



N/SIGE : 4787442
N/CCM : C17-0190

03 MAI 2017

L'honorable Claudette Tardif, sénatrice
Présidente
Comité sénatorial permanent
des langues officielles
Le Sénat
Ottawa (Ontario) K1A 0A6

Madame la Sénatrice,

La présente vise à donner suite à deux questions posées lors de ma comparution devant votre comité, le 3 avril 2017.

Dans un premier temps, la sénatrice Joan Fraser souhaitait connaître la proportion des vols ou des autres activités, où Air Canada entre en contact avec le public, qui devraient être bilingues selon la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Comme vous le savez, le *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* (le *Règlement*) définit les obligations concernant les communications et le service au public voyageur, entre autres. De plus, Burolis présente les points de service ayant des obligations linguistiques, y compris les bureaux et les trajets d'Air Canada où un service dans les deux langues officielles doit être offert au public voyageur.

Ainsi, selon le *Règlement*, Air Canada doit offrir ses services d'appels interurbains sans frais, dans les deux langues officielles, dans toutes les régions du pays, et rendre disponible son site Web dans les deux langues officielles également. En ce qui concerne ses bureaux avec adresse, ce qui comprend les bureaux dans un aéroport ou un bureau local, tant au Canada qu'à l'étranger, Burolis indique que 66 bureaux d'Air Canada sont désignés bilingues, que 59 sont désignés anglais seulement et qu'aucun bureau n'est désigné français seulement. Les bureaux bilingues représentent donc 53 % de l'ensemble des bureaux d'Air Canada, selon les données disponibles dans Burolis. Pour ce qui est des trajets d'Air Canada, Burolis indique que 194 d'entre eux sont désignés bilingues, que 152 sont désignés anglais seulement et qu'aucun n'est désigné français seulement. Les trajets bilingues représentent donc 56 % de l'ensemble des trajets d'Air Canada, selon les données disponibles dans Burolis.

Dans un deuxième temps, le sénateur Pierre-Hugues Boisvenu souhaitait connaître la répartition géographique des plaintes contre Air Canada par rapport à l'application de la *Loi* et si ces plaintes proviennent d'une région en particulier. Selon nos données pour les trois dernières années (2014-2015 à 2016-2017), les plaintes recevables contre Air Canada proviennent majoritairement du Québec (27 %) et de l'Ontario (27 %). Une proportion importante de plaintes, soit 16 %, provient de la région de l'Atlantique. Je joins un tableau détaillé à cet égard, à titre informatif.

Je vous serais très reconnaissante si vous pouviez transmettre cette information aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles.

Vous trouverez ci-joint la version anglaise de cette lettre.

Je vous prie d'agréer, Madame la Sénatrice, l'expression de mes meilleurs sentiments.



Ghislaine Saikaley
Commissaire aux langues officielles
par intérim

P.j.

c.c. Monsieur Kevin Pittman, greffier
du Comité sénatorial permanent
des langues officielles

Plaintes recevables contre Air Canada, par région de l'incident (de l'ouest vers l'est)

Région de l'incident	2016-2017	2015-2016	2014-2015	Total	%
Colombie-Britannique	1	2	1	4	2 %
Alberta			4	4	2 %
Saskatchewan	1	1	3	5	3 %
Manitoba		1	2	3	2 %
Ontario	31	10	12	53	27 %
RCN - Ottawa	16		3	19	10 %
Québec	31	9	12	52	27 %
Nouveau-Brunswick	3	2	3	8	4 %
Nouvelle-Écosse	4	7	4	15	8 %
Terre-Neuve-et-Labrador	1	3	3	7	4 %
Étranger	13	4	8	25	13 %
Total général	101	39	55	195	100 %*

*Le total excède 100 % en raison des chiffres arrondis.