

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, May 25, 2026

The Standing Senate Committee on Official Languages met with videoconference this day at 5:01 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 Surette (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Honourable senators, before we begin, I would like to ask all senators to consult the cards on the table for guidelines to prevent audio feedback incidents.

Please make sure to keep your earpiece away from all microphones at all times. Do not touch the microphone. Activation and deactivation will be controlled by the console operator.

I am Allister Surette, senator from Nova Scotia and chair of the Senate Committee on Official Languages.

Now, I would like to ask my colleagues to introduce themselves.

Senator Cormier: René Cormier from New Brunswick.

Senator Moncion: Lucie Moncion from Ontario.

Senator Hébert: Martine Hébert from Quebec.

Senator Poirier: Rose-May Poirier from New Brunswick.

The Chair: Thank you, colleagues.

I would like to welcome everyone with us today, as well as those listening to us online on sencanada.ca.

Today, pursuant to the general order of reference received from the Senate on September 25, we are studying draft regulations on the use of French in federally regulated private businesses. We are pleased to welcome today Lyne Chayer, Vice-President, Guest Experience and Vacations; and Tristan Joannette, Legal Counsel, from WestJet.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 25 mai 2026

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 h 1 (HE), avec vidéoconférence, pour examiner, afin d'en faire rapport, les questions qui pourraient survenir occasionnellement concernant les langues officielles en général; et à huis clos, pour étudier un projet d'ordre du jour (travaux futurs).

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

[*Français*]

Le président : Honorables sénateurs, avant de commencer, je vous invite à prendre connaissance des cartes placées sur les tables dans la salle du comité pour connaître les lignes directrices visant à prévenir les incidents liés au retour de son.

Veuillez garder les oreillettes à l'écart de tous les microphones en tout temps. Ne touchez pas aux microphones. Leur activation et leur désactivation seront contrôlées par l'opérateur de console.

Je m'appelle Allister Surette, sénateur de la Nouvelle-Écosse et président du Comité sénatorial permanent des langues officielles.

J'aimerais maintenant demander à mes collègues de se présenter.

Le sénateur Cormier : René Cormier, du Nouveau-Brunswick.

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

La sénatrice Hébert : Martine Hébert, du Québec.

La sénatrice Poirier : Rose-May Poirier, du Nouveau-Brunswick.

Le président : Merci, chers collègues.

Je tiens à souhaiter la bienvenue aux gens qui sont avec nous aujourd'hui, ainsi qu'à celles et ceux qui nous écoutent à partir du Web sur 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 l'avant-projet de règlement sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale. À cet effet, nous accueillons Mme Lyne Chayer, vice-présidente, Expérience client et vacances, et Me Tristan Joannette, avocat-conseil, de WestJet.

Thank you for accepting our invitation. You know the drill somewhat. You have five minutes for your opening remarks, and then we will have a question and answer period.

Lyne Chayer, Vice President, Guest Experience and Vacations, WestJet: Good evening, Mr. Chair and members of the committee.

Thank you for inviting us to appear before you today. We thank you for the opportunity to contribute to the work of this committee, particularly its role in promoting French and English, as well as in enhancing the vitality of official language minority communities.

My name is Lyne Chayer, Vice-President, Guest Experience and Vacations, WestJet Group. I am joined today by my colleague Tristan Joanette, Legal Counsel at WestJet.

At WestJet, we call our passengers “guests.” This choice reflects our desire to create a welcoming, respectful and humane experience where everyone feels welcome. In the Canadian context, that includes serving our guests in French and English.

[English]

In recent years, WestJet has undergone significant changes. The integration of Sunwing Airlines operations into WestJet, completed in May 2025, transformed our network and expanded our presence in several markets.

[Translation]

The integration with Sunwing is a significant opportunity, but also a responsibility. It leads us to review our practices, harmonize our ways of doing things and improve the experience offered to our francophone guests.

In this context, WestJet has undertaken work to strengthen its French-language services. The work includes the flight experience, communications with our guests, some documents for the travelling public, services offered at airports and, more broadly, the entire travel experience.

Let me give you a few examples of the measures that WestJet has put in place over the past year to improve its French-language services.

We have taken steps to ensure that all Montreal-based flight attendants as well as those assigned to our seasonal base in Quebec City are bilingual.

Merci d’avoir accepté d’être parmi nous. Vous connaissez un peu la routine. Vous avez cinq minutes pour présenter vos remarques liminaires, puis nous aurons une période de questions et réponses.

Lyne Chayer, vice-présidente, Expérience client et vacances, WestJet : Bonsoir, monsieur le président et mesdames et messieurs les membres du comité.

Je vous remercie de nous avoir invités à comparaître devant vous aujourd’hui. Nous vous remercions de l’occasion de contribuer aux travaux de ce comité, et notamment à son rôle dans la promotion du français et de l’anglais, ainsi que dans l’épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Je m’appelle Lyne Chayer et je suis vice-présidente, Expérience client et vacances, pour le groupe WestJet. Je suis accompagnée aujourd’hui de mon collègue Me Tristan Joanette, avocat-conseil chez WestJet.

Chez WestJet, nous appelons nos passagers des « invités ». Ce choix reflète notre volonté de créer une expérience accueillante, respectueuse et humaine, où chacun se sent le bienvenu. Dans le contexte canadien, cela signifie notamment de servir nos invités en français ou en anglais.

[Traduction]

Au cours des dernières années, WestJet a subi des changements importants. L’intégration des opérations de Sunwing Airlines à celles de WestJet, terminée en mai 2025, a transformé notre réseau et accru notre présence sur plusieurs marchés.

[Français]

Cette intégration avec Sunwing représente une occasion importante, mais aussi une responsabilité. Elle nous amène à revoir nos pratiques, à harmoniser nos façons de faire et à améliorer l’expérience offerte à nos invités francophones.

C’est dans ce contexte que WestJet a entrepris le travail en vue de renforcer ses services en français. Ce travail touche notamment l’expérience en vol, les communications avec nos invités, certains documents destinés au public voyageur, les services offerts dans les aéroports et, plus largement, l’ensemble de l’expérience de voyage.

Permettez-moi de vous donner quelques exemples des mesures que WestJet a mises en place au cours de la dernière année afin d’améliorer ses services en français.

Nous avons pris des mesures pour nous assurer que tous les agents de bord basés à Montréal ainsi que ceux affectés à notre base saisonnière de Québec soient bilingues.

We have also updated our procedures for on-board announcements to improve the place of French in the flight experience.

We have also updated our on-board menus as well as our inflight magazine to ensure that English and French content is presented with equal importance, appearance and accessibility. We have improved the technological experience in French, particularly on our website. In addition, we have improved service in French on our phone lines. We have also revised and improved our display procedures at airports.

Internally, we are continuing to develop new language policies, including a general language policy and a policy related to the use of technologies in French.

We are also continuing to work with our union partners to set up a French-language committee.

The work is not done. That said, our commitment is clear. We want to continue making concrete and lasting progress in order to better meet the expectations of our francophone guests. Francophone communities, whether in Quebec, Acadia, Ontario, Western Canada, the territories or elsewhere in the country, expect to be able to travel and interact with airlines in their own language.

WestJet would like to be a constructive partner in implementing this new regulatory framework, under the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act and the draft regulations we are discussing today.

[English]

We also believe it is important that any regulatory framework in this area remains practical, flexible and adapted to the operational realities faced by airlines.

[Translation]

As we look to the future and WestJet's growing needs for bilingual workers, we encourage this committee's efforts to promote bilingualism across Canada, including by improving access to French-language education across the country.

We are proud to be here today and to contribute to the discussion. Thank you again for having us. We would be pleased to answer any questions you may have.

The Chair: Thank you for your opening remarks.

Nous avons également mis à jour nos procédures relatives aux annonces à bord de nos vols, afin d'améliorer la place du français dans l'expérience en vol.

Nous avons aussi mis à jour nos menus à bord ainsi que notre magazine en vol, afin de nous assurer que le contenu en anglais et en français soit présenté avec une importance, une apparence et une accessibilité équivalentes. Nous avons amélioré l'expérience technologique en français, notamment sur notre site Web. Nous avons également amélioré le service en français sur nos lignes téléphoniques. Nous avons aussi révisé et amélioré nos procédures d'affichage dans les aéroports.

À l'interne, nous poursuivons l'élaboration de nouvelles politiques linguistiques, y compris une politique linguistique générale et une politique liée à l'utilisation des technologies en français.

Nous poursuivons également les travaux visant à mettre sur pied un comité de la langue française, en collaboration avec nos partenaires syndicaux.

Ce travail n'est pas terminé. Cela dit, notre engagement est clair. Nous voulons continuer à progresser de manière concrète et durable afin de mieux répondre aux attentes de nos invités francophones. Les communautés francophones, qu'elles soient au Québec, en Acadie, en Ontario, dans l'Ouest canadien, dans les territoires ou ailleurs au pays, s'attendent à pouvoir voyager et interagir avec les transporteurs aériens dans leur langue.

WestJet souhaite être un partenaire constructif dans la mise en œuvre de ce nouveau cadre réglementaire, en vertu de la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et du projet de règlement qui fait l'objet de nos échanges aujourd'hui.

[Traduction]

Nous croyons également qu'il est important que tout cadre réglementaire dans ce domaine demeure pratique, souple et adapté aux réalités opérationnelles auxquelles font face les compagnies aériennes.

[Français]

Alors que nous regardons vers l'avenir et les besoins croissants de WestJet en matière de main-d'œuvre bilingue, nous encourageons les efforts de ce comité visant à promouvoir le bilinguisme partout au Canada, notamment en améliorant l'accès à l'éducation en français d'un bout à l'autre du pays.

Nous sommes fiers d'être ici aujourd'hui et de contribuer à la réflexion. Merci encore de nous accueillir. Nous serons heureux de répondre à vos questions.

Le président : Merci pour vos remarques liminaires.

We will now move on to the question and answer period. I will ask our deputy chair to ask the first question. If you limit questions and answers to five minutes, we may have time for a second round of questions.

Senator Poirier: Thank you for being with us this evening and thank you for your comments on what you have done so far.

How is WestJet concretely preparing for the implementation of the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act, particularly in terms of the rights of francophone passengers and employees? Have you ever done an analysis of the discrepancies between your current practices and the requirements under the act?

Ms. Chayer: Thank you for the question.

For a year now, our company has been undergoing a real transformation. As previously mentioned, WestJet has acquired another airline, Sunwing, and integration has been ongoing since May 2025. As a result, we now have a base in Montreal, so we have bilingual flight attendants, pilots and co-pilots, and we also have a seasonal base for Quebec City. That was the first step in having a bilingual aircrew who can provide service in French on board our aircraft. We also worked closely with all the teams and really focused on priorities.

We prioritized everything guest-related to ensure that information was available in English and French for all our passengers across Canada when they are at the airports. On board our aircraft, all written material has been reviewed. Whether it be safety announcements, our on-board menus or the inflight magazine, everything has been reviewed so that from now on it will be provided in both official languages equally.

We have also reviewed our announcements, which are pre-recorded, so that they are in French and English, to make the experience more fluid. The announcements are not just in English and then in French, but in both languages equally, so that our francophone guests feel welcome and that we speak to them in their language.

We then prioritized our internal practices, meaning our communications with our employees. We prioritized everything to do with equipment and technology, and we started developing a number of new policies to give our employees access to information in French. These efforts are ongoing. We know that the new regulations will take shape and that we will have two years to make everything available in French, but we have already done a lot of work and we are working internally with all our teams on raising awareness of the importance of the French

Nous allons maintenant passer à la période des questions et réponses. Je vais demander à notre vice-présidente de poser la première question. Si vous vous limitez à cinq minutes pour les questions et les réponses, cela pourra permettre de faire une deuxième ronde de questions.

La sénatrice Poirier : Merci d'être avec nous ce soir et merci de vos commentaires sur ce que vous avez fait jusqu'à maintenant.

Comment WestJet se prépare-t-elle concrètement à la mise en œuvre de la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale, notamment en ce qui concerne les droits des passagers et des employés francophones? Avez-vous déjà réalisé une analyse des écarts entre vos pratiques actuelles et les exigences prévues conformément à la loi?

Mme Chayer : Merci beaucoup pour la question.

Depuis déjà un an, notre entreprise est vraiment en transformation. Comme on l'a mentionné précédemment, WestJet a fait l'acquisition d'une autre compagnie aérienne, Sunwing; l'intégration est en cours depuis mai 2025. Cela fait en sorte qu'on a maintenant une base à Montréal; on a donc du personnel navigant bilingue, que ce soit des agents de bord, des pilotes ou des copilotes, et on a aussi une base saisonnière pour la ville de Québec. Cela a été la première étape en ce qui a trait au personnel bilingue navigant bilingue qui peut offrir un service en français à bord de nos appareils. On a aussi travaillé en étroite collaboration avec toutes les équipes et on est vraiment allé par priorité.

On a priorisé tout ce qui avait trait à un invité pour faire en sorte que l'information soit disponible en anglais et en français pour tous nos passagers d'un bout à l'autre du Canada lorsqu'ils sont dans les aéroports. À bord de nos appareils, tout ce qui est écrit a été revu. Que ce soit les mesures d'annonces de sécurité, nos menus à bord, le magazine en vol, le tout a été revu pour être dorénavant offert dans les deux langues officielles de manière équivalente.

On a également revu nos annonces, qui sont préenregistrées, pour qu'elles soient en français et en anglais, afin que l'expérience soit plus fluide, donc pas seulement des annonces en anglais, puis en français, mais dans les deux langues de manière équivalente, pour que nos invités francophones se sentent les bienvenus et qu'on leur parle dans leur langue.

On a priorisé ensuite nos pratiques à l'interne, soit nos communications avec nos employés; on a priorisé tout ce qui a trait au matériel et à la technologie et on a commencé à développer plusieurs nouvelles politiques pour que nos employés aient accès à de l'information en français. On poursuit ces efforts. On sait bien que la nouvelle réglementation prendra forme et qu'on aura deux ans pour arriver à rendre tout disponible en français, mais on a déjà fait beaucoup de travail et on travaille à l'interne avec toutes nos équipes sur la

language, but especially to ensure that our guests and our employees have access to French if they wish.

Senator Poirier: You mentioned earlier that the entire province of Quebec is [Technical difficulties] and that the service is offered across the country. Is it everywhere in the country or strictly where there are francophone minorities? In New Brunswick, the only officially bilingual province in Canada, does Sunwing, aside from at the airports, provide that service in the language of choice at the moment, or is it an issue you are currently looking into?

Ms. Chayer: It's ongoing. The Montreal base does not just cover flights leaving from Quebec. We can cover other airports. Currently, the majority of our bilingual flight attendants are in Quebec, but there are also some outside Quebec. It is part of our policies for future hires to always have bilingual employees assigned to the various airports. Right now, outside Quebec, we already have bilingual flight attendants who can be assigned to airports where there are francophone minorities, but the majority of our bilingual employees are based in Quebec.

Senator Poirier: What amendment to the draft regulations would you recommend to better reflect the realities of the air sector? Do you have any?

Tristan Joannette, Legal Counsel, WestJet: I can jump in on that question. We will have an opportunity, during the publication process for the *Canada Gazette* Part I, to provide more detail in writing on recommendations. I would say that there are a few things that could be improved. Overall, we are satisfied, because there is flexibility in the regulations for airlines. Let me give you an example. In civil law, there is a concept that does not exist in common law when it comes to employment, what are called "non-negotiable contracts." However, if we look at the act, it basically says that a contract cannot be negotiated for employees and that the contract must be available in French. This is a concept that exists in Quebec civil law, but not in common law.

When this is implemented in the other Canadian provinces, it would have been preferable to specify in the regulations what is meant by a contract . . . I apologize; I have no expertise in civil law and I am obviously a common law lawyer, but in the act as such, we use a term that should be defined in the regulations so that we can fully understand what the term "contract" means elsewhere in the provinces governed by common law.

The Chair: Thank you.

sensibilisation à l'importance de la langue française, mais surtout pour qu'autant nos invités que nos employés aient accès au français s'ils le souhaitent.

La sénatrice Poirier : Vous avez mentionné tout à l'heure que toute la province de Québec est [Difficultés techniques] et que le service est offert dans tout le pays. Est-ce partout au pays ou strictement là où il y a des minorités francophones? Au Nouveau-Brunswick, la seule province canadienne officiellement bilingue, du côté de Sunwing — sans tenir compte des aéroports au Nouveau-Brunswick —, est-ce que ce service est disponible dans la langue de son choix à l'heure actuelle, ou est-ce une question sur laquelle vous vous penchez actuellement?

Mme Chayer : C'est en cours. La base de Montréal ne couvre pas seulement les vols qui partent du Québec. On peut couvrir d'autres aéroports. Actuellement, la majorité de nos agents de bord bilingues sont au Québec, mais il y en a aussi à l'extérieur du Québec. Cela fait partie de nos politiques dans les embauches futures d'avoir toujours des employés bilingues qui seront affectés aux différents aéroports. Or, en ce moment, à l'extérieur du Québec, on a déjà des agents de bord qui sont bilingues et qui peuvent être affectés à différents aéroports où il y a des minorités francophones, mais la majorité de nos employés bilingues est basée au Québec.

La sénatrice Poirier : Quelle modification au projet de règlement recommanderiez-vous afin de mieux tenir compte des réalités du secteur aérien? En avez-vous?

Me Tristan Joannette, avocat-conseil, WestJet : Je peux intervenir sur cette question. Nous aurons l'occasion, au cours du processus de publication dans la Partie I de la *Gazette du Canada*, de fournir davantage de détails par écrit sur des recommandations. Je vous dirais que quelques éléments pourraient être améliorés. Globalement, on est satisfait, car il y a une flexibilité dans le règlement pour les transporteurs aériens. Je vous donne un exemple : en droit civil, il y a un concept qui n'existe pas en common law en matière d'emploi, soit ce qu'on appelle des « contrats non négociables ». Or, si l'on regarde la loi, elle dit essentiellement qu'un contrat ne peut pas être négocié pour les employés et que ce contrat doit être disponible en français. C'est un concept qui existe en droit civil québécois, mais pas en common law.

Quand ceci sera mis en œuvre dans les autres provinces canadiennes, cela aurait été préférable de préciser dans le règlement ce que l'on veut dire par un contrat... Veuillez m'excuser; je n'ai pas d'expertise en droit civil et je suis manifestement un avocat de common law, mais, dans la loi comme telle, on utilise un terme qui devrait être défini dans le règlement pour qu'on puisse bien comprendre ce que signifie le terme « contrat » ailleurs dans les autres provinces régies par la common law.

Le président : Merci.

Senator Moncion: WestJet operates across Canada as well as internationally. Do you frequently receive complaints from francophones on board your flights who are not served in French?

Ms. Chayer: Thank you, senator. It's funny, because we were just discussing that before coming to the committee. Since the integration of Sunwing and WestJet . . . Of course, WestJet is a national company, but it was a little less established in Quebec before. We mainly served Western Canada as far as Ontario, so to speak, and also somewhat the Atlantic provinces, but we had very few truly francophone clients. Since we have had a base in Montreal and flight attendants who can provide bilingual service, we have seen a difference. We don't necessarily have a lot of complaints about French.

It can happen. Some flights were run with an anglophone-only aircrew, so it can happen occasionally, but it's not a recurring complaint. It's really a process we're working on for the future. In all our negotiations with flight attendants, there are now provisions requiring a minimum of two bilingual flight attendants on all our flights to provide service in French to our guests. There are measures in place and they will continue to be in place in the future.

Senator Moncion: Going back to the two bilingual flight attendants rule on board your aircraft, is that for any flight anywhere in Canada?

Mr. Joannette: Under the flight attendant collective agreement, when schedules come out, different routes are offered. The way collective agreements work is that the more seniority you have in the company, the more priority you have. However, for the two flight attendants, the collective agreement allows us to disregard seniority so that there are francophone staff able to provide the service.

Our collective agreement is being negotiated, so I won't comment on the new measures that will be included in it. This is something that we take seriously. To provide service in French, there must be elements in the collective agreement that ensure there will be flight attendants who can provide service in French. That measure already exists in the current agreement, and there is a new measure being negotiated. That is what will be considered by the parties at the bargaining table.

Senator Moncion: To that end, the consequences of the current regime . . . I'm sure you have to adhere to the new requirements. You talked a lot about Quebec, but where does the rest of Canada stand on the requirements of the regulations?

La sénatrice Moncion : WestJet se déplace partout au Canada et voyage aussi à l'étranger. Vous arrive-t-il fréquemment de recevoir des plaintes de francophones qui sont à bord de vos vols et qui ne sont pas servis en français?

Mme Chayer : Merci, madame la sénatrice. C'est drôle, parce qu'on en discutait justement avant de venir au comité. Depuis l'intégration de Sunwing et WestJet... Bien sûr, WestJet est une société nationale, mais elle était un peu moins établie au Québec auparavant. On servait donc surtout l'Ouest canadien jusqu'à l'Ontario, si l'on peut dire, et aussi un peu les provinces de l'Atlantique, mais on avait très peu de clientèle vraiment francophone. Depuis que nous avons une base à Montréal et des agents de bord qui peuvent offrir le service bilingue, on voit quand même une différence. On n'a pas nécessairement beaucoup de plaintes liées au français.

Cela peut arriver. Certains vols se sont faits avec du personnel navigant anglophone uniquement, donc cela peut arriver à l'occasion, mais ce n'est pas une plainte récurrente. C'est vraiment un processus sur lequel on travaille pour l'avenir. D'ailleurs, dans toutes nos négociations avec les agents de bord, il y a maintenant des dispositions qui exigent qu'on ait un minimum de deux agents de bord bilingues sur tous nos vols pour offrir le service en français à nos invités. Il y a donc des mesures en place et elles continueront d'être en place à l'avenir.

La sénatrice Moncion : Pour en revenir à la règle des deux agents de bord bilingues à bord de vos appareils, c'est pour n'importe quel vol, n'importe où au Canada?

Me Joannette : Dans le cadre de la convention collective des agents de bord, lorsque les horaires sortent, différentes voies sont offertes. Les conventions collectives fonctionnent de cette façon : plus vous avez de l'ancienneté dans l'entreprise, plus vous avez la priorité. Par contre, pour les deux agents de bord, la convention collective nous permet de faire fi de l'ancienneté pour qu'il y ait du personnel francophone en mesure d'offrir le service.

Notre convention collective est en cours de négociation, donc je ne me prononcerai pas sur les nouvelles mesures qui seront incluses dans cette entente. Or, c'est quelque chose qui est important pour nous. Pour offrir le service en français, il faut avoir ces éléments dans la convention collective qui favorisent la présence d'agents de bord qui peuvent offrir le service en français. Cette mesure existe déjà dans l'entente actuelle et il y en a une nouvelle qui est en cours de négociation; c'est ce qui sera examiné par les parties à la table de négociation.

La sénatrice Moncion : À cet effet, les conséquences du régime actuel... Vous devez sans doute adhérer à ces nouvelles exigences; vous avez beaucoup parlé du Québec, mais où se situe justement le reste du Canada quant aux exigences du règlement?

Mr. Joannette: I'll start with a very personal answer. I am originally a Franco-Ontarian and am now a Franco-Albertan, so the French fact outside Quebec is important to me. I am always proud when I hear French on a flight. At the end of the flight, I think it is wonderful to have spoken in French. Many staff members speak French, but they are often shy to speak it. I always encourage them to do so.

Obviously, we are aware of the situation outside Quebec. I would say the main challenge, as my colleague mentioned earlier, is obviously the workforce. Minister Miller was here not too long ago and was open to the idea of investing money, but what he was looking for was targeted money that would have an impact. We recommend building French schools outside Quebec. I do not have the exact figure, but many rights holders do not have access to French schools. I think about 30% of rights holders go to French schools.

We ask the Senate to recommend that the government set aside money for the construction of French schools outside Quebec. The federal government has spending power. It should use its power to promote the construction of French schools. The Constitution provides for the right to have schools in the minority language where numbers warrant. That is often where the problem lies outside Quebec. If there were funding from the federal government, it could be encouraging and would give more people access to French schools. It would also provide candidates for companies like ours to hire and who could serve their clients in French.

At WestJet, a number of colleagues with French surnames no longer speak French. It always saddens me when I see that. When I said his last name, a colleague with a French last name told me that I pronounced it better than he did.

Therefore, our recommendation would be to make targeted investments in education.

Obviously, we make our own investments at WestJet. We have committees to promote French and we make efforts to translate. Most companies do that. Meanwhile, the government can invest in education. That would be essential to having a pool of bilingual candidates capable of providing service in French.

Senator Moncion: You're in Alberta. You should encourage the provincial government, because it is responsible for the funding it receives from the federal government. You would have to approach the provincial government.

Me Joannette : Je vais commencer par vous donner une réponse très personnelle. Je suis Franco-Ontarien d'origine et je suis maintenant Franco-Albertain, donc le fait français à l'extérieur du Québec est important pour moi. Je suis toujours fier quand j'entends parler français sur un vol. À la fin du vol, je trouve cela formidable d'avoir parlé en français. Il y a beaucoup de membres du personnel qui parlent français, mais ils sont souvent gênés de parler français; je les encourage toujours à le faire.

Évidemment, nous sommes conscients de la situation hors Québec. Je dirais que le principal défi — et c'est ce que ma collègue a mentionné tout à l'heure —, c'est la main-d'œuvre, bien évidemment. Le ministre Miller était ici il n'y a pas très longtemps et il était ouvert à l'idée d'investir des sommes, mais ce qu'il cherchait, c'était des sommes ciblées qui auraient un effet. Nous recommandons de construire des écoles françaises à l'extérieur du Québec. Je n'ai pas le chiffre exact, mais plusieurs ayants droit n'ont pas accès à l'école française — je pense que c'est environ 30 % des ayants droit qui vont à l'école française.

On invite le Sénat à recommander au gouvernement de réserver des sommes pour la construction d'écoles françaises hors Québec. Le gouvernement fédéral a un pouvoir de dépenser. Il devrait utiliser ce pouvoir pour favoriser la construction d'écoles françaises. La Constitution prévoit le droit d'avoir des écoles dans la langue de la minorité là où le nombre le justifie. C'est souvent là où le bât blesse à l'extérieur du Québec. S'il y avait du financement provenant du gouvernement fédéral, cela pourrait être encourageant et cela permettrait à un plus grand nombre de gens d'avoir accès à l'école française. Cela permettrait aussi à des entreprises comme la nôtre d'embaucher ces candidats qui pourraient servir leurs clients en français.

Chez WestJet, plusieurs collègues qui ont des noms de famille francophones ne parlent plus le français. Cela m'attriste toujours lorsque je vois cela. Lorsque j'ai prononcé son nom de famille, un collègue qui a un nom de famille francophone m'a déjà dit que je le prononçais mieux que lui.

Notre recommandation serait donc de faire des investissements ciblés en éducation.

Évidemment, nous faisons nos propres investissements chez WestJet. Nous avons des comités de francisation et nous faisons des efforts de traduction. La plupart des entreprises le font. Par contre, le gouvernement peut investir dans l'éducation. Ce serait fondamental pour que l'on puisse avoir un bassin de candidats bilingues capables d'offrir un service en français.

La sénatrice Moncion : Vous êtes en Alberta. Il faudrait encourager le gouvernement provincial, car c'est lui qui s'occupe du financement qu'il reçoit du gouvernement fédéral. Vous devriez donc faire vos démarches auprès du gouvernement provincial.

Senator Cormier: I'm curious to know how many WestJet flights depart from Quebec to designated francophone regions. How many flights are there, approximately?

Ms. Chayer: That is a very good question. I couldn't tell you the number of passengers or guests. However, we have about six flights a day to Ontario and Alberta. That is the current figure.

Senator Cormier: For flights out of Quebec that go to Alberta or Ontario? Is that what you're telling me?

Ms. Chayer: Absolutely. Obviously, flights always go back and forth, or usually. Currently, the main routes out of Quebec run between Montreal and Toronto as well as Montreal and Calgary. Going forward, the goal is to continue to grow to provide more affordable flights for Canadians so they can discover the rest of Canada. However, that is the current situation.

Senator Cormier: I would like to understand how you deal with the language issue. Your head office is in Calgary. This is not a region identified as having a strong francophone presence. Therefore, it is not governed by these regulations. In concrete terms, what does that mean for the public travelling with you? For a flight between Montreal and Calgary, when the departure is from Montreal, travellers have access to service in both languages. In Calgary, how does it work?

Mr. Joannette: Under these regulations, flights departing and arriving in Quebec are covered, as well as flights departing and arriving at destinations where there is determined to be a strong francophone presence. Fredericton, Moncton, Timmins and North Bay would be covered as well.

Actually, it's not WestJet that has an obligation to offer services in French, but the airport authorities. That is already an obligation under the Official Languages Act. Those obligations are transferred to the airlines for check-in counters. A passenger leaving Ottawa, for example, which is designated as a region with a strong francophone presence, would have the right to be served in French both at the airport and on the flight from Ottawa to Calgary and once they arrive at the Calgary airport. However, all of this is provided for under two different legislative regimes: the inflight portion, under the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act, and the airport portion, under the Official Languages Act. The latter is not a direct obligation to WestJet, but is imposed by airport authorities.

Le sénateur Cormier : Je suis curieux de connaître le nombre de vols de WestJet qui partent du Québec vers les régions déterminées francophones. Combien de vols avez-vous environ?

Mme Chayer : C'est une très bonne question. Je ne pourrais pas vous dire le nombre de passagers ou d'invités. Cependant, on a environ six vols par jour vers l'Ontario ou vers l'Alberta. C'est le constat actuel.

Le sénateur Cormier : Pour les vols au départ du Québec qui se rendent en Alberta ou en Ontario? C'est bien ce que vous me dites?

Mme Chayer : Tout à fait. Évidemment, les vols font toujours un aller-retour ou presque. Actuellement, les principales routes au départ du Québec font la liaison entre Montréal et Toronto ainsi que Montréal et Calgary. Pour l'avenir, l'objectif est de poursuivre notre croissance et donc d'offrir plus de vols abordables aux Canadiens, pour qu'ils puissent découvrir le reste du Canada. Cependant, c'est la situation actuelle.

Le sénateur Cormier : J'aimerais comprendre comment vous composez avec l'enjeu linguistique. Votre siège social est à Calgary. Il ne s'agit pas d'une région identifiée comme ayant une forte présence francophone. Elle n'est donc pas régie par ce règlement. Concrètement, qu'est-ce que cela veut dire pour le public qui voyage avec vous? Pour un vol entre Montréal et Calgary, lorsque le départ se fait de Montréal, les voyageurs ont accès à un service dans les deux langues. À Calgary, comment cela se passe-t-il?

Me Joannette : En vertu du présent règlement, les vols au départ et à l'arrivée au Québec sont couverts, ainsi que les vols au départ et à l'arrivée à des destinations où il est déterminé qu'il y a une forte présence francophone. Donc, les vols de Fredericton, Moncton, Timmins et North Bay seraient couverts également.

En fait, ce n'est pas WestJet qui a l'obligation d'offrir des services en français, mais bien les autorités aéroportuaires. C'est déjà une obligation en vertu de la Loi sur les langues officielles. Ces obligations sont transférées aux transporteurs aériens pour les comptoirs d'enregistrement. Donc, un passager qui partirait d'Ottawa, par exemple, qui est désignée comme une région à forte présence francophone, aurait le droit de se faire servir en français tant à l'aéroport que sur le vol d'Ottawa à Calgary et une fois arrivé à l'aéroport de Calgary. Cependant, le tout est prévu sous deux différents régimes législatifs : la partie en vol, en vertu de la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et la partie aéroportuaire, en vertu de la Loi sur les langues officielles, qui n'est pas une obligation directe envers WestJet, mais qui est imposée par les autorités aéroportuaires.

Senator Cormier: I always ask the same question about consistency. If you travel across Canada, depending on the airline and how you travel, you sometimes have access to services in the language of your choice, in this case, French. Would you be in favour of uniformity so that all carriers can ensure that passengers can travel across the country and be served in the language of their choice? That is my first question.

I'll ask you my second question right away. In Quebec, are you registered with the Office québécois de la langue française, the OQLF? What is your status in Quebec in relation to the OQLF and in relation to these new regulations, this new act?

Mr. Joannette: I can answer the second question about our registration with the Office québécois de la langue française. The integration between WestJet and Sunwing occurred in late May 2025. We are approaching the end of May 2026. Registration is imminent. It will happen this week. In Quebec, this is new. Federally regulated businesses must register. If there are a certain number of employees for a six-month period and afterward, they have six months to register. For WestJet, the deadline is the end of the week. WestJet will register with the OQLF. After that, when these regulations come into force, WestJet will register with the federal government and will no longer be subject to the OQLF.

Senator Cormier: What makes you choose one over the other? I believe it's possible to choose in Quebec. How is that determined?

Mr. Joannette: The standards aren't identical, but they're fairly similar. Since we're a national carrier, it's simpler for us to be under a single authority rather than dealing with various regulatory authorities. That is why we want to register with the federal government. Currently, we register in Quebec, then we transfer everything over. If the act and regulations had already been in force, we would have registered directly with the federal government. But for now, we have to make a small detour through the OQLF.

Ms. Chayer: I would like to add a comment. Before being acquired by WestJet, Sunwing Holidays already had an office in Quebec. We had nearly 200 employees and were already members, so we have our OQLF certificate. We are thoroughly familiar with the laws and apply them strictly, whether for outdoor signage, communications, technology and so on. That is why we are going through the same process now that WestJet has over 50 employees in Quebec. However, we were certified by the OQLF from the outset. For us, it's simply a matter of adding another company, but within the same group.

Le sénateur Cormier : Je pose toujours cette même question relative à l'uniformité. Si l'on se promène à travers le Canada, selon la compagnie aérienne et la façon dont on voyage, on a parfois accès aux services dans la langue de son choix — dans ce cas-ci, le français. Seriez-vous en faveur d'une uniformité, pour que l'ensemble des transporteurs puissent faire en sorte que les voyageurs puissent se promener au pays en étant servis dans la langue de leur choix? C'est ma première question.

Je vais immédiatement vous poser ma deuxième question : au Québec, est-ce que vous êtes inscrit auprès de l'Office québécois de la langue française, l'OQLF? Quel est votre statut au Québec par rapport à l'Office québécois de la langue française et par rapport à ce nouveau règlement, à cette nouvelle loi?

Me Joannette : Je peux répondre à la deuxième question sur notre inscription auprès de l'Office québécois de la langue française. L'intégration entre WestJet et Sunwing s'est réalisée à la fin du mois de mai 2025. Nous arrivons bientôt à la fin de mai 2026. L'inscription est donc imminente. Elle aura lieu cette semaine. Au Québec, c'est nouveau. Les entreprises de compétence fédérale doivent s'enregistrer. S'il y a un certain nombre d'employés pendant une période de six mois et après, ils ont six mois pour s'inscrire. Donc, dans le cas de WestJet, l'échéance arrive d'ici la fin de la semaine. WestJet s'enregistrera auprès de l'OQLF. Après cela, quand ce règlement entrera en vigueur, WestJet s'enregistrera auprès du gouvernement fédéral et ne sera plus assujettie à l'OQLF.

Le sénateur Cormier : Qu'est-ce qui fait que vous faites un choix plutôt que l'autre? Je crois qu'au Québec, le choix est possible. Comment est-ce déterminé?

Me Joannette : Les normes ne sont pas identiques, mais assez similaires. Puisqu'on est un transporteur national, il est plus simple pour nous d'être sous une seule autorité, plutôt que d'avoir affaire à différentes autorités réglementaires. C'est la raison pour laquelle on veut s'enregistrer auprès du gouvernement fédéral. Actuellement, on s'enregistre au Québec, et, par la suite, on transférera le tout. Si la loi et le règlement avaient déjà été en vigueur, on se serait enregistré directement auprès du gouvernement fédéral. Toutefois, pour l'instant, il faut faire un petit bond avec l'OQLF.

Mme Chayer : Permettez-moi d'ajouter un commentaire. Avant l'acquisition par WestJet, Vacances Sunwing avait déjà un bureau au Québec. Nous étions près de 200 employés et nous étions déjà membres, donc nous avons notre certificat de l'OQLF. On connaît très bien les lois, on les applique à la règle, que ce soit pour l'affichage extérieur, la communication, les technologies, etc. C'est pour cette raison qu'on est en train de faire le même processus, maintenant que WestJet a plus de 50 employés au Québec. Par contre, nous étions certifiés d'emblée auprès de l'OQLF. Pour nous, il s'agit donc simplement d'ajouter une autre entreprise, mais au sein du même groupe.

Senator Henkel: Welcome.

In several regions covered by the regulations, companies are already reporting labour shortages. For WestJet, is the main issue the desire to serve customers in French, or simply the actual ability to recruit enough bilingual employees?

Ms. Chayer: I would like to come back to what my colleague said earlier. Having more French-language schools so that more people can study in French in more regions would help provide a larger pool of bilingual candidates for us to hire.

The desire is there right now. For us, complying with the new regulations isn't an obstacle. It's part of our drive to offer the best customer experience possible. That's really what WestJet is all about. To provide the best customer experience, we know full well that we need to offer our services in the language of choice for our guests. This is part of our drive and everything we are currently implementing. We won't hide the fact that there is a labour shortage in many regions — particularly a shortage of bilingual staff. So, we're working hard.

Senator Henkel: Have you targeted regions where you believe the workforce is not sufficiently bilingual? Is that known?

Mr. Joannette: That is known and already poses a challenge. Take airports, for example, where language obligations also apply to security services. Other airlines will also have to comply with these obligations. Finding staff is a real challenge.

At WestJet — an airline based primarily in Western Canada — this is clearly a concern. We will collaborate with schools to try to find candidates as soon as possible. There are universities in Calgary, such as Mount Royal University, which offers an aviation training program. We're looking into possibilities in that area.

Obviously, we want to explore a number of possibilities.

Senator Henkel: When he appeared before our committee recently, Minister Miller was very clear that no additional funding would be allocated, particularly for language training.

So, given that there is a real labour shortage, particularly for bilingual workers, and that this won't be resolved overnight, have you considered — while waiting for access to schools or education — hiring people who are already qualified to work?

La sénatrice Henkel : Bienvenue parmi nous.

Dans plusieurs régions visées par le règlement, les entreprises disent déjà manquer de main-d'œuvre. Pour WestJet, est-ce que l'enjeu principal est la volonté de servir les clients en français, ou simplement la capacité réelle de recruter suffisamment d'employés bilingues?

Mme Chayer : J'aimerais revenir sur ce que mon collègue a dit un peu plus tôt. Le fait d'avoir plus d'écoles françaises pour que plus de gens puissent étudier en français dans plus de régions nous aiderait à avoir un plus grand bassin pour embaucher du personnel bilingue.

Actuellement, la volonté existe. Pour nous, ce n'est pas un obstacle de se conformer au nouveau règlement. Cela fait partie de notre volonté. On veut offrir la meilleure expérience client qui soit. C'est vraiment ce que vise WestJet. Pour offrir la meilleure expérience client, on sait très bien que l'on doit offrir nos services dans la langue du choix de notre invité. Cela fait partie de notre volonté et de tout ce que l'on est en train de mettre en place. On ne cachera pas qu'il y a un manque de main-d'œuvre dans plusieurs régions, particulièrement un manque de main-d'œuvre bilingue. Alors, on travaille fort.

La sénatrice Henkel : Est-ce que vous avez ciblé les régions où vous pensez que la main-d'œuvre n'est pas suffisamment bilingue? Est-ce qu'on le sait?

Me Joannette : On le sait et c'est déjà un défi. Pensez aux aéroports, par exemple, où les obligations linguistiques existent également dans les services de sécurité. Il y a d'autres transporteurs aériens qui devront se conformer à ces obligations. C'est un réel défi de trouver de la main-d'œuvre.

Chez WestJet, qui est un transporteur basé principalement dans l'Ouest canadien, c'est évidemment une préoccupation. On va collaborer avec les écoles pour essayer de trouver des candidats le plus tôt possible. On a des universités à Calgary, comme la Mount Royal University, qui offre un programme de formation en aviation. On veut voir s'il n'y aurait pas possibilités de ce côté.

Évidemment, on veut explorer plusieurs possibilités.

La sénatrice Henkel : Lorsqu'il a témoigné devant notre comité tout récemment, le ministre Miller a été très clair sur le fait qu'il n'y aurait pas plus d'argent qui serait octroyé, surtout au chapitre de la formation linguistique.

Donc, sachant qu'il y a un réel problème de main-d'œuvre, particulièrement bilingue, et que cela ne se règlera pas en claquant des doigts, avez-vous considéré, en attendant d'avoir accès à des écoles ou à de l'éducation, d'embaucher des gens qui sont déjà prêts à travailler?

Have you thought about investing — because this is truly a competitive and strategic investment — in creating your own language institute to speed up the process?

Ms. Chayer: Actually, that is part of the company's francization process. We've been proceeding in stages. We're currently in phase 2. We are indeed considering offering courses, or at least developing a partnership with external schools that could assist us.

I would say that, at the moment, there are even reassignments taking place. We have offered reassignments in different regions to certain employees. It's not always easy to relocate a family. However, we really are exploring all possibilities in order to find solutions.

We're really taking it step by step. We're proceeding according to our priorities and our resources — both human and financial — so we can put all this in place. Those are aspects we're currently discussing internally.

Senator Hébert: In fact, my question was exactly along the same lines as Senator Henkel's.

On the issue of francization, I understand the need to invest in French language training and I support it. However, that doesn't mean that these people, even if they're trained in French, will go work for you.

That's why francization initiatives within companies are an interesting avenue. By the way, do you already have programs in place in Quebec regarding workplace francization? We know there are already grants and programs available through various departments and agencies. I'm thinking specifically of the Commission des partenaires du marché du travail. Do you already have a framework for this within your company?

Ms. Chayer: Thank you for the question. Not at the moment in Quebec. All of our employees in Quebec are currently bilingual. That is among our hiring criteria. We made the decision, almost five years ago now, to set up shop in Laval, the second-largest city in Quebec, where we knew there was an increasingly bilingual population. We chose to relocate and establish our business where there was a critical mass, so to speak, from which to hire bilingual employees.

Then the pandemic hit. We won't deny that this opened other doors for us, because previously, we hired people to physically come to our offices, whereas now, we hire our employees and allow them to work remotely from home. That helped us recruit from all over Quebec and elsewhere — but mostly in Quebec —

Avez-vous pensé à investir — parce que c'est vraiment un investissement compétitif et stratégique — dans la création de votre propre institut linguistique pour accélérer le processus?

Mme Chayer : En fait, cela fait partie du processus de francisation de l'entreprise. On y est allé par étapes. Actuellement, on en est à la phase 2. Cependant, on envisage effectivement d'offrir des cours, ou au moins de développer un partenariat avec des écoles à l'extérieur qui pourraient nous aider.

Je vous dirais qu'en ce moment, il y a même des réaffectations. On a offert des réaffectations dans différentes régions à certains employés. Ce n'est pas toujours évident de relocaliser une famille. Cependant, on entrevoit vraiment toutes les possibilités pour essayer de trouver des solutions.

On y va vraiment par étapes. On y va selon nos priorités et nos ressources, tant humaines que financières, pour pouvoir mettre tout cela en place. Ce sont des choses dont on discute actuellement à l'interne.

La sénatrice Hébert : Justement, mon interrogation allait exactement dans le sens de celle de la sénatrice Henkel.

Sur la question de la francisation, je comprends la nécessité d'investir dans la formation en français et j'y souscris. Cependant, cela ne veut pas dire que ces gens, même s'ils sont formés en français, iront travailler chez vous.

C'est pour cela que les mesures de francisation en entreprise sont une avenue intéressante. D'ailleurs, avez-vous déjà des programmes avec lesquels vous travaillez au Québec en matière de francisation d'entreprises? On sait qu'il y a déjà des subventions qui existent et des programmes qui sont offerts par l'intermédiaire de différents ministères et organismes. Je pense notamment à la Commission des partenaires du marché du travail. Avez-vous déjà des assises au sein de l'entreprise dans cette optique?

Mme Chayer : Je vous remercie de la question. Au Québec en ce moment, non. Au Québec, tous nos employés sont bilingues actuellement. Cela fait partie de nos critères d'embauche. On a pris la décision, il y a presque cinq ans maintenant, de s'établir à Laval, la deuxième plus grande ville au Québec, où l'on savait qu'il y avait une population de plus en plus bilingue. On a fait le choix de déménager et d'établir notre entreprise où l'on pouvait avoir une masse critique, en quelque sorte, pour embaucher des employés bilingues.

Par la suite, la pandémie est arrivée. On ne se cachera pas que cela nous a ouvert d'autres portes, parce qu'auparavant, on embauchait des gens pour qu'ils viennent physiquement à nos bureaux, alors que maintenant, on embauche et on laisse nos employés travailler à distance de la maison. Cela nous a aidés à

and hire bilingual people. I'd say we've found other ways of doing things.

Yes, we're reviewing programs and have already had discussions, but so far, we haven't relied on grants or external funding.

Senator Hébert: Is this a recommendation you would like to see, namely that, following adoption of the regulations, francization measures should be implemented in other provinces?

Based on what is currently being done in certain provinces such as Quebec, would you support that recommendation?

Ms. Chayer: Honestly, I'm inclined to think so. I think it's an excellent idea. It would be a great help to us as an employer to recruit people who, initially, may only speak English, but if we have a training program or a partnership, that could certainly help us.

As my colleague mentioned, we're already facing hiring challenges. So, recruiting on a broader scale — not just in one or two provinces — will certainly present some challenges, but we've already started the process. Since May of last year, we've been working within a committee. I always joke that francization has become my full-time job.

It is truly important, and the beauty of it is that at WestJet, we have senior management's support to ensure we deliver an impeccable customer experience, both in English and French.

Senator Hébert: Mr. Joanne, you said earlier that you would submit written comments once the regulations are published in the *Canada Gazette*. We know that when it comes to regulations, an ounce of prevention is worth a pound of cure, as the old saying goes. It's always easier to influence things before publication than after.

In the current draft regulations, are there certain provisions that are essential and must be retained, and others that absolutely must be added?

Mr. Joanne: To return to my previous comment, I found the term "contract of membership" in the law. This is a term in Quebec civil law that does not exist in common law. Therefore, it would be helpful if the regulations defined what is meant by "contract of membership" so that it is clear to other provinces, given that this concept does not exist in common law. That might be a recommendation worth making.

recruter un peu partout au Québec et ailleurs, mais surtout au Québec, et à embaucher des gens bilingues. Donc, je dirais qu'on a trouvé d'autres façons de faire.

Oui, on examine les programmes et on a déjà eu des discussions, mais jusqu'à maintenant, on n'a pas eu recours ni à des subventions ni à l'externe.

La sénatrice Hébert : Est-ce une recommandation que vous souhaiteriez voir, de dire que, dans la foulée de l'adoption du règlement, des mesures de francisation devraient être mises en place dans les autres provinces?

À l'instar de ce qui se fait actuellement dans certaines provinces comme le Québec, est-ce que ce pourrait être une recommandation qui vous conviendrait?

Mme Chayer : Honnêtement, je pense que oui. Je crois que c'est une excellente idée. Cela nous aiderait grandement comme employeur à recruter des gens qui, à la base, parlent peut-être seulement anglais, mais si on a un programme de formation ou un partenariat, cela pourrait certainement nous aider.

Comme mon collègue le disait, on a déjà des défis à l'embauche actuellement. Donc, le fait de recruter de façon élargie, et pas juste dans une ou deux provinces, posera sûrement certains défis, mais on a quand même déjà commencé le processus. Depuis le mois de mai de l'an dernier, on travaille au sein d'un comité. Je dis toujours à la blague que la francisation est devenue mon travail à temps complet.

C'est vraiment très important, et la beauté de la chose, c'est que chez WestJet, on a l'appui de la haute direction pour faire en sorte de livrer une expérience client impeccable, tant en anglais qu'en français.

La sénatrice Hébert : Maître Joanne, vous avez dit plus tôt que vous alliez formuler des commentaires par écrit une fois que le règlement serait publié dans la *Gazette du Canada*. On sait qu'avec les règlements, mieux vaut toujours prévenir que guérir, comme disaient nos grands-mères. C'est toujours plus facile d'influencer les choses avant la publication qu'après.

Dans l'actuel avant-projet de règlement, y a-t-il des choses qui sont des incontournables et qui doivent demeurer, et d'autres qui devraient être ajoutées impérativement?

Me Joanne : Pour rebondir sur mon commentaire précédent, j'ai trouvé dans la loi le terme « contrat d'adhésion ». C'est un terme en droit civil québécois qui n'existe pas en common law. Donc, ce serait bien de définir dans le règlement ce qu'on entend par « contrat d'adhésion », pour que ce soit clair dans les autres provinces, étant donné que ce concept n'existe pas en common law. Ce serait peut-être une recommandation à faire.

As for the creation of the francization committee, I believe it has a different name — the French promotion committee. Half its members must be appointed by the employer and the other half by the employees.

Obviously, WestJet is a large company with several unions. The regulations do not provide any clarification on how employees should choose their representative. The Quebec French Language Charter does provide details. For example, when there are several unions, it states that they must meet and decide who will be their representative.

In our experience, that may not be the best approach. It may be easier if each union chooses its own representative. In any case, there are different approaches. Currently, there is no provision for this in the regulations, but that doesn't mean it is inappropriate. The minister could subsequently establish guidelines and provide further details.

Of course, regulations are always open to clarification and additions, but at the same time, leaving them open gives the ministry the required flexibility to provide further details in guidelines. Here are a few quick points.

The Chair: Thank you. When the question was asked earlier, I found it interesting that you called for more French-language schools outside Quebec. We shouldn't forget immersion schools, which also do an excellent job, and the fact that there are more students in immersion programs than in regular French programs.

As a company, it doesn't seem to be a problem for you if the regulations are adopted or the law is passed. Have you conducted an analysis of the costs this would entail for your company? I know there is still time, as the timeline outside Quebec is two years. Have you conducted a comprehensive analysis of the operational implications?

Mr. Joanne: I'll give you a brief answer, and then my colleague can expand on it. We've been preparing for this for a year now. Obviously, there's an Excel spreadsheet — as you can imagine — with a large number of items.

There are certain items we're reviewing. We haven't quantified each of them. Perhaps that's something we could do moving forward, without getting too far into the details of how things work at WestJet. Each department has its own budget, and we're asked to meet our obligations within those budgets. Will there be a need to review the budgets and examine all of this? Certainly. We haven't quantified each item and determined what the grand total will be, but we have a list of tasks to complete. Quantifying the items might be the next step.

Pour ce qui est de la formation du comité de francisation, je pense qu'il a un nom différent, soit le comité de promotion du français; la moitié des membres doit être désignée par l'employeur et l'autre moitié, par les employés.

Évidemment, WestJet est une grosse entreprise et on a plusieurs syndicats. Il n'y a pas de clarification prévue dans le règlement quant à la manière dont les employés doivent déterminer qui sera leur représentant. Dans la Charte québécoise de la langue française, il y a des précisions. Par exemple, lorsqu'il y a plusieurs syndicats, on mentionne qu'ils doivent se réunir et déterminer qui sera leur représentant.

Selon notre expérience, ce n'est peut-être pas la meilleure formule. C'est peut-être plus évident lorsque chaque syndicat choisit un représentant. Quoi qu'il en soit, il y a différentes formules. Actuellement, ce sujet n'est pas abordé dans le règlement, mais cela ne veut pas dire que ce n'est pas correct. Le ministre peut établir des lignes directrices par la suite et donner des précisions.

Bien sûr, on pourrait toujours clarifier et ajouter des choses au règlement, mais en même temps, en laissant le tout ouvert, cela donne au ministère la flexibilité requise pour faire des précisions dans des lignes directrices. Voilà rapidement quelques éléments.

Le président : Merci. Lorsqu'on a posé la question un peu plus tôt, j'ai trouvé intéressant que vous ayez réclamé davantage d'écoles françaises à l'extérieur du Québec. Il ne faudrait pas oublier les écoles d'immersion, qui font aussi un excellent travail, et le fait qu'il y a plus d'étudiants en immersion que d'étudiants en français homogène.

Il ne semble pas y avoir de problème pour vous, en tant que compagnie, si le règlement est adopté ou si la loi est adoptée. Avez-vous fait une analyse des coûts que cela représente pour vous comme compagnie? Je sais que nous avons du temps, le délai à l'extérieur du Québec étant de deux ans. Avez-vous fait une analyse complète du fonctionnement?

Me Joanne : Je vais vous répondre rapidement et ensuite, ma collègue pourra compléter ma réponse. Cela fait maintenant un an qu'on s'y prépare. Évidemment, il y a un tableau Excel, vous pouvez vous imaginer, avec un grand nombre d'éléments.

Il y a des éléments qu'on examine. On n'a pas fait l'exercice de quantifier chacun de ces éléments. C'est peut-être un exercice qu'on pourrait faire pour la suite des choses, sans trop entrer dans les détails sur la façon dont cela fonctionne chez WestJet. Chaque département a son propre budget et on nous demande, en ce qui concerne ces budgets, de nous conformer à nos obligations. Y aura-t-il lieu de réviser les budgets et d'examiner tout cela? Certainement. On n'a pas fait l'exercice de quantifier chaque élément et de déterminer ce que sera le grand total de tout cela, mais on a une liste de tâches à réaliser. Quantifier les éléments, ce serait peut-être la prochaine étape.

Senator Poirier: Thank you — that's very interesting. Labour recruitment is certainly a challenge, not only for WestJet, but also for many companies across Canada, especially in minority-language communities, including schools looking to hire francophone teachers. It's a real challenge.

I have a good example. I was raised in an English-speaking area, in a French-speaking family, and I had to attend an English-language school. I learned to read and write in French later on. There is certainly still a way to go.

My question follows up on Senator Surette's question. In your opinion, should the federal government offer financial support to help businesses during this transition? If so, why and how?

Ms. Chayer: That's an excellent question. We haven't determined how much the company's francization will cost us overall. We've been working on a department-by-department and priority-by-priority basis.

We've already invested in certain software and expanded our team — take translators, for example. Currently, seven employees are translating for us full-time, whether for communicating with our guests, internal communications, advertisements and so on. We really had to expand this team to meet the needs related to mobile apps and websites. Obviously, there is a tremendous amount of Canada-wide communication in a company like ours. So we've already made investments.

Would financial assistance be helpful? Certainly. I don't think any company would ever turn down financial assistance, but it would depend on the extent and nature of the assistance provided. Of course, we are already investing heavily internally and will continue to do so in the coming years, because if we want to deliver everything we are required to deliver within two years, as per the regulations, we will have to continue investing in our various efforts.

Senator Poirier: Do you already have a system in place so that your employees can receive bilingualism training? Is that something you offer? If not, would that be a solution? You could hire a private sector company through which employees could take training to become officially bilingual. Does such a thing exist?

Mr. Joanne: That's not something that currently exists at WestJet. It's certainly something we'll be very interested in over the coming months and years.

La sénatrice Poirier : Merci; c'est très intéressant. Quand on parle de recrutement de la main-d'œuvre, c'est certainement un défi, pas seulement pour WestJet, mais aussi pour plusieurs compagnies partout au Canada, surtout en situation minoritaire, y compris dans les écoles qui veulent embaucher des enseignants francophones. C'est un réel défi.

J'ai un bon exemple. J'ai été élevée dans un endroit anglophone, dans une famille francophone, et j'ai été obligée d'aller à l'école en anglais. J'ai finalement appris à lire et écrire en français plus tard. C'est sûr qu'il y a du chemin à faire.

Ma question est le suivi de la question du sénateur Surette. Selon vous, le gouvernement fédéral devrait-il offrir un soutien financier pour venir en aide aux entreprises lors de cette transition? Si oui, pourquoi et comment?

Mme Chayer : C'est une excellente question. Effectivement, on n'a pas déterminé combien la francisation de l'entreprise nous coûtera au total. On a travaillé par département et par priorité.

On a déjà investi dans certains logiciels et agrandi notre équipe; prenons juste l'exemple des traducteurs. Actuellement, sept personnes travaillent pour nous à temps plein à la traduction, que ce soit pour les communications avec nos invités, nos communications internes, nos publicités, et cetera. On a vraiment dû agrandir cette équipe pour répondre aux besoins pour ce qui est des applications mobiles et des sites Web. Évidemment, il y a énormément de communications pancanadiennes dans une entreprise comme la nôtre. On a donc déjà investi.

Serait-il intéressant d'avoir une aide financière? Certainement. Je pense qu'une entreprise ne refusera jamais une aide financière, mais il s'agirait de voir dans quelle mesure et comment l'aide serait octroyée. Bien sûr, on investit déjà énormément à l'interne et on va continuer de le faire dans les années à venir, parce que, si l'on veut livrer d'ici deux ans tout ce qu'on doit livrer, conformément au règlement, on devra continuer d'investir dans nos différentes démarches.

La sénatrice Poirier : Avez-vous déjà un système en place pour que vos employés puissent participer à une formation pour devenir bilingues? Est-ce quelque chose que vous offrez? Si vous ne l'offrez pas, serait-ce une solution? Du côté du secteur privé, vous pourriez embaucher une entreprise auprès de laquelle les employés pourraient suivre une formation pour devenir officiellement bilingues. Est-ce que cela existe?

Me Joanne : Ce n'est pas quelque chose qui existe chez WestJet actuellement. C'est certainement une chose qui nous intéressera énormément au cours des prochains mois et des prochaines années.

Obviously, there is a cost associated with all of this. We view it as an investment, because it's important for us to offer service in French. We serve francophones across the country, so this is an important investment for us.

If government support was available, I would say it should be invested in such programs. If the federal government and the department could include resources in their platform to help businesses, and if we could use them to train employees, it would be quite beneficial.

Of course, the school situation won't change overnight. It takes time to build schools and train the next generation, but we continue to work every day. Certain programs will need to be reviewed. Any government assistance — whether direct funding for these programs or funding provided through tools available on its platform that businesses could use to train their employees — would be welcome.

Senator Moncion: My question concerns administrative monetary penalties. Are we in agreement that WestJet will never be penalized for failing to provide services in a particular language — for example, to francophones?

Mr. Joannette: There will not be any administrative monetary penalties, but other measures and provisions in the act and the regulations apply, including Parts IX and X of the Official Languages Act.

The commissioner can conduct investigations on her own initiative. She does not need to wait to receive a complaint from a passenger. She has a wide range of investigative powers, and at the conclusion of an investigation, she issues a report with recommendations. If the airline fails to follow these recommendations, she may issue an order that can be filed with the Federal Court. An airline has no choice but to comply with a Federal Court order. Failure to comply with a Federal Court order is quite detrimental to an airline. There are no administrative monetary penalties, but mechanisms are already in place to ensure that airlines subject to the act and these regulations fulfill their obligations.

We are talking about investments and money. Any money that leaves WestJet — especially to pay administrative monetary penalties — is money that cannot be invested in training. This collaborative regime has teeth: You will be subject to a Federal Court order, with consequences for contempt of court if you fail to follow the recommendations. It is quite serious. Airlines will have to fulfill their obligations.

There is a good balance at present. This system is new, and it will allow businesses to collaborate. Some aspects of the regulations are perhaps unclear. Rather than using administrative

Évidemment, il y a un coût lié à tout cela. On le voit comme un investissement, parce que c'est important pour nous d'offrir le service en français. On sert des francophones à travers le pays, donc c'est un investissement important pour nous.

Si l'on pouvait avoir du soutien de la part du gouvernement, je vous dirais qu'il devrait être investi dans ces programmes. Si le gouvernement fédéral et le ministère pouvaient inclure des ressources dans leur plateforme pour aider les entreprises, et si on pouvait les utiliser pour former des employés, ce serait vraiment avantageux.

Évidemment, la situation des écoles ne changera pas demain matin. Il faut du temps de construire des écoles et former la relève, mais nous continuons de travailler tous les jours. Il y aura des programmes qu'il faudra examiner; toute aide du gouvernement, que ce soit un financement direct pour ces programmes ou un financement fourni par des outils disponibles sur leur plateforme que les entreprises pourraient utiliser pour former leurs employés, serait la bienvenue.

La sénatrice Moncion : Ma question touche les sanctions administratives pécuniaires. Est-ce qu'on s'entend pour dire que WestJet ne sera jamais pénalisée pour ne pas offrir des services dans une langue, comme pour les francophones, par exemple?

Me Joannette : Il n'y aura pas de sanctions administratives pécuniaires, mais il y a d'autres mesures et d'autres éléments dans la loi et le règlement qui s'appliquent, notamment les parties IX et X de la Loi sur les langues officielles.

La commissaire peut elle-même faire des enquêtes. Elle n'a pas besoin d'attendre de recevoir une plainte de la part d'un passager. Elle a toutes sortes de pouvoirs d'enquête et, à la fin d'une enquête, elle produit un rapport contenant des recommandations. Si la compagnie ne suit pas ces recommandations, elle peut émettre une ordonnance qui peut être déposée à la Cour fédérale. Une entreprise n'a pas le choix de respecter une ordonnance de la Cour fédérale. C'est assez fatal pour une entreprise si elle ne respecte pas une ordonnance de la Cour fédérale. Il n'y a pas de sanctions administratives pécuniaires, mais il y a déjà des mécanismes en place pour faire en sorte que les entreprises couvertes par cette loi et ce règlement respecteront leurs obligations.

On parle d'investissements et d'argent. Tout argent qui sort de WestJet, notamment pour payer des sanctions administratives pécuniaires, c'est de l'argent en moins qu'on peut investir dans la formation. Ce régime de collaboration qui a du mordant, où vous serez soumis à une ordonnance de la Cour fédérale, avec des conséquences d'outrage au tribunal, si vous ne suivez pas les recommandations, c'est assez sérieux. Les entreprises devront se conformer à leurs obligations.

Il y a un bel équilibre actuellement. Ce régime est nouveau, et il permettra aux entreprises de collaborer. Certains éléments ne sont peut-être pas clairs dans le règlement. Plutôt qu'ils soient

penalties to define them, we can collaborate, do the work, receive recommendations, and change our practices. All of this will foster a spirit of collaboration with the commissioner and the minister, rather than a reliance on administrative monetary penalties. This is common in other regulatory frameworks, but in this case, I believe it will ensure a good balance of collaboration, with more stringent measures as a last resort.

Senator Moncion: If you compare to Air Canada, which is subject to the act and will likely face financial penalties, do you think there is a sense of fairness? Do you think it is fair to have a situation where two airlines serve a customer base that is often the same but subject to two different regulatory frameworks?

Mr. Joannette: It is not the same, but I think it's fair insofar as WestJet is very different and operates under very different circumstances than Air Canada. Air Canada is a former Crown corporation. Air Canada has been subject to the official language obligations for a long time. This entire regime is new for WestJet and the other airlines.

Everything can be reviewed. We understand your concern about the lack of administrative penalties. It is worrisome, because one wonders whether companies will truly meet their obligations. This could be reviewed later, but I can assure you that the current balance — a balance of cooperation with teeth — will foster a strong partnership. In a few years, if we find that there is still work to be done, we may give the law and the regulations more teeth.

All of this is new for the air carriers. It will take time. This is a blueprint for society. If we start with administrative penalties, it will not create a good environment for businesses to work collaboratively with the government to achieve the same objectives, which are to serve our passengers and employees in French.

Senator Cormier: First of all, I'd like to congratulate you, as you clearly have a good understanding of the Official Languages Act. Well done!

I am going to talk to you about Part IV, on services and communications, and Part V, on the language of work.

However, before discussing these elements, I would like to address the criteria for determining which regions have a strong francophone presence. The main criterion is numerical, not institutional vitality or the quality and diversity of the French spoken there. For example, in Toronto, there are several French-language schools, there is TFO, and there are French-language organizations. From a business perspective, you are not required to offer service in French in Toronto, since you are not subject to

définis au moyen de sanctions administratives, on peut collaborer, travailler, recevoir des recommandations et changer nos pratiques. Tout cela permettra d'établir un esprit de collaboration avec la commissaire et le ministre, plutôt que des sanctions administratives pécuniaires. C'est commun dans d'autres régimes, mais, dans ce cas, je pense que cela assurera un bon équilibre de collaboration, avec des mesures plus mordantes à la fin.

La sénatrice Moncion : Si vous comparez à Air Canada, qui est assujettie à la loi et qui sera sûrement pénalisée financièrement, trouvez-vous qu'il y a une certaine équité? Trouvez-vous équitable ce genre de situation où l'on a deux compagnies aériennes qui servent une clientèle qui est souvent la même, mais avec deux régimes de fonctionnement différents?

Me Joannette : Cela n'est pas égal, mais je crois que c'est équitable dans la mesure où WestJet est très différente et a une réalité très différente d'Air Canada. Air Canada est une ancienne société d'État. Air Canada est assujettie à des obligations en matière de langues officielles depuis longtemps. Tout ce régime est nouveau pour WestJet et pour les autres transporteurs aériens.

On peut réviser le tout. On comprend votre préoccupation pour ce qui est de ne pas avoir de sanctions administratives. C'est inquiétant, parce qu'on se demande si les entreprises vont vraiment respecter leurs obligations. Cela pourrait être revu plus tard, mais je peux vous assurer que l'équilibre en place, un équilibre de collaboration avec du mordant, permettra d'établir une belle collaboration. Dans quelques années, si l'on constate qu'il y a toujours du travail à faire, on ajoutera peut-être du mordant à la loi et au règlement.

Tout cela est nouveau pour les transporteurs aériens. Cela prendra du temps. C'est un projet de société. Si l'on y va tout de suite avec des sanctions administratives, cela ne créera pas un bon environnement pour que les entreprises puissent travailler avec le gouvernement dans un esprit de collaboration en vue d'atteindre les mêmes objectifs, qui sont de servir nos passagers et nos employés en français.

Le sénateur Cormier : Tout d'abord, j'aimerais vous féliciter, car vous avez manifestement une bonne connaissance de la Loi sur les langues officielles. Bravo!

Je vais vous parler de la partie IV, qui touche le service et les communications, et de la partie V, qui touche la langue de travail.

Cependant, avant de vous parler de ces éléments, j'aimerais aborder les critères qui déterminent quelles sont les régions à forte présence francophone. Le principal critère est numérique, et non la vitalité institutionnelle ou la qualité et la diversité du français qui s'y parle. Par exemple, à Toronto, il y a plusieurs écoles francophones, il y a TFO et il y a des organisations francophones. Du point de vue des affaires, vous n'êtes pas obligé d'offrir le service en français à Toronto, puisque vous

this regulation. This means that if I am a francophone in Toronto — and there are many francophones in Toronto — I will not choose WestJet, but rather Air Canada, because they are required to serve me in both official languages.

In your opinion, should the criteria be revised to take into account the institutional vitality of the francophone community in these regions? There are many examples across the country that can also serve as case studies for you. If you have no obligations, your guests are under no obligation to go to you. I would therefore like to hear your thoughts on this very important issue: the criteria for determining which regions have a strong francophone presence. You mention the importance of schools, and there are places where there are francophone schools.

Mr. Joannette: The government has decided to use quantitative rather than qualitative criteria. I now live in Calgary. I go to the grocery store and sometimes hear French spoken there, as well as in other stores, but the concentration of francophones in this region is not large enough. So it is not designated as francophone.

For airlines, in Edmonton, for example, there is a part of the city that will be designated as having a strong francophone presence. Given how the way the regulations and the act are currently worded, if the airport is located in this zone, there is an obligation. If the airport is not located in that zone, the obligation will not apply even if one part of Edmonton is francophone. The same applies to Toronto. If that area is not where the airport is located, the obligation will not apply. These are the obligations. Of course, we always want to try to serve our customers in the language of their choice, and we will continue to make every effort to have bilingual crews.

Take the example of Timmins. There is a Calgary-Timmins flight; the airport would be located within the designated area, and in that case, the obligation would apply. So, unless the airport is within the designated area —

Senator Cormier: I am sorry to interrupt, but I would like to ask a second question.

Part IV of the act deals with services and communications. The provinces and territories, as well as the federal government and its institutions, are required to provide services in both official languages. The same applies to Part V, which deals with the language of work. However, the regions with a strong francophone presence that are designated will not be the same when it comes to obligations under the Official Languages Act. This means that, in a given region, the federal government must provide its services in both languages, but in that same region, you do not have this obligation because the region is not designated as having a strong francophone presence. Shouldn't

n'êtes pas régi par ce règlement. Cela veut dire que si je suis un francophone de Toronto — et il y a beaucoup de francophones à Toronto —, je ne vais pas choisir WestJet, mais plutôt Air Canada, car ils sont obligés de me servir dans les deux langues officielles.

À votre avis, devrait-il y avoir une révision des critères pour tenir compte de la vitalité institutionnelle de la francophonie dans ces régions? Il y a plein d'exemples à travers le pays qui sont aussi des cas d'affaires pour vous. Si vous n'avez pas d'obligations, vos invités n'ont pas l'obligation d'aller chez vous. Je voudrais donc vous entendre sur cette question très importante : les critères qui déterminent les régions à forte présence francophone. Vous parlez de l'importance des écoles, et il y a des endroits où il y a des écoles francophones.

Me Joannette : Le gouvernement a décidé d'utiliser des critères quantitatifs plutôt que qualitatifs. Je vis maintenant à Calgary. Je vais à l'épicerie et j'entends parler français parfois, au magasin aussi, mais on n'a pas une assez grosse concentration de francophones dans cette région. Il n'y a donc pas de désignation francophone.

Pour les transporteurs aériens, à Edmonton, par exemple, il y a une partie de la ville qui sera désignée à forte présence francophone. En raison de la façon dont le règlement et la loi sont rédigés actuellement, si l'aéroport est situé dans cette zone, il y a une obligation. Si l'aéroport n'est pas situé dans cette zone, l'obligation ne s'appliquera pas même s'il y a une partie d'Edmonton qui est francophone. C'est la même chose pour Toronto. Si cette partie n'est pas à l'endroit où se situe l'aéroport, l'obligation ne s'appliquera pas. Ce sont les obligations. Évidemment, on veut toujours essayer de servir nos clients dans la langue de leur choix, et on va continuer de faire un maximum d'efforts pour avoir des équipages bilingues.

Prenez l'exemple de Timmins. Il y a un vol Calgary-Timmins; l'aéroport serait situé dans la région désignée, et à ce moment-là, l'obligation s'appliquerait. Donc, à moins que l'aéroport soit couvert dans la zone désignée —

Le sénateur Cormier : Je suis désolé de vous interrompre, mais j'aimerais poser une deuxième question.

La partie IV de la loi a trait aux services et aux communications. Les régions et le gouvernement fédéral dans ses institutions sont obligés d'offrir des services dans les deux langues officielles. Pour la partie V, qui a trait à la langue de travail, c'est la même chose. Or, les régions à forte présence francophone qui sont déterminées ne seront pas les mêmes en ce qui concerne les obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Cela veut dire que, dans une région donnée, le gouvernement fédéral doit offrir ses services dans les deux langues, mais, dans cette même région, vous n'avez pas cette obligation, car cette région n'est pas désignée comme une région

there be alignment between Parts IV and V of the Official Languages Act and this regulation, which could standardize the delivery of services in French in specific regions?

Mr. Joannette: Yes, we would be in favour of better harmony. It will be up to the government to decide what needs to be done.

The problem for airlines is that it creates confusion among the public; passengers become frustrated during the flight if they expect service to be offered in French but it is not. This frustration is not good for airlines, since expectations are raised and there is disappointment if those expectations are not met. Therefore, better harmony would allow travellers to have clearer expectations, and there would be no frustration when the service is not provided.

Senator Cormier: Thank you.

Senator Henkel: I would like to ask you to respond as succinctly as possible, since I have two questions for you.

You just said something that caught my attention. You spoke about the frustration of the public, who do not know how this works and are not familiar with these regulations and laws.

In situations where you are required to serve the travelling public but the service cannot be provided in French, have you implemented any form of communication to notify the customer, whether on the website or in the documents they receive? This notification is just as important as any other and states: "Please be aware that service cannot be provided in French." That is an example.

Mr. Joannette: In fact, it is an obligation under the regulations to post a notice stating that the service is available in French.

Senator Henkel: Or is not.

Mr. Joannette: Or is not.

Senator Henkel: Yes, I would say, "or is not."

Mr. Joannette: Yes. Obviously, WestJet would like to change this practice, to ensure that, once you have boarded, an announcement is made —

Senator Henkel: I would say even before —

Mr. Joannette: Even prior to check-in.

Senator Henkel: Do you do that already, or are you considering it?

à forte présence francophone. Ne devrait-il pas y avoir un arrimage entre les parties IV et V de la Loi sur les langues officielles et ce règlement, qui pourrait uniformiser la livraison de services en français dans des régions données?

Me Joannette : Oui, on serait favorable à ce qu'il y ait une meilleure harmonie. Ce sera au gouvernement de décider ce qu'il faut faire.

Le problème pour les transporteurs aériens, c'est qu'il y a de la confusion qui se crée au sein du public; on voit de la frustration lors du vol si on a l'impression que le service sera offert en français, mais qu'il ne l'est pas. Cette frustration n'est pas agréable pour les transporteurs aériens, puisque des attentes sont créées et il y a une déception si ces attentes ne sont pas comblées. Donc, une meilleure harmonie permettrait au public voyageur d'avoir des attentes plus claires et il n'y aurait pas de frustration quand le service n'est pas offert.

Le sénateur Cormier : Merci.

La sénatrice Henkel : Je vais vous demander de répondre le plus succinctement possible, car j'ai deux questions pour vous.

Vous venez de mentionner quelque chose qui m'interpelle. Vous avez parlé de la frustration du public, qui ne sait pas comment cela fonctionne et ne connaît pas ces règlements et ces lois.

Là où vous devez servir le public voyageur et où le service ne peut pas être offert en français, avez-vous mis en place une communication quelconque pour prévenir le client, que ce soit sur le site Web ou dans les documents qu'il reçoit? C'est une mention qui est tout aussi importante que les autres et qui dit : « Soyez vigilants, le service ne pourra pas être offert en français. » Voilà un exemple.

Me Joannette : En fait, c'est une obligation en vertu du règlement où l'on devra afficher que le service est disponible en français.

La sénatrice Henkel : Ou non.

Me Joannette : Ou non.

La sénatrice Henkel : C'est cela, moi, je parle du « ou non ».

Me Joannette : Oui. Évidemment, c'est une pratique que l'on souhaite modifier chez WestJet, pour s'assurer que, lorsque vous êtes à bord, il y a une annonce —

La sénatrice Henkel : Je dirais avant même —

Me Joannette : Avant même l'enregistrement.

La sénatrice Henkel : Est-ce que vous l'avez déjà ou y réfléchissez-vous?

Mr. Joannette: We do not do that. To my knowledge, no airline does.

Senator Henkel: No, but you can innovate.

Mr. Joannette: Of course.

Senator Henkel: There is nothing stopping you from innovating.

Every time, I am very frustrated to see that the French language is viewed as a constraint, rather than just the way things are. This country has official languages, so we should be served in one of the official languages. Let me continue my thought — and I'm coming back to you, because I am talking to you. It is an added value; that is how I see it. We have been talking for a while now about costs, operating expenses, language, recruitment, opening schools — all of that is long-term. However, why not here and now. It is an investment, as you said, but an investment that will pay off.

Let me give you an example. You know, the young man who sang *O Canada* a little in French — with just one sentence in French — was flooded with hundreds of thousands, even millions, of congratulations. Imagine the reaction of travellers if they knew you put in more effort than any other airline, since you now cover the entire country with Sunwing. So, French should be seen as an added value; you should place more emphasis on it and not wait for the government to provide financial support. That is my frustration. We are forced each time to wait for something to happen, whereas I would like airlines like yours to truly see all this as an added value.

Mr. Joannette: To give a brief response, we are both francophone and we are proud of our French language. Our president and our CEO speak French; they are both from Europe and are well aware of the realities of multilingualism. They understand it is an added value.

We sent communications to our employees throughout the year to remind them of the importance of the French language and to express how proud we are to be a national carrier.

So, it is important at WestJet to view this entire regulatory framework not as a constraint, but rather as an added value for the company. This comes from the very top.

Ms. Chayer: If I may have the last word, this is part of our core values.

That is what we have been implementing for over a year now — ensuring we are always able to provide service in French, not only on board our aircraft, but also in call centres and at airports. Senator Moncion has left, but we were talking

Me Joannette : Cette pratique n'existe pas chez nous. À ma connaissance, elle n'existe chez aucun transporteur aérien.

La sénatrice Henkel : Non, mais vous pouvez innover.

Me Joannette : Certainement.

La sénatrice Henkel : Il n'y a rien qui vous empêche d'innover.

Chaque fois, je suis très frustrée de constater que la langue française est vue comme une contrainte, et non comme un élément naturel. Nous sommes un pays avec des langues officielles, donc on devrait être servi dans l'une des langues officielles. Je continue ma pensée — et je reviens à vous, car c'est à vous que je m'adresse. C'est une valeur ajoutée, je le vois comme cela. On parle depuis tout à l'heure de coûts, de dépenses d'opération, de linguistique, de recrutement, d'ouvrir des écoles — tout cela, c'est du long terme. Cependant, ici, maintenant, pourquoi ne pas... C'est un investissement, vous l'avez dit, mais un investissement qui va rapporter.

Je vais prendre un exemple. Vous savez, le jeune homme qui a chanté l'*Ô Canada* un peu en français — avec une seule phrase en français — a été bombardé de centaines de milliers et même de millions de félicitations. Imaginez la réaction des voyageurs s'ils savaient que vous avez mis plus d'efforts que n'importe quel autre transporteur, puisque vous couvrez désormais le pays tout entier avec Sunwing. Donc, il faudrait voir le français comme une valeur ajoutée, mettre plus l'accent là-dessus et ne pas attendre que le gouvernement contribue financièrement. Voilà ma frustration. Chaque fois, on est obligé d'attendre que quelque chose se passe, alors que je souhaiterais que des entreprises comme la vôtre voient vraiment tout cela comme une valeur ajoutée.

Me Joannette : Très rapidement, nous sommes deux francophones et nous sommes fiers de notre langue française. Notre président et notre chef de la direction parlent français; ils viennent tous les deux d'Europe et ils sont bien au fait de la réalité de plusieurs langues. Ils comprennent que c'est une valeur ajoutée.

On a envoyé des communications à nos employés au cours de l'année pour rappeler l'importance de la langue française et pour dire à quel point on est fier d'être un transporteur national.

Donc, c'est important chez WestJet de voir tout ce cadre réglementaire non pas comme une contrainte, mais comme une valeur ajoutée à l'entreprise. Cela vient du plus haut échelon.

Mme Chayer : Si je peux me permettre le mot de la fin, cela fait partie de nos valeurs intrinsèques.

C'est ce qu'on est en train de mettre en place depuis plus d'un an, soit d'être toujours en mesure d'offrir le service en français, pas uniquement à bord de nos appareils, mais aussi dans les centres d'appel et dans les aéroports. La sénatrice Moncion est

about fines a little earlier — we don't need fines at WestJet; it is part of our values, it is the service we want to provide. We are therefore very aware that the better our customers are served in their own language, the more loyal they will be to us. We are absolutely committed to building customer loyalty to our brand. This is one of the ways we know we can achieve that.

Senator Henkel: It is one way to stand out. It is just as important for employees when it comes to identifying with a company. Do you have any idea what percentage of your employees are bilingual or French-speaking? If not, no problem.

Ms. Chayer: We tried to get the information before coming to the committee. Unfortunately, we do not have any specific figures. There are 16,000 employees at WestJet, so we do not have exact numbers. We started conducting surveys this year among management, but we do not have any official figures yet.

Mr. Joannette: Here is the challenge: When we ask people if they are bilingual, some say no, but they do speak a little French, so it is difficult to get an exact number. We conducted a survey with different categories; we asked about the participants' oral and written skills because we really wanted to get a clear picture of the situation. There are changes to our human resources systems, and we will be able to incorporate this information. This is something that is important to us, of course, but it is complicated because we want to make sure we fully understand the actual state of French. If we ask employees if they are bilingual, the numbers might be lower than they actually are.

The Chair: Thank you for your opening remarks, thank you for answering our questions, and thank you so much for joining us tonight.

[English]

For our second panel, with us this evening from Federally Regulated Employers, Transportation and Communications, we have Derrick Hynes, President and Chief Executive Officer. Thank you for being with us tonight.

[Translation]

We also welcome, from the Canadian Bankers Association: Eric Prud'homme, Director, Québec and Atlantic Government Relations; and Christian Petit-Frère, Senior Legal Counsel, Legal and Risk.

[English]

If I understood properly, Mr. Hynes will be starting this evening.

partie, mais on parlait d'amendes un peu plus tôt — on n'a pas besoin d'amendes chez WestJet, cela fait partie de nos valeurs, c'est le service que l'on souhaite offrir. Nous sommes donc très conscients que plus nos clients sont bien servis dans leur langue, plus ils nous seront fidèles. On veut donc absolument que les clients se fidélisent à notre marque. C'est l'une des façons que nous avons trouvées pour y arriver.

La sénatrice Henkel : C'est une façon de se démarquer. C'est tout aussi important pour les employés, en ce qui a trait à l'identification à une entreprise. Avez-vous une idée du pourcentage de gens qui sont bilingues ou francophones parmi les employés? Sinon, il n'y a pas de problème.

Mme Chayer : On a essayé d'avoir l'information avant de venir au comité. Malheureusement, on n'a pas de chiffres comme tels. Nous sommes 16 000 employés chez WestJet, donc on n'a pas les chiffres exacts. On avait commencé à faire des sondages cette année auprès de la direction, mais on n'a pas encore de chiffres officiels.

Me Joannette : Le défi se situe ici : lorsqu'on demande aux gens s'ils sont bilingues, certains disent non, mais ils parlent un peu le français, donc c'est compliqué d'avoir un chiffre exact. On a fait un sondage comportant différentes catégories; on a demandé quelles étaient les habiletés des participants à l'oral comme à l'écrit, car on voulait vraiment avoir un portrait clair de la situation. Il y a des changements à nos systèmes de ressources humaines et on pourra y ajouter ces renseignements. C'est quelque chose qui est important pour nous, évidemment, mais c'est compliqué, parce qu'on veut s'assurer de bien comprendre l'état réel du français. Si on demande aux employés s'ils sont bilingues, les chiffres seront peut-être plus bas qu'ils ne le sont réellement.

Le président : Merci de vos remarques préliminaires, merci d'avoir répondu à nos questions et merci infiniment d'avoir été parmi nous ce soir.

[Traduction]

Pour la deuxième partie de notre réunion, nous accueillons ce soir Derrick Hynes, qui est président et chef de la direction de l'Association des Employeurs des transports et communications de régie fédérale. Merci d'être avec nous ce soir.

[Français]

Nous recevons également Eric Prud'homme, directeur général, Relations gouvernementales Québec et Atlantique, et Christian Petit-Frère, conseiller juridique principal, Affaires juridiques et risque, de l'Association des banquiers canadiens.

[Traduction]

Si j'ai bien compris, c'est M. Hynes qui va commencer.

[Translation]

Derrick Hynes, President and Chief Executive Officer, Transportation and Communications: Thank you, Mr. Chair. Good evening, honourable senators. Thank you for the invitation to speak this evening. My name is Derrick Hynes and I am the president and CEO of the Federally Regulated Employers, Transportation and Communications or FETCO.

[English]

I will tell you the regret of my life is the fact that I cannot speak French. More on that later.

By way of background, Federally Regulated Employers – Transportation and Communications, or FETCO, is an employer association representing most of Canada's major airlines, courier companies, maritime employers, railways, telecom firms and others in their capacity as employers. Our members are generally large employers, most with a presence across the country.

For the topic tonight, our members generally fall into one of three categories. The first are those covered by the Official Languages Act, and outside the scope of these conversations. Second are those who have voluntarily adopted the French Language Charter in the province of Quebec, in scope only for those obligations outside Quebec. The third are those who are captured by neither of these, but who may have operations in regions identified under these draft regulations, in scope for this entire conversation.

Tonight, I am here to discuss the recently released draft regulations under the act. In short — and this is my thesis for this evening — these regulations, should they remain unchanged, will impose concerning compliance, operational and employment-related burdens, particularly for those employers that are more national in scope.

The act, as defined in the draft regulations, would affect employers operating across the entire provinces of Quebec and New Brunswick, as well as specific portions of Alberta, Manitoba, Ontario and Nova Scotia.

For our discussions tonight, I will raise several key concerns that we hope can be addressed as these regulations go through a thorough review. Please note these are preliminary. Time has not yet permitted me to do a deep dive with my member organizations.

[Français]

Derrick Hynes, président et chef de la direction, Association des Employeurs des transports et communications de régie fédérale : Merci, monsieur le président. Bonsoir, honorables sénateurs et sénatrices. Je vous remercie de l'invitation à comparaître ce soir. Je m'appelle Derrick Hynes et je suis président et chef de la direction de l'Association des Employeurs des transports et communications de régie fédérale, ou FETCO.

[Traduction]

Je vais vous dire une chose : le grand regret de ma vie, c'est de ne pas bien parler français. J'y reviendrai plus tard.

À titre d'information, l'Association des Employeurs des transports et communications de régie fédérale, ou ETCOF, est une association d'employeurs qui représente la plupart des grandes compagnies aériennes, des entreprises de messagerie, des employeurs maritimes, des compagnies de chemins de fer, des entreprises de télécommunications et d'autres entreprises du Canada en leur qualité d'employeurs. Nos membres sont généralement de grands employeurs, dont la plupart sont présents partout au pays.

En ce qui concerne le sujet de ce soir, nos membres appartiennent généralement à l'une de trois catégories. Les premiers sont ceux qui sont assujettis à la Loi sur les langues officielles et qui ne sont pas visés par cette conversation. Les deuxièmes sont ceux qui ont volontairement adopté la Charte de la langue française dans la province de Québec, et qui sont visés uniquement en ce qui a trait aux obligations à l'extérieur du Québec. Les troisièmes sont ceux qui ne sont visés par ni l'une ni l'autre, mais qui pourraient avoir des activités dans des régions désignées en vertu de ce projet de règlement, et qui sont visés dans le cadre de la conversation.

Je suis ici ce soir pour discuter du projet de règlement récemment publié en vertu de la loi. En bref — et c'est ma thèse pour ce soir —, s'il reste inchangé, le règlement imposera des fardeaux liés à la conformité, au fonctionnement et à l'emploi, en particulier pour les employeurs dont la portée est plus nationale.

La loi, telle qu'elle est définie dans le projet de règlement, toucherait les employeurs qui exercent leurs activités dans les provinces du Québec et du Nouveau-Brunswick, ainsi que dans certaines parties de l'Alberta, du Manitoba, de l'Ontario et de la Nouvelle-Écosse.

Dans le cadre de nos discussions de ce soir, je vais soulever plusieurs préoccupations clés qui, nous l'espérons, pourront être réglées au fur et à mesure que le règlement fera l'objet d'un examen approfondi. Il importe de souligner que ce sont des préoccupations sommaires. Je n'ai pas encore eu le temps de faire un examen approfondi auprès des organisations membres.

Our first concern — and this is really our primary concern — is that the methodology used to determine designated regions with a strong francophone presence is potentially too broad. Outside the province of Quebec, the thresholds used to make this determination are, we are concerned, too low. Our concern is there are regions of the country that will be captured for which there is not truly a significant francophone presence as of today.

A good example of this is in the province of New Brunswick. Should the entire province be subject to the act, as suggested in the draft regulations, I understand there will be anglophone portions of the province where the standard imposed on employers may be higher than the standard the federal government imposes upon itself. Though we may not have yet done a comprehensive review of each region, we worry the same may occur in other parts of the country.

In practical terms, these regulations will impose on employers a burden that will be very difficult to meet in the short term and, depending on the region, this may continue to be an ongoing challenge. This overarching concern informs the rest of my comments.

Our second concern is that the initial registration requirements under the draft regulations are onerous. While we can appreciate the government wants to measure and monitor, these registration requirements feel overly bureaucratic.

Our third concern is that the establishment of a workplace committee with prescribed meetings and mandatory outcomes feels unnecessary for an obligation that is largely the employer's to meet. Related to this, the certificate of generalization that the Minister of Canadian Heritage will issue in response to committee work, at this point, needs greater clarity.

Our recommendations are as follows: First, we recommend higher thresholds for designated regions with a strong francophone presence. We believe the government should consider higher thresholds for determining these regions and conduct a thorough analysis to understand specific regions where unintended consequences might occur if they are subject to the new obligations.

It is fair to say that meeting these new standards is going to be challenging in some regions, where the service to be provided may not actually be required. I point senators to the comprehensive list of obligations in these draft regulations that are imposed on the employers. It is our sincere request that we are certain they are being applied in the right locations.

Notre première préoccupation — et c'est vraiment notre principale préoccupation —, c'est que la méthodologie utilisée pour déterminer les régions désignées à forte présence francophone est potentiellement trop large. Nous craignons qu'à l'extérieur de la province de Québec, les seuils utilisés pour prendre cette décision soient trop bas. Ce qui nous préoccupe, c'est qu'il y a des régions du pays qui seront visées alors qu'elles n'ont pas vraiment de présence francophone importante à l'heure actuelle.

Le Nouveau-Brunswick en est un bon exemple. Si toute la province est assujettie à la loi, comme le suggère le projet de règlement, je comprends qu'il y aura des parties anglophones de la province où la norme imposée aux employeurs pourra être plus élevée que celle que le gouvernement fédéral s'impose à lui-même. Même si nous n'avons pas encore procédé à un examen exhaustif de chaque région, nous craignons que la même chose se produise dans d'autres régions du pays.

Concrètement, ce règlement imposera aux employeurs un fardeau qui sera très difficile à assumer à court terme et peut-être de façon permanente dans certaines régions. Cette préoccupation primordiale oriente le reste de mes commentaires.

Notre deuxième préoccupation est que les exigences d'inscription initiales en vertu du projet de règlement sont lourdes. Même si nous pouvons comprendre que le gouvernement veut mesurer et surveiller, ces exigences semblent trop bureaucratiques.

Notre troisième préoccupation est que l'établissement d'un comité en milieu de travail avec des réunions prescrites et des résultats obligatoires semble inutile pour une obligation qui incombe en grande partie à l'employeur. Dans le même ordre d'idées, le certificat de généralisation que le ministre du Patrimoine canadien délivrera en réponse aux travaux du comité doit être plus clair.

Nos recommandations sont les suivantes : premièrement, nous recommandons des seuils plus élevés pour les régions désignées à forte présence francophone. Nous croyons que le gouvernement devrait envisager de rehausser les seuils pour déterminer ces régions et effectuer une analyse approfondie afin de comprendre les régions précises où des conséquences imprévues pourraient se produire si elles sont assujetties aux nouvelles obligations.

Il est juste de dire qu'il sera difficile de respecter ces nouvelles normes dans certaines régions, où le service à fournir n'est peut-être pas réellement requis. J'attire l'attention des sénateurs sur la liste exhaustive des obligations qui sont imposées aux employeurs dans ce projet de règlement. Nous vous demandons sincèrement de veiller à ce qu'elles soient appliquées aux bons endroits.

Second, we recommend these regulations come with less bureaucracy. We appreciate this is a vitally important topic in the Canadian context, but we contend that the goals of this legislation can be accomplished with less red tape. We request that the registration requirements be streamlined, the requirement for a workplace committee be reduced in its reach and that more clarity be provided on what is required to achieve a certificate of generalization and the role of the minister in determining it.

Third, we recommend a longer coming-into-force period. These changes are going to require a major effort within the employer community. We ask for more time than the two years outlined in the act and the regulations. Yes, two years is a long time, but consider the following changes that employers will need to make: revamp all outward-facing communications to ensure proper translation; modernize recruitment efforts to ensure bilingual staff in all regions affected, both for customer contact but also for the supervising of staff; update all HR and workplace language policies, including training to ensure proper supervisory capabilities; replenish IT and related infrastructure to ensure bilingual capabilities; create a workplace committee, including its ongoing governance and activities; and report regularly to the minister in a manner the minister sees fit.

Finally, we recommend a reasonable-efforts test be created in conjunction with these regulations. We are concerned there are going to be challenges to meeting these obligations in certain regions of the country or in certain skilled work areas, specifically as it relates to finding bilingual employees. We ask for some flexibility here from the minister.

Before I conclude, I would like to reinforce a comment we made at this very committee when this legislation was first introduced four years ago. FETCO members support the protection and promotion of Canada's official languages both within and outside Quebec. Our members support these concepts, both in communications with consumers and also in the workplace. What we ask today is that we do this right — to ensure regulations are practical, grounded in local realities and reasonably achievable by those responsible to implement. Thank you.

[Translation]

Eric Prud'homme, Director, Quebec and Atlantic Government Relations, Canadian Bankers Association: Good evening. My name is Eric Prud'homme. I'm the director of Quebec and Atlantic government relations for the Canadian Bankers Association, or CBA. I'm joined today by my colleague,

Deuxièmement, nous recommandons que le règlement s'accompagne de moins de bureaucratie. Nous comprenons qu'il s'agit d'un sujet d'une importance vitale dans le contexte canadien, mais nous soutenons qu'il est possible d'atteindre les objectifs de ce projet de loi en réduisant les formalités administratives. Nous demandons que les exigences en matière d'inscription soient simplifiées, que la portée du comité en milieu de travail soit réduite et que l'on précise davantage ce qui est nécessaire pour obtenir un certificat de généralisation ainsi que le rôle du ministre dans sa détermination.

Troisièmement, nous recommandons une période d'entrée en vigueur plus longue. Ces changements vont exiger un effort important de la part des employeurs. Nous demandons plus de temps que les deux années prévues dans la loi et le règlement. Oui, deux ans, c'est long, mais pensez aux changements que les employeurs devront apporter : remanier toutes les communications externes pour assurer une traduction adéquate; moderniser les efforts de recrutement pour assurer un personnel bilingue dans toutes les régions touchées, tant pour le contact avec la clientèle que pour la supervision du personnel; mettre à jour toutes les politiques en matière de ressources humaines et de langue de travail, y compris la formation pour assurer des capacités de supervision appropriées; réapprovisionner les TI et l'infrastructure connexe pour assurer des capacités bilingues; créer un comité en milieu de travail et en assurer la gouvernance et les activités continues; et faire rapport régulièrement au ministre de la manière qu'il juge appropriée.

Enfin, nous recommandons qu'un critère des efforts raisonnables soit créé en conjonction avec ce règlement. Nous craignons qu'il soit difficile de respecter ces obligations dans certaines régions du pays ou dans certains domaines de travail spécialisés, en particulier pour ce qui est de trouver des employés bilingues. Nous demandons une certaine souplesse de la part du ministre.

Avant de conclure, j'aimerais revenir sur un commentaire que nous avons fait au comité lorsque ce projet de loi a été présenté pour la première fois, il y a quatre ans. Les membres de l'ETCOF appuient la protection et la promotion des langues officielles du Canada à l'intérieur et à l'extérieur du Québec. Nos membres appuient ces concepts, tant dans les communications avec les consommateurs que dans le milieu de travail. Ce que nous demandons aujourd'hui, c'est de bien faire les choses : de veiller à ce que les règlements soient pratiques, fondés sur les réalités locales et raisonnablement réalisables par les personnes responsables de leur mise en œuvre. Merci.

[Français]

Eric Prud'homme, directeur général, Relations gouvernementales Québec et Atlantique, Association des banquiers canadiens : Bonsoir. Je m'appelle Eric Prud'homme. Je suis directeur général des relations gouvernementales pour le Québec et l'Atlantique à l'Association des banquiers canadiens,

Christian Petit-Frère, senior legal counsel at the CBA. We would like to thank you for this opportunity to discuss the draft regulations on the use of French in federally regulated private businesses. Before going any further, I would like to mention that the CBA will be appearing before the House of Commons Standing Committee on Official Languages tomorrow afternoon.

We welcomed the tabling of the draft regulations in Parliament by the Minister of Canadian Identity and Culture, who is also the Minister responsible for Official Languages.

The CBA would like to point out that the banks understand the fundamental importance of Canada's two official languages and that they make every effort to serve their clients across the country in the clients' language of choice. They also recognize that francophone employees must be able to work in French when their workplace is located in a region with a strong francophone presence.

The banks have always endeavoured to accommodate their clients' language preferences. In regions with a strong francophone presence — Quebec, of course, but also New Brunswick and eastern Ontario — the major Canadian banks already provide personalized services in French.

In addition, clients across Canada can access French-language services by telephone, online and through web platforms.

The banks have made massive investments in technology. As a result, now more than ever, English-speaking and French-speaking clients have a wider range of simple and practical ways to access financial products and services. These investments have visibly improved how banks communicate and interact with their clients and how they operate internally. No matter where they are, francophone clients can access certain banking documents in French.

Studies show that most consumers use digital banking services and banking applications and that these technological advances help them carry out their transactions anywhere in the country.

At the same time, traditional bank branches in both large and small rural communities remain an important part of the Canadian banking network.

The banking industry has a proven track record in providing products and services in French and in providing French-speaking positions in both Quebec and other parts of Canada. It would be reasonable for organizations such as banks to benefit from some flexibility when they apply language requirements

ou ABC. Mon collègue Christian Petit-Frère, conseiller juridique principal à l'ABC, se joint à moi aujourd'hui. Nous vous remercions de nous donner l'occasion de discuter du projet de règlement sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale. Avant d'aller plus loin, j'aimerais préciser que l'ABC comparaitra demain après-midi devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes.

Nous avons accueilli favorablement le dépôt du projet de règlement au Parlement par le ministre de l'Identité et de la Culture canadiennes, qui est également ministre responsable des Langues officielles.

L'ABC tient à rappeler que les banques comprennent l'importance fondamentale des deux langues officielles du Canada et qu'elles mettent tout en œuvre pour servir leurs clients, partout au pays, dans la langue de leur choix. Elles reconnaissent également qu'il est primordial que les employés francophones puissent travailler en français lorsque leur lieu de travail se trouve dans une région à forte présence francophone.

Depuis toujours, les banques s'efforcent de répondre aux préférences linguistiques de leurs clients. Dans les régions à forte présence francophone, comme au Québec, évidemment, mais aussi au Nouveau-Brunswick et dans l'Est ontarien, les grandes banques canadiennes proposent déjà des services personnalisés en français.

Par ailleurs, les clients de partout au Canada peuvent accéder à des services en français par téléphone, en ligne et au moyen de plateformes Web.

Les investissements massifs effectués par les banques dans les technologies font que, aujourd'hui plus que jamais, les clients francophones et anglophones disposent d'un plus grand nombre de moyens simples et pratiques d'avoir accès à des produits et services financiers. Ces investissements ont visiblement amélioré la manière dont les banques communiquent et interagissent avec leurs clients, de même que leur fonctionnement interne. Ainsi, peu importe où ils se trouvent, les clients francophones peuvent accéder à certains documents bancaires en français.

Les études montrent que la majorité des consommateurs utilisent les services bancaires numériques et les applications bancaires, et que ces avancées technologiques leur permettent d'effectuer leurs opérations de partout au pays.

Parallèlement, les succursales bancaires traditionnelles qui sont présentes dans les collectivités rurales, petites et grandes, gardent leur importance au sein du réseau bancaire canadien.

Le secteur bancaire a fait ses preuves en ce qui a trait à l'offre de produits et services en français et à l'offre de postes francophones, que ce soit au Québec ou dans d'autres régions du Canada. Il serait raisonnable que les organismes comme les banques puissent bénéficier d'une certaine souplesse dans

depending on the nature, size and complexity of their activities, their distribution channels and the products and services that they provide.

We should also bear in mind that small and medium-sized banks wouldn't have the resources that large banks could deploy to meet certain requirements. The banking industry is aware of the need to provide quality and well-paid jobs in francophone communities. It won't hesitate to do so provided that qualified candidates are available to fill the positions. We see that very small areas in certain provinces are designated as regions with a strong francophone presence. In these areas, it may be even more difficult to recruit qualified candidates for certain positions. We recommend that future revisions to the legislation consider tightening the criteria used to designate an area as a region with a strong francophone presence.

With regard to human resources, our members support the grandfathering provisions. They nevertheless recommend a flexible application of the concept of supervising a francophone employee in a region with a strong francophone presence, based on the specific characteristics of each situation. Lastly, before the requirements come into force, it's vital to set out a sufficient implementation period for adapting systems, training staff and hiring additional employees.

Senator Poirier: Thank you for being here. I have a question along the same lines as the one addressed to the other witnesses earlier.

The question is for all the witnesses. Are your industries facing shortages of employees who can provide French-language and bilingual services immediately [Technical difficulties]? If so, in your opinion, do the draft regulations establish a realistic balance of language objectives when it comes to workforce availability in Canada and can this be done within the time frame provided? You both talked about the two-year period. You don't seem to find this realistic, so can you elaborate on this?

[English]

Mr. Hynes: Thank you for the question. There definitely are challenges recruiting bilingual staff in some regions, which we do consider to be one of the key challenges to complying with the regulations as they are currently written.

The spirit would be to comply fully, of course, and the hope would be that these regions would be fully served and employees' needs would be fully met, and they could have the right to be supervised in French. Currently, I would say there are going to be regions that are captured by the threshold that is

l'application des exigences linguistiques selon la nature, la taille et la complexité de leurs activités, de leurs canaux de distribution et des produits et services qu'elles offrent.

Il faut également garder à l'esprit que les banques de petite et moyenne taille ne disposeraient pas des ressources que les grandes banques pourraient déployer pour répondre à certaines exigences. Par ailleurs, le secteur bancaire est conscient de l'importance d'offrir des emplois de qualité bien rémunérés dans les communautés francophones, et il n'hésitera pas à le faire du moment qu'il y aura des candidats qualifiés pour les occuper. Nous constatons que de très petites zones dans certaines provinces sont désignées comme des régions à forte présence francophone. Dans ces zones, il pourrait s'avérer encore plus difficile de recruter des candidats qualifiés pour certains postes. Nous recommandons donc d'envisager, lors de futures révisions de la législation, de resserrer les critères qui servent à désigner une zone comme une région à forte présence francophone.

En ce qui a trait aux ressources humaines, nos membres sont favorables aux dispositions relatives aux droits acquis. Ils recommandent néanmoins une application souple du concept de supervision d'un employé francophone dans une région à forte présence francophone, en fonction des particularités de chaque situation. Enfin, avant l'entrée en vigueur des exigences, il est essentiel de prévoir une période de mise en œuvre suffisante pour adapter les systèmes, former le personnel et embaucher des employés supplémentaires.

La sénatrice Poirier : Merci d'être ici. J'ai une question qui est dans la même veine que celle qui a été posée aux autres témoins tout à l'heure.

La question s'adresse à tous les témoins : vos secteurs font-ils face à des pénuries de personnel capable d'offrir des services en français et bilingue tout de suite [Difficultés techniques]? Si oui, à votre avis, l'avant-projet de règlement établit-il un équilibre réaliste des objectifs linguistiques en ce qui a trait à la disponibilité de la main-d'œuvre au Canada, et est-ce que cela peut se faire dans le délai prévu? Vous avez tous les deux parlé de la période de deux ans. Vous ne semblez pas trouver cela réaliste, donc pouvez-vous nous en dire un peu plus à ce sujet?

[Traduction]

M. Hynes : Je vous remercie de la question. Il y a certainement des défis de recrutement de personnel bilingue dans certaines régions, ce que nous considérons comme l'un des principaux défis pour se conformer au règlement tel qu'il est rédigé actuellement.

L'esprit serait de se conformer pleinement, bien sûr, et l'espoir serait que ces régions soient pleinement desservies et que les besoins des employés soient pleinement satisfaits, et qu'ils puissent avoir le droit d'être supervisés en français. À l'heure actuelle, je dirais qu'il y aura des régions qui seront visées par le

created under the act where that will be extremely difficult in practical terms.

So more time to prepare for that eventuality and, perhaps, a raising of the thresholds or a reconsideration of the regions that are affected by the regulations might be something we would be supportive of considering. Thanks.

[Translation]

Mr. Prud'homme: For the two-year period, we understand that this will apply first in Quebec. There will then be a two-year period outside Quebec. The big challenge lies in supervising francophone employees. This is already being done in some regions. However, it's important to keep in mind the need for a flexible approach.

Various options are currently available to provide this supervision under certain circumstances, should the supervisor not speak French. These include translation services or documents already prepared by the human resources department. Bank employees can choose which language they wish to work in. For the big banks, the systems are already in place within the human resources departments. The employees choose their language and then receive documents in the language of their choice.

The major guiding principle of the banking industry — I spoke about employees, but the same applies to client service — is to serve banking clients in the language of their choice. We make every effort to ensure that clients are served in the language of their choice. There are various options in this area.

Senator Poirier: We often hear that it's a major challenge to find bilingual workers to fill positions and to meet requirements. Have you calculated the costs involved in complying with the legislation? Do you provide in-house training for your employees so that they can learn both languages? Also, do you think that the federal government should help you financially so that you can provide in-house training for your employees if you're having trouble with external recruitment?

[English]

The question is for all witnesses.

[Translation]

Mr. Prud'homme: Of course, this can pose certain challenges in some parts of the country where the French-speaking workforce is smaller. The first challenge is to find qualified workers. We're in the banking business. We're talking about long-term relationships with the clients. We're talking about trust and the credibility of the institution. This is key. It's

seuil créé en vertu de la loi où ce sera extrêmement difficile sur le plan pratique.

Nous serions donc favorables à l'idée d'avoir plus de temps pour nous préparer à cette éventualité et, peut-être, au rehaussement des seuils ou à un réexamen des régions touchées par la réglementation. Merci.

[Français]

M. Prud'homme : Pour les deux ans, nous comprenons que cela s'appliquera d'abord au Québec, puis on prévoit un délai de deux ans à l'extérieur du Québec. Le grand défi se trouve dans la supervision des employés francophones. Cela se fait déjà dans certaines régions, mais il faut garder en tête qu'il sera important d'adopter une approche flexible.

À l'heure actuelle, divers moyens peuvent être utilisés pour assurer cette supervision dans certaines circonstances, si jamais le superviseur ne parle pas français, comme des services de traduction ou des documents qui sont déjà produits au sein des services de ressources humaines. Les employés des banques peuvent choisir dans quelle langue ils souhaitent travailler. Pour les grandes banques, les systèmes sont déjà en place au sein des services de ressources humaines. L'employé choisit sa langue et ensuite, il ou elle recevra les documents dans la langue de son choix.

Le grand principe qui mène le secteur bancaire — je vous ai parlé des employés, mais c'est aussi le cas pour le service à la clientèle —, c'est de servir les clients des banques dans la langue de leur choix. Tout est mis en œuvre pour que les clients soient servis de la langue de leur choix. Il y a différentes possibilités à ce chapitre.

La sénatrice Poirier : Nous entendons souvent dire que c'est un grand défi de trouver de la main-d'œuvre bilingue pour remplir les postes et respecter les exigences. Avez-vous calculé les coûts liés au respect de la loi? Est-ce que vous offrez de la formation à vos employés à l'interne pour qu'ils puissent apprendre les deux langues? Troisièmement, est-ce que vous pensez que le gouvernement fédéral devrait vous aider financièrement pour que vous puissiez offrir de la formation à vos employés à l'interne si vous avez des difficultés au chapitre du recrutement extérieur?

[Traduction]

La question s'adresse à tous les témoins.

[Français]

M. Prud'homme : Bien sûr, cela peut poser certains défis dans certaines régions du pays où il y a moins de main-d'œuvre francophone. Le premier défi, c'est d'avoir de la main-d'œuvre qualifiée. Nous sommes dans les services bancaires. On parle de relation à long terme avec les clients. On parle de confiance et de la crédibilité de l'institution. C'est majeur. Trouver des employés

already a challenge to find qualified employees. Throw in the fact that some regions have a limited pool of people who speak French, and it's much more difficult.

That's why, when it comes to applying the legislation — and today we're talking about the draft regulations — we really need flexibility. We understand that the idea is to promote the possibility of working in French and to provide services in French. However, flexibility is needed. The banking industry, like all other sectors, has made major investments in new technology. We're talking about \$120 billion over the past 10 years. This is good. This actually opens the door to translation options in addition to services where an individual answers the telephone, meaning client services and telephone services.

Christian Petit-Frère, Senior Legal Counsel, Legal and Risk, Canadian Bankers Association: I'll answer the other two questions regarding costs. Unfortunately, we don't have the data to tell you how much all this will cost. However, I do know that, in 2025, the Canadian Bankers Association responded to a questionnaire developed by the Department of Canadian Heritage. This questionnaire included questions on costs. After this meeting, we could follow up and share this document with you. It contains cost estimates for training supervisors and recruiting bilingual employees. This could certainly give you an idea.

I know that the training issue has been looked at in other areas, such as labour law, where the government could develop training programs for employees. I think that it might be a good idea to develop training programs for businesses. This could help them.

Senator Poirier: Could you provide this information to the committee? It would be much appreciated.

[English]

Mr. Hynes: Yes. I largely agree with all of what my colleagues just said. We have not yet conducted an analysis, only because we were awaiting the draft regulations to see the implications and the impact and the depth of how far the obligations would go.

It would be our plan during the gazetting process to better understand that. At this point, I just hear from members who say, it is going to be big. I don't know what that number is at this point.

Many of our members do provide training right now. They're covered by the Official Languages Act. They are subscribers of

qualifiés est déjà un défi. Si on ajoute à cela, dans certaines régions, un bassin limité de personnes qui parlent français, c'est beaucoup plus difficile.

C'est pour cela que, dans l'application de la loi — et aujourd'hui, on parle du projet de règlement —, il faut vraiment de la flexibilité. On comprend que l'esprit est de favoriser la possibilité de travailler en français et d'offrir les services en français, mais il faut de la flexibilité. Dans le secteur bancaire, comme partout, il y a eu énormément d'investissement dans les nouvelles technologies. On parle de 120 milliards de dollars au cours des 10 dernières années. C'est intéressant, parce que cela amène justement des possibilités au chapitre de la traduction, en plus des services où il y a un individu qui répond au téléphone, donc des services à la clientèle et des services téléphoniques.

Christian Petit-Frère, conseiller juridique principal, Affaires juridiques et risque, Association des banquiers canadiens : Pour répondre aux deux autres questions sur les coûts, malheureusement, nous n'avons pas les données qui nous permettraient de vous dire combien tout cela va coûter. Par contre, je sais qu'en 2025, l'Association des banquiers canadiens a répondu à un questionnaire développé par le ministère du Patrimoine canadien où il y avait des questions sur les coûts. Après cette séance, on pourrait faire le suivi et partager ce document avec vous, car il contient des estimations des coûts par rapport à la formation des superviseurs et au recrutement d'employés bilingues. Cela pourrait sans doute vous donner une idée.

Pour ce qui est de la formation, je sais que c'est une question qui a été envisagée dans d'autres domaines, notamment le droit du travail, où le gouvernement pourrait développer des formations pour les employés. Je pense que ce serait peut-être une bonne idée de concevoir de la formation pour les entreprises. Cela pourrait les aider.

La sénatrice Poirier : Pourriez-vous fournir cette information au comité? Ce serait très apprécié.

[Traduction]

M. Hynes : Oui. Je suis en grande partie d'accord avec mes collègues à ce sujet. Nous n'avons pas encore effectué d'analyse parce que nous attendions le projet de règlement pour voir les répercussions et l'étendue des obligations.

Notre objectif est de nous affairer à comprendre tout cela dans le cadre du processus de publication dans la *Gazette du Canada*. À ce stade-ci, ce que disent les membres, c'est que ce sera gros. Je ne connais pas le chiffre pour l'instant.

Bon nombre de nos membres offrent de la formation à l'heure actuelle. Ils sont visés par la Loi sur les langues officielles. Ils

the French Language Charter. There is a real interest in those organizations to promote the use of French, supervising in French and to have customer service available in French.

There are some challenges in the regions covered by this act where these obligations don't currently exist. That's where we will see some challenges, where there will be some new training opportunities required. Of course, employers would be supportive of government funding in this area to help accomplish the goal that I think we're all trying to accomplish, and that is the greater prevalence and use of one of Canada's two official languages throughout the country.

[Translation]

Senator Cormier: I'll ask my questions in French, but you're free to answer them in English, Mr. Hynes.

Don't take my introduction as an accusation, but when you talk about a flexible approach The Official Languages Act has been in place since 1979. Entire communities have disappeared because of an overly flexible approach. We're in the process of revitalizing the French language. We know that the French language is currently in a fragile position in Canada.

The banks are employers and they aren't among the less fortunate in our society. You obviously benefit from the communities where you're located. I would like to hear a clearer response regarding the threshold needed to determine regions with a strong francophone presence. Although some regions may seem small, in terms of institutional vitality, they represent a major force and they give you clients. It seems that raising the threshold is problematic, so I would like to hear your thoughts on the matter.

Mr. Hynes, you spoke briefly about training. How are you, as an employer, prepared to promote the use of French by the employees of your banks and institutions, so that you can effectively provide services in both languages and, in this case, in French?

[English]

Mr. Hynes: Senator, thank you for the question. I'll say that we're largely aligned. I've spent the majority of my adult life working and living in Whitehorse, Yukon, which is not a French-speaking community, but there is a vibrant French-speaking community in Whitehorse. Both of my children went to bilingual schools. They are bilingual, and I couldn't be more proud; I am not, which stinks. Also in Whitehorse there is a francophone school. There is a community that is vitality, to get to your point.

respectent la Charte de la langue française. Il y a un réel intérêt de la part de ces organisations à promouvoir l'utilisation du français, à superviser en français et à offrir le service à la clientèle en français.

Il y a des enjeux dans les régions visées par ce projet de loi où ces obligations n'existent pas actuellement. C'est là que nous verrons des défis et que de nouvelles formations seront requises. Bien sûr, les employeurs seraient favorables à un financement gouvernemental dans ce domaine pour aider à atteindre l'objectif que nous essayons tous d'atteindre, à savoir une plus grande prévalence et une plus grande utilisation de l'une des deux langues officielles du Canada dans tout le pays.

[Français]

Le sénateur Cormier : Je vais poser mes questions en français, mais vous pouvez répondre en anglais sans problème, monsieur Hynes.

Ne prenez pas mon introduction comme une accusation, mais quand vous parlez d'approche flexible... La Loi sur les langues officielles existe depuis 1979, et il y a des communautés entières qui ont disparu à cause d'une approche trop flexible. On est dans un processus visant à revitaliser la langue française, et on sait que la langue française est dans une position fragile au Canada actuellement.

Les banques sont des employeurs et ne sont pas parmi les moins bien nantis dans notre société. Vous bénéficiez évidemment des communautés dans lesquelles vous vous trouvez. J'aimerais donc vous entendre plus clairement sur la question du seuil nécessaire pour déterminer les régions à forte présence francophone, parce que, bien que certaines régions semblent petites, sur le plan de la vitalité institutionnelle, elles représentent une force importante et elles vous fournissent des clients. Il me semble problématique d'augmenter le seuil, donc j'aimerais vous entendre sur cette question.

Monsieur Hynes, vous avez brièvement abordé la question de la formation. Qu'êtes-vous prêt à faire comme employeur pour favoriser la francisation du personnel de vos banques et de vos institutions, pour que vous puissiez effectivement offrir les services dans les deux langues et, dans ce cas-ci, en français?

[Traduction]

M. Hynes : Je vous remercie de la question, sénateur. Je dirais que nous sommes en grande partie sur la même longueur d'onde. J'ai passé la majeure partie de ma vie adulte à travailler et à vivre à Whitehorse, au Yukon, qui n'est pas une communauté francophone, mais il y a une communauté francophone dynamique à Whitehorse. Mes deux enfants ont fréquenté des écoles bilingues. Ils parlent les deux langues et je ne pourrais pas être plus fier. Je ne suis pas bilingue et c'est vraiment dommage. Il y a aussi une école francophone à

My concerns around the threshold are not so much about financial resources. It's about what my colleagues said earlier. It's about the time required, the flexibility required and the practical implications around finding staff.

The question we're facing piece is probably less significant. My sense is that would be worked through more quickly. But with the piece around supervising staff, you may be in a locale where there are 50 employees, and 2 speak French and have a right to be supervised in French. That's going to be a challenging hill to climb.

It's not so much about the financial piece, which, of course, is always an issue, but about the time. So adopting a series of thresholds that allow employers to catch up, to be compliant and to be positive in the space, which we all want to be, is really the position we're coming from.

[Translation]

Senator Cormier: You did talk about raising the threshold for determining a region with a strong francophone presence. Your concern raises a quantitative issue.

[English]

Mr. Hynes: We have quantitative concerns, largely because — and you spoke of vitality. There could be other metrics that could be used to determine what regions of the country should be addressed by these regulations — 20%, and when we look at the math and the regions that have been identified by the ministry, there are specific regions where that number seems low. So it would be our sense that we could capture the spirit of this by maybe looking at other metrics beyond just a standard numeric metric such as 20%. You spoke of vitality, and that could be a piece we look at.

There could be places that are missed by these regulations where it could be quite logical that they apply. That's the analysis that I hope we can go through as we go through the regulatory process.

[Translation]

Mr. Prud'homme: First, remember that inclusion and diversity, which includes language, are values that banks put into practice. We were talking about language policies in some banks, where these policies are already in place. There are also codes of conduct that address all these issues. In provinces such as New Brunswick, a part of Ontario and other parts of Canada, the banking industry currently provides French-language services. I said earlier that there had been a great deal of investment.

Whitehorse. Pour revenir à ce que vous disiez, la communauté est dynamique.

Mes préoccupations au sujet du seuil ne concernent pas tant les ressources financières. C'est à propos de ce que mes collègues ont dit plus tôt : le temps nécessaire, la flexibilité requise et les implications pratiques liées à la recherche de personnel.

J'ai l'impression que nous allons surmonter les défis plus rapidement dans ce domaine, mais en ce qui concerne la supervision du personnel, il se peut que l'on se retrouve dans un lieu de travail où il y a 50 employés, que deux d'entre eux parlent français et qu'ils aient le droit d'être supervisés en français. Ce sera une pente difficile à gravir.

Il ne s'agit pas tant de l'aspect financier — qui, bien sûr, est toujours un enjeu — que du temps. Donc, notre position est vraiment d'adopter une série de seuils qui permettent aux employeurs de se rattraper, de se conformer à la loi et d'être positifs dans ce domaine, ce que nous voulons tous être.

[Français]

Le sénateur Cormier : Vous avez quand même parlé d'augmentation du seuil pour déterminer une région à forte présence francophone, donc il y a une question quantitative dans votre inquiétude.

[Traduction]

M. Hynes : Nous avons des préoccupations quantitatives, en grande partie parce que... et vous avez parlé de vitalité. On pourrait utiliser d'autres mesures pour déterminer quelles régions du pays devraient être visées par ce règlement... 20 %, et lorsqu'on fait le calcul, on constate que ce taux semble faible dans certaines des régions qui ont été désignées par le ministère. Nous pensons donc que nous pourrions saisir l'esprit de la loi en songeant peut-être à d'autres mesures en plus d'une mesure numérique standard comme 20 %. Vous avez parlé de vitalité, et cela pourrait être un élément sur lequel on pourrait se pencher.

Il pourrait y avoir des endroits qui échappent à cette réglementation et où il pourrait être tout à fait logique qu'elle s'applique. C'est l'analyse que j'espère que nous pourrions faire dans le cadre du processus réglementaire.

[Français]

M. Prud'homme : D'abord, je veux rappeler que, pour les banques, l'inclusion et la diversité, y compris la langue, sont des valeurs qu'elles mettent en pratique. On parlait de politiques linguistiques dans certaines banques, où elles sont déjà en place. Il y a aussi des codes de conduite qui traitent de toutes ces questions. Actuellement, dans des provinces comme le Nouveau-Brunswick, une partie de l'Ontario et ailleurs au Canada, il y a des services en français dans le secteur bancaire. J'ai dit tout à l'heure qu'il y avait eu beaucoup d'investissements.

Another factor worth noting is that you're talking about cultural vitality. The banks have programs that give them the opportunity to sponsor a variety of cultural events a bit —

Senator Cormier: Such as TV5 Unis in our area, for example.

Mr. Prud'homme: That's right. Banks can be found all over Canada. The regulations don't talk about this, but cultural vitality means having festivals that promote French or other cultural events.

Senator Cormier: I don't want to interrupt you, but —

Mr. Prud'homme: Yes, sorry. Go ahead.

Senator Cormier: Does what you just described mean that the criteria that determine which regions have a strong francophone presence should be revised to take into account the factors that you listed and that have an impact on your clients?

Mr. Prud'homme: If we look further west, with the university campus, when we get into micro-regions and micro-sectors, one of the extremely technical challenges is to implement processes or to change them in large organizations in a targeted location. There may be fewer bank branches in this region. However, there are some right next door, so we need to make sure that the branch next door can lend a hand for francophone clients. For francophones in certain regions facing a greater number of challenges, it's possible to arrange an appointment and to bring in a translator or another employee from a different branch. That's flexibility in a nutshell. In the banks today, people can obtain services in French, even outside Quebec, and they can work in French.

Senator Cormier: Thank you. I'll end on that note. I know that I'll be interrupted. That said, I must tell you that working with minority communities requires special measures at all times, and that's the case here. So, new technologies are quite appealing. However, you pointed out that banks and individuals are in a relationship of trust and that in-person services remain the preferred option.

Mr. Prud'homme: Absolutely. I can confirm that, in bank branches, they remain a key pillar.

Senator Cormier: Thank you.

Senator Henkel: Welcome, gentlemen. My first question is for Mr. Hynes.

Il y a une autre chose importante qu'il faut mentionner : vous parlez de vitalité culturelle. Les banques ont des programmes qui leur permettent de commanditer différents événements culturels un peu —

Le sénateur Cormier : Comme TV5 Unis chez nous, par exemple.

M. Prud'homme : Voilà. Un peu partout au Canada, les banques sont présentes. On n'en parle pas dans le règlement, mais la vitalité culturelle, c'est le fait d'avoir des festivals qui favorisent le français ou d'autres événements culturels.

Le sénateur Cormier : Je ne veux pas vous interrompre, mais —

M. Prud'homme : Oui, pardon. Allez-y.

Le sénateur Cormier : Ce que vous venez de décrire là, est-ce à dire que les critères qui déterminent quelles sont les régions à forte présence francophone devraient être révisés pour tenir compte des éléments que vous avez mentionnés et qui ont un impact sur la clientèle que vous avez?

M. Prud'homme : L'un des défis sur un plan très technique, si l'on regarde plus à l'Ouest, avec le campus de l'université, quand on arrive dans des microrégions et des microsecteurs, c'est de mettre en place des processus ou de les modifier dans de très grandes organisations à un endroit très ciblé. Il y a peut-être moins de succursales bancaires dans cette région, mais il y en a juste à côté, donc il faut faire en sorte que la succursale d'à côté puisse donner un coup de main pour les clients francophones. Pour les francophones de certaines régions où il y a plus de défis, c'est possible d'organiser un rendez-vous, d'avoir un traducteur ou un autre employé qui vient d'une autre succursale. C'est un peu ça, la flexibilité : dans les banques, à l'heure actuelle, les gens peuvent obtenir des services en français, même à l'extérieur du Québec, et ils peuvent travailler en français.

Le sénateur Cormier : Je vous remercie. Je vais conclure là-dessus, parce que je sais que je vais me faire interrompre, mais je dois vous dire que s'occuper des minorités exige effectivement des mesures particulières en tout temps, et c'est le cas ici. Donc, les nouvelles technologies, c'est fort intéressant, mais vous l'avez mentionné : on est dans une relation de confiance entre les banques et les citoyens, et les services en personne sont encore les plus privilégiés.

M. Prud'homme : Tout à fait, et je vous le confirme : dans les succursales bancaires, c'est toujours un pilier majeur.

Le sénateur Cormier : Merci beaucoup.

La sénatrice Henkel : Bienvenue parmi nous, messieurs. Ma première question s'adresse à M. Hynes.

Today, teleworking is blurring the traditional notion of the workplace. I'll give you an example. If we take a federal company with headquarters in Toronto, but with sales representatives working remotely across the country, an employee based in Ottawa and a colleague doing exactly the same work from Regina or Calgary will have different language rights. My question is the following. How can you ensure a consistent application of language obligations when employees performing the same tasks work from different provinces?

[English]

Mr. Hynes: It's going to be a challenge. Given the breadth and scope of the operations of the organizations that I represent, be they telecom firms, railways, airlines, et cetera, the situation you've just described is going to be the living reality under these regulations, and employers will have to adapt.

Harkening back to my point from earlier — and I think my colleague stated it in his points, as well — we do think there should be some flexibility, and we may need some time.

Senator Cormier — who has left the room — talked earlier about the Official Languages Act, or OLA, being in place since 1969. I have members who are covered by the OLA. It is a part of the way they do business. They live and breathe it every day. It's just a normal part of life.

This new era in which we are moving — which I think is a very positive one — is going to be one that organizations and employers are going to have to adapt to, and they're going to have to deal with the challenging situations that you've just described, where employees from different regions of the country will be subject to different expectations and different rules. Employers are definitely going to have to adapt to those circumstances.

[Translation]

Senator Henkel: I'll turn to you, Mr. Prud'homme.

I find one thing tiresome. When you talk to your members, is French mainly seen as an additional regulatory obligation, or do some institutions see it more as a benefit and an added value for attracting clients but also talent? If so, and I hope that this is the case, what financial incentives, and hence investments — personally, I wouldn't call them expenses — do you know of? Perhaps some of your members are already offering certain benefits to show that actions promoting the use of French constitute a bonus rather than a burden, and that they aren't punitive? Are there already incentives in place for employees, for attracting talent and even for clients?

Le télétravail brouille aujourd'hui la notion traditionnelle de lieu de travail. Je vous donne un exemple. Si on prend une entreprise fédérale dont le siège est à Toronto, mais qui emploie des représentants commerciaux qui travaillent à distance partout au pays, un employé qui est basé à Ottawa aura des droits linguistiques différents d'un collègue qui effectue exactement le même travail depuis Regina ou Calgary. Ma question est la suivante : comment pouvez-vous garantir une application cohérente des obligations linguistiques lorsque des employés effectuant les mêmes tâches travaillent depuis différentes provinces?

[Traduction]

M. Hynes : Ce sera un défi. Compte tenu de l'étendue et de la portée des activités des organisations que je représente, qu'il s'agisse d'entreprises de télécommunications, de compagnies de chemins de fer, de compagnies aériennes ou d'autres, la situation que vous venez de décrire sera la réalité en vertu de ce règlement, et les employeurs devront s'adapter.

Pour revenir à ce que j'ai dit plus tôt — et je pense que mon collègue l'a dit dans ses remarques également —, nous pensons qu'il devrait y avoir une certaine souplesse, et nous pourrions avoir besoin d'un certain temps.

Le sénateur Cormier — qui a quitté la salle — a parlé plus tôt de la Loi sur les langues officielles, ou LLO, qui est en place depuis 1969. Certains de nos membres sont visés par cette loi. Elle fait partie de leur façon de faire des affaires et de leur quotidien. C'est tout simplement une partie normale de la vie.

Les organisations et les employeurs devront s'adapter à cette nouvelle ère qui, à mon avis, est très positive, et ils devront faire face aux situations difficiles que vous venez de décrire, où les employés des diverses régions du pays seront soumis à des attentes et à des règles différentes. Il est certain que les employeurs vont devoir s'adapter à ces circonstances.

[Français]

La sénatrice Henkel : Je m'adresse à vous, monsieur Prud'homme.

Il y a quelque chose qui me fatigue : lorsque vous discutez avec vos membres, le français est-il surtout perçu comme une obligation réglementaire supplémentaire, ou certaines institutions y voient-elles plutôt un avantage et une valeur ajoutée pour attirer des clients, mais aussi les talents? Si oui, et j'espère que c'est le cas, quels sont les incitatifs financiers, donc les investissements — personnellement, je n'appelle pas cela des dépenses — que vous connaissez? Certains de vos membres proposent peut-être déjà certains avantages pour montrer que des actions de francisation sont plutôt un plus, et non un fardeau, et que ce n'est pas une action punitive? Y a-t-il déjà des mesures

Mr. Prud'homme: I'll start with the first part of your question.

I didn't get a chance to mention this to those who are less familiar with us: The Canadian Bankers Association represents 60 banks out of a total of 80 banks operating in Canada. Of those banks, about 40 provide financial services to individuals.

Competition exists, and being able to serve customers in the language of their choice is an advantage from the outset. Since you've been in business, I think you understand that. This allows people to move up the ladder and occupy positions at various levels across Canada. I give New Brunswick as an example because it's the most obvious, but this is also the case elsewhere in Canada.

As far as continuing education is concerned, banks are employers that offer a range of training courses precisely to access other positions within a bank; over the years, at the professional level, it's possible to take a comprehensive training program. French courses are one of them; English courses are another, of course.

To answer your question, that's a very positive thing.

Senator Henkel: If all that is already in place, why is it so difficult to ensure consistent access to French, in the same way that English is accessible everywhere? That's what I don't understand. Why, with all these incentives, ongoing training and the talented people you're seeking out, are we still not — regulation by regulation — able to serve those who wish to be served in French, regardless of the region, even in smaller regions? As you mentioned earlier, it might be a bit more difficult for a smaller branch.

Mr. Prud'homme: We talked a lot about services in French and about working in French outside of Quebec, but I'd like to return to the situation in Quebec.

For decades now, the majority of banks comply with the Charter of the French Language on a voluntary basis. This was done voluntarily — and banks under federal jurisdiction know it well. Banks implemented measures without any obligation; they were therefore pioneers, because they understood its importance. They also understood the importance of promoting inclusion and diversity policies. Language is a component of inclusion and diversity, because it also brings other dimensions.

incitatives en place pour les employés, pour attirer les talents et même pour les clients?

M. Prud'homme : Je vais commencer par la première partie de votre question.

Je n'ai pas eu la chance de le mentionner pour celles et ceux qui nous connaissent moins : l'Association des banquiers canadiens représente 60 banques sur un total de 80 banques en activité au Canada. Sur l'ensemble de ces banques, une quarantaine offrent des services financiers aux particuliers.

La concurrence existe, et le fait de pouvoir servir les clients dans la langue de leur choix est un avantage dès le départ. Puisque vous avez fait des affaires, je crois que vous le comprenez bien. Justement, cela permet aux gens de monter les échelons et d'occuper des postes à différents niveaux un peu partout au Canada. Je donne l'exemple du Nouveau-Brunswick, parce que c'est le plus évident, mais c'est aussi le cas ailleurs au Canada.

En ce qui concerne la formation continue, les banques sont des employeurs qui offrent une panoplie de formations justement pour avoir accès à d'autres postes au sein même d'une banque; au fil des années, au chapitre professionnel, il est possible de suivre un programme de formation complet. Les cours de français en font partie; les cours d'anglais aussi, bien sûr.

Pour répondre à votre question, c'est quelque chose de très positif.

La sénatrice Henkel : Si tout cela est déjà en place, comment se fait-il qu'on ait autant de difficulté à homogénéiser le fait d'avoir accès à la langue française, tout comme on peut avoir accès partout à la langue anglaise? C'est ce que je n'arrive pas à comprendre. Pourquoi, avec autant d'incitatifs, de la formation continue et des gens talentueux que vous recherchez, n'est-on pas encore en mesure, règlement par règlement, de servir des personnes qui souhaitent être servies en français, peu importe la région, même si c'est dans de petites régions — comme vous l'avez dit tout à l'heure, cela risque d'être un peu plus difficile pour une petite succursale?

M. Prud'homme : On a beaucoup parlé des services en français et du fait de travailler en français à l'extérieur du Québec, mais j'aimerais revenir à la situation du Québec.

Depuis maintenant des décennies, la majorité des banques se conforment à la Charte de la langue française sur une base volontaire. Cela se faisait volontairement — et les banques de compétence fédérale le savent bien. Les banques ont mis des mesures en place sans y être obligées; elles ont donc été des précurseurs, justement parce qu'elles comprenaient que c'était important. Elles ont compris aussi qu'il fallait favoriser toutes les politiques en matière d'inclusion et de diversité. La langue est une facette de l'inclusion et de la diversité, parce qu'une langue amène aussi autre chose.

Senator Henkel: Perhaps I'm misunderstanding, but why is it so difficult to apply this everywhere, since the efforts, investments and ongoing training are already there? Why do we still not have access to French everywhere? I'm speaking about your members in particular. This is, after all, a large institution.

Mr. Prud'homme: I would say — I already mentioned it, but I'll repeat it — that, on banking platforms, customers can choose the language they wish to use. We now know that 77% of banking transactions are done on a banking platform or on an app on a phone or tablet. Barely 10% are done in a branch. I can confirm that branches are very important, because major decisions are made there. Senator Cormier was talking about the personal interaction, which is important. Indeed, in call centres, bank clients are served in French in Canada.

After that, in some regions, if virtual or telephone services are not used — and those are exceptions — there's about 10% left. In those cases, there are still measures that can be put in place, and are being put in place.

We're now looking at a proposed regulation. We're at the very beginning. We're trying to understand how to apply all this to our members.

There is one important thing: Earlier, Senator Poirier asked what the government could do. What's important is to support the companies that have to implement these new provisions, either by providing guidelines or by establishing a dialogue.

I'll go back to the example of Quebec. Our members can engage in dialogue with representatives of the Office québécois de la langue française to fully understand the spirit of the act or the regulations. They can ask, "Is that how you want to apply these provisions?" If we were to make a recommendation today, it would be to ensure that we have that dialogue and collaboration, and get some guidelines from the federal government.

[English]

Mr. Hynes: I completely appreciate your frustration. This should not be a burden. This should just be simply a way of life in our country.

I have the privilege of travelling internationally for my job, and I can't tell you how many times — particularly in Europe — when I meet people, they are shocked to hear that I can't speak French. Their reaction is, "Well, don't all Canadians speak French?" I'm disappointed to say that I don't.

La sénatrice Henkel : C'est peut-être moi qui n'ai pas compris, mais pourquoi est-ce donc si difficile de l'appliquer partout, puisque les efforts sont là, les investissements sont là et la formation continue est là? Comment se fait-il qu'on n'ait pas encore accès à la langue française partout? Je parle surtout de vos membres. On parle quand même d'une grande institution.

M. Prud'homme : Je vous dirais — je l'ai mentionné un peu plus tôt, mais je vais le répéter — que, sur les plateformes bancaires, les clients peuvent choisir la langue qu'ils souhaitent utiliser. On sait aujourd'hui que 77 % des transactions bancaires se font sur une plateforme bancaire ou sur une application sur le téléphone ou une tablette. À peine 10 % se font en succursale. Je vous le confirme : les succursales sont très importantes, car il y a de grandes décisions qui s'y prennent. Le sénateur Cormier parlait de l'interaction personnelle, qui est importante. Effectivement, dans les centres d'appels, les clients des banques sont servis en français au Canada.

Après cela, dans certaines régions, si on n'utilise pas les services virtuels ou téléphoniques — et cela devient une exception —, il reste tout simplement un pourcentage d'environ 10 %. Dans ces cas-là, il y a malgré tout des mesures qui peuvent être mises en place — et qui sont mises en place.

On se retrouve aujourd'hui devant un projet de règlement. On en est au tout début. On essaie de comprendre l'application de tout cela avec nos membres.

Il y a une chose importante : la sénatrice Poirier a demandé un peu plus tôt ce que le gouvernement pourrait faire. Ce qui est important, c'est d'accompagner les entreprises qui doivent mettre en place ces nouvelles dispositions, soit en fournissant des lignes directrices, soit en établissant un dialogue.

Je reviens à l'exemple du Québec. Nos membres peuvent dialoguer avec des représentants de l'Office québécois de la langue française pour bien comprendre l'esprit de la loi ou des règlements. Ils peuvent demander : « Est-ce bien comme cela que vous voulez appliquer ces dispositions? » Si nous faisons une recommandation aujourd'hui, ce serait de faire en sorte d'avoir ce dialogue et cette collaboration et d'obtenir des lignes directrices de la part du gouvernement fédéral.

[Traduction]

M. Hynes : Je comprends tout à fait votre frustration. Cela ne devrait pas être un fardeau, mais plutôt un mode de vie dans notre pays.

J'ai le privilège de voyager à l'international pour mon travail, et je ne peux pas vous dire combien de fois quand je rencontre des gens — surtout en Europe —, ils sont choqués de réaliser que je ne parle pas le français, parce qu'ils croient que tous les Canadiens le parlent. Je suis déçu de dire que ce n'est pas le cas.

Across our membership, particularly, as my colleagues spoke about, those who do business in Quebec, those who are under the OLA and those who voluntarily signed the Charter of the French Language, this is a living, breathing part of their organizations.

The challenge that we're up against is in these markets in the country where it's going to be difficult to find bilingual staff. It's not insurmountable, but that is the challenge of enacting these regulations that are before us, to get to the point that you have described, that this is not frustration and that it is just a normal way of life.

Senator Henkel: That it is an added value.

Mr. Hynes: Yes, 100%.

Senator Henkel: We do it for other languages in this country. Why don't we do it for the French? That's my point.

Thank you.

[Translation]

The Chair: I'm trying to understand what this will change for your members in the regions.

If I take Nova Scotia as an example, Halifax is not included here. There are more francophones in Halifax than in the other regions of the province. There are two or three regions in Nova Scotia with a strong francophone presence. What would it change for you? The Canadian Bankers Association can go first.

Since you already offer services in French, apart from the workforce, which may not be such a big challenge in some regions, what will change with the new act and regulations? What will it change for your members?

Mr. Prud'homme: It has to do with training people. We have to find qualified staff. Banking is a specialized sector, after all. In terms of hiring in the banking sector, there are all the background checks, first of all, because you want to avoid anything related to money laundering, for example. That already excludes a segment of potential employees. That's the first thing: training.

Then we do all kinds of forecasting. Our members are adjusting to the demand. At the moment, there are no regulations, there's nothing; our members understand that it's important to serve people in French and that their employees can work in French, but they also have to adjust to the demand — I go back to customer service. I was describing earlier the various distribution channels to offer banking services. It's quite varied. So it is a matter of finding qualified people and skilled labour.

Comme mes collègues l'ont fait valoir, pour nos membres qui font des affaires au Québec, qui sont assujettis à la LLO et qui ont volontairement signé la Charte de la langue française, c'est une partie intégrante de leur organisation.

Le défi auquel nous faisons face se trouve dans les marchés du pays où il sera difficile de trouver du personnel bilingue. Ce n'est pas insurmontable, mais c'est le défi que pose l'adoption du règlement dont nous sommes saisis, pour en arriver au point que vous avez décrit, à savoir qu'il ne s'agit pas d'une source de frustration, mais bien d'un mode de vie normal.

La sénatrice Henkel : C'est une valeur ajoutée.

M. Hynes : Oui, sans aucun doute.

La sénatrice Henkel : Nous le faisons pour d'autres langues au pays. Pourquoi ne pas le faire pour le français? C'est ce que je veux dire.

Merci.

[Français]

Le président : J'essaie de comprendre ce que cela va changer pour vos membres dans les régions.

Si je prends l'exemple de la Nouvelle-Écosse, Halifax n'est pas inclus ici. Il y a plus de francophones à Halifax que dans les autres régions de la province. On a deux ou trois régions en Nouvelle-Écosse où il y a une forte présence francophone. Qu'est-ce que cela changera pour vous? L'Association des banquiers canadiens peut répondre en premier.

Puisque vous offrez déjà des services en français de toute manière, à part la main-d'œuvre, qui n'est peut-être pas un si grand défi dans certaines régions, qu'est-ce qui changera avec la nouvelle loi et le règlement? Qu'est-ce que cela changera pour vos membres?

M. Prud'homme : Cela a trait à la formation des gens. Il faut trouver du personnel qualifié. Le secteur bancaire est tout de même un secteur spécialisé. En ce qui concerne l'embauche dans le secteur bancaire, il y a d'abord toutes les vérifications des antécédents, car on veut éviter tout ce qui a trait au blanchiment d'argent, par exemple. On vient déjà d'exclure une portion d'employés potentiels. C'est la première chose, la formation.

Ensuite, on fait toutes sortes de prévisions. Nos membres s'ajustent à la demande. À l'heure actuelle, il n'y a pas de règlement, il n'y a rien; nos membres ont compris qu'il est important de servir les gens en français et que leurs employés puissent travailler en français, mais ils doivent aussi s'ajuster à la demande — je reviens au service à la clientèle. Je décrivais plus tôt les divers canaux de distribution pour offrir les services bancaires. C'est assez varié. Il s'agit donc de trouver les personnes et la main-d'œuvre qualifiées.

We would like to mention that we find the new measures regarding grandfathering provisions in the act interesting. We should not, especially outside Quebec, disadvantage employees who have been working for a long time, for example, in a supervisory role of a francophone employee. We have to respect the population as a whole and adopt a thoughtful approach. We, the banks, are good corporate citizens; we comply with the laws and regulations, but we like to understand how best to apply them properly to do things correctly.

Mr. Petit-Frère: To echo what my colleague was saying, we're not here to belabour the challenges of implementing this law. Our intent is to comply with the act and regulations. Quite simply, there will be challenges, as we mentioned earlier. You asked what it will change for us. We have internal policies and procedures that need to be changed, and that takes time. We also need to train our employees on the new requirements of the act. Our intention is to comply with the act, but we want to make sure that it will be done smoothly.

[English]

The Chair: Mr. Hynes, I assume for you it's more pronounced in some of the francophone regions, if we're talking about telecommunications or transport. No? Or is it the same challenges?

Mr. Hynes: It is similar challenges. When you look at the provision of customer service or the supervising of staff, the issues are around, as my colleagues stated, recruitment of qualified employees to do this work, bilingual staff, and the training of those who are currently on staff to meet the standard that will be required. But the issue, I think, is really going to be in those regions that are at the lower end of the threshold, where this will be a new obligation, and this will be a new way of working.

You spoke of Halifax. We have localized operations from our members in Halifax, where I would suggest, today, the entire working language of that workplace is English. To make this change, if Halifax were to be captured and to adapt, will require the time to get there.

I'm not saying it's a bad thing, but to your point from earlier, senator, it's that there's going to be time. Like my colleagues have asked for, we're going to need some flexibility. We can all agree on the spirit and the goodness of this idea, but in some regions, it's going to definitely be more challenging than others, depending on how the thresholds are set.

The Chair: I'm assuming 100% of your members are affected, are they?

Nous tenons à mentionner que nous trouvons intéressant qu'il y ait de nouvelles mesures qui concernent les droits acquis dans la loi. Il ne faudrait pas, surtout à l'extérieur du Québec, défavoriser des employés qui travaillent depuis longtemps, par exemple, dans un rôle de supervision d'un employé francophone. Il faut respecter l'ensemble de la population et adopter une approche intéressante. Nous, les banques, sommes de bons citoyens corporatifs; nous nous conformons aux lois et aux règlements, mais nous aimons bien comprendre comment les appliquer correctement pour bien faire les choses.

M. Petit-Frère : Pour faire écho à ce que disait mon collègue, nous ne sommes pas ici pour nous éterniser sur les difficultés de l'application de cette loi. Notre intention est d'obéir à la loi et au règlement. Tout simplement, dans la réalité, il y aura des difficultés que nous avons évoquées tout à l'heure. Vous avez demandé ce que cela changera pour nous. Nous avons des politiques et des procédures internes qu'il faut changer, et cela prend du temps. Il faut aussi former nos employés sur les nouvelles exigences de la loi. Notre intention est de nous conformer à la loi, mais nous voulons nous assurer que cela se fera doucement.

[Traduction]

Le président : Monsieur Hynes, je suppose que pour vous, c'est plus prononcé dans certaines régions francophones, si l'on parle de télécommunications ou de transport. Non? Ou s'agit-il des mêmes défis?

M. Hynes : Les défis sont semblables. Si l'on pense à la prestation des services à la clientèle ou à la supervision du personnel, les enjeux ont trait au recrutement d'employés qualifiés pour faire le travail, au personnel bilingue et à la formation de ceux qui font actuellement partie du personnel pour répondre aux normes qui seront requises, comme l'ont fait valoir mes collègues. Mais le problème, je pense, se posera vraiment dans les régions qui se trouvent au bas du seuil, où il s'agira d'une nouvelle obligation, et ce sera une nouvelle façon de travailler.

Vous avez parlé de Halifax. Nos membres y ont des installations où tout le travail est fait en anglais. Si Halifax est visée par le règlement et doit s'y adapter, il lui faudra du temps pour y arriver.

Je ne dis pas que c'est une mauvaise chose, mais pour revenir à ce que vous avez dit plus tôt, sénateur, il faudra du temps. Comme mes collègues l'ont demandé, nous aurons besoin d'une certaine souplesse. Nous pouvons tous nous entendre sur l'esprit et le bien-fondé de cette idée, mais selon la façon dont les seuils sont établis, ce sera certainement plus difficile dans certaines régions que d'autres.

Le président : Je suppose que tous vos membres sont touchés, n'est-ce pas?

Mr. Hynes: Yes. Well, to answer that more broadly, those already captured by the Official Languages Act, or OLA, no. They're living and breathing this already. The French Language Charter in Quebec, not so much. It's the regions outside Quebec where there will be some concerns, and even that will be localized depending on the region. The speaker earlier talked about this small region in Edmonton that's captured in the map. There could be some complications there.

Senator Poirier: Just to wrap it up, both of you mentioned in your comments and answers, and also in the opening remarks, about the two-year time frame not being enough time and that you need more time. If I understood right, there are different reasons, but the main reason seems to be the recruitment part.

[Translation]

There are other reasons, such as internal policies. Both issues exist. When you say you need more time, how much time do you anticipate? Recruitment is a problem across Canada. We have had a problem achieving bilingual balance for years. How many years do you think it will take to comply with the obligations set out in the new act? If not two years, then how many? How do we get there?

Mr. Prud'homme: We welcome the fact that there is a longer time frame outside Quebec. We haven't necessarily taken a position on a specific time frame. We do welcome the two-year period. However, it's important to remember one thing: because we represent a number of banks, and some are smaller than others, our members don't all have the same resources to implement these measures.

In summary, we welcome the fact that there is already a two-year time frame, but we haven't taken a position on it. We felt that this flexibility was important overall, especially when it comes to supervising a francophone employee. Finally, government cooperation is essential. We need that dialogue to ensure that, once the proposed regulations are adopted, they are applied properly.

Mr. Petit-Frère: We also know that there will be a formal consultation period for the proposed regulations. We are not in a position to tell you exactly what a reasonable transition period would be, but we may be able to share that with you during that formal consultation process.

M. Hynes : Oui. Pour répondre de façon plus générale, ceux qui sont déjà visés par la Loi sur les langues officielles ne sont pas touchés, car ils vivent déjà cette réalité. Ceux qui sont visés par la Charte de la langue française au Québec ne sont pas tellement touchés non plus. Les préoccupations auront plutôt trait aux régions à l'extérieur du Québec, et elles seront localisées. L'intervenant précédent a parlé d'une petite région d'Edmonton qui est représentée sur la carte. Il pourrait y avoir des complications à cet endroit.

La sénatrice Poirier : En résumé, vous avez tous les deux mentionné dans vos commentaires et vos réponses, ainsi que dans votre déclaration préliminaire, que le délai de deux ans n'était pas suffisant et que vous aviez besoin de plus de temps. Si j'ai bien compris, les raisons sont diverses, mais la principale semble être le recrutement.

[Français]

Il y a d'autres raisons, comme les politiques internes. Les deux problèmes existent. Quand vous dites que vous avez besoin de plus de temps, combien de temps prévoyez-vous? Le recrutement, c'est un problème dans tout le Canada. Cela fait des années qu'on a un problème quand il s'agit de trouver un équilibre bilingue. À votre avis, combien d'années faudra-t-il pour se soumettre aux obligations prévues dans la nouvelle loi? Si ce n'est pas deux ans, combien d'années faudra-t-il? De quelle manière nous rendrons-nous là?

M. Prud'homme : On accueille favorablement le fait qu'il y a un plus long délai après le Québec. Nous ne nous sommes pas nécessairement prononcés sur un délai précis. Nous accueillons favorablement le délai de deux ans. Cependant, il faut rappeler une chose, car nous représentons plusieurs banques et certaines sont de plus petite taille que d'autres : nos membres n'ont pas tous les mêmes ressources pour mettre tout cela en action.

En résumé, nous accueillons favorablement le fait qu'il y a déjà un délai de deux ans, mais nous ne nous sommes pas prononcés sur ce délai. Nous trouvons que cet aspect de flexibilité était important de manière générale, surtout en ce qui concerne la supervision d'un employé francophone. Enfin, la collaboration du gouvernement est essentielle; il faut avoir ce dialogue pour que, une fois que le projet de règlement est adopté, il soit appliqué correctement.

M. Petit-Frère : Nous savons aussi qu'il y aura une période de consultation officielle pour le projet de règlement. Nous ne sommes pas en mesure de vous dire exactement ce que serait une période de transition raisonnable, mais on sera peut-être en mesure de le partager avec vous pendant cette consultation officielle.

[English]

Mr. Hynes: I also don't have a number, and I don't want to pick a number that leads to more frustration at this table. But to reflect on some of my colleagues' comments, there's an opportunity here for some creative solutions. Could there be some way of cascading these regulations out in such a way that regions that are at a lower end of the threshold may be given more time or that the minister or commissioner may be given some latitude to allow for some flexibility, for some forgiveness of employers who may not necessarily meet the threshold of the obligations within the set period defined by the regulations?

The worry is that we end up in a space where monetary penalties or some other consequences are being meted out when employers are really making their best efforts to comply and meet these important obligations. So that's why, in our comments, we talked about some sort of best-efforts case where an employer could say to the minister, "Look, we're really making our best efforts. Here are the things we're doing to try and meet our obligations. We probably need a bit more time in this region or that region."

[Translation]

Senator Henkel: In the same vein, we've been talking about numbers and time, but I have a question, because we're all very interested in statistics and data, which are what enable us today to make appropriate changes based, for example, on the number of regions, small or large branches — I'm talking about banks — but I'm also addressing you, Mr. Hynes.

To both of you, if I were to ask you what might be a creative way to look at the pace of installation or action, let's call it, do you have any sense, within your respective organizations, of which businesses are currently experiencing these challenges? What I mean are businesses that aren't yet able to serve clients in both official languages, or serve them in French. Have you conducted this kind of analysis, even before the regulations came into force? You've looked at this in a number of regions, so we know it's something that's needed.

My question is simple: Do you know today how many branches, companies or banks — and you, Mr. Hynes, how many of your members — require more attention to address this issue? If we start from that point, it could help.

[English]

Mr. Hynes: The short answer is no, but to your point — and I agree with it — it would be a useful piece of information to have to make evidence-based decisions.

[Traduction]

M. Hynes : Je n'ai pas non plus de chiffre, et je ne veux pas en choisir un qui entraîne plus de frustration à cette table. Mais pour revenir à certains des commentaires de mes collègues, il y a là une occasion de trouver des solutions créatives. Pourrait-il y avoir un moyen de faire en sorte que le règlement s'applique en cascade de manière à ce que les régions qui se situent à l'extrémité inférieure du seuil puissent se voir accorder plus de temps ou que le ministre ou le commissaire puissent disposer d'une certaine latitude pour permettre une certaine souplesse, une certaine exonération pour les employeurs qui ne respectent pas nécessairement le seuil des obligations dans la période définie par le règlement?

Nous craignons de nous retrouver dans une situation où des sanctions pécuniaires ou d'autres conséquences seront imposées alors que les employeurs font vraiment de leur mieux pour se conformer à ces obligations importantes. C'est pourquoi, dans nos commentaires, nous avons parlé d'un cas où l'employeur pourrait dire au ministre : « Écoutez, nous faisons vraiment de notre mieux. Voici les mesures que nous prenons pour essayer de respecter nos obligations. Nous avons probablement besoin d'un peu plus de temps dans telle ou telle région. »

[Français]

La sénatrice Henkel : Dans la même veine, on parle de chiffres et de temps, mais je me pose une question, car nous sommes tous très intéressés par les statistiques et les données. C'est ce qui nous permet aujourd'hui de faire des changements adéquats basés, par exemple, sur le nombre de régions, les petites ou les grandes succursales — je parle des banques —, mais je vous parle aussi, monsieur Hynes.

À tous les deux, si je vous demandais justement quelle serait une façon créative de regarder la rapidité d'installation ou d'action — je vais plutôt l'appeler comme cela. Avez-vous une idée, dans vos deux organisations respectives, des entreprises qui vivent ces difficultés actuellement, c'est-à-dire des entreprises qui ne peuvent pas encore servir les clients dans les deux langues officielles, ou les servir en français? Avez-vous fait cette recherche, bien avant que le règlement existe? Vous vous y êtes appliqués dans plusieurs régions, donc on sait que c'est quelque chose qui est nécessaire.

Donc, ma question est simple : savez-vous aujourd'hui combien il y a de succursales, d'entreprises ou de banques — et vous, monsieur Hynes, combien y a-t-il de vos membres — à qui l'on doit donner plus d'attention pour s'attaquer à ce problème? Si l'on commence comme cela, cela pourrait aider.

[Traduction]

M. Hynes : La réponse courte est non, mais je suis d'accord avec vous : ce serait un élément d'information utile pour prendre des décisions fondées sur des données probantes.

I feel as though even though this act has been around for a while, the regulations have just come. We're now getting our heads around what the obligations might be as we go through this and what the gazetting process will be at some point. I think that's the analysis that we, as those who will be affected by the act, need to do and that we need to bring to tables like this to discuss where the challenges will lie.

In an informal manner, I'm certainly hearing from members who are most concerned about those regions outside Quebec, outside of most of New Brunswick in the lower end of the threshold. I don't think Ottawa is such a significant issue, but there are going to be certain portions where, clearly, work is going to need to be done to get there.

To quantify that at this point, no, but we should. Thank you.

[Translation]

Mr. Prud'homme: We already have general statistics on the number of bank branches: There are more than 5,000 across Canada and more than 18,000 ATMs. The reason I mention this is because I was explaining to you that I chose my card in French, so when I go to Toronto and insert my card in the ATM, it appears in French. Those are significant figures, and it shows that people receive services in the language of their choice in the banking sector.

We have a working group, as my colleague mentioned. Once the draft regulations are published in the *Canada Gazette*, we will have 30 days to submit comments. We are currently gathering various figures. Our members are in competition, and their situations differ. We know that, for some banks — without naming them, of course — it is easier in certain regions, because some banks have many more branches, while others are in different regions. Historically, some banks have had a stronger presence in certain regions, while others have less.

We're in the process of carrying out this exercise and trying to clearly identify the concrete technical impacts, and we'd like to be able to include that information in our brief — if I can call it that — or in our comments on the draft regulations. We are having these discussions internally to get a clear understanding of the potential impacts. Do you have anything to add?

Mr. Petit-Frère: I think you've said it all.

The Chair: That brings us to the end of our hour. On behalf of my colleagues, I thank you for being with us this evening, sharing your opening remarks and answering our questions.

J'ai l'impression que, même si cette loi existe depuis un certain temps, le règlement vient tout juste d'arriver. Nous essayons maintenant de comprendre quelles pourraient être les obligations en cours de route et quel sera le processus de publication dans la *Gazette du Canada*. Je pense que c'est l'analyse que nous devons faire en tant que personnes qui seront touchées par la loi et que nous devons présenter dans des cadres comme celui-ci pour discuter des défis qui se poseront.

De façon informelle, les membres s'inquiètent surtout des régions à l'extérieur du Québec et d'une grande partie du Nouveau-Brunswick, qui se situent au bas du seuil. Je ne pense pas que le problème soit aussi important à Ottawa, mais il y aura du travail à faire dans certains secteurs.

Nous ne pouvons donc pas quantifier la situation à ce stade-ci, mais nous devrions le faire. Merci.

[Français]

M. Prud'homme : On a déjà des statistiques générales disponibles sur le nombre de succursales bancaires : il y en a plus de 5 000 à travers le Canada et il y a plus de 18 000 guichets automatiques bancaires. La raison pour laquelle je le mentionne, c'est parce que je vous expliquais que j'ai choisi ma carte en français. Donc, quand je vais à Toronto et que je mets ma carte dans le guichet, c'est écrit en français. Ce sont des chiffres importants et cela montre que les gens reçoivent des services dans la langue de leur choix dans le secteur bancaire.

On a un groupe de travail, comme mon collègue le disait; à partir du moment où le projet de règlement sera publié dans la *Gazette du Canada*, on aura 30 jours pour émettre des commentaires. On est en train de récolter divers chiffres. Nos membres sont en concurrence. Ce sont des réalités différentes. On sait que, pour certaines banques — sans les nommer, bien sûr —, c'est plus facile dans d'autres régions, parce que certaines banques ont beaucoup plus de succursales, et d'autres sont dans différentes régions. Historiquement, certaines banques sont plus présentes dans certaines régions, d'autres moins.

On est en train de faire l'exercice et d'essayer de bien cerner les impacts concrets techniques, et on aimerait pouvoir inclure cette information dans notre mémoire — si je peux appeler cela comme cela — ou dans nos commentaires sur le projet de règlement. Nous avons ces discussions à l'interne pour bien cerner les impacts potentiels. Avez-vous quelque chose à ajouter?

M. Petit-Frère : Je pense que vous avez tout dit.

Le président : Cela nous mène à la fin de notre heure. Au nom de mes collègues, je vous remercie d'avoir été avec nous ce soir, d'avoir partagé vos remarques liminaires et d'avoir répondu à nos questions.

(The committee continued in camera.)

(La séance se poursuit à huis clos.)
