cormier : C'est très pratique, à 5 heures ou 6 heures du matin, quand on vient de Caraquet. Je ne vais pas insister là-dessus. Je vous remercie.

Le président : La discussion est à côté du sujet, mais c'est vrai.

Je pense à la réalité des choses pour vous, surtout à Air Canada. Le nombre de plaintes diminue depuis quelques années. J'imagine que vous avez commencé à regarder ce que cela veut dire à l'interne. Si je comprends bien, le maximum du barème pour vous, c'est 50 000 \$. Ce doit être une plainte où le commissaire utilise l'outil comme dernier recours. J'imagine que vous travaillez déjà sur des dossiers. En fin de compte, est-ce que cela fera une grande différence pour vous que vous en ayez peut-être deux qui ne sont pas conformes et que vous receviez peut-être des sanctions?

Me Barbeau : Pour nous, la notion de conformité en soi est importante. Le fait même d'envisager une infraction, quel qu'en soit le montant, ne change pas.

If I understand correctly, the amount of \$50,000 has been increased from what was stipulated in the law. The law stipulated \$25,000 and the regulation stipulates \$50,000; this is in line with the Charter of the French Language.

In terms of comparative analysis, the Charter of the French Language provides for up to \$30,000, with a multiplier effect. This deserves further discussion. The regulation is in the same area as a very similar law.

The Chair: So that amount is not a major factor for you?

Mr. Rheault: The Charter of the French Language applies to all businesses in Quebec. Oddly, we will receive a monetary penalty that will only apply to one company.

That will expose us to costs that our competitors don't have. Certainly, if we're talking about \$50,000 in relation to Air Canada's revenue, that's one thing, but if we consider that amount in terms of routes and the profit we make per plane ticket, it's a lot. That adds costs to our operating expenses that our competitors do not have. Ironically, these are costs that businesses without an obligation to provide bilingual service do not have to bear. It's as though it promoted growth for those who don't offer service in French. There is a disconnect there.

Senator Gerba: You talked about compliance, Mr. Chair. You are talking about employees, but I believe that Air Canada or VIA Rail occasionally uses subcontractors for suppliers and external partners. Does compliance apply to those people? Do you provide them with training on that?

Ms. Caron: We have about 1,500 frontline employees at VIA Rail; they are all VIA Rail employees — there is no subcontracting in that respect.

At our stations, there are third parties under contract that provide services to travellers. In that case, we have contractual agreements with clear official language requirements. They must post their services in both official languages, but also provide bilingual service to VIA Rail customers.

Senator Gerba: How do you ensure compliance with third parties?

Ms. Caron: The people responsible for managing the relationships with these contracted third parties do spot checks.

We also created a compliance list, so when they visit the stations, they make sure all the requirements are met, which includes the issue of contracted services. That's essentially how we monitor compliance for those services.

Si je comprends bien, le montant de 50 000 \$ a été augmenté par rapport à la loi. La loi prévoyait 25 000 \$ et le règlement prévoit 50 000 \$; c'est dans les mêmes eaux que la Charte de la langue française.

Au chapitre de l'analyse comparative, la Charte de la langue française prévoit jusqu'à 30 000 \$, avec un effet multiplicateur. Cela mériterait que l'on vous revienne là-dessus. Le règlement est dans la même zone qu'une loi très comparable.

Le président : Ce montant n'est donc pas un facteur important pour vous?

M. Rheault : La Charte de la langue française s'applique à toutes les entreprises au Québec. Ce qui est particulier, c'est que nous aurons une sanction pécuniaire qui s'appliquera juste à une entreprise.

Cela nous exposera à des coûts que nos concurrents n'ont pas. C'est certain que si l'on parle de 50 000 \$ par rapport au chiffre d'affaires d'Air Canada, c'est une chose, mais si on considère ce montant en fonction des routes et du profit que l'on fait par billet d'avion, c'est beaucoup. Cela ajoute des coûts à nos frais d'exploitation que nos concurrents n'ont pas. Ironiquement, ce sont des coûts que les entreprises qui n'ont pas l'obligation d'offrir du service bilingue n'ont pas à payer. C'est comme si cela favorisait la croissance de ceux qui n'offrent pas le service en français. Il y a là quelque chose d'incohérent.

La sénatrice Gerba : Vous avez parlé de la conformité, monsieur le président. Vous parlez des employés, mais je crois qu'il arrive à Air Canada ou à VIA Rail d'avoir recours à la sous-traitance pour les fournisseurs et les partenaires externes. Est-ce que la conformité s'applique à ces gens-là? Leur donnez-vous de la formation par rapport à cela?

Me Caron : Nous comptons environ 1 500 employés de première ligne chez VIA Rail; ils sont tous des employés de VIA Rail, il n'y a pas de sous-traitance par rapport à cela.

Dans nos gares, il y a effectivement des tiers conventionnés qui offrent des services aux voyageurs. Dans ce cas-ci, nous avons des ententes contractuelles où il y a des exigences claires en matière de langues officielles : ils doivent faire l'affichage de leurs services dans les deux langues officielles, mais également offrir un service bilingue à la clientèle de VIA Rail.

La sénatrice Gerba : Comment vous assurez-vous que cette conformité est respectée par rapport aux tiers?

Me Caron : Il y a les gens responsables qui gèrent les relations avec ces tiers conventionnés qui font des vérifications ponctuelles.

Nous avons également dressé une liste de conformités, donc lorsqu'ils font les visites dans les gares, ils s'assurent que l'ensemble des exigences sont respectées, ce qui inclut notamment la question des services conventionnés. C'est un peu

Senator Gerba: Is it the same for Air Canada?

Mr. Rheault: Absolutely. For all contracted companies involved in passenger service, we follow up to ensure that there is available staff.

Take regional carriers, for example. Jazz is a regional air carrier that operates flights on our behalf in various communities across Canada. We make sure they meet the same obligations and that they have bilingual staff to serve clients in the language of their choice.

Over 75% of Jazz flight attendants are comfortable in both official languages. To meet those obligations on a flight, they also ensure they have people who can serve customers in the official language of their choice.

Senator Gerba: Are the complaints mostly internal, from Air Canada employees, or do you receive complaints from other partners and suppliers?

Mr. Rheault: Given the sheer volume, it affects Air Canada more, because we carry more passengers than our regional partners. It depends on the year.

We make sure that both we and our partners are in compliance with the law.

Our operation is more complex than those of our regional carriers, with more aircraft, more flight attendants and more destinations around the world.

Senator Gerba: Thank you.

Senator Cormier: You say that you check to see if the services are offered, but in concrete terms, how do you do that? Are there people in your organizations who do that? How often are services monitored?

Whatever regulations and laws we may have, the fact is that without follow-up or clear accountability mechanisms . . .

Can you tell us about these important mechanisms, which the regulations try to address, to a certain extent?

Ms. Caron: I would point to two mechanisms in particular. First, before leaving our maintenance centres, our trains are checked for compliance on a number of fronts, including official languages: Are the safety documentation and all the advertising in both official languages?

comme cela que nous faisons le suivi de la conformité par rapport à ces services.

La sénatrice Gerba : Pour Air Canada, est-ce la même chose?

M. Rheault : Tout à fait. Avec toutes les entreprises impliquées dans le service aux passagers avec qui nous avons des contrats, nous faisons un suivi pour faire en sorte qu'il y ait du personnel disponible.

Prenons l'exemple des transporteurs régionaux. Jazz est un transporteur aérien régional qui exploite des vols en notre nom dans différentes collectivités au Canada. On s'assure qu'ils respectent les mêmes obligations et qu'ils ont de la main-d'œuvre bilingue pour servir les clients dans la langue de leur choix.

Plus de 75 % des employés des agents de bord chez Jazz sont à l'aise dans les deux langues officielles. Sur un vol, pour remplir ces obligations, eux aussi s'assurent d'avoir des gens qui peuvent servir les clients dans la langue officielle de leur choix.

La sénatrice Gerba : Est-ce que les plaintes viennent surtout de l'interne, des employés d'Air Canada, ou en recevez-vous des autres partenaires et fournisseurs?

M. Rheault : Par la force du nombre, cela touche davantage Air Canada, parce que nous faisons voyager plus de passagers que nos partenaires régionaux. Cela dépend des années.

On s'assure que tant nous que nos partenaires nous conformons à la loi.

Nous avons une opération qui est plus complexe que les transporteurs régionaux, avec plus d'appareils, plus d'agents de bord et plus de destinations dans le monde.

La sénatrice Gerba : Merci.

Le sénateur Cormier : Vous dites que vous vérifiez si les services sont offerts, mais concrètement, comment faites-vous cela? Y a-t-il des personnes embauchées dans vos organisations qui font cela? À quel rythme ces surveillances se font-elles?

On peut avoir n'importe quel règlement et n'importe quelle loi, mais vous comprendrez que s'il n'y a pas de suivi ou de mécanismes de reddition de comptes qui sont clairs...

Pouvez-vous nous en dire plus sur ces mécanismes importants, auquel le règlement tente de répondre, en quelque sorte?

Me Caron : Je parlerais de deux mécanismes en particulier. Premièrement, avant de quitter nos centres de maintenance, nos trains sont vérifiés d'un point de vue de conformité à plusieurs égards, notamment en ce qui concerne les langues officielles : avons-nous tous la documentation sur la sécurité et toute la publicité dans les deux langues officielles?

A compliance checklist was developed to ensure that our trains meet official language requirements.

Next, we conduct an annual evaluation of all frontline staff. This evaluation focuses on standards of conduct. We also assess whether employees actively offer bilingual service, in accordance with our legal obligations. This allows us to monitor compliance among our frontline employees.

Senator Cormier: Is their validation of active offer simply that they say they're doing it?

Ms. Caron: A manager will check whether the employee is doing everything they should be doing. The manager is there to observe the employee throughout the trip or at the station; they conduct an overall assessment of their work. The assessment verifies whether the person is doing their job properly.

Senator Cormier: Thank you. What about Air Canada?

Mr. Rheault: The same applies to verifying aircraft compliance: We verify that signage on the aircraft complies with our official language obligations.

We have made changes in recent years, because the "EXIT" and "SORTIE" signs were still displayed. We are increasingly trying to use symbols for signage. The green figure walking out is an easier compliance tool to manage.

We have a staff assignment system to ensure that there are bilingual employees on every flight. After the fact, we check whether the system worked and the percentage of flights that were staffed with bilingual people or not.

This is a concrete way for us to ensure that the service is available. If there were flights during which it wasn't available, we try to find out why. These are things we do as a matter of . . . We don't just do it for flights, but at airports as well.

We also check the call centre wait time between calls in French and English to ensure that the wait time is always the same, regardless of your preferred language. We often find that the wait time for French calls is shorter because we receive more calls in English.

We continually remind employees of this requirement. For example, we incorporated an official languages module into our annual training to emphasize the importance of providing service in both languages. We also have managers at the airport who ensure that these procedures are followed.

Il y a une liste de conformités qui a été développée pour s'assurer que nos trains respectent les exigences en matière de langues officielles.

Ensuite, on a une évaluation de l'ensemble du personnel de première ligne qui se fait sur une base annuelle. Ce sont les normes de comportement qui sont évaluées. On évalue également si les employés font l'offre active de service bilingue, conformément à nos obligations en vertu de la loi. Cela nous permet de faire un suivi de conformité par rapport à nos employés de première ligne.

Le sénateur Cormier : La validation qu'ils font de l'offre active, c'est qu'ils disent qu'ils en font?

Me Caron : C'est un gestionnaire qui va vérifier si l'employé fait tout ce qu'il devrait faire. Le gestionnaire est là pour observer l'employé pendant tout le trajet ou en gare; il évalue son travail de manière générale. Dans cette évaluation, on vérifie si la personne fait son travail correctement.

Le sénateur Cormier : Merci. Pour Air Canada?

M. Rheault : C'est la même chose au chapitre de la vérification de la conformité des appareils : on vérifie que l'affichage dans les appareils est conforme en vertu de nos obligations en matière de langues officielles.

On a fait des changements au cours des dernières années, car on voyait encore « EXIT » et « SORTIE ». On essaie de plus en plus d'avoir un affichage en symbole. Le bonhomme vert qui sort est un outil de conformité plus facile à gérer.

Nous avons un système d'attribution du personnel pour nous assurer qu'il y ait des employés bilingues sur chaque vol. Après le fait, on vérifie si le système a fonctionné et le pourcentage de vols sur lesquels il y avait des gens bilingues ou non.

Donc, c'est une façon concrète pour nous de nous assurer que le service est disponible. S'il y a des vols où il n'y en avait pas, on essaie de connaître la cause. Ce sont des choses que l'on fait de façon... On ne le fait pas simplement pour les vols, mais dans les aéroports aussi.

Au centre d'appel, on vérifie également le temps d'attente entre les appels en français et en anglais pour que le temps d'attente soit toujours équivalent, selon votre langue de préférence. Ce que l'on remarque souvent, c'est que le temps d'attente en français est moins long, car on a plus d'appels en anglais.

Nous rappelons constamment la consigne aux employés. Dans la formation annuelle, par exemple, nous avons intégré un module sur les langues officielles pour renforcer le fait qu'il est important d'offrir un service dans les deux langues. Nous avons aussi des gestionnaires à l'aéroport qui s'assurent que ces procédures soient suivies.

Senator Cormier: There won't be many sanctions in your case, if I take your approach at face value.

Mr. Rheault: That is our hope. We will work very hard to avoid that.

Senator Cormier: Thank you very much.

Senator Gerba: Actually, Senator Cormier's question also applied to suppliers. The monitoring mechanisms you refer to apply to Air Canada employees, but do you also ask your partners to apply them to services provided on your behalf?

Mr. Rheault: Yes; for example, we do this with our regional carriers, such as Jazz, and there are others that now offer services on our behalf in Eastern Canada, such as PAL Airlines. They are well aware of our obligations, and we ensure that they are fulfilled.

Senator Gerba: How do you monitor that? That's the real question.

Mr. Rheault: Jazz provides us with the same reports on the availability of bilingual staff on flights. So we check with them to make sure that there are always bilingual staff members.

Often, it's more complex, because some aircraft only have one flight attendant. You might say that it's more complex and simpler at the same time.

When there are two or three flight attendants, there is obviously more flexibility, since there are always one or two who can provide service in French. When there is only one flight attendant on a smaller aircraft, we have to make sure that flight attendant is bilingual on routes with high demand, at the very least.

At Air Canada, we check staff assignments on all routes. Whether the route sees high demand or not, we always have at least one employee who is able to provide service in French.

Senator Gerba: Thank you.

The Chair: Thank you for your statements and answers to questions. Thank you for joining us tonight.

Were you able to cover all the topics you wanted to address with us before concluding? Yes? Then we would like to express our sincere gratitude. This concludes our second panel of witnesses.

(The committee continued in camera.)

Le sénateur Cormier : Il n'y aura pas beaucoup de sanctions chez vous, si je me fie à la façon dont vous procédez.

M. Rheault : On l'espère. Nous allons travailler très fort pour l'éviter.

Le sénateur Cormier : Merci beaucoup.

La sénatrice Gerba : En fait, la question du sénateur Cormier s'appliquait aussi aux fournisseurs. Les mécanismes de contrôle dont vous parlez s'appliquent aux employés d'Air Canada, mais est-ce que vous demandez à vos partenaires de les appliquer aussi par rapport aux services qui sont offerts en votre nom?

M. Rheault : Oui; par exemple, nous le faisons avec nos transporteurs régionaux, comme Jazz, et il y en a d'autres qui offrent maintenant des services en notre nom dans l'Est du Canada, comme PAL Airlines. Ils sont très au courant de nos obligations, et on s'assure qu'elles sont mises en œuvre.

La sénatrice Gerba : Comment contrôlez-vous cela? C'est cela, la question.

M. Rheault : Jazz nous transmet les mêmes rapports sur la disponibilité de personnel bilingue dans les vols. Donc, on vérifie auprès d'eux qu'il y a toujours du personnel bilingue.

Souvent, c'est plus complexe, parce qu'il y a des appareils où il y a un seul agent de bord. Vous allez me dire que c'est plus complexe et plus simple en même temps.

Quand il y a deux ou trois agents de bord, c'est sûr qu'il y a plus de flexibilité, parce qu'il y en a toujours un ou deux qui peuvent offrir le service en français. Quand il y a un seul agent de bord dans un plus petit appareil, il faut s'assurer que l'agent de bord est bilingue sur les routes, à tout le moins, qui sont à demande importante.

Chez Air Canada, on vérifie l'assignation du personnel sur tous les trajets. Que le trajet soit à demande importante ou non, on a toujours au moins un employé qui est en mesure d'offrir le service en français.

La sénatrice Gerba : Merci.

Le président : Merci pour vos déclarations et vos réponses aux questions. Merci pour votre présence ici ce soir.

Avez-vous pu couvrir tous les sujets que vous vouliez nous présenter avant de conclure? Oui? Alors, nous vous disons un grand merci. Cela met fin à notre deuxième groupe de témoins.

(La séance se poursuit à huis clos.)