

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, June 20, 2022

The Standing Senate Committee on Official Languages met with video conference this day at 5 p.m. [ET] to study the subject matter of Bill C-13, An Act to amend the Official Languages Act, to enact the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act and to make related amendments to other Acts.

Senator René Cormier (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Honourable senators, before we begin, I'd like to remind senators and witnesses to please keep your microphones muted at all times, unless the chair gives you the floor.

If you experience technical difficulties, particularly in relation to interpretation, please signal this to the chair or the clerk, and we'll work to resolve the issue.

Participants should know to take part in the meeting in a private area and to be mindful of their surroundings. We will now begin with our meeting.

I'm René Cormier, a senator from New Brunswick and the Chair of the Senate Committee on Official Languages.

I'd like to introduce the members of the committee who are participating in this meeting: Senator Rose-May Poirier from New Brunswick, deputy chair of the committee; Senator Raymonde Gagné from Manitoba, member of the steering committee; Senator Jean-Guy Dagenais from Quebec, member of the steering committee; Senator Bernadette Clement from Ontario; Senator Lucie Moncion from Ontario; Senator Clément Gignac from Quebec; and Senator Marie-Françoise Mégie from Quebec.

[*English*]

I wish to welcome all of you and viewers across the country who may be watching. I would like to point out that we are taking part in this meeting from within the unceded traditional territory of the Algonquin Anishinaabe Nation.

Today, we continue our study of the subject matter of Bill C-13, An Act to amend the Official Languages Act, to enact the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act and to make related amendments to other Acts. This is a pre-study of the bill, being done before it is sent to the Senate by the House of Commons.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 20 juin 2022

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures (HE), avec vidéoconférence, pour étudier la teneur du projet de loi C-13, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles, édictant la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et apportant des modifications connexes à d'autres lois.

Le sénateur René Cormier (*président*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

Le président : Honorables sénateurs, avant de commencer, je vous rappelle, ainsi qu'aux témoins, que vous êtes priés de mettre votre micro en sourdine en tout temps, à moins que le président vous donne la parole.

Si vous éprouvez des difficultés techniques, notamment en matière d'interprétation, veuillez le signaler au président ou à la greffière et nous nous efforcerons de résoudre le problème.

Les participants doivent être conscients qu'ils doivent participer à la réunion dans une zone privée et être attentifs à leur environnement. Nous allons maintenant commencer officiellement notre réunion.

Je m'appelle René Cormier, sénateur du Nouveau-Brunswick, et je suis président du Comité sénatorial des langues officielles.

J'aimerais vous présenter les membres du comité qui participent à cette réunion : la vice-présidente du comité, la sénatrice Rose-May Poirier, du Nouveau-Brunswick; la sénatrice Raymonde Gagné, du Manitoba, membre du comité directeur; le sénateur Jean-Guy Dagenais, du Québec, membre du comité directeur; la sénatrice Bernadette Clement, de l'Ontario; la sénatrice Lucie Moncion, de l'Ontario; le sénateur Clément Gignac, du Québec; la sénatrice Marie-Françoise Mégie, du Québec.

[*Traduction*]

J'aimerais souhaiter la bienvenue à toutes les personnes présentes et à ceux et celles qui nous regardent d'un bout à l'autre du pays. Je tiens à souligner que nous participons à cette réunion sur le territoire traditionnel non cédé de la nation algonquine anishinabe.

Aujourd'hui, nous poursuivons notre étude de la teneur du projet de loi C-13, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles, édictant la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et apportant des modifications connexes à d'autres lois. Il s'agit d'une étude préliminaire du projet de loi, qui est effectuée avant qu'il ne soit renvoyé au Sénat par la Chambre des communes.

[Translation]

For the first part of our meeting, we're pleased to welcome once again the Commissioner of Official Languages, Raymond Théberge. He's accompanied by Ms. Isabelle Gervais, Assistant Commissioner, Compliance Assurance Branch; Ms. Pascale Giguère, General Counsel; and Mr. Pierre Leduc from the Policy and Communications Branch.

Commissioner, members of the Office of the Commissioner, welcome to the committee and thank you for being with us.

As you know, we're conducting a pre-study of Bill C-13. We had agreed to begin with Part 2 of the bill, related to the use of French in federally regulated private businesses, but the senators are free to ask the questions of their choosing.

Mr. Théberge, we are ready to hear from you. The floor is yours.

Raymond Théberge, Commissioner of Official Languages, Office of the Commissioner of Official Languages: Thank you, Mr. Chair. Honourable senators, good afternoon.

Although today's meeting is taking place virtually, I'd like to acknowledge that I'm speaking to you today from Treaty 1 territory, the traditional territory of the Anishinaabeg, Cree, Oji-Cree, Dakota and Dene peoples, and the homeland of the M  tis nation.

I am very pleased to be with you today to present the results of my in-depth analysis of the government's proposed measures in Bill C-13.

This bill clearly represents a major step toward modernized legislation. If passed, it has the potential to transform Canada's language policy by making the foundation on which it rests, the Official Languages Act, a law that will enable our official languages to advance and that will truly defend the language rights of Canadians.

[English]

I'm very pleased to see that Bill C-13 requires the Minister of Citizenship and Immigration to adopt a policy on francophone immigration, including objectives, targets and indicators, to enhance the vitality of French linguistic minority communities in Canada. However, it is important to remember that this policy should cover the entire immigration continuum, including all immigration stages and categories. That is why I am recommending that the minister be required to specify how he intends to achieve the objectives and targets. Without

[Français]

Au cours de la première partie de notre réunion, nous sommes heureux de recevoir de nouveau le commissaire aux langues officielles, M. Raymond Théberge. Il est accompagné de Mme Isabelle Gervais, commissaire adjointe à la Direction générale de l'assurance de la conformité, de Me Pascale Giguère, avocate générale, et de M. Pierre Leduc, de la Direction générale des politiques et communications.

Monsieur le commissaire, membres du commissariat, merci d'avoir accepté notre invitation et bienvenue parmi nous.

Comme vous le savez, nous effectuons l'étude préalable du projet de loi C-13. Nous avons convenu de commencer avec la partie 2 de la loi, qui touche l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale, mais les sénateurs et sénatrices sont libres de poser les questions qu'ils et elles souhaitent.

Monsieur Théberge, nous sommes prêts à vous écouter; la parole est à vous.

Raymond Théberge, commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles : Merci, monsieur le président. Honorables sénateurs et sénatrices, bonjour.

Bien que la rencontre d'aujourd'hui se déroule sur une plateforme virtuelle, je tiens à souligner que je m'adresse à vous depuis le territoire du Traité n   1, soit le territoire traditionnel des peuples anishinabe, cri, oji-cri, dakota et d  n  , ainsi que la patrie de la nation métisse.

C'est avec grand plaisir que je me joins à vous aujourd'hui pour vous présenter le fruit de mon analyse approfondie des mesures proposées par le gouvernement dans son projet de loi C-13.

Ce projet de loi représente clairement un pas important vers une loi modernisée. S'il est adopté, il a le potentiel de transformer le régime linguistique canadien en faisant du pilier sur lequel il repose, la Loi sur les langues officielles, une loi qui permettra à nos langues officielles de progresser et qui défendra réellement les droits linguistiques de la population canadienne.

[Traduction]

Je suis très heureux de constater que le projet de loi C-13 exige que le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration adopte une politique en matière d'immigration francophone qui comprend notamment des objectifs, des cibles et des indicateurs, afin de favoriser l'épanouissement des minorités francophones du Canada. Cependant, il est important de se rappeler que cette politique devrait couvrir tout le continuum de l'immigration, y compris toutes les étapes et catégories de l'immigration. C'est la raison pour laquelle je recommande que le ministre soit tenu de

accountability, the immigration policy may not deliver the desired results.

[*Translation*]

As I explain in my brief entitled *Seizing a Historic Opportunity: For a Complete Modernization of the OLA*, Bill C-13 is very promising, but there are some measures that could be improved and clarified.

There are also some long-awaited measures not included in the bill that should be added, in my opinion.

For example, Bill C-13 does not include any measures to modernize the core components of the act that govern communications with and services to the public, and language of work. As I point out in my brief, this omission is one of the stumbling blocks in the bill.

The act needs to specify and clarify the way in which federal institutions are required to make an active offer. More than 80% of francophones say that when an active offer is made, there is a good chance they will opt for service in French. However, if an active offer is not made, only 14% say they will request service in the official language of their choice.

This statistic clearly shows how important the active offer is in ensuring access to government services in Canadians' preferred official language.

[*English*]

Bill C-13 also needs to make the entire act technologically neutral. The technologies that federal institutions use to communicate with their employees and with the public have evolved dramatically over the past few decades. Who could have imagined, when the current version of the act was passed in 1988, that it would one day be possible to get information about an emergency by receiving an alert message on a cell phone or that a global pandemic would force most Canadians to work from home and learn how to use new technological tools?

That is why Bill C-13 must include provisions that are not limited to earlier or present-day technologies. We need to plan for the unexpected and ensure that the act stands the test of time.

préciser comment il entend atteindre les objectifs et les cibles. Sans reddition de comptes, la politique en matière d'immigration risque de ne pas donner les résultats escomptés.

[*Français*]

Comme je l'explique dans mon mémoire, intitulé *Une occasion historique à saisir : Pour une modernisation complète de la LLO*, le projet de loi C-13 est fort prometteur, mais il comprend des mesures qui gagneraient à être améliorées et clarifiées.

De plus, certaines mesures qui étaient attendues depuis longtemps, mais qui ne figurent pas dans le projet de loi, devraient y être ajoutées, selon moi.

En effet, le projet de loi C-13 ne propose aucune mesure pour moderniser les composantes qui sont au cœur de la loi, soit les communications avec le public et la prestation de services, ainsi que la langue de travail. Comme je le signale dans mon mémoire, cette omission est l'un des maillons faibles du projet de loi.

La façon dont l'offre active doit être effectuée par les institutions fédérales doit être clarifiée et encadrée dans la loi. Quand on leur fait l'offre active, plus de 80 % des francophones disent qu'il y a de fortes chances qu'ils demandent un service en français, alors que seulement 14 % d'entre eux le demanderont si l'on ne fait pas d'offre active.

Cette statistique montre clairement l'importance de l'offre active pour assurer l'accès aux services gouvernementaux dans la langue officielle de préférence des citoyens.

[*Traduction*]

Le projet de loi C-13 doit également rendre l'ensemble de la loi neutre sur le plan technologique. En effet, les technologies que les institutions fédérales utilisent pour communiquer avec leurs employés et avec le public ont évolué de façon spectaculaire au cours des dernières décennies. Qui aurait pu imaginer, lorsque la version actuelle de la loi a été adoptée en 1988, qu'il serait un jour possible d'obtenir des renseignements sur une situation d'urgence en recevant un message d'alerte sur un téléphone cellulaire ou qu'une pandémie mondiale obligerait la plupart des Canadiens à travailler à domicile et à apprendre à utiliser de nouveaux outils technologiques?

C'est la raison pour laquelle le projet de loi C-13 doit contenir des dispositions qui ne se limitent pas aux technologies antérieures ou actuelles. Nous devons être prêts pour l'imprévisible et faire en sorte que la loi résiste à l'épreuve du temps.

[Translation]

I also think that Bill C-13 should enshrine in the act a duty for federal institutions to draft all federal-provincial-territorial agreements in both official languages and to include enforceable language clauses in those agreements.

Another aspect of the bill that could benefit from some fine tuning are the measures to improve governance, meaning the way the federal government ensures that the act is implemented effectively.

I strongly believe that the act would be greatly improved if responsibility for its governance were assigned to a central agency that had the authority and legitimacy to strengthen accountability mechanisms and to ensure federal institutions' compliance.

In my opinion, the Treasury Board of Canada is in the best position to assume this important responsibility. There is considerable overlap in Bill C-13 between the Treasury Board's responsibilities and those of Canadian Heritage. This results in two separate entities being responsible for the implementation of the act, which is problematic when trying to determine who has the final say.

[English]

Although Bill C-13 reinforces the Treasury Board's obligations, its responsibilities must be strengthened so that it cannot delegate its powers and duties to deputy heads of other federal institutions.

Finally, the provisions of the bill regarding support for the development and vitality of official language minority communities are a step in the right direction. However, I am concerned that these provisions risk undermining the Federal Court of Appeal's interpretation of federal institutions' duties, as set out in its recent decision in the *Fédération des francophones de la Colombie-Britannique v Canada (Employment and Social Development)* case.

In fact, Bill C-13 gives federal institutions too much latitude compared to the duties prescribed in the *FFCB* decision with respect to the obligation to take positive measures and the obligation to mitigate any negative impact of their decisions based on impact analyses.

Bill C-13 needs to better circumscribe the latitude given to federal institutions. Therefore, I am calling on the government to

[Français]

Je suis également d'avis que le projet de loi C-13 devrait codifier dans la loi l'obligation pour les institutions fédérales, d'une part, de rédiger toute entente fédérale-provinciale-territoriale dans les deux langues officielles et, d'autre part, d'y incorporer des dispositions linguistiques exécutoires.

Les mesures visant à améliorer la gouvernance, c'est-à-dire la manière dont l'appareil fédéral s'organise pour mettre en œuvre la loi, gagneraient également à être ajustées.

Je crois fermement que la gouvernance de la loi serait grandement améliorée si la responsabilité en était confiée à un organisme central qui aurait l'autorité et la légitimité nécessaires pour renforcer les mécanismes de reddition de comptes et pour s'assurer que les institutions fédérales se conforment à la loi.

Selon moi, le Conseil du Trésor est le mieux placé pour s'acquitter de cette importante responsabilité. Je remarque que, dans le projet de loi C-13, les responsabilités du Conseil du Trésor et de Patrimoine canadien se chevauchent considérablement. Il y a donc deux entités distinctes qui sont responsables de la mise en œuvre de la loi, ce qui est problématique lorsqu'on veut déterminer qui en est ultimement responsable.

[Traduction]

Même si le projet de loi C-13 renforce les obligations du Conseil du Trésor, ses responsabilités doivent aussi être renforcées, afin que l'organisme ne puisse pas déléguer ses pouvoirs et ses fonctions aux administrateurs généraux d'autres institutions fédérales.

Enfin, les dispositions du projet de loi concernant l'appui au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire représentent un pas dans la bonne direction. Toutefois, je crains que ces dispositions ne risquent de miner l'interprétation que la Cour d'appel fédérale fait des obligations des institutions fédérales, tel qu'énoncé dans sa récente décision dans l'affaire *Fédération des francophones de la Colombie-Britannique c. Canada (Emploi et Développement social)*.

En fait, le projet de loi C-13 accorde à nos institutions fédérales une marge de manœuvre trop importante par rapport aux obligations prescrites dans la décision *FFCB* en ce qui concerne l'obligation de prendre des mesures positives et l'obligation d'atténuer tout impact négatif de leurs décisions en fonction des analyses d'impact.

Le projet de loi C-13 doit mieux encadrer la marge de manœuvre accordée aux institutions fédérales. Je demande donc

enshrine in the act the principles set out in the *Fédération des francophones de la Colombie-Britannique* decision.

In my brief, I explain my position in more detail and make several other recommendations that I hope will help strengthen the act, which has already accomplished so much to advance official languages in Canada over the past 50 years.

[*Translation*]

Your committee's study of Bill C-13 brings us one step closer to the finish line. However, there are still a number of stages to go before it is passed.

We can no longer afford any more delays. The ball is now in your court, and I urge you to seize the historic opportunity before you today to make this bill a success for Canada's official languages.

Thank you for your attention. I will be happy to answer your questions in the official language of your choice.

The Chair: Thank you, Mr. Théberge. Before giving the floor to my colleagues, I'd like to thank you for this compelling brief. I think it will certainly give us the opportunity to invite you again once we are studying the bill, since there is a lot in this brief, which is inspiring and provides important food for thought for the members of the committee.

For this first hour, we will proceed as planned with questions. I would remind senators that they need to use the "raise hand" feature and that they have five minutes for questions and answers. I'd ask the commissioner and my colleagues to respect that five minutes of speaking time. That will allow us to have several rounds.

I'll first give the floor to the deputy chair of the committee, Senator Rose-May Poirier.

Senator Poirier: Thank you for being with us again, Mr. Théberge. It's always a pleasure to see you.

My first question is about Part 2 of Bill C-13, An Act to amend the Official Languages Act, to enact the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act and to make related amendments to other Acts.

The witnesses last week had concerns about the application of the regulations, because there is a lot of uncertainty in that respect. They said that they didn't know what to expect. The Parliamentary Budget Officer also shared his concerns about the

au gouvernement d'inscrire dans la loi les principes énoncés dans la décision *Fédération des francophones de la Colombie-Britannique*.

Dans mon mémoire, je précise ma position et je formule plusieurs autres recommandations qui, je l'espère, contribueront à renforcer la loi, qui a déjà tant fait pour l'avancement du dossier des langues officielles au Canada au cours des 50 dernières années.

[*Français*]

L'étude du projet de loi au comité nous rapproche de la ligne d'arrivée. Il reste cependant encore plusieurs étapes à franchir avant son adoption.

Nous ne pouvons plus nous permettre de remettre ce projet. La balle est maintenant dans votre camp : je vous demande de profiter de l'occasion historique qui se présente à vous aujourd'hui et de faire de ce projet de loi une réussite pour les langues officielles.

Je vous remercie de votre attention. Je serai heureux de répondre à vos questions dans la langue officielle de votre choix.

Le président : Je vous remercie, monsieur Théberge. Avant de donner la parole à mes collègues, je veux vous remercier pour cet imposant mémoire. Je pense que cela nous donnera certainement l'occasion de vous inviter encore une fois quand nous étudierons le projet de loi, puisqu'il y a beaucoup de contenu dans ce mémoire, qui est inspirant et qui suscite des réflexions importantes de la part des membres du comité.

Pour cette première heure, nous allons procéder comme prévu à une période de questions. Je rappelle d'abord aux sénateurs qu'ils doivent utiliser la fonction « lever la main » et qu'ils disposent de cinq minutes pour les questions et les réponses. Je demande au commissaire ainsi qu'à mes collègues de respecter ce temps de parole de cinq minutes. Cela nous permettra de faire plusieurs tours de table.

Je donne d'abord la parole à la vice-présidente du comité, la sénatrice Rose-May Poirier.

La sénatrice Poirier : Merci d'être avec nous de nouveau, monsieur Théberge. C'est toujours un plaisir de vous revoir.

Ma première question porte sur la partie 2 du projet de loi C-13, la Loi modifiant la Loi sur les langues officielles, édictant la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale et apportant des modifications connexes à d'autres lois.

Les témoins de la semaine dernière avaient des inquiétudes relativement à l'application de règlements, car il y a beaucoup d'incertitudes à cet égard. Ils disaient qu'ils ne savent pas à quoi s'attendre. Le directeur parlementaire du budget a également fait

lack of information and clarity, which must be addressed through regulations after Bill C-13 is passed.

You also shared your concerns with us about the definitions set out in Part 2.

In your opinion, with legislation of this scope, would it be best for the government to remove Part 2 of Bill C-13 and bring forward a better-defined bill?

Mr. Théberge: Thank you, senator. I think, with this brief, that we're contributing something — how we can improve what I call the UFA, the use of French act. Clearly, there is a lot of uncertainty about this bill, because it does not clearly define what constitutes a consumer or an employee, what the threshold is for the number of employees, what constitutes a strong francophone presence and so forth.

I also think the bill redefines somewhat the concept of official languages and the concept of Canadian duality that we've become used to working with for 50 years. That said, we clearly need to find a way to promote the use of French nationally. I think this bill warrants serious reflection, and not only should my recommendations be considered, but also recommendations from other stakeholders.

Senator Poirier: Do I still have a bit of time?

The Chair: Yes, absolutely. You have three minutes left.

Senator Poirier: The purpose of the Official Languages Act is to ensure respect for English and French as the official languages of Canada, while the purpose of the use of French act is to defend the French language by completely excluding English from its purpose and protection.

In your opinion, what risk is there in omitting English from this act?

Mr. Théberge: When I look at Bill C-13, it's clear that my mandate in relation to the Official Languages Act is different from my mandate under the use of French act. As I said earlier, the use of French act represents an important change in the approach used in official language minority communities. As commissioner, I must defend the use of both official languages and both communities based on those two official languages. The current bill grants rights to one community, but not the other. It must be remembered that the purpose of the act is to foster and encourage the use, promotion and sustainability of the French language.

part de ses inquiétudes en ce qui concerne le manque d'information et de précisions, auxquelles on doit répondre par des règlements après l'adoption du projet de loi C-13.

Vous nous avez aussi fait part de vos inquiétudes à l'égard des définitions figurant dans la partie 2.

Selon vous, avec une loi d'une telle portée, est-ce qu'il serait préférable que le gouvernement retire la partie 2 du projet de loi C-13 et nous présente un autre projet de loi mieux défini?

M. Théberge : Merci, madame la sénatrice. Je pense que, avec notre mémoire, nous faisons une certaine contribution, à savoir comment on peut améliorer ce que j'appelle la « LUF », la Loi sur l'usage du français. Bien sûr, il y a beaucoup d'incertitudes à l'égard de ce projet de loi, car on ne définit pas très bien ce qu'est un consommateur, ce qu'est un employé, ce qu'est le seuil du nombre d'employés, que représente le concept de forte proportion francophone et ainsi de suite.

Je pense aussi que le projet de loi redéfinit quelque peu le concept des langues officielles et le concept de la dualité canadienne avec lequel nous sommes habitués de travailler depuis 50 ans. Cela dit, il est clair que nous devons trouver une façon de promouvoir l'usage du français à l'échelle nationale. Je pense que ce projet de loi mérite une sérieuse réflexion et qu'on devrait tenir compte non seulement de mes recommandations, mais aussi des recommandations d'autres intervenants.

La sénatrice Poirier : Me reste-t-il un peu de temps?

Le président : Oui, absolument. Il vous reste encore trois minutes.

La sénatrice Poirier : La Loi sur les langues officielles a pour but d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, tandis que la Loi sur l'usage du français a pour objectif de défendre la langue française en excluant complètement l'anglais de son objectif et de sa protection.

Selon vous, quel est le risque d'omettre l'anglais dans cette loi?

M. Théberge : Lorsque je regarde le projet de loi C-13, il est clair que, dans la Loi sur les langues officielles, mon mandat est différent de mon mandat conformément à la Loi sur l'usage du français. Comme je l'ai dit plus tôt, la Loi sur l'usage du français représente un changement important dans l'approche qu'on utilise auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire. À titre de commissaire, je dois défendre l'usage des deux langues officielles et les deux communautés qui sont formées en fonction de ces deux langues officielles. Le projet de loi actuel fait qu'on accorde des droits à une communauté, et non à l'autre. Il faut toujours se rappeler que l'un des objectifs de la loi, c'est de promouvoir et d'encourager l'usage, la promotion et la pérennité du français.

Senator Poirier: I have a bit of time left, so I'll be quick.

In the bill as it currently stands, could an anglophone in Quebec file a complaint with your office if they believe that their language rights at work are not being respected? If so, how will you handle that type of complaint?

Mr. Théberge: The way the bill currently reads, I don't think we have enough information to give you a clear response.

The Chair: Thank you for your answers, Mr. Théberge.

Senator Gagné: Welcome again, commissioner. It's always a pleasure to see you.

I'd like to continue in the same vein as the question from Senator Poirier about the rights granted by the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act. In your brief, you indicated that, technically, Part 2 states that language rights must be given a large, liberal and purposive interpretation and are to be interpreted in light of their remedial character. However, the principle of interpretation in relation to substantive equality is missing in the use of French act.

Technically, if that principle of interpretation was added, it could strengthen Part 2. Have I understood correctly?

Mr. Théberge: I think that's a good interpretation because, very often, the meaning of substantive equality isn't fully understood. The Supreme Court has defined its application, how substantive equality is applied or realized. The principle of substantive equality already allows us to use different approaches in different contexts to achieve the substantive reality of official languages.

If the concept of official languages is codified in Part 2, the use of French act, I think there would be a better balance between the two official languages. It remains to be seen how that would then apply in implementing the use of French act, but it's clear to me that it would ensure the equality of both official languages. However, it remains to be seen if that will be the direction taken.

Senator Gagné: Thank you. May I ask a second question?

The Chair: Certainly.

Senator Gagné: What definition should be given to the expression "regions with a strong francophone presence?" Should such a definition be included in the Official Languages Act instead of in regulations?

La sénatrice Poirier : Il me reste un peu de temps. Je vais y aller rapidement.

Dans la forme actuelle du projet de loi, est-ce qu'un anglophone du Québec pourrait déposer une plainte auprès de votre bureau s'il croit que ses droits linguistiques au travail ne sont pas respectés? Dans l'affirmative, comment allez-vous traiter une telle plainte?

M. Théberge : Avec la façon dont le projet de loi est rédigé actuellement, je ne pense pas que nous ayons suffisamment d'information pour vous donner une réponse précise.

Le président : Merci de vos réponses, monsieur Théberge.

La sénatrice Gagné : Bienvenue encore une fois, monsieur le commissaire. C'est toujours un plaisir de vous revoir.

J'aimerais poursuivre dans la même veine que la question de la sénatrice Poirier par rapport aux droits qu'accorde la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale. Dans votre mémoire, vous avez indiqué que, techniquement, la partie 2 énonce que les droits linguistiques doivent être interprétés de façon large et libérale, ainsi qu'en fonction de leur caractère réparateur. Par contre, le principe d'interprétation relatif à l'égalité réelle est absent de la Loi sur l'usage du français.

Techniquement, si on ajoutait ce principe d'interprétation, cela pourrait renforcer la partie 2. Ai-je bien compris?

M. Théberge : Je pense que c'est une bonne interprétation, parce que très souvent, on ne saisit pas bien le sens de l'égalité réelle. La Cour suprême a déjà défini son application, comment l'on applique ou comment l'on concrétise l'égalité réelle. Le principe de l'égalité réelle nous permet déjà d'utiliser des approches différentes dans des contextes différents pour arriver à l'égalité réelle des langues officielles.

Si l'on codifie le concept des langues officielles dans la partie 2, la Loi sur l'usage du français, je pense qu'on arriverait à un meilleur équilibre entre les deux langues officielles. Il reste à savoir comment cela s'appliquerait par la suite dans la mise en œuvre de la Loi sur l'usage du français, mais il est clair, à mon avis, que cela nous permettrait d'assurer l'égalité des deux langues officielles. Toutefois, il reste à déterminer si l'on ira dans cette direction.

La sénatrice Gagné : Merci. Est-ce que je peux me permettre de poser une deuxième question?

Le président : Bien sûr.

La sénatrice Gagné : Quelle définition faudrait-il donner à l'expression « régions à forte présence francophone »? Est-ce qu'une telle définition devrait être inscrite dans la Loi sur les langues officielles plutôt que dans un règlement?

Mr. Thériault: That's an excellent question. Purely statistical elements can be used, but much more qualitative elements can also be used. There can be small communities that are very strong and very robust, if the community's institutional network is considered, for example. For now, it isn't clear what that means. For instance, is it Caraquet? Is it Sudbury? Is it Saint-Boniface? I don't know, but quantitative and qualitative elements must be considered.

There are communities that are very strong and very robust, but that don't necessarily have a population of more than 100,000, for example. It's important to keep in mind both types of factors. I think that the law should clarify, where possible... Regardless, we still don't know when the act will come into force by order-in-council.

Then, the regulations will be developed. That work can take several years.

The Chair: Your connection is bad, commissioner, but I think we heard most of your response.

Mr. Thériault: Yes.

Senator Gagné: If I understand your comments, the current model for federal institutions under Part IV regulations could be reproduced for federally regulated private businesses?

Mr. Thériault: It would be similar to that, yes.

Senator Gagné: Okay, thank you.

Senator Dagenais: Good afternoon, Mr. Thériault. What do you think of Canadian Heritage's mandate of applying the provisions that protect and promote the French language and reporting solely to the House of Commons? We have very little information on that process. As it's defined, is it a positive element in the bill, or is it a duplication of the role of the Commissioner of Official Languages or the Office of the Commissioner of Official Languages, if we can call it that?

Mr. Thériault: For 50 years, Canadian Heritage has always played an important and leading role in the implementation of the Official Languages Act, under Part VII, for example. I believe that the law would benefit a lot from much more centralized coordination within the federal government. Canadian Heritage would still play an important role, given its ties to the communities. Canadian Heritage has always played a very important role in communities.

M. Thériault : C'est une excellente question. On peut se baser sur des éléments purement statistiques, mais on peut aussi se baser sur des éléments beaucoup plus qualitatifs. On peut avoir de petites communautés qui sont très fortes et très robustes, si l'on tient compte du réseau institutionnel de cette communauté, par exemple. Pour l'instant, ce que cela veut dire n'est pas clair. Par exemple, est-ce que c'est la région de Caraquet, est-ce que c'est Sudbury, est-ce que c'est Saint-Boniface? Je n'en sais rien, mais on doit tenir compte de l'élément quantitatif et de l'élément qualitatif.

Il y a des communautés qui sont très fortes et très robustes, mais qui n'ont pas nécessairement une population qui dépasse, par exemple, les 100 000 citoyens. C'est important de garder en tête les deux types de facteurs. Je pense qu'on devrait préciser dans la loi, autant que possible... De toute façon, la loi entrera en vigueur par décret à un moment qu'on ne connaît pas encore.

Par la suite, on travaillera sur les règlements. Ce travail peut durer plusieurs années.

Le président : Votre connexion est mauvaise, monsieur le commissaire, mais je crois que nous avons entendu l'essentiel de votre réponse.

M. Thériault : Oui.

La sénatrice Gagné : Si je comprends bien vos propos, on pourrait peut-être reproduire, pour les entreprises privées de compétence fédérale, le modèle en vigueur pour les institutions fédérales dans le cadre du règlement de la partie IV?

M. Thériault : Ce serait semblable à cela, oui.

La sénatrice Gagné : D'accord, merci.

Le sénateur Dagenais : Bonjour, monsieur Thériault. Que pensez-vous du mandat de Patrimoine canadien, qui est d'appliquer les dispositions de protection et de promotion de la langue française et de faire rapport uniquement à la Chambre des communes? Nous avons très peu d'information sur ce processus. Tel qu'il est défini, est-ce un élément positif du projet de loi ou est-ce un dédoublement du rôle du commissaire aux langues officielles ou du Commissariat aux langues officielles, si on veut le désigner ainsi?

M. Thériault : Depuis 50 ans, Patrimoine canadien a toujours joué un rôle important et prépondérant dans la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles, en fonction de la partie VII, par exemple. Je crois que la loi gagnerait beaucoup en ayant une coordination beaucoup plus centralisée au sein de l'appareil fédéral. Patrimoine canadien jouerait tout de même un rôle important, étant donné son lien avec les communautés. Patrimoine canadien a toujours joué un rôle très important auprès des communautés.

Official languages are not a program, even though they're sometimes perceived that way. Official languages are at the heart of the Canadian identity. It's a fundamental value that should be at the heart of the federal government. In my opinion, there would be a lot of benefit in much more centralized coordination, for example, at the Treasury Board Secretariat. Clearly, Canadian Heritage plays an important role. However, for better coordination and better government reporting, maybe a much more centralized coordination should be considered.

Senator Dagenais: As a senator from Quebec, I'd like to talk to you about this. Minister Sonia LeBel sent us observations and recommendations for Bill C-13, and we'll undoubtedly come back to that. Although Bill C-13 hasn't been passed yet by the House of Commons, do you believe that Quebec's new language legislation, Bill 96, is clearer and better protects French than Bill C-13, as we understand it?

Mr. Théberge: It's hard to make that comparison right now. Bill 96 has just been passed and has not been implemented yet, just as Bill C-13 hasn't been passed or implemented. They also address different realities. Bill 96 caused some controversy. I get the impression that it will be challenged before the courts. I'll certainly pay attention to what happens with that bill.

It's up to the committee to consider Minister LeBel's proposals. This issue is being played out through intergovernmental affairs. I think Bill C-13 is nonetheless a laudable effort to promote French in the coming years.

Senator M  gie: Good afternoon, commissioner. It's a pleasure to see you again today.

In an article published in the January-February 2022 edition of the magazine *L'actualit  *, Stéphanie Chouinard noted that, to be bold, we could:

... even propose the creation of a language rights tribunal where, like human rights tribunals, Canadians could seek redress and damages when their language rights were infringed upon.

Bill C-13 provides for administrative monetary penalties. In your opinion, are they as impactful as creating a language rights tribunal? If not, why?

Mr. Théberge: Maybe it shouldn't be limited to targeting administrative and monetary penalties. The bill gives the commissioner a series of powers, tools, compliance mechanisms

Les langues officielles ne sont pas un programme, même si elles sont perçues ainsi parfois. Les langues officielles sont au cœur de l'identité canadienne. C'est une valeur fondamentale qui devrait être au cœur de l'appareil fédéral.    mon avis, on gagnerait beaucoup à assurer une coordination beaucoup plus centralisée, par exemple, au Secrétariat du Conseil du Trésor. Bien sûr, Patrimoine canadien joue un rôle important. Toutefois, pour une meilleure coordination et une plus grande reddition de comptes du gouvernement, peut-être devrait-on songer à une coordination beaucoup plus centralisée.

Le sénateur Dagenais :    titre de sénateur du Québec, j'aimerais vous parler de ce qui suit. La ministre Sonia LeBel nous a transmis des observations et des revendications sur le projet de loi C-13 et il ne fait aucun doute que nous allons y revenir. Bien que le projet de loi C-13 n'ait pas encore été adopté par la Chambre des communes, croyez-vous que le nouveau projet de loi n   96 sur les langues au Québec est plus clair et protège mieux le français que ce que nous connaissons du projet de loi C-13?

M. Théberge : C'est une comparaison qui peut être difficile à faire présentement. Le projet de loi n   96 vient d'être adopté et n'est pas encore mis en œuvre, tout comme le projet de loi C-13 n'a ni été adopté ni encore mis en œuvre. On parle aussi de réalités différentes. Le projet de loi n   96 a soulevé une certaine controverse. J'ai l'impression qu'il sera contesté devant les tribunaux. Je vais certainement porter attention à ce qui se passe avec ce projet de loi.

Il revient au comité de tenir compte des propositions de la ministre LeBel. Cette question se joue sur le plan des affaires intergouvernementales. Je crois que le projet de loi C-13 fait tout de même un effort louable pour la promotion du français dans les années à venir.

La sénatrice Mégie : Bonjour, monsieur le commissaire. Je suis heureuse de vous revoir aujourd'hui.

Dans un article paru dans le magazine *L'actualité* de janvier-février 2022, Stéphanie Chouinard soulignait que, si on voulait faire preuve d'audace, on pourrait :

[...] aller jusqu'à proposer la création d'un tribunal des droits linguistiques, où, à l'image des tribunaux des droits de la personne, des citoyens pourraient obtenir réparation et dédommagement quand leurs droits linguistiques sont bafoués.

Dans le projet de loi C-13, des sanctions administratives pécuniaires sont prévues. Est-ce qu'à votre avis elles vont aussi loin que la création d'un tribunal des droits linguistiques? Sinon, pourquoi?

M. Théberge : On ne devrait peut-être pas se limiter à cibler des sanctions administratives et pécuniaires. Dans le projet de loi, on donne au commissaire une série de pouvoirs, des outils,

and the possibility of entering into binding agreements, issuing orders and, of course, imposing administrative monetary penalties. Those compliance mechanisms ensure that the role of the commissioner and the commissioner's office will be increasingly subject to judicial control.

In a way, it may be similar to the concept of an administrative tribunal, but not completely. However, the tools provided in this bill will certainly allow me and my successors to ensure far better compliance with the law. I think what's currently in Bill C-13 is important progress in terms of compliance tools and mechanisms.

Senator Mégie: Thank you.

Senator Moncion: Welcome, commissioner. It's always a pleasure.

Could you comment on the fact that Bill C-13 mentions the Charter of the French Language, but does not refer, for example, to what exists in New Brunswick? I'd like to hear from you on the juxtaposition of those two laws, that element in the Official Languages Act and the distinction between the two systems.

Mr. Thériège: Thank you. I had the impression that the bill referred not only to the charter, but also to the specifics of various communities, such as section 23 of the Manitoba Act and, of course, the Constitution Amendment for New Brunswick. The bill is supposed to reflect the characteristics and specificities of our communities. I think that's part of the preamble of Bill C-13. There's recognition of the specific characteristics of communities. For Quebec, the charter defines that distinctiveness, while it's the law in New Brunswick and section 23 in Manitoba.

I think the system proposed in Bill 96 takes into account a government orientation. As federal Commissioner of Official Languages, I look primarily at the particularities and points related to Bill C-13. I think that recognition of the specificities of the regions and communities has always been part of the law, and it's now explicit because provincial and territorial jurisdictions are being respected.

Senator Moncion: Thank you for your response and the clarity. Could you comment a bit on the English language's place in the Official Languages Act as it's currently worded?

Mr. Thériège: As was said earlier, the Official Languages Act, apart from the UFA, treats English and French equally and treats the two communities in the same way, on the same footing.

des mécanismes de conformité et la possibilité de conclure des ententes exécutoires, d'émettre des ordonnances et, bien sûr, d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. Ces mécanismes de conformité font en sorte que le rôle du commissaire et du commissariat sera de plus en plus judiciarisé.

D'une certaine façon, on se rapproche peut-être du concept d'un tribunal administratif, mais pas complètement. Par contre, les outils fournis dans le projet de loi vont certainement me permettre, ainsi qu'à mes successeurs, d'assurer une bien meilleure conformité à la loi. Je pense que ce qu'on voit présentement dans le projet de loi C-13, ce sont des progrès importants en matière d'outils et de mécanismes de conformité.

La sénatrice Mégie : Merci.

La sénatrice Moncion : Bienvenue, monsieur le commissaire. C'est toujours un plaisir.

Pourriez-vous faire des commentaires sur le fait que, dans le projet de loi C-13, on évoque la Charte de la langue française, mais qu'on ne fait pas référence, par exemple, à ce qui existe au Nouveau-Brunswick? J'aimerais vous entendre sur la juxtaposition de ces deux lois, c'est-à-dire cette composante à l'intérieur de la Loi sur les langues officielles et la distinction entre les deux régimes.

M. Thériège : Merci. J'avais l'impression que, dans le projet de loi, on faisait non seulement référence à la Charte, mais aussi aux particularités des diverses communautés. Par exemple, il y a l'article 23 de la Loi sur le Manitoba et, bien sûr, la Loi constitutionnelle du Nouveau-Brunswick. Le projet de loi est censé tenir compte des caractéristiques et des spécificités de nos communautés. Je pense que cela fait partie du préambule du projet de loi C-13. Donc, il y a une reconnaissance de la spécificité des communautés. Pour le Québec, c'est la Charte qui définit cette particularité, au Nouveau-Brunswick, c'est la loi et c'est l'article 23 au Manitoba.

Je crois que le régime proposé par le projet de loi n° 96 tient compte d'une orientation de la part de leur gouvernement. À titre de commissaire aux langues officielles fédéral, je me penche surtout sur les particularités et les points liés au projet de loi C-13. Je pense que le fait de reconnaître les particularités des régions et des communautés a toujours fait partie de la loi et c'est explicite maintenant, parce qu'on respecte les compétences provinciales et territoriales.

La sénatrice Moncion : Merci pour la réponse et pour la précision. Pourriez-vous me parler un peu de la place de l'anglais dans la Loi sur les langues officielles telle qu'elle est rédigée présentement?

M. Thériège : Comme on le disait plus tôt, dans la Loi sur les langues officielles, mis à part la LUF, on traite le français et l'anglais comme ayant un statut égal, et on traite les deux

However, in Part VII, there are some asymmetrical elements related to immigration, for example, but Bill C-13 is separate from Bill C-32 because the use of French act was removed from that bill and made a separate law.

As I noted earlier, the role and mandate of the Commissioner of Official Languages have always been to defend both official languages and both communities that speak those languages. What is being proposed now is a significant change to the language regime that has been in place for over 50 years. The role of English is one thing in the Official Languages Act, but is different in the UFA as it is currently worded.

Senator Clement: Welcome, commissioner. It's good to see you again.

You referred to certain shortcomings, one being communication with the public. I'd like you to give more details on that shortcoming. The last time we saw you, I referred to the concept of "technologically neutral" because that expression fascinates me and I'm still trying to understand. I read your brief. Great job and thank you for your work. On page 10, you talk about this topic, but I'd like to have concrete examples of what you mean by "technologically neutral," to know what must be done. You're right, it's a historical time and this issue of technology is important.

Mr. Thériège: I have an excellent example: Twitter. When Twitter started, there was immediately a series of complaints because members of Parliament and officials were sending out tweets in just one official language, because Twitter was seen as a personal account. Following investigations and the passing of regulations, tweets from members of Parliament and senators are now in both official languages.

With artificial intelligence, the future could bring models that deliver services that are even more virtual than they are now. An entire range of tools will be provided to employees who work virtually. Will those tools allow workers and public servants to work in both official languages? Those new technologies can't be specified in the law because I'm certainly not able to predict what the new technology will be. I saw the advent of the fax machine and I will see it disappear, so it's hard to predict what new technology will be. However, that must not become an excuse for not respecting one's obligations under the Official Languages Act.

communautés de la même façon, c'est-à-dire qu'elles sont sur le même pied.

Sauf dans la partie VII, il y a certains éléments asymétriques par rapport à l'immigration, par exemple, mais le projet de loi C-13 se distingue du projet de loi C-32, car on a retiré de ce dernier la Loi sur l'usage du français et qu'on a fait une loi séparée.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, le rôle et le mandat du commissaire aux langues officielles ont toujours été de défendre les deux langues officielles et les deux communautés qui parlent ces langues. Ce que l'on propose maintenant est un changement important au régime linguistique qui est en place depuis 50 ans. La place de l'anglais, c'est une chose dans la Loi sur les langues officielles, mais c'est autre chose dans la LUF tel qu'elle est rédigée présentement.

La sénatrice Clement : Bienvenue, monsieur le commissaire, c'est bon de vous revoir.

Vous avez parlé de certaines faiblesses, et l'une de ces faiblesses est justement la communication avec le public. J'aimerais que vous donniez plus de détails sur cette faiblesse. La dernière fois qu'on vous a vu, j'ai parlé du concept de *technologically neutral*, car cette expression me fascine et j'essaie encore de comprendre. J'ai lu votre mémoire; je vous dis bravo et merci pour votre travail. À la page 11, vous parlez de ce sujet, mais j'aimerais avoir des exemples concrets sur ce que vous voulez dire par *technologically neutral*, pour savoir ce que l'on doit faire. Vous avez raison, c'est un moment historique et cette question de technologie est importante.

M. Thériège : J'ai un excellent exemple : Twitter. Quand Twitter est arrivé, on a eu tout de suite une série de plaintes parce que les députés et les fonctionnaires envoyaient leurs gazouillis dans une seule langue officielle, puisque l'on considérait Twitter comme un compte personnel. Après qu'on a mené des enquêtes et qu'on a adopté des règlements, les gazouillis qui proviennent des députés ou des sénateurs sont maintenant dans les deux langues officielles.

On pourrait voir à l'avenir, grâce à l'intelligence artificielle, des modèles où l'on pourra offrir des services qui seront encore plus virtuels qu'ils ne le sont présentement. On va fournir toute une série d'outils aux employés qui travaillent en mode virtuel. Est-ce que ces outils permettront aux travailleurs et aux fonctionnaires de travailler dans les deux langues officielles? On ne peut pas préciser dans la loi quelles seront ces nouvelles technologies, parce que ce n'est certainement pas moi qui peux prédire quelle sera la prochaine technologie. J'ai vu l'arrivée du télécopieur et je vais voir sa disparition. C'est donc difficile de prédire quelles seront les nouvelles technologies. Cependant, il ne faut pas que cela devienne une excuse pour ne pas respecter ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

There's some technology that doesn't lend itself to this type of meeting. Simultaneous interpretation is not possible with Teams, but is with Zoom, so there's technology that can be used. It's that type of technology that exists or doesn't exist that could have an impact on the use and implementation of the act.

Senator Clement: What language should be added to the bill?

Mr. Théberge: I think the language must be fairly broad because platforms can't be identified. If they were, it's clear that, within a certain number of years, platforms will have been forgotten and some will no longer be in use. It's more about the concept and principle; it's important that this be included in the bill.

Senator Clement: I believe you've worked with the Parliamentary Budget Officer to develop definitions of regions with a strong francophone presence. I believe I heard him mention it.

Do you have any comments on the Parliamentary Budget Officer's report and the costs that he cited?

Mr. Théberge: Certainly. I think that the costs proposed by Mr. Giroux are based on the best information currently available to him and that it's an interpretation of the use of French act.

It's not necessarily costs associated with the Office of the Commissioner of Official Languages, but costs for and impacts on the businesses in question. I'm not an expert in determining the impact on users, but I think it's nonetheless an important contribution. There are significant costs associated with this bill, and there will be an impact on operations at the Office of the Commissioner of Official Languages.

Senator Clement: Thank you.

The Chair: Commissioner, I've read your brief very carefully. One thing that stands out, in my opinion, are the challenges around consistency between these new language regimes. I wonder how, with your powers as Commissioner of Official Languages, you will manage the various challenges when it comes to the consistency between the Official Languages Act and the use of French act.

There's another challenge related to consistency in terms of the senior public service and the ability of senior officials to speak both official languages. I'll put the question to you at the same time. Is the same thing being required of private businesses? If not, should the same thing be required of them? In your responsibilities as Commissioner of Official Languages,

Il y a certaines technologies qui ne se prêtent pas à ce genre de rencontre. On ne peut pas faire de traduction simultanée avec Teams, mais avec Zoom, oui. Il y a donc une technologie que l'on peut utiliser. C'est ce genre d'outil qui existe ou non qui pourrait avoir un impact sur l'utilisation et la mise en œuvre de la loi.

La sénatrice Clement : Justement, dans le projet de loi, quel langage doit-on ajouter?

M. Théberge : Justement, je pense que le langage doit être assez large, parce qu'on ne peut pas identifier de plateforme. Si on le fait, il est clair que, dans un certain nombre d'années, on aura oublié des plateformes et que certaines ne seront plus utiles. C'est plutôt sur les plans du concept et du principe; il est important que ce soit inclus dans le projet de loi.

La sénatrice Clement : Vous avez, je crois, travaillé avec le directeur parlementaire du budget pour former des définitions des régions à forte concentration francophone; j'ai cru l'entendre dire.

Avez-vous des commentaires à faire sur le rapport du directeur parlementaire du budget et sur les coûts qu'il a évoqués?

M. Théberge : Certainement. Je pense que les coûts qui sont proposés par M. Giroux sont basés sur la meilleure information qu'il a à sa disposition présentement et que c'est une interprétation de la Loi sur l'usage du français.

On ne parle pas nécessairement des coûts rattachés au Commissariat aux langues officielles, mais on parle des coûts et des impacts sur les entreprises visées. Je ne suis pas un expert pour ce qui est d'interpréter l'impact sur les usagers, mais je pense que c'est quand même une contribution importante. Il y a des coûts importants rattachés à ce projet de loi et il y aura un impact sur le fonctionnement du Commissariat aux langues officielles.

La sénatrice Clement : Merci.

Le président : Monsieur le commissaire aux langues officielles, j'ai lu votre mémoire avec beaucoup d'attention. L'une des choses qui en ressortent, à mon avis, a trait aux défis de cohérence entre ces nouveaux régimes linguistiques. Je me demande comment, avec vos pouvoirs comme commissaire aux langues officielles, vous allez gérer ces différents défis de cohérence entre la Loi sur les langues officielles et la Loi sur l'usage du français.

Il y a un autre défi de cohérence — en fait, je vous pose la question en même temps — sur le plan de la haute fonction publique et sur la capacité des hauts fonctionnaires de parler les deux langues officielles. Est-ce qu'on demande la même chose aux entreprises privées? Sinon, devrait-on leur demander la même chose? Comment, dans vos responsabilités de

how do you see yourself applying and managing these challenges related to consistency?

The last part of my question is this — and you mention it in your brief: How will you balance your responsibilities as commissioner while working with the Canada Industrial Relations Board and the Office québécois de la langue française? It seems to me that you'll face new challenges, and I'm very curious to hear your comments on your responsibilities and the challenges that you expect in carrying out your duties.

Mr. Théberge: Thank you, Mr. Chair.

As I mentioned, whether I'm focusing on the Official Languages Act or the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act, I have essentially the same powers, except that, for the UFA, I don't currently have the power to impose administrative monetary penalties. However, there's also the Canada Industrial Relations Board. Obviously, a method and a means of working together will be established, and that may be better clarified in regulations. I think it's hard right now to predict exactly how things will move forward when a complaint is received from an employee or group of employees because clarification is still needed as to who is an employee and who is subject to this legislation.

As I mentioned earlier, what we're being presented with right now is a new language regime. It differs considerably from what we've known for over 50 years. The impact that these new powers will have on the work of the Office of the Commissioner of Official Languages is currently being studied. Our work will certainly be subject to more judicial control than it is now. What's the impact on our promotion work?

Our promotion work focuses a lot on the work done with communities and how they'll change in the coming years. Efforts are carried out in a linguistic environment that has been very emotionally charged for a few years. Through Bill C-13, how will legislation be achieved that brings people together instead of dividing them? That's a challenge that rests with parliamentarians.

With respect to these challenges, I'm from one school of thought. I was there in 1969 when the Official Languages Act was passed, so I have some experience. I think what's being proposed is an important change that presents possibilities, but the question that must be asked is how can these opportunities be managed and used to advance official languages in Canada.

As Commissioner of Official Languages, I'm prepared to play a very active role in the work to be done to contribute to this bill.

commissaire aux langues officielles, imaginez-vous appliquer et gérer ces défis de cohérence?

Le dernier élément de ma question est le suivant — et vous en parlez dans votre mémoire : comment allez-vous conjuguer vos responsabilités de commissaire en collaborant avec le Conseil canadien des relations industrielles et l'Office québécois de la langue française? Il me semble que vous aurez de nouveaux défis, et je serais vraiment curieux de vous entendre sur vos responsabilités et sur les défis que vous entrevoyez pour exercer votre poste.

M. Théberge : Merci, monsieur le président.

Comme je l'ai mentionné, selon que je me concentre sur la Loi sur les langues officielles ou sur la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale, j'ai sensiblement les mêmes pouvoirs, sauf que pour la LUF, je n'ai pas actuellement le pouvoir d'imposer des sanctions administratives pécuniaires. Cependant, il y a aussi le Conseil canadien des relations industrielles. Évidemment, on va établir un mode de fonctionnement et une façon de travailler ensemble et peut-être que cela pourrait être mieux précisé dans un règlement. Je pense que pour l'instant c'est difficile de prédire exactement comment on va aller de l'avant lorsqu'on reçoit la plainte d'un employé ou d'un groupe d'employés, parce qu'on doit encore préciser qui est employé et qui est régi par cette loi.

Comme je l'ai mentionné plus tôt, ce qu'on nous présente maintenant, c'est un nouveau régime linguistique. Cela diffère énormément du régime que l'on connaît depuis au-delà de 50 ans. Présentement, on étudie l'impact de ces nouveaux pouvoirs sur le travail du Commissariat aux langues officielles. Notre travail sera certainement plus judiciairisé qu'il ne l'est présentement. Quel est l'impact sur notre travail de promotion?

Notre travail de promotion est beaucoup axé sur le travail que l'on fait auprès des communautés, et sur comment celles-ci vont changer dans les prochaines années. On travaille aussi dans un environnement linguistique qui est émotivement très chargé depuis quelques années. Alors, comment, par le biais du projet de loi C-13, va-t-on en arriver à un projet de loi qui est rassembleur, et non diviseur? C'est un défi qui revient aux parlementaires.

Face à ces défis, je viens d'une école de pensée. J'étais là en 1969 lorsqu'on a adopté la Loi sur les langues officielles, donc j'ai un certain vécu. Je pense que ce qu'on nous propose est un changement important qui comporte des possibilités, mais on doit se demander comment on peut gérer ces possibilités et s'en servir pour faire avancer les langues officielles au Canada.

Comme commissaire aux langues officielles, je suis prêt à jouer un rôle très actif dans le travail qui devra être réalisé pour contribuer à ce projet de loi.

First, this is a new language regime. For the Office of the Commissioner of Official Languages, it will require significant changes in how we operate, not only with the federal government, but also with communities and the private sector. We have no experience with the private sector. How will we work with those stakeholders? In my opinion, the considerations in the brief and my remarks today are a work in progress, since we are dealing with a bill that is historic.

The Chair: Thank you for your clarifications. Before proceeding with the second round, I see that Senator Gignac had his hand raised. If you'd like to ask questions, Senator Gignac, the floor is yours.

Senator Gignac: Thank you, commissioner and congratulations on your excellent work. On page 2 of your brief, you mention official languages governance, saying that we should have a central agency to coordinate the implementation of the act. You refer to the risk of fragmentation. I must admit that, with all the respect I have for the Minister of Canadian Heritage, as a senator from Quebec and as a francophone, I'm not very reassured to know that the Department of Canadian Heritage is responsible for the future of the French language.

Can you elaborate on your position? You say that respect for languages is not a government program because it is essentially at the heart of the Canadian federation. Are you considering the creation of an office of the French language, like the one we have in Quebec. Instead, however, it would be an office of official languages, so that one or two specific departments would not be handling this matter, but a separate entity?

Mr. Thériault: We see it being handled by a central agency, since only a few central agencies have government-wide responsibility. I come back to Keith Spicer, who was the first Commissioner of Official Languages and who said that there must be government-wide coordination. There are a few central agencies that could do it, particularly the Treasury Board. In the past, various models have been used to ensure better stewardship and better management of official languages within the federal government.

I don't want to tell the government how to structure itself, but the Treasury Board could certainly structure this responsibility in a certain way, for example, not delegating authority to deputy heads. We've seen that for a long time. We're working with federal institutions independently of each other, but they have delegated powers that they're not necessarily using in the best way. There needs to be accountability among federal institutions, and the Department of Canadian Heritage still has a role to

De prime abord, on parle d'un nouveau régime linguistique. Pour le Commissariat aux langues officielles, cela nécessitera des changements importants sur le plan de notre fonctionnement, non seulement auprès de l'appareil fédéral, mais aussi auprès des communautés et du secteur privé. Nous n'avons pas d'expérience avec le secteur privé. Comment allons-nous travailler avec ces gens-là? À mon avis, cette réflexion que vous voyez dans le mémoire et ce que je vous dis aujourd'hui, c'est quand même une pensée qui est en évolution, étant donné qu'on fait affaire avec un projet de loi qui est, à mon avis, historique.

Le président : Merci de vos précisions. Avant de passer au deuxième tour, je vois que le sénateur Gignac avait la main levée. Si vous voulez poser des questions, sénateur Gignac, la parole est à vous.

Le sénateur Gignac : Merci, monsieur le commissaire aux langues officielles, et bravo pour votre beau travail. À la page 2 de votre mémoire, vous évoquez la gouvernance en matière de langues officielles en disant que nous devrions avoir un organisme central pour coordonner la mise en œuvre de la loi. Vous parlez du danger de morcellement. Je dois avouer, avec tout le respect que j'ai envers le ministre du Patrimoine canadien, comme sénateur du Québec et comme francophone, que le fait de savoir que c'est le ministère du Patrimoine canadien qui s'occupe du sort de la langue française ne me sécurise pas beaucoup.

En fait, pouvez-vous aller plus loin dans votre réflexion? Vous dites que le respect des langues, ce n'est pas un programme gouvernemental, car au fond il se trouve au cœur de la fédération canadienne. Avez-vous en tête la création d'un office de la langue française, comme celui que nous avons au Québec, mais plutôt un office des langues officielles, pour que ce ne soit pas un ministère ou deux en particulier qui s'occupe de ce dossier, mais une entité distincte?

M. Thériault : Nous entrevoyons que cela se fasse par un organisme central, car il n'y a que quelques organismes centraux qui ont une responsabilité pangouvernementale. Je reviens à Keith Spicer, qui était le premier commissaire aux langues officielles et qui disait déjà qu'il était nécessaire d'assurer une coordination pangouvernementale. Il y a quelques organismes centraux qui pourraient le faire, surtout le Conseil du Trésor. Par le passé, différents modèles ont été utilisés pour assurer une meilleure intendance et une meilleure gestion des langues officielles au sein de l'appareil fédéral.

Je ne veux pas dicter au gouvernement comment s'organiser, mais en ce qui concerne le Conseil du Trésor, on pourrait certainement le structurer d'une certaine façon, par exemple, ne pas déléguer les pouvoirs aux administrateurs généraux. C'est ce que l'on voit depuis longtemps. Nous travaillons avec les institutions fédérales indépendamment l'une de l'autre, mais elles ont des pouvoirs délégués qu'elles n'utilisent pas nécessairement de la meilleure façon. Il faut qu'il y ait une

play. As I explained earlier, the Department of Canadian Heritage has broad expertise and a lot of experience with communities, but I think responsibility for government-wide governance should fall to an agency. In my opinion, official languages is not a program; it's a fundamental value that should be at the heart of government operations.

Senator Gignac: I have a second question.

The Chair: Go ahead, Senator Gignac.

Senator Gignac: Look at page 9 of your brief. You refer to supervision in one's official language of choice in regions designated as bilingual. However, the Treasury Board indicates in its directive that only employees in positions designated bilingual can be supervised in the official language of their choice. That should not be linked to the position they hold, but should instead be their choice. Can you give us more details on this? I see potential problems and inequalities if an employee is in a certain position as compared with another who is not.

Mr. Théberge: Last year, a study was conducted on linguistic insecurity in the federal government. Many employees told us that they felt uncomfortable using their mother tongue or their second language — and when I say mother tongue, I'm referring to French. If we want to create a linguistically inclusive workplace, people need to be able to work in the official language of their choice. Supervision doesn't mean that being in an essential position means setting aside one's mother tongue. We're saying that, if a person is working in a region designated as bilingual for language of work purposes, they should be supervised in the language of their choice.

Senator Gignac: Thank you very much.

The Chair: Thank you. We'll proceed with the second round.

Senator Poirier: My question is also about Part 2 of Bill C-32. With this new act, federally regulated private businesses can choose which language regime to adopt. In your opinion, what is the risk of giving businesses that choice? Why is the government giving businesses this choice?

Mr. Théberge: I can't say why the government's giving them that choice, but I think offering that choice will certainly cause confusion for consumers. It means that a business could decide to adopt one language regime in Quebec and another

reddition de comptes de la part des institutions fédérales et le ministère du Patrimoine canadien a toujours un rôle à jouer. Comme je l'expliquais plus tôt, le ministère du Patrimoine canadien a une grande expertise et une grande expérience avec les communautés, mais je pense que si l'on parle d'une gouvernance pangouvernementale, on doit penser à une agence. Selon moi, les langues officielles, ce n'est pas un programme, c'est une valeur fondamentale qui devrait être au cœur du fonctionnement de l'appareil gouvernemental.

Le sénateur Gignac : J'ai une deuxième question.

Le président : Allez-y, sénateur Gignac.

Le sénateur Gignac : Allons à la page 10 de votre mémoire. Vous parlez de la supervision dans la langue officielle de son choix dans les régions désignées bilingues. Le Conseil du Trésor indique toutefois dans sa directive que seuls les employés occupant des postes désignés bilingues pourront être supervisés dans la langue officielle de leur choix. Cela ne devrait pas être lié au poste qu'ils occupent, cela devrait plutôt être leur choix. Pouvez-vous nous donner plus de détails à ce sujet? Je vois des problèmes éventuels et des iniquités si un employé occupe un tel poste comparativement à un autre qui n'occupe pas un tel poste.

M. Théberge : L'année dernière, on a fait une étude sur l'insécurité linguistique au sein de l'appareil fédéral. Beaucoup de fonctionnaires nous ont dit qu'ils se sentaient mal à l'aise d'utiliser leur langue maternelle ou leur langue seconde, et quand je parle de langue maternelle, il s'agit du français. Si l'on veut créer un milieu de travail inclusif sur le plan linguistique, il faut que les gens soient en mesure de travailler dans la langue officielle de leur choix. La supervision ne signifie pas que si on occupe un poste essentiel, on mettra de côté sa langue maternelle. Voilà ce que nous disons : si on travaille dans une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail, on devrait être supervisé dans la langue de son choix.

Le sénateur Gignac : Merci beaucoup.

Le président : Merci. Nous commençons notre deuxième tour.

La sénatrice Poirier : Ma question porte également sur la partie 2 du projet de loi C-13. Avec cette nouvelle loi, les entreprises privées de compétence fédérale peuvent choisir à quel régime linguistique elles vont souscrire. Selon vous, quel est le risque de donner ce choix aux entreprises? Enfin, pourquoi le gouvernement donne-t-il ce choix aux entreprises?

M. Théberge : Je ne peux pas dire pourquoi le gouvernement leur donne un tel choix, mais je pense qu'offrir un tel choix va certainement mener à de la confusion chez les consommateurs. Cela suppose qu'une entreprise pourrait décider de se souscrire à

outside Quebec. It's not necessarily clear for consumers who want to know when laws apply and don't apply. There will be confusion.

In addition, in terms of compliance, it could clearly cause problems. There's already a legal void in that respect. It's not up to the Commissioner of Official Languages to decide what level of government or who has jurisdiction in this area, since I'm not a constitutional expert. When consumers deal with a business, they need to clearly know which regime the business is under to be able to have their rights respected.

Senator Poirier: Would it be possible to open the door to the provinces to offer the same choice?

Mr. Théberge: It's hard to predict what the other provinces would want to do. I can't speculate on that; it would be pure speculation for me to venture a response.

Senator Poirier: Thank you.

Senator Dagenais: Mr. Théberge, on the one hand, you're pleased with the introduction of Bill C-13, but on the other hand, I note that you mentioned a very long list of problems and that, despite its weaknesses, the bill's implementation could take several years.

Last week, the Parliamentary Budget Officer told us that this bill did not contain the funding needed to achieve its objectives, which could give the government an excuse to not act quickly. Do you think we should know the content of the future regulations before passing the bill?

Mr. Théberge: In some cases, instead of considering the regulations, maybe the inclusion of certain elements in the act should be considered. The bill will be passed by order in council, so it's not automatic. Once the bill is passed by order in council, work can begin on the regulations.

That can take a number of years. Are there some elements that could not be included in the bill as such? The committee could look at that. It would undoubtedly be possible to require and impose a time limit before the order in council is declared. I get the impression that there can be a separation between the Official Languages Act and the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act because one can be passed at one time and the other at another time. How is it all linked? Considerable thought must be given to timelines and what truly needs to be included in the body of the bill.

Senator Dagenais: Thank you, commissioner.

un régime linguistique au Québec et à un autre régime à l'extérieur du Québec. Ce n'est donc pas nécessairement clair pour le consommateur qui veut savoir quand des lois s'appliquent ou non. Il y aura donc de la confusion.

De plus, en ce qui a trait à la conformité, cela pourrait sans doute poser des difficultés. Il existe déjà un vide juridique à cet effet. Ce n'est pas au commissaire aux langues officielles de décider quel ordre de gouvernement ou qui a les compétences requises dans le domaine, car je ne suis pas un constitutionnaliste. Pour le consommateur, quand il fait affaire avec une entreprise, il faut qu'il sache clairement de quel régime elle relève pour être en mesure de faire respecter ses droits.

La sénatrice Poirier : Est-ce qu'il serait possible d'ouvrir la porte aux provinces pour leur offrir la même chose?

M. Théberge : C'est difficile de prédire ce que les autres provinces voudront faire. Je ne peux pas spéculer là-dessus; ce serait de la pure spéculation de ma part de suggérer une réponse.

La sénatrice Poirier : Merci.

Le sénateur Dagenais : Monsieur Théberge, d'une part, vous vous réjouissez du dépôt du projet de loi C-13, mais d'autre part, j'ai remarqué que vous ajoutez une très longue liste de lacunes et que sa mise en œuvre, malgré ses défaillances, pourrait prendre plusieurs années.

La semaine dernière, le directeur parlementaire du budget nous a dit que ce projet ne contenait pas le budget nécessaire pour réaliser ses objectifs, ce qui pourrait donner au gouvernement l'excuse de ne pas agir rapidement. Estimez-vous que nous devrions connaître la teneur des règlements à venir avant d'adopter le projet de loi?

M. Théberge : Dans certains cas, au lieu de penser au règlement, il faudrait peut-être penser à inclure certains éléments dans la loi. La loi sera adoptée par décret, donc ce n'est pas automatique. Une fois que la loi est adoptée par décret, on pourra commencer les travaux sur le règlement.

Cela peut donc prendre un certain nombre d'années. Y a-t-il certains éléments que l'on ne pourrait pas inclure dans la loi comme telle? Le comité pourrait se pencher là-dessus. Il serait sans doute possible d'exiger et d'imposer une limite de temps avant que le décret soit déclaré. J'ai l'impression qu'on peut faire une séparation entre la Loi sur les langues officielles et la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale, parce que l'une peut être adoptée à un certain moment et l'autre à un autre moment. Comment arrimer le tout? Il y a une réflexion importante à faire sur les échéanciers et sur ce qu'il faudrait inclure réellement dans le corps du projet de loi.

Le sénateur Dagenais : Merci beaucoup, monsieur le commissaire aux langues officielles.

Senator Moncion: We met with members of the Quebec Community Groups Network, who told us that they had a concern about the use of French in federally regulated private businesses. They told us that it could put the employability of some English-speaking Quebecers at risk. I'd like to hear from you on that.

Mr. Théberge: That's an interesting question. Obviously, for some, getting a job in a federally regulated private business or even in the federal public service.... There are similarities in competencies for getting certain types of jobs. I don't have any data to support what was said. One piece of data that seems to often be used in Quebec is that the anglophone community is a bilingual community and that many youth are bilingual. Is there really a risk or danger? I think the issue should be examined to find out whether it would have an impact on the community. I think the use of French act — and your question raised this problem as well — worries a lot of members of the English-speaking community in Quebec. They've told me that many times, and I've mentioned it before to the committee. I think it's important, when the work moves ahead, to consider these concerns.

I'll come back to what I said earlier: There are two official language minority communities. There are two official languages, and, ultimately, I think a bill is needed that would make room for everyone.

The Chair: It's my turn to ask you a question. Again on the issue of consistency, commissioner, on page 6 of your brief, you state the following:

The OLA is more than the sum of its parts. It should be thought of as a whole whose parts reinforce each other. The lack of key provisions in Bill C-13 that would enhance the obligations of institutions when communicating with and providing services to the public, and that would strengthen institutions' obligations toward their employees, is a stumbling block to the success of the bill as a whole.

It's a matter of consistency between Part IV, which deals with communications with and services to the public, and Part V, which deals with language of work. I'd like to hear more from you on that, so you can explain the challenges related to consistency and the importance of consistency between those two parts.

You say the following about Part V:

One thing is certain, the OLA must be modernized to ensure consistency between regions designated as bilingual for language of work purposes and offices that must communicate . . .

La sénatrice Moncion : Nous avons rencontré des membres du Quebec Community Groups Network (QCGN), qui nous ont indiqué qu'il avait une inquiétude sur l'usage du français dans les entreprises privées en fonction de la loi. Ils nous ont indiqué que cela pouvait causer un risque par rapport à l'employabilité des Anglo-Québécois. Je voudrais vous entendre à ce sujet.

M. Théberge : C'est une question intéressante. Évidemment, pour certains, accéder à un poste dans une entreprise privée ou même accéder à un poste dans la fonction publique fédérale... Il y a des similarités sur le plan des compétences pour accéder à certains types de postes. Je n'ai pas de données pour appuyer ce qui a été dit. Une donnée que l'on semble utiliser souvent au Québec, c'est d'indiquer que la communauté anglophone est une communauté bilingue et que beaucoup de jeunes sont bilingues. Est-ce que c'est réellement un risque ou un danger? Je pense qu'on devrait creuser la question pour savoir si cela aura un impact sur la communauté. Je pense que la Loi sur l'usage du français — et votre question a également évoqué ce problème — inquiète beaucoup les membres de la communauté d'expression anglaise au Québec. Ils me l'ont dit à plusieurs reprises, et je l'ai déjà mentionné au comité. Je pense qu'il est important, lorsque les travaux se poursuivront, de tenir compte de ces préoccupations et de ces inquiétudes.

Je reviens à ce que j'ai dit plus tôt : on a deux communautés de langue officielle en situation minoritaire. On a deux langues officielles et je pense qu'ultimement, on voudrait un projet de loi où tout le monde trouverait sa place.

Le président : À mon tour de vous poser une question. Toujours sur cette question de cohérence, monsieur le commissaire, à la page 7 de votre mémoire, vous dites ceci :

La LLO n'est pas que la somme de ses parties. Il faut la concevoir comme un tout dont les composantes se renforcent les unes les autres. L'absence de dispositions clés dans le projet de loi C-13, qui affermeraient les obligations des institutions lorsqu'elles communiquent avec le public et lui offrent des services, et qui renforceraient leurs obligations envers leurs employés, est le maillon faible qui nuit à la réussite de l'ensemble du projet de loi.

On parle de la cohérence entre la partie IV et la partie V, donc celle qui touche les services et les communications et celle qui touche la langue de travail. J'aimerais vous entendre davantage là-dessus, pour que vous nous expliquiez les défis liés à la cohérence et l'importance de la cohérence entre ces deux parties.

Vous dites ce qui suit en ce qui concerne la partie V :

Chose certaine, la LLO doit être modernisée pour assurer une cohérence entre les régions désignées bilingues pour les fins de la langue de travail et les bureaux devant communiquer [...]

These are challenges regarding consistency that have been questioned for a long time. I'd really like to hear from you on this issue, commissioner.

Mr. Théberge: Regions that are designated as bilingual for language of work purposes have existed for 40 years, so it's the same regions. However, in the last 40 years there have been a lot of changes on the ground. The new regulations include offices that must provide services in both official languages. They're not necessarily aligned with each other. As a minimum, it would be important for regions designated as bilingual for language of work purposes to be located where there are offices that have to provide services.

What's important about consistency is that, in order to provide services and communications, there needs to be a capacity to do so. Capacity means employees. Employees need to be supported through training and tools, and the opportunity to work in both official languages, but the regions need to be aligned, the offices and the regions designated as bilingual for language of work purposes.

Active offer is also an extremely important element. That's what triggers an individual's behaviour and indicates that services can be obtained in the person's language of choice. For too long, I've seen the active offer being avoided in order to avoid the possibility of providing the service. That is exclusionary.

Also, is there a capacity to do so? Official languages during an emergency are a perfect example. Clearly, for a long time, in almost all emergencies, there's been a lack of capacity to communicate with Canadians in both official languages at the same time.

Once again, 50 years ago, services and communications were the main idea. The goal was for all Canadians to be able to receive services in the language of their choice. In 2022, that's far from the case. Most complaints that we receive are related to services and the language of communication. Throughout the history of the Office of the Commissioner of Official Languages, over 60,000 complaints have been received to date.

The Chair: Thank you, commissioner. I have another question about the travelling public and, here again, I'd ask that you explain the main challenges to us. You listed it in your brief. We'll be meeting later with representatives from Air Canada, one of the carriers that has obligations under the Official Languages Act. There are other carriers that don't have those obligations. The committee had made recommendations in that respect in 2019. The hope was that the other carriers would have obligations. Can you explain the main challenges for the

Ce sont aussi des défis de cohérence sur lesquels on se questionne depuis longtemps. J'aimerais vraiment vous entendre sur cette question, monsieur le commissaire.

M. Théberge : Les régions qui sont désignées bilingues pour les fins de la langue de travail existent depuis 40 ans. Donc, ce sont les mêmes régions. Cependant, depuis 40 ans, il y a eu énormément de changements sur le terrain. On a, dans le nouveau règlement, des bureaux qui doivent offrir des services dans les deux langues officielles. Ils ne sont pas nécessairement arrimés l'un avec l'autre. Au minimum, ce serait important que les régions désignées bilingues pour les fins de la langue de travail se retrouvent là où sont situés les bureaux qui sont censés donner les services.

Ce qui est important, c'est que, quand on parle de cohérence, si on veut être en mesure d'offrir des services et de communiquer, on doit avoir la capacité de le faire. La capacité, ce sont les employés et les fonctionnaires. On doit soutenir les fonctionnaires en leur donnant de la formation et des outils et en leur donnant la possibilité de travailler dans les deux langues officielles, mais il faut arrimer les régions, d'une part les bureaux et d'autre part les régions désignées bilingues pour les fins de la langue de travail.

De plus, l'offre active est un élément extrêmement important. C'est ce qui déclenche le comportement d'un citoyen et c'est ce qui lui indique qu'il est en mesure d'obtenir un service dans la langue de son choix. Pendant trop longtemps, j'ai constaté que si l'on évite de faire l'offre active, on évite la possibilité d'offrir le service. C'est limitatif.

D'autre part, est-ce qu'on a la capacité de le faire? Les langues officielles en situation d'urgence sont un parfait exemple. De toute évidence, depuis toujours, dans presque tous les cas de situations d'urgence, on constate qu'on n'est pas en mesure de communiquer avec les Canadiens dans les deux langues officielles en même temps.

Encore une fois, il y a 50 ans, les services et les communications, c'était l'idée principale. On voulait que tous les Canadiens puissent recevoir des services dans la langue de leur choix. En 2022, c'est loin d'être le cas. La plupart des plaintes que l'on reçoit touchent la prestation des services et la langue de communication. Dans l'histoire du Commissariat aux langues officielles, jusqu'à maintenant, on a reçu au-delà de 60 000 plaintes.

Le président : Merci, monsieur le commissaire. J'ai une autre question qui touche le public voyageur et là encore, je vous demanderais de nous brosser un portrait des principaux défis. Vous avez énuméré cela dans votre mémoire. Nous allons rencontrer tout à l'heure des représentants d'Air Canada, qui est l'un des transporteurs qui ont des obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Il y a d'autres transporteurs qui n'ont pas ces obligations. Le comité avait fait des recommandations en 2019 à cet égard. On souhaiterait que les autres transporteurs

travelling public and the need for consistency in certain provisions of Bill C-13 that would improve the situation?

Mr. Théberge: Bill C-13 mentions the possibility of imposing monetary penalties in the transport sector. It's not fully defined, but I think it goes beyond that. I think there are a lot of institutions that affect the travelling public. Yes, there are airlines and airport authorities, which were transferred in 1992. There's the issue of airport security and border services. Every year, that sector generates a large number of complaints. It's important to note the obligations of those institutions in the act. I think those institutions too often have a very narrow reading of their obligations under the law.

There was a recent appeal court decision concerning St. John's, but it was appealed. There's no need to wait for an appeal court decision to make amendments to the act. I think the travelling public as a whole must be considered. What stakeholders have an impact on travel by Canadians? When changing airports, does the regime change? When changing carriers, does the regime change? Dealing with security officers is also part of travel. It's very complex and it has a significant impact on Canadians. Just look at what's happening in the industry right now. It's important to specify these obligations in the bill. Some are already included in it, but compliance with them needs to be assured.

The Chair: Does that explain the need for or the challenge of consistency between Part 1, the Official Languages Act, which is being modernized, and Part 2, the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act? Obviously, the ecosystem we're discussing includes a lot of private businesses.

Mr. Théberge: Some corporations will be subject to the Official Languages Act, and others will be subject to the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act. They're not the same obligations.

The Chair: Thank you for the clarifications. Thank you very much, commissioner, for your presentation. Thank you, as well, to the team at the Office of the Commissioner of Official Languages, who support you in work that's so important to us. As I said in the beginning, this is a pre-study.

It's not known exactly when Bill C-13 will arrive from the House of Commons, but you'll clearly be invited again to speak on the bill, which will have been amended as decided by the House of Commons.

aient des obligations. Pouvez-vous nous expliquer quels sont les principaux défis par rapport au public voyageur et nous parler du besoin de cohérence par rapport à certaines dispositions du projet de loi C-13 qui permettrait d'améliorer cette situation?

M. Théberge : Dans le projet de loi C-13, on mentionne la possibilité d'imposer des sanctions pécuniaires dans le domaine des transports. Ce n'est pas tout à fait défini, mais je pense que cela va au-delà de ça. Je pense que lorsqu'on regarde le public voyageur, il y a un ensemble d'institutions qui touchent ce public. Oui, il y a les transporteurs aériens et les administrations aéroportuaires, qui ont été cédées en 1992. Il y a la question de la sécurité dans les aéroports et des services frontaliers. Chaque année, ce secteur génère un nombre important de plaintes. Il est important de préciser dans la loi quelles sont les obligations de ces institutions. Je pense que trop souvent, ces institutions font une lecture très étroite dans leurs obligations conformément à la loi.

Il y a eu une décision récente de la Cour d'appel concernant St. John's, mais elle a fait l'objet d'un appel. Ce n'est pas nécessaire d'attendre une décision de la Cour d'appel pour apporter des changements à la loi. Je pense qu'il faut regarder le public voyageur dans son ensemble. Quels sont les intervenants qui ont un impact sur le voyage d'un Canadien ou d'une Canadienne? Est-ce que lorsqu'on change d'aéroport, on change de régime? Lorsqu'on change de transporteur, est-ce qu'on change de régime? Faire affaire avec des agents de sécurité est aussi une partie du voyage. C'est très complexe et cela touche énormément de Canadiens. On a qu'à regarder ce qui se passe dans le milieu actuellement. Donc, il est important de spécifier ces obligations dans le projet de loi. Il y en a qui y figurent déjà, mais il faut s'assurer qu'elles sont respectées.

Le président : Est-ce que cela explique le besoin ou le défi de cohérence entre la partie 1, qui est la Loi sur les langues officielles, qui fait l'objet d'une modernisation, et la partie 2, qui est la Loi sur l'usage du français, puisque cela touche les entreprises privées? Dans l'écosystème dont nous parlons, il y a beaucoup d'entreprises privées, évidemment.

M. Théberge : Certaines sociétés seront assujetties à la Loi sur les langues officielles et d'autres seront assujetties à la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale. Ce ne sont pas les mêmes obligations.

Le président : Merci de ces précisions. Monsieur le commissaire, merci beaucoup de votre présentation. Merci aussi à l'équipe du Commissariat aux langues officielles, qui vous appuie dans ce travail si important pour nous. Comme je l'ai dit au départ, nous faisons une étude préalable.

On ne sait pas exactement à quel moment le projet de loi C-13 arrivera de la Chambre des communes, mais il est évident qu'on vous invitera encore une fois pour vous entendre sur ce projet de loi, qui aura été modifié conformément à ce que la Chambre des communes aura décidé.

Thank you very much, commissioner and the members of your team.

Colleagues, for the second part of our meeting, we have before us representatives from the transport sector.

First, from Air Canada, we have Mr. David Rheault, Vice-President, Government and Community Relations, and Mr. Marc Barbeau, Executive Vice President and Chief Legal Officer. We also have Mr. Chris Phelan, Vice President, Government and Industry Affairs with the Canadian Airports Council.

Welcome everyone, and thank you for being with us. I'd like to note that Senator Loffreda has joined us for our second panel.

Mr. Rheault, the floor is yours.

David Rheault, Vice President, Government and Community Relations, Air Canada: Thank you, Mr. Chair. First, I'd like to thank you for the invitation to appear before you today. I'm here with my colleague, Mr. Marc Barbeau, Executive Vice President and Chief Legal Officer at Air Canada.

To begin, I'd like to share a few words with you on Air Canada's commitment to official languages. First, know that we're determined to continue meeting our obligations. At Air Canada, serving our clients in the language of their choice is a priority.

Over the years, we've adopted a series of measures that we're continually improving. For instance, our priority is always the recruitment of bilingual employees. We offer language training courses and awareness modules to all our employees. We have staff assignment systems to ensure that bilingual services are available throughout our worldwide network. We support many organizations and events that are essential to the vitality of official language minority communities across Canada.

There's always room for improvement, but we're extremely proud of the efforts of our thousands of employees every day to serve Canadians in the language of their choice.

We've read Bill C-13, which is the fruit of many years of consultations in which we have been actively involved.

First, we note the measures in the bill that will help improve the place of French and the offer of services in both of Canada's official languages. Those measures include the adoption of a francophone immigration policy and the mandate given to the

Je vous remercie énormément, monsieur le commissaire, ainsi que les membres de votre équipe.

Chers collègues, nous avons maintenant parmi nous, pour la deuxième partie de notre réunion, des représentants du secteur des transporteurs.

D'abord, d'Air Canada, nous recevons M. David Rheault, vice-président, Relations gouvernementales et avec les collectivités, ainsi que Me Marc Barbeau, vice-président général et chef des affaires juridiques. Du Conseil des aéroports du Canada, nous recevons M. Chris Phelan, vice-président, Affaires gouvernementales et industrielles.

Bienvenue au comité. Merci d'avoir accepté notre invitation. Je tiens à souligner que le sénateur Loffreda se joint à nous pour notre deuxième groupe de témoins.

Monsieur Rheault, la parole est à vous.

David Rheault, vice-président, Relations gouvernementales et avec les collectivités, Air Canada : Monsieur le président, tout d'abord, j'aimerais vous remercier de l'invitation à comparaître devant vous aujourd'hui. Je suis accompagné de mon collègue Me Marc Barbeau, vice-président général et chef des affaires juridiques chez Air Canada.

Pour commencer, j'aimerais partager avec vous quelques mots sur l'engagement d'Air Canada en matière de langues officielles. D'abord, sachez que nous sommes déterminés à continuer à mettre en œuvre nos obligations. Chez Air Canada, servir nos clients dans la langue de leur choix est une priorité.

Au fil des années, nous avons mis en place une série de mesures que nous continuons d'améliorer. Par exemple, nous priorisons toujours le recrutement d'employés bilingues. Nous offrons des cours de formation linguistique et des modules de sensibilisation à tous nos employés. Nous avons mis en place des systèmes d'assignation de personnel pour assurer la disponibilité du service bilingue, et ce, à la grandeur de notre réseau mondial. Nous appuyons de nombreux organismes et événements essentiels à la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au Canada.

Il y a toujours place à l'amélioration, mais nous sommes extrêmement fiers des efforts fournis par nos milliers d'employés chaque jour pour servir les Canadiens dans la langue de leur choix.

Nous avons pris connaissance du projet de loi C-13, qui fait suite à de nombreuses années de consultations auxquelles nous avons participé activement.

D'abord, soulignons les mesures prévues dans le projet de loi qui contribueront à améliorer la place du français et l'offre de service dans les deux langues officielles au Canada. Parmi celles-ci, nous soulignons l'adoption d'une politique en matière

Minister of Heritage to allow anyone to learn English and French if they so wish.

That said, to improve the bill, we propose amendments concerning two main objectives. The first is to ensure the uniformity of the applicable obligations and the powers of the commissioner in regard to all airlines, as proposed by this committee in its 2019 report on the modernization of the act. The second is to ensure that the commissioner's new powers are implemented in a fair and equitable way, particularly so that measures adopted by airlines to meet their obligations are considered.

We note that Air Canada is currently the only airline with official language obligations, while laws and regulations that set out other rights for passengers apply to the industry as a whole.

The bill is a step in the right direction in this sense for the travelling public, but it should be clearer and clarify the nature and scope of travellers' rights.

As it's worded, the bill creates a new concept, that of regions with a strong francophone presence, but the definition and scope of that concept will come from the regulatory process.

Clear rules set out in the Official Languages Regulations already establish a method for calculating significant demand for air services in Canada.

Rather than creating two parallel language regimes, with the confusion that would cause among travellers, you are encouraged to use the existing concepts and state that, for air transportation, routes and airport services subject to bilingualism obligations are determined using the calculation of significant demand set out in the regulations.

That approach would ensure uniformity in the industry, as this committee recommended, and passengers would be the winners, being entitled to the same services, regardless of the carrier they choose.

Similarly, the bill gives various powers to the commissioner depending on the entities in question. For instance, the power to issue monetary penalties is limited to Crown corporations and businesses subject to the Official Languages Act under another act, as long as they operate in the transport industry and provide services to travellers.

The government has not only excluded itself from that new power, but has also excluded other entities that the bill intends to target.

d'immigration francophone ainsi que le mandat donné au ministre du Patrimoine dans le but de permettre à tous ceux et celles qui le souhaitent d'apprendre le français et l'anglais.

Cela dit, afin d'améliorer le projet de loi, nous proposons des changements visant essentiellement deux objectifs : premièrement, assurer l'uniformité des obligations applicables et des pouvoirs du commissaire à l'égard de tous les transporteurs aériens, comme l'avait proposé ce comité en 2019 dans son rapport sur la modernisation de la loi. Ensuite, s'assurer que les nouveaux pouvoirs du commissaire sont mis en œuvre de façon juste et équitable, en permettant notamment que les mesures prises par les transporteurs aériens pour faire face à leurs obligations soient prises en compte.

Nous rappelons qu'en ce moment, Air Canada est le seul transporteur aérien à avoir des obligations en matière de langues officielles, alors que les lois et règlements qui prévoient d'autres droits en faveur des passagers s'appliquent à toute l'industrie.

Le projet de loi est un pas dans la bonne direction en ce sens pour le public voyageur, mais il devrait être plus précis et clarifier la nature et la portée des droits des voyageurs.

Tel qu'il est rédigé, le projet de loi crée un nouveau concept, celui de régions à forte présence francophone, mais repose sur le processus réglementaire, la définition et la portée de ce concept.

Or, des règles claires prévues au Règlement sur les langues officielles établissent déjà une méthode pour calculer une demande importante pour les services aériens au pays.

Plutôt que de créer deux régimes linguistiques parallèles, avec la confusion que cela entraînerait auprès du public voyageur, nous vous encourageons à reprendre les concepts existants et à préciser que, en matière de transport aérien, les trajets et les services aux aéroports assujettis aux obligations de bilinguisme sont déterminés en suivant le calcul de la demande importante prévue par règlement.

Cette approche assurerait l'uniformité dans l'industrie, comme ce comité l'a recommandé, et les gagnants seraient les passagers, qui auraient droit aux mêmes services, peu importe le transporteur qu'ils choisissent.

De la même façon, le projet de loi donne des pouvoirs différents au commissaire selon les entités visées. Par exemple, le pouvoir d'émettre des sanctions pécuniaires se limite aux sociétés d'État, aux entreprises assujetties à la Loi sur les langues officielles en vertu d'une autre loi, pour autant qu'elles exercent leurs activités dans le domaine du transport et rendent des services aux voyageurs.

Le gouvernement s'est non seulement exclu lui-même de ce nouveau pouvoir, mais il a aussi exclu les autres entités que le projet de loi entend par ailleurs viser.

In our opinion, this is a lack of consistency and uniformity. That said, we have always been determined to meet our language obligations, just like our other obligations, regardless of the measures adopted by the authorities that govern us.

We believe that the commissioner's new powers should be implemented in a fair and equitable way. We propose that the bill be amended to allow entities subject to the commissioner's new powers to invoke a due diligence defence, to show that they've been diligent in discharging their obligations.

This is a well-known concept in law that the bill rules out in all cases, without regard for the consequences. In our opinion, this approach does not consider the major efforts made by entities to meet their obligations, which should be considered in any enforcement activities.

I thank you for listening. My colleague and I are available to answer your questions.

The Chair: Thank you very much for your presentation, Mr. Rheault. We'll give the floor to Mr. Phelan and, then, proceed with questions.

Mr. Phelan, you have the floor.

[English]

Chris Phelan, Vice President, Government and Industry Affairs, Canadian Airports Council: Honourable senators, thank you for the opportunity to appear before this committee. The Canadian Airports Council is pleased to share our perspective on Bill C-13.

The CAC is the voice of Canada's airports. Our 58 members represent more than 100 airports, including all National Airports System airports and many regional airports.

Prior to the pandemic, Canada's airport sector saw over 160 million passengers, employed more than 200,000 people, generated more than \$19 billion in GDP and paid for more than \$400 million in ground lease rent to the federal government.

Canada's airports are strongly committed to providing the highest levels of customer service, including meeting obligations under the Official Languages Act, to provide services to travellers in either of Canada's official languages. Canada's airports are filled with travellers with a multitude of language needs, including a growing number of travellers who speak neither of Canada's official languages. As international travel, as a share of overall travel, continues to grow for Canada's airports, we can expect that demand for minority language services will

À nos yeux, il y a ici un manque de cohérence et d'uniformité. Cela dit, nous avons toujours été déterminés à faire face à nos obligations en matière linguistique comme en toute chose, quelles que soient les mesures que peuvent prendre les autorités qui nous régissent.

Nous croyons que les nouveaux pouvoirs du commissaire devront être mis en œuvre de façon juste et équitable. Nous proposons que le projet de loi soit modifié pour permettre aux entités visées par les nouveaux pouvoirs du commissaire d'invoquer la défense de diligence raisonnable, soit de démontrer qu'elles ont été diligentes dans la mise en œuvre de leurs obligations.

Il s'agit d'un concept bien connu en droit, que le projet de loi écarte en tout temps et sans égard aux circonstances. À notre avis, cette approche ne tient pas compte des efforts importants mis en œuvre afin de s'acquitter de ses obligations, lesquels devraient être considérés dans toute application de la loi.

Je vous remercie de m'avoir écouté. Mon collègue et moi sommes disponibles pour répondre à vos questions.

Le président : Merci beaucoup de votre présentation, monsieur Rheault. Nous passons la parole à M. Chris Phelan, puis nous passerons à la période de questions.

Monsieur Phelan, la parole est à vous.

[Traduction]

Chris Phelan, vice-président, Affaires gouvernementales et industrielles, Conseil des aéroports du Canada : Honorables sénateurs, je vous remercie de me donner l'occasion de comparaître devant le comité. Le Conseil des aéroports du Canada est heureux de partager son point de vue sur le projet de loi C-13.

Le CAC est la voix des aéroports du Canada. Nos 58 membres représentent plus de 100 aéroports, dont tous les aéroports du Réseau national des aéroports et de nombreux aéroports régionaux.

Avant la pandémie, le secteur aéroportuaire du Canada accueillait plus de 160 millions de passagers, employait plus de 200 000 personnes, générait plus de 19 milliards de dollars pour le PIB et payait plus de 400 millions de dollars en loyer sur les baux fonciers au gouvernement fédéral.

Les aéroports du Canada sont fermement déterminés à offrir à la clientèle un service de qualité exceptionnelle, notamment en respectant les obligations prévues dans la Loi sur les langues officielles, afin de fournir des services aux voyageurs dans l'une ou l'autre des langues officielles du Canada. Les aéroports du Canada sont remplis de voyageurs ayant une multitude de besoins linguistiques, y compris un nombre croissant de voyageurs qui ne parlent aucune des langues officielles du Canada. Comme la part des voyages internationaux de

grow as well. Also expected to grow are the needs of our aging population and a growing contingent of travellers with mobility needs.

Canada's airports are committed to serving the needs of all of those passengers to the best of their abilities and in the most effective way possible. We believe there is ample evidence that we are doing so successfully. In fact, excellence in passenger experience is a hallmark of Canada's airports. Each year, our airports score top marks on international customer service rankings from Skytrax and Airport Council International's Airport Service Quality Awards. ASQ is a global program to recognize the best airports in the world according to passenger satisfaction surveys. Numerous Canadian airports come out on top year after year in North American and world rankings.

In our analysis of Bill C-13, we have identified two sources of concern and one positive element.

The first is the creation of administrative monetary penalties for non-compliance with the Official Languages Act. Airport authorities directly control only a small portion of the services and businesses that operate inside the airport. In fact, the majority of traveller interactions are with non-airport personnel, including domestic and foreign air carriers, security screeners, border officers, and food, beverage and retail concession operators. While airports do have bilingual requirements written into contracts with their tenants, in many parts of the country with low minority-language populations, the ability to hire bilingual staff is a major challenge, particularly for the many service-level positions staffed throughout the airport terminal.

Airports worry that these administrative monetary penalties will be levied against them even when their best efforts and intentions to offer bilingual services fall short.

Second, the act provides the commissioner with the new power to issue orders when compliance mechanisms, including new compliance agreements, fail to deliver the results the commissioner is seeking. Without knowing more, the order-making power could be a very broad and powerful tool to force compliance.

l'ensemble des voyages continue de s'accroître dans les aéroports du Canada, on peut s'attendre à ce que la demande de services dans la langue de la minorité augmente également. On s'attend aussi à ce que les besoins de notre population vieillissante et d'un contingent croissant de voyageurs à mobilité réduite continuent d'augmenter.

Les aéroports du Canada s'engagent à répondre aux besoins de tous les passagers au mieux de leurs capacités et de la manière la plus efficace possible. Nous croyons qu'il existe de nombreuses preuves que nous y parvenons. En fait, l'excellence de l'expérience des passagers est une caractéristique des aéroports du Canada. Chaque année, nos aéroports obtiennent les meilleures notes au classement international des services à la clientèle de Skytrax et des prix de la qualité des services décernés par le Conseil international des aéroports. Ces prix visent à reconnaître les meilleurs aéroports du monde en se fondant sur des sondages sur la satisfaction des passagers. De nombreux aéroports canadiens arrivent en tête, année après année, des classements nord-américains et mondiaux.

Dans notre analyse du projet de loi C-13, nous avons cerné deux sources de préoccupation et un élément positif.

La première préoccupation concerne la création de sanctions administratives pécuniaires pour les entités qui contreviennent à la Loi sur les langues officielles. En réalité, les autorités aéroportuaires ne contrôlent directement qu'une petite partie des services et des entreprises qui mènent leurs activités à l'intérieur de l'aéroport. En fait, la majorité des interactions des voyageurs se font avec du personnel qui n'appartient pas à l'aéroport, notamment les transporteurs aériens nationaux et étrangers, les agents de contrôle de la sécurité, les agents des services frontaliers et les exploitants de comptoirs de vente d'aliments, de boissons et de vente au détail. Bien que les aéroports aient inscrit des exigences en matière de bilinguisme dans leurs contrats avec leurs locataires, dans de nombreuses régions du pays où les populations qui parlent la langue de la minorité sont peu nombreuses, la capacité d'embaucher du personnel bilingue représente un défi de taille, en particulier pour les nombreux postes de service à la clientèle dans tout l'aéroport.

Les aéroports s'inquiètent du fait que ces sanctions administratives pécuniaires leur seront imposées même lorsque leurs meilleurs efforts et intentions d'offrir des services bilingues ne suffisent pas.

Deuxièmement, la loi confère au commissaire le nouveau pouvoir de rendre des ordonnances lorsque les mécanismes de conformité, y compris les nouveaux accords de conformité, ne donnent pas les résultats escomptés par le commissaire. Sans en savoir plus, le pouvoir de rendre des ordonnances pourrait être un outil très puissant et de vaste portée pour imposer la conformité.

Finally, we recognize there is also some good in Bill C-13, in particular the amendments to section 58. These powers to the commissioner will make it easier to dismiss complaints and save the time and effort of both the commissioner's office and airports in addressing outdated and already resolved issues.

Once again, Canada's airports are strongly committed to providing the highest levels of customer service, including meeting obligations under the Official Languages Act. We thank you again and would be pleased to answer any questions.

The Chair: Thank you very much, sir. We are ready for the question-and-answer period. As we said before, we have five minutes for questions and answers, and we'll follow that guide for the next hour.

[*Translation*]

First, I'll give the floor to Senator Poirier. Colleagues, please indicate who your question is for.

Senator Poirier: My question is for both witnesses and is first related to Part 2 of Bill C-13. Last week, witnesses from FETCO shared their concerns about the uncertainty surrounding Part 2, saying that there were no regulations. They don't know what to expect. Do you share the same concerns, and should we remove Part 2 of Bill C-13 and ask the government to take the time to properly define the key elements before the bill is passed instead of after?

Mr. Rheault: Part 2 of the bill, is that the part that applies to federally regulated businesses, the new part that the commissioner called the UFA?

The Chair: Yes, it's the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act.

Mr. Rheault: Very good. With respect to the application of that act, it must be understood — and we tried to explain this in our presentation — that that part does not cover businesses that are already subject to the Official Languages Act under another act. For instance, Air Canada is subject to the Official Languages Act under the Air Canada Public Participation Act.

As a private business, Air Canada will nonetheless remain subject — I don't know whether its called Part 1 — to the Official Languages Act as it stands now. The same is true for airports, which are subject to the act because they were privatized by the government.

Enfin, nous reconnaissons qu'il y a aussi des bonnes choses dans le projet de loi C-13, en particulier les modifications à l'article 58. Ces pouvoirs accordés au commissaire faciliteront le rejet de plaintes et permettront au bureau du commissaire et aux aéroports de gagner du temps et d'économiser leurs efforts au lieu de régler des enjeux désuets et déjà résolus.

Encore une fois, les aéroports du Canada sont fermement déterminés à offrir des services de qualité exceptionnelle à la clientèle, notamment en respectant les obligations prévues dans la Loi sur les langues officielles. Nous vous remercions encore une fois et nous serons heureux de répondre à vos questions.

Le président : Je vous remercie beaucoup, monsieur. Nous sommes prêts à passer aux questions. Comme nous l'avons déjà dit, il s'agit de séries de questions de cinq minutes, et cela comprend les réponses. Nous suivrons ce modèle pendant la prochaine heure.

[*Français*]

Je donnerai d'abord la parole à la sénatrice Poirier. Je vous remercie d'indiquer à qui s'adresse votre question, chers collègues.

La sénatrice Poirier : Ma question s'adresse aux deux témoins et porte d'abord sur la partie 2 du projet de loi C-13. La semaine dernière, les témoins d'ETCOF nous ont fait part de leurs inquiétudes quant à l'incertitude entourant la partie 2 en disant qu'il n'y aura pas de règlement. Ils ne savent pas à quoi s'attendre. Partagez-vous les mêmes inquiétudes, et devrions-nous retirer la partie 2 du projet de loi C-13 en demandant au gouvernement qu'il prenne le temps de bien définir les éléments clés avant l'adoption du projet de loi plutôt qu'après?

M. Rheault : La partie 2 de la loi, est-ce bien la partie qui s'applique aux entreprises de compétence fédérale, la nouvelle partie que le commissaire appelait la LUF?

Le président : Oui, c'est la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale.

M. Rheault : Voilà. En ce qui concerne l'application de cette loi, il faut comprendre — et c'est ce qu'on essaie d'expliquer dans la présentation — que cette partie ne couvrira pas les entreprises qui sont déjà assujetties à la Loi sur les langues officielles en vertu d'une autre loi. Par exemple, Air Canada est assujettie à la Loi sur les langues officielles en vertu de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada.

Comme entreprise privée, Air Canada va quand même rester assujettie — je ne sais pas si cela s'appelle la partie 1 — à la Loi sur les langues officielles telle qu'elle existe aujourd'hui. C'est la même chose pour les aéroports, qui sont déjà assujettis à la loi parce qu'ils ont été privatisés par le gouvernement.

What we said in our presentation is that the regime that will apply to other airlines under Part 2 of the bill must be consistent with the regime currently in place in Part 1, so that passengers can make sense of it all. Under the current act, regulations define which routes and services at which airports must be bilingual. If these concepts are defined for other airlines, it's important that it be the same thing, or passengers will be confused by the regimes.

[English]

Senator Poirier: Mr. Phelan, do you have any comments?

Mr. Phelan: Yes. As I understand it, as National Airports System airports are already captured under the Official Languages Act, Part 2 would not apply. Given the various governance models, most airports are municipal entities, so I don't believe this act would apply. But I'm still learning more and would happily be corrected.

[Translation]

Senator Poirier: Do I still have time, Mr. Chair?

The Chair: Yes, but there's a bit of a technical challenge.

Thank you, Mr. Rheault. We'll come back to this. I'm sorry, I don't know where we were.

Senator Poirier: I had a question, Mr. Chair.

The Chair: Go ahead, senator.

Senator Poirier: I had other questions, but I don't know whether it's worth asking them, if I've correctly understood the responses. Are you telling me that you have no obligation under Part 2 of Bill C-13 and that it doesn't affect you at all? Did I understand that correctly?

Mr. Rheault: What we explained was that Part 2 creates obligations for businesses that are currently not subject to any language obligations. Air Canada and airports are already subject to the Official Languages Act, so, no, Part 2 doesn't change that. The obligations that apply to Air Canada are in the current act, which will be amended by Bill C-13, so —

Senator Poirier: With respect to your current obligations under the Official Languages Act, there's nothing in Part 2 of Bill C-13 that covers that, because you're already covered. Did I understand that right?

Ce que nous disons dans notre présentation, c'est que le régime qui s'appliquera aux autres transporteurs aériens en vertu de la partie 2 de cette loi doit être cohérent avec le régime actuellement en place dans la partie 1 pour que les passagers s'y retrouvent, car, en vertu de la loi actuelle, des règlements définissent quels trajets doivent être bilingues et quels services, dans quels aéroports, doivent être bilingues. Si l'on définit ces concepts pour les autres transporteurs aériens, il est important que ce soit la même chose, sinon les passagers vont se confondre dans ces régimes.

[Traduction]

La sénatrice Poirier : Monsieur Phelan, avez-vous des commentaires à formuler?

M. Phelan : Oui. Si je comprends bien, comme les aéroports du Réseau national des aéroports sont déjà visés par la Loi sur les langues officielles, la partie 2 ne s'appliquerait pas. Compte tenu des divers modèles de gouvernance, la plupart des aéroports sont des entités municipales, et je ne crois donc pas que cette loi s'appliquerait. Mais j'en apprend toujours plus et je serais heureux qu'on me corrige si je me trompe.

[Français]

La sénatrice Poirier : Ai-je encore du temps, monsieur le président?

Le président : Oui, mais il y a un petit défi technique.

Merci, monsieur Rheault. Nous allons reprendre. Veuillez m'excuser, je ne sais plus où nous en étions.

La sénatrice Poirier : J'avais une question, monsieur le président.

Le président : Allez-y, sénatrice.

La sénatrice Poirier : J'avais d'autres questions, mais je ne sais pas si cela vaut la peine de les poser, si j'ai bien compris les réponses. Êtes-vous en train de me dire que vous n'avez aucune obligation conformément à la partie 2 du projet de loi C-13, que cela ne vous touche pas du tout? Ai-je bien compris cela?

M. Rheault : En fait, ce que nous avons expliqué, c'est que la partie 2 crée des obligations pour les entreprises qui, à l'heure actuelle, ne sont assujetties à aucune obligation linguistique. Pour ce qui est d'Air Canada et des aéroports, nous sommes déjà assujettis à la Loi sur les langues officielles. Alors non, la partie 2 ne vient pas changer cela. Les obligations qui s'appliquent à Air Canada figurent dans la loi actuelle, qui sera modifiée par le projet de loi C-13. Donc...

La sénatrice Poirier : Sur le plan de vos obligations actuelles en vertu de la Loi sur les langues officielles, il n'y a rien d'autre dans la partie 2 du projet de loi C-13 qui couvre cela, car vous êtes déjà couverts. Est-ce que je comprends bien?

Mr. Rheault: Exactly. For instance, I don't know whether we can call it Part 1, but the Air Canada Public Participation Act will be amended in that the commissioner will have more powers, particularly the power to issue monetary penalties. What Part 2 sets out, however, is a new language regime for federally regulated businesses that are not covered by the current act.

This includes other airlines, telecommunications companies and banks, but Air Canada's obligations under the Air Canada Public Participation Act are already set out in the current regime. The locations where those obligations apply are already defined by regulation.

Senator Poirier: I was just a bit surprised because we're studying Part 2 while, in reality, it doesn't affect you at all.

The Chair: If I can ask a follow-up question to clarify yours —

Senator Poirier: Please.

The Chair: This is a follow-up question. That means that, in a specific case, Air Canada is subject to the Official Languages Act and that another airline would be subject to the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act.

Mr. Rheault, is Air Canada concerned by this different regime for airlines that have the same mandate, transporting travellers in Canada?

Mr. Rheault: Indeed, our public position, which was set out in the Senate committee's 2019 report on the modernization of the act, is that there needs to be some uniformity in the regimes applicable to the industry as a whole. The definition of significant demand applicable under Part 2 must be consistent with the one applicable under the current act.

Senator Poirier: Thank you.

The Chair: Thank you very much for that response.

Senator Gignac: Welcome to the witnesses.

Mr. Rheault, I have no trouble with your surname, because one of my best friends in school was Ms. Rheault. Part 2, as you just said, is the part related to the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act. We've understood the distinction you wanted to make.

M. Rheault : Tout à fait. Par exemple, je ne sais pas si on peut l'appeler la partie 1, mais la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada sera modifiée dans le sens où le commissaire aura davantage de pouvoirs, notamment celui d'émettre des sanctions pécuniaires, mais ce qui est prévu à la partie 2, c'est un nouveau régime linguistique pour les entreprises de compétence fédérale qui ne sont pas déjà couvertes par la loi actuelle.

On parle, par exemple, des autres transporteurs aériens, des télécommunications et des banques, mais les obligations d'Air Canada en vertu de la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada sont déjà prévues dans le régime actuel. Les lieux où ces obligations s'appliquent sont déjà définis par règlement.

La sénatrice Poirier : J'étais seulement un peu surprise, parce que nous étudions la partie 2 alors qu'en réalité, cela ne vous touche pas du tout.

Le président : Si je peux me permettre de poser une question complémentaire pour éclairer la vôtre...

La sénatrice Poirier : S'il vous plaît.

Le président : La question est complémentaire. Cela voudrait dire, dans un cas d'espèce, qu'Air Canada est assujettie à la Loi sur les langues officielles et qu'une autre compagnie aérienne, par exemple, serait assujettie à la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale.

Monsieur Rheault, est-ce qu'Air Canada est préoccupée par cette différence de régime pour des compagnies aériennes qui ont le même mandat, c'est-à-dire transporter des voyageurs au Canada?

M. Rheault : En fait, notre position publique, qui a été reprise dans le rapport du comité sénatorial sur la modernisation de la loi en 2019, est qu'il devrait y avoir une certaine uniformité dans les régimes applicables à l'ensemble de l'industrie. Il faudrait arrimer la définition de la demande importante qui sera applicable en vertu de la partie 2 à celle qui est applicable en vertu de la loi actuelle.

La sénatrice Poirier : Merci.

Le président : Merci beaucoup de cette réponse.

Le sénateur Gignac : Bienvenue aux témoins.

Monsieur Rheault, je n'ai pas de difficulté avec votre nom de famille, car l'une de mes meilleures amies à l'école se nommait Mme Rheault. Allons-y pour la partie 2; vous venez de le dire, c'est la partie qui concerne la Loi sur l'usage du français au sein des entreprises privées de compétence fédérale. Nous avons compris la nuance que vous vouliez apporter.

What's interesting to me is the use of French at Air Canada, since your head office is located in Montreal.

I have two brief questions for you. The first is about the possibility for a francophone employee currently working for Air Canada in Montreal to have access to a meeting in French. I'm not talking about a group meeting with several people, which I gather would undoubtedly be held in English.

However, during the francophone employee's annual performance appraisal with their manager, for example, is the employee able to speak in French and have their manager respond in French?

That's what Part 2 of this bill is about, although I fully understand that it wouldn't apply to Air Canada.

Mr. Rheault: Absolutely. I can speak from my own personal experience: My performance appraisals are always conducted in French with my manager, who's bilingual.

Senator Gignac: All francophone employees working in Quebec, as part of their annual appraisal, have the same opportunity to speak in French with their manager, whether anglophone or bilingual, and are thus able to hold a conversation in French?

Mr. Rheault: Yes, and employees can choose the language in which they want to receive communications. They also choose the language for their appraisal process.

Senator Gignac: Perfect. That's reassuring.

My second question will be very brief and is related to presentations to the board of directors. I've worked at various financial institutions, and some boards use simultaneous interpretation services so as to not penalize managers or specialized employees who need to give presentations in the language of their choice to the board of directors.

On the Air Canada board of directors, is there currently a simultaneous interpretation system in place for directors, so that francophone employees or managers can use the language of their choice in their presentations?

Mr. Rheault: For that question, I'll have to check with the corporate secretary, since I don't attend board of directors' meetings.

Senator Gignac: Please. Mr. Chair, that is to be noted. Thank you, Mr. Rheault.

Pour ma part, ce qui m'intéresse, c'est l'usage du français au sein d'Air Canada, puisque votre siège social est situé à Montréal.

J'ai deux courtes questions à vous poser. La première porte sur la possibilité, pour un employé francophone qui travaille actuellement chez Air Canada à Montréal, d'avoir accès à une rencontre en français. Je ne parle pas d'une rencontre de groupe à plusieurs personnes, pour laquelle je crois comprendre que c'est sans doute l'anglais qui sera la langue utilisée.

Cependant, lors d'une rencontre annuelle d'évaluation, par exemple avec son gestionnaire, l'employé francophone a-t-il la possibilité de parler en français et que son gestionnaire lui réponde en français?

Il s'agit tout de même de cela dont on parle dans la partie 2 de cette loi, même si je comprends bien qu'elle ne s'appliquera peut-être pas à Air Canada.

M. Rheault : Tout à fait. Je peux témoigner en raison de mon expérience personnelle : mes évaluations de rendement se font toujours en français avec ma gestionnaire, qui est bilingue.

Le sénateur Gignac : Tous les employés francophones qui travaillent au Québec, dans le cadre de leur évaluation annuelle, ont la même possibilité de s'adresser en français à leur gestionnaire, qu'il soit anglophone ou bilingue, et peuvent donc tenir une conversation en français?

M. Rheault : Oui, et les employés peuvent choisir la langue dans laquelle ils veulent recevoir leurs communications. Ils choisissent également la langue dans laquelle ils veulent faire leur processus d'évaluation.

Le sénateur Gignac : Parfait; cela me rassure.

Ma deuxième question sera très brève et concerne les présentations au conseil d'administration. J'ai travaillé au sein de différentes institutions financières, et certains conseils d'administration se sont dotés de services d'interprétation simultanée pour ne pas pénaliser les gestionnaires ou les employés spécialisés qui doivent faire des présentations dans la langue de leur choix aux conseils d'administration.

Au conseil d'administration d'Air Canada, y a-t-il actuellement un système d'interprétation simultanée en place pour les administrateurs, afin que les employés ou les gestionnaires francophones puissent utiliser la langue de leur choix lors des présentations?

M. Rheault : Pour cette question, je devrai vérifier avec le secrétariat corporatif, car je n'assiste pas aux réunions du conseil d'administration.

Le sénateur Gignac : S'il vous plaît. Monsieur le président, c'est à noter. Merci, monsieur Rheault.

The Chair: Thank you, Senator Gignac. Thank you, Mr. Rheault. That's information that could be relevant for us. Please follow up on that question.

Senator Loffreda: I thank our witnesses for being with us this evening.

[*English*]

My question is for the Canadian Airports Council's Mr. Chris Phelan. You did express two areas of concern. How would you mitigate these risks? Do you feel you can mitigate these risks? How concerned are you about how you see their management going forward? I would like you to elaborate on these issues if you can.

Mr. Phelan: Thank you for the question. The core issue comes down to a lack of awareness clarity within the legislation on exactly how the administrative monetary penalties or order-making powers will work. I think it was touched on in the previous session that more detail could be provided. That's really where our concerns as an industry lie. Right now, these are new tools, unknown in their application. We would just like to know more. We are not opposing them, we are just seeking greater information behind them.

Senator Loffreda: Would you see any ways of improving this bill or legislation? Are there any concerns that you have discussed with your colleagues or your management that you would like to bring forward, saying here is one amendment we feel should be made to knock off the uncertainty? We talk about uncertainty and costs, but concerning the uncertainty, is there any way that you see it could be improved?

Mr. Phelan: It is the regular problem with Canadian legislation. It is often very broad and the detail comes out in the regulations, so it is really without the regulatory language going hand in hand on it. We have some questions. At present, we do not have any amendments to propose to Bill C-13.

Senator Loffreda: Okay. Were you consulted?

Mr. Phelan: There was a discussion paper and we made a submission to that process. That was the extent of our consultation, I believe.

Senator Loffreda: Were you satisfied with the consultation or did you feel it should have been more in depth or more thorough? Were you satisfied with that process?

Mr. Phelan: I can't say we were dissatisfied with the process.

Le président : Merci, sénateur Gignac. Merci, monsieur Rheault. C'est effectivement une information qui pourrait être pertinente pour nous. Merci d'assurer un suivi de cette question.

Le sénateur Loffreda : Merci à nos témoins d'être parmi nous ce soir.

[*Traduction*]

Ma question s'adresse à M. Chris Phelan, du Conseil des aéroports du Canada. Vous avez exprimé deux sujets de préoccupation. Comment atténueriez-vous ces risques? Pensez-vous pouvoir les atténuer? Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé par la gestion de ces risques à l'avenir? J'aimerais que vous nous en disiez davantage sur ces enjeux si c'est possible.

M. Phelan : Je vous remercie de votre question. Le problème fondamental se résume à un manque de précision, dans le projet de loi, sur la façon exacte dont fonctionneront les sanctions administratives pécuniaires ou les pouvoirs de rendre des ordonnances. Je pense qu'on a mentionné, lors de la session précédente, que plus de détails pourraient être fournis. C'est vraiment ce qui préoccupe notre industrie. Pour l'instant, il s'agit de nouveaux outils dont l'application est inconnue. Nous aimerions simplement en savoir plus. Nous ne sommes pas contre ces outils; nous cherchons simplement à obtenir plus de renseignements à leur sujet.

Le sénateur Loffreda : Pensez-vous qu'il existe des moyens d'améliorer ce projet de loi ou cette loi? Avez-vous discuté de certaines préoccupations avec vos collègues ou vos gestionnaires, et aimeriez-vous nous les communiquer maintenant, par exemple en suggérant un amendement qui, selon vous, devrait être apporté pour éliminer l'incertitude? Nous parlons d'incertitude et de coûts, mais selon vous, pourrait-on apporter certaines améliorations qui permettraient de réduire l'incertitude?

M. Phelan : C'est le problème habituel des lois canadiennes. Elles ont souvent une vaste portée et les détails sont précisés dans les règlements, et il faut donc connaître le libellé de la réglementation. Nous avons donc quelques questions, mais pour l'instant, nous n'avons pas d'amendement à proposer au projet de loi C-13.

Le sénateur Loffreda : D'accord. Vous a-t-on consultés?

M. Phelan : Il y a eu un document de travail et nous avons présenté un mémoire dans le cadre de ce processus. Si je me souviens bien, la consultation s'est limitée à cela.

Le sénateur Loffreda : Étiez-vous satisfaits de la consultation ou pensez-vous qu'on aurait pu mener une consultation plus approfondie? Avez-vous trouvé le processus satisfaisant?

M. Phelan : Je ne peux pas dire que nous étions insatisfaits du processus.

Senator Loffreda: Thank you.

[*Translation*]

My next question is for Mr. Rheault from Air Canada. Thank you for being with us.

If I understand correctly, you said that Bill C-13 doesn't involve any amendments. With respect to the process for hiring or training employees, does Bill C-13 have a financial impact on Air Canada or not?

If Bill C-13 has no impact on Air Canada, what about the impact of Bill 96 in Quebec? How do you view the bill and its impact on Air Canada?

Mr. Rheault: I thank you for your question, senator. I wouldn't say that Bill C-13 has no impact on Air Canada because Bill C-13 involves new obligations for private businesses not already covered by the act. There are also new powers granted to the commissioner, and that changes how the act is implemented. In that respect, those changes will apply to entities that are already subject to the act, including Air Canada.

Now I'll turn to your second question, about Bill 96. For the entire issue of application of language regimes in Quebec and Part 2 of the federal legislation, which, as I understand it, will give the choice to federally regulated businesses, Air Canada — which is subject not to that part, but to the act as it currently stands — will continue to meet its obligations under the federal legislation. Its efforts will focus on that.

That said, other aspects of Bill 96 will amend other laws of general application in Quebec, and that will have an impact on all businesses such as Air Canada. For instance, with respect to filing legal proceedings, the Code of Civil Procedure will be amended. These elements will affect all businesses in Quebec.

Senator Loffreda: Thank you very much.

Senator Dagenais: My first question is for Mr. Phelan.

The Government of Quebec wants federal agencies, such as airports located in Quebec, to give preference to French in their signage. That means that the word "*bienvenue*" would be in a larger font than the word "welcome," particularly at the Montréal-Trudeau International Airport. Do you see that demand as positive? If not, why?

Le sénateur Loffreda : Je vous remercie.

[*Français*]

Ma prochaine question s'adresse à M. Rheault, d'Air Canada. Merci de votre présence parmi nous.

Si je comprends bien, vous avez mentionné que le projet de loi C-13 n'implique aucune modification. En ce qui a trait au processus d'embauche ou pour la formation des employés, le projet de loi C-13 a-t-il un impact financier ou non pour Air Canada?

Si le projet de loi C-13 n'a pas d'impact pour Air Canada, qu'en est-il de l'impact du projet de loi n^o 96 du Québec? Comment voyez-vous ce projet de loi et son impact pour Air Canada?

M. Rheault : Je vous remercie de votre question, sénateur. Je ne dirais pas que le projet de loi C-13 n'a pas d'impact pour Air Canada, parce que le projet de loi C-13 comporte de nouvelles obligations pour les entreprises privées qui ne sont pas déjà assujetties à la loi. Il y a également de nouveaux pouvoirs octroyés au commissaire, et cela modifiera les méthodes de mise en œuvre de la loi. À cet égard, ces changements s'appliqueront aux entités déjà assujetties à la loi, dont Air Canada.

Quant à votre deuxième question sur le projet de loi n^o 96, pour toute la question de l'application des régimes linguistiques au Québec et de la partie 2 de la loi fédérale qui, selon ce que je comprends, donnera le choix aux entreprises fédérales, Air Canada, qui n'est pas assujettie à cette partie, mais plutôt à la loi telle qu'on la connaît actuellement, devra continuer de mettre en œuvre ses obligations en vertu de la loi fédérale. Ses efforts seront concentrés là-dessus.

Cela dit, d'autres aspects du projet de loi n^o 96 modifieront d'autres lois d'application générale au Québec, et cela aura un impact pour toutes les entreprises comme Air Canada. Par exemple, à l'égard du dépôt de procédures judiciaires, le Code de procédure civile sera modifié; ces éléments toucheront toutes les entreprises au Québec.

Le sénateur Loffreda : Merci beaucoup.

Le sénateur Dagenais : Ma première question s'adresse à M. Phelan.

Le gouvernement du Québec réclame que les organismes fédéraux, comme les aéroports situés sur le territoire québécois, accordent la prépondérance au français dans leur affichage. Cela implique que le mot « bienvenue » serait en plus gros caractères que le mot « welcome », notamment à l'aéroport international Montréal-Trudeau. Voyez-vous cette demande de façon positive? Sinon, expliquez-nous pourquoi.

[English]

Mr. Phelan: Airports are subject to the Official Languages Act. I think we would have to honour our federal obligations. That's where we likely should stand, I believe. I think if the signage were changed, that airport would then be in violation of the Official Languages Act, so it would be a significant challenge. Currently, they are federally regulated under the Official Languages Act.

[Translation]

Senator Dagenais: Thank you. My second question is for Mr. Rheault.

We know that a particularly large number of complaints have been filed with the Office of the Commissioner of Official Languages against Air Canada. Do you have an analysis of those complaints and their merits? That information would tell us where most of the complaints lie.

Also, do you fear that some provisions of Bill C-13 could lead to an increase in the number of complaints?

Mr. Rheault: It's true that complaints are filed every year against Air Canada. To put things in perspective, I would say that many complaints this year were related to one specific event. Prior to that, there were about 80 complaints per year against Air Canada. This is a company that flew 50 million passengers in 2019. In addition, each customer can have five or six points of contact with the company.

When you make a reservation, go to the airport, check in, go to the lounge and board the aircraft, each of these steps represents a point of contact, so there are many. Obviously, we try to have as few complaints as possible. However, when we compare the number of complaints against Air Canada with the number of complaints filed against other federal institutions, the volume of clients and the number of interactions we have with passengers need to be taken into account.

That said, our objective will always be to improve our efforts and the measures put in place, regardless of the powers of the commissioner. What's important to us is to provide our clients with bilingual service.

Senator Dagenais: Mr. Rheault, I'd now like to talk about training for employees. Do you have any data on the number of employees who receive training to allow them to offer services in French? Is that training reserved only for those who are in contact with the public, or is it open to all employees? What proportion of anglophones register for that training?

[Traduction]

M. Phelan : Les aéroports sont assujettis à la Loi sur les langues officielles. Je pense que nous devrions respecter nos obligations fédérales. Je pense que c'est la position que nous devrions probablement adopter. Je pense que si l'affichage était modifié, cet aéroport contreviendrait à la Loi sur les langues officielles, et cela représenterait donc un défi de taille. Actuellement, ils sont réglementés par le gouvernement fédéral en vertu de la Loi sur les langues officielles.

[Français]

Le sénateur Dagenais : Je vous remercie. Ma seconde question s'adresse à M. Rheault.

Nous savons que le nombre de plaintes contre Air Canada déposées au Bureau du commissaire aux langues officielles est particulièrement élevé. Disposez-vous d'une analyse de ces plaintes et de leur fondement, qui nous permettrait de connaître la prépondérance de ce volume de plaintes?

De plus, craignez-vous que certaines dispositions du projet de loi C-13 puissent entraîner une augmentation du nombre de plaintes?

M. Rheault : Il est vrai que, chaque année, des plaintes sont déposées contre Air Canada. Pour remettre les choses en perspective, plusieurs plaintes étaient liées cette année à un événement en particulier. Avant cela, le nombre de plaintes à l'endroit d'Air Canada se chiffrait à environ 80 par année. On parle, par exemple, d'une entreprise qui a transporté 50 millions de passagers en 2019. De plus, chaque passager peut avoir cinq ou six points de contact avec l'entreprise.

Lorsque vous faites votre réservation, que vous allez à l'aéroport, que vous faites votre enregistrement, vous vous rendez au salon, puis vous montez à bord de l'avion; chacune de ces étapes représente un point de contact. Il y en a donc plusieurs. Évidemment, nous essayons d'avoir le moins de plaintes possible. Toutefois, quand on compare le nombre de plaintes à l'endroit d'Air Canada au nombre de plaintes déposées contre d'autres institutions fédérales, il faut prendre en considération le volume de clients et le nombre d'interactions que nous avons avec les passagers.

Cela dit, notre objectif sera toujours d'améliorer nos efforts et nos mesures de mise en œuvre, et ce, peu importe les pouvoirs du commissaire. Ce qui importe pour nous, c'est d'offrir un service bilingue à nos clients.

Le sénateur Dagenais : Monsieur Rheault, j'aimerais maintenant vous parler de la formation des employés. Avez-vous des données sur le nombre d'employés qui reçoivent de la formation pour leur permettre d'offrir des services en français? Cette formation est-elle réservée uniquement à ceux qui ont des contacts avec le public ou est-elle ouverte à tous les

Mr. Rheault: I don't have all those details, but I can tell you that training is offered to employees who serve the public and to managers. Our training is adapted to various employee needs. For instance, we offer retention courses for bilingual employees who don't often practise because they work in areas where French is less prevalent. Each year, these people take intensive classes to maintain their skills. We offer upgrading courses and other courses to employees of the company based on their needs.

Senator Dagenais: I don't want you to think it's a trick question, but I know the Royal Canadian Mounted Police offers a bilingualism bonus. Would it be possible to offer that type of bonus at Air Canada?

Mr. Rheault: The recruitment of bilingual employees is always a priority for us. This year, for example, we offered an incentive to employees to help recruit bilingual individuals. It's a recruitment incentive.

Senator Dagenais: Thank you, Mr. Rheault.

Senator Clement: Good evening and thank you to the witnesses.

My questions are related to those asked by Senator Dagenais. The issue of employees and the investments Air Canada must make to train employees is always interesting to me. Are you able to tell me how much you invest in language training?

Mr. Rheault: I don't have the exact figure, but it's millions of dollars per year.

Senator Clement: I'd like more details on your comments about the due diligence defence. Could you tell us what you'd like to see in that respect?

Mr. Rheault: I'll give an example and my colleague, Mr. Barbeau, can add to it. I'm a lawyer by training, but it dates back a bit further for me than for my colleague.

Due diligence is a defence that can be invoked when accused of an offence under regulatory law. That defence allows the accused to show that they made all reasonable efforts to avoid committing the offence, even when it was committed. I'll give you a concrete example. We received complaints about flights with significant demand. I have an example in mind that was cited in the commissioner's report. The incident occurred on a flight from Montreal to Bathurst, when a flight attendant was unable to serve the employee in the language of their choice. We conducted an investigation into that case.

employés? Dans quelle proportion les anglophones s'inscrivent-ils à cette formation?

M. Rheault : Je n'ai pas tous ces détails. Par contre, je peux vous dire que la formation est offerte aux employés qui servent le public et aux gestionnaires. Nos formations sont adaptées aux différents besoins des employés. Par exemple, nous offrons des cours de maintien de l'acquis pour les employés bilingues, mais qui ne pratiquent pas souvent parce qu'ils travaillent dans des régions où le français est moins important. Chaque année, ces personnes suivent des sessions intensives pour maintenir leurs acquis. Nous offrons des cours de mise à niveau et d'autres cours aux employés de l'entreprise selon leurs fonctions.

Le sénateur Dagenais : Je ne voudrais pas que vous l'interprétiez comme une question-piège, mais je sais que la Gendarmerie royale du Canada offre une prime au bilinguisme. Serait-il possible d'offrir une telle prime chez Air Canada?

M. Rheault : Le recrutement d'employés bilingues est toujours une priorité pour nous. Cette année, par exemple, nous avons offert un incitatif aux employés qui aident à recruter des personnes bilingues. C'est un incitatif au recrutement.

Le sénateur Dagenais : Merci, monsieur Rheault.

La sénatrice Clement : Bonjour et merci aux témoins.

Mes questions s'apparentent à celles du sénateur Dagenais. La question des employés et des investissements que doit faire Air Canada pour la formation des employés m'intéresse toujours. Êtes-vous en mesure de me dire combien vous investissez dans la formation linguistique?

M. Rheault : Je n'ai pas le chiffre exact, mais on parle de millions de dollars par année.

La sénatrice Clement : J'aimerais avoir plus de détails sur vos commentaires relativement à la défense de diligence raisonnable. Pouvez-vous nous en dire plus sur ce que vous voulez voir à ce sujet?

M. Rheault : Je vais vous donner un exemple et mon collègue Me Barbeau pourra renchéirir. J'ai une formation d'avocat, mais elle est un peu plus loin derrière moi que celle de mon collègue.

En fait, la diligence raisonnable est une défense qui peut être invoquée lorsqu'on reproche, en droit réglementaire, la commission d'un fait reproché. Cette défense permet à la personne à qui l'on reproche cet acte de démontrer qu'elle a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter de le commettre, même si l'acte a été commis. Je vais vous donner un exemple concret. Nous avons reçu des plaintes sur des vols à demande importante. J'ai un exemple qui me vient à l'esprit et qui a été évoqué dans le rapport du commissaire. L'événement s'est produit lors d'un vol Montréal-Bathurst où l'agent de bord n'a

As I've told you, we have a system for assigning staff. We realized that the flight attendant assigned to the flight was ill and had to be replaced that day. A bilingual flight attendant could not be found to replace the individual at the last minute. Over a period of three months, we realized that it had happened only once, and there were three flights per day at the time.

That's an example where it could be presented to the court that diligent measures were taken to avoid the situation. That doesn't mean the court would accept that defence. However, we have the opportunity to present the measures we put in place.

Marc Barbeau, Executive Vice President and Chief Legal Officer: Mr. Chair, if I may —

The Chair: Go ahead.

Mr. Barbeau: My colleague, Mr. Rheault, gave a good answer to your question because his law training wasn't that long ago. I'd add that this defence was recognized by the Supreme Court many years ago, and, as Mr. Rheault said, it applies to many regulatory offences. What's unique about this legislation is that it eliminates the ability to cite this defence. As Mr. Rheault said, it's not automatic; it's the opportunity or possibility to argue that efforts were made to present all the facts and circumstances to the court. It would then be up to the judge to determine whether or not the defence should be permitted based on all the circumstances presented.

That's the context of our comment. There needs to be the opportunity to show the efforts that were made if a situation comes up in which there are allegations that our obligations were not met in a specific case.

[English]

Senator Clement: Mr. Phelan, I flew from Ottawa to Regina recently. It was my first flight since the pandemic started. It was an officially bilingual disaster on my part. I forgot to take off my shoes, and I forgot to take out my laptop. It was me being not prepared. But I was served properly in French and English.

In fact, I was surveyed afterward. Somebody approached me with a digital survey to ask about my experience going through security and whether I was served properly in French and English.

pas été en mesure de servir l'employé dans la langue de son choix. Nous avons mené une enquête dans ce cas.

Comme je vous l'ai dit, nous avons un système d'assignation du personnel. Nous nous sommes rendu compte que l'agent de bord assigné à ce vol était malade et avait dû être remplacé la même journée. On n'a pas été en mesure de trouver un agent de bord bilingue pour le remplacer à la dernière minute. Sur une période de trois mois, on s'est rendu compte que c'est arrivé une seule fois, et à l'époque il y avait trois vols par jour.

Il s'agit d'un exemple où l'on pourrait mettre en preuve, devant le tribunal, que des mesures diligentes ont été prises pour éviter cette situation. Cela ne signifie pas que le tribunal retiendra cette défense. Toutefois, nous avons la possibilité de faire valoir nos mesures de mise en œuvre.

Me Marc Barbeau, vice-président général et chef des Affaires juridiques : Monsieur le président, si je peux me permettre...

Le président : Allez-y.

Me Barbeau : Mon collègue M. Rheault a bien répondu à la question, car ses notions de droit ne sont pas si lointaines. J'ajouterais que cette défense a été reconnue par la Cour suprême il y a plusieurs années et, comme l'a dit M. Rheault, elle s'applique à bon nombre d'infractions d'ordre réglementaire. Ce qu'il y a de particulier dans cette loi-ci, c'est le fait qu'on retire le droit de faire valoir cette défense. Comme l'a dit M. Rheault, il ne s'agit pas d'un automatisme; c'est l'occasion ou la possibilité de faire valoir qu'on a fait des efforts pour présenter tous les faits et les circonstances au tribunal. Ce sera alors au juge de déterminer si, oui ou non, dans toutes les circonstances qui auront été présentées, la défense devrait être retenue.

C'est dans ce contexte que nous avons fait notre commentaire. On veut avoir la possibilité de montrer les efforts que l'on a faits si une situation se présentait où l'on prétendrait que l'on n'a pas respecté nos obligations dans un cas particulier.

[Traduction]

La sénatrice Clement : Monsieur Phelan, j'ai récemment pris l'avion d'Ottawa à Regina. C'était mon premier vol depuis le début de la pandémie. Ce fut un désastre officiellement bilingue de ma part. En effet, j'ai oublié d'enlever mes chaussures, et j'ai oublié de sortir mon ordinateur portable de mon sac. Je n'étais pas prête. Mais j'ai été servie correctement en français et en anglais.

En fait, on m'a interrogée dans le cadre d'un sondage par la suite. Quelqu'un m'a approchée avec un sondage numérique pour me demander mon expérience au contrôle de la sécurité. On m'a demandé si j'avais été servie correctement en français et en anglais.

I'm not sure if that was the airport surveying me. I have a question about whether you are doing that actively or whether your folks are surveying travellers.

The other question I had was around you saying that you worry about penalties because you are not able to staff appropriately in terms of people who are able to provide services in both official languages. What are you proposing, then, around penalties? What specifically are you saying there?

Mr. Phelan: Thank you for the question. Regarding surveys, I touched on that in my opening remarks. There are ongoing surveys, in terms of experiential surveys on how the airport did and performed its role in terms of customer service. That could include service in both official languages. As well, I do believe CATSA frequently surveys passengers to ensure they are upholding their official languages obligations.

In terms of penalties, the real concern is that airports only control a small segment of your travel process. They don't run the concessionaires, the magazine stores or things like that; yet airports are the responsible entity under the Official Languages Act. So an experience where a traveller is not provided the official languages experience that they require falls upon the airport, not upon the entity serving them.

It is that ability, which touches on David's earlier comments about due diligence and the efforts that airports take to work with their concessionaires to try to ensure, because it's in their contracts, that there are bilingual staff during shift work and that type of thing, but it doesn't always materialize the way we wish.

So it's being held responsible for a service that is not executed by the airport and how those penalties will be rolled out.

[Translation]

The Chair: Before giving the floor to Senator Moncion, I'd like to ask you a question. I understand that you didn't draft Bill C-13, but why, in your opinion, was this option of due diligence eliminated? In your opinion, why would Parliament have done that?

Mr. Barbeau: If I may, it's impossible to know why this option was eliminated. There's at least one decision where the issue was raised. It may have been after that decision that the issue came up. Steps could have been taken to clarify the position in the sense that you saw and in the sense that, in our

Je ne suis pas sûre que ce soit l'aéroport qui m'ait fait participer à ce sondage. Je me demande si vous faites cela activement ou si vos employés interrogent les voyageurs.

Mon autre question concerne le fait que vous avez dit que les pénalités vous préoccupent, car vous avez dit que vous n'étiez pas en mesure de doter votre personnel d'un nombre suffisant de personnes capables de fournir des services dans les deux langues officielles. Que proposez-vous donc en ce qui concerne les pénalités? Pouvez-vous préciser votre pensée?

M. Phelan : Je vous remercie de votre question. En ce qui concerne les sondages, j'ai abordé la question dans ma déclaration préliminaire. Des sondages sont toujours en cours, c'est-à-dire des sondages sur l'expérience vécue pour vérifier comment l'aéroport s'en tire en matière de service à la clientèle. Cela pourrait comprendre les services dans les deux langues officielles. De plus, je crois que l'ACSTA effectue fréquemment des sondages auprès des passagers pour s'assurer qu'elle respecte ses obligations en matière de langues officielles.

En ce qui concerne les pénalités, la véritable préoccupation, c'est que les aéroports ne contrôlent qu'une petite partie du processus de voyage. En effet, ils ne gèrent pas les concessionnaires, les comptoirs de magazines, etc. Pourtant, les aéroports sont l'entité responsable en vertu de la Loi sur les langues officielles. Ainsi, si un voyageur ne bénéficie pas de l'expérience en matière de langues officielles dont il a besoin, c'est l'aéroport qui est responsable, et non l'entité qui le sert.

Cela revient donc à la capacité, qui elle-même revient aux commentaires formulés plus tôt par M. Rheault au sujet de la diligence raisonnable et des efforts déployés par les aéroports pour collaborer avec leurs concessionnaires pour essayer de garantir — parce que cela se trouve dans leur contrat — qu'il y a du personnel bilingue pendant les quarts de travail et ce genre de choses, mais cela ne se concrétise pas toujours comme nous le souhaitons.

Cela revient donc au fait d'être tenu responsable d'un service qui n'est pas exécuté par l'aéroport et à la manière dont ces pénalités seront appliquées.

[Français]

Le président : Avant de céder la parole à la sénatrice Moncion, j'aimerais vous poser une question. Je comprends que vous n'êtes pas les rédacteurs du projet de loi C-13, mais pourquoi, à votre avis, cette option de diligence raisonnable a-t-elle été supprimée? Pour quelle raison, à votre avis, le législateur aurait-il pu faire cela?

Me Barbeau : Si je puis me permettre, effectivement, on n'est pas en mesure de savoir pourquoi cette option a été éliminée. Il y a eu au moins une décision où la question s'est posée. C'est peut-être à la suite de cette décision-là que la question a été posée. Des démarches auraient pu être faites pour

minds, an important option that should be available was eliminated — being able to demonstrate our efforts.

One of the positive elements of the due diligence defence is that it encourages businesses to make efforts and take measures. That's consistent with the intent of the law, that all corporations and businesses in question make every possible effort to meet their objectives. This defence is a bit of a carrot for businesses, telling them that they have the opportunity to present to a judge the reasonable and necessary efforts made to discharge their obligations and to explain to the court how that may be relevant in a particular case.

Senator Moncion: My question is along the same lines.

With respect to what you told us about the due diligence defence being eliminated from the bill, what do you fear in terms of future penalties? I gather that you will need to continually defend yourselves? Is your fear related to the work of constantly defending yourself or the penalties? What can be done to correct the situation and make it more manageable for Air Canada and airports, among others?

Mr. Barbeau: I'll begin answering your question, and maybe my colleague could add to my response.

This is a shift to a regime where the Commissioner of Official Languages has the power of recommendation to another regime. It's a power that has existed for several decades. This is a shift to a regime where the Commissioner of Official Language is being given the power to issue orders and monetary penalties. Mr. Rheault explained that our philosophy toward compliance is driven by principles and values. That's true for official languages, as it is for anything else. Our compliance values are important, and that's particularly true for our language obligations. Our everyday operations aren't driven by a desire to avoid penalties. On the contrary, they're driven by a greater value, that of meeting all our obligations, language or otherwise.

What concerns us about what's being proposed is, in particular, whether it will be possible to present the efforts we have made in the face of measures that the Commissioner of Official Languages might take against us. If there are measures to be taken — if the Commissioner of Official Languages sees a situation where he feels that measures must be taken — that's part of the new environment in which we'll operate. Moreover, it's in that environment that all our activities take place. When there's a concern, we want to be able to respond, before a judge, to show the efforts that were made. Ultimately, it will be up to

s'assurer de préciser la position dans le sens que vous avez vu et dans le sens où, dans notre esprit, on enlève une possibilité importante qui devrait être offerte, soit de pouvoir faire valoir nos efforts.

Un des éléments positifs de cette défense de diligence raisonnable, c'est que cela encourage les entreprises à faire des efforts et à prendre des mesures. Cela va dans le sens de ce que la loi souhaite, à savoir que toutes les sociétés et les entreprises visées déploient tous les efforts possibles pour respecter leurs objectifs. Cette défense, c'est en quelque sorte une carotte que l'on donne aux entreprises en leur disant qu'elles auront l'occasion de faire valoir devant un juge les efforts raisonnables et nécessaires qu'elles ont déployés pour faire face à leurs obligations et expliquer au tribunal en quoi cela peut être pertinent dans une procédure particulière.

La sénatrice Moncion : Ma question est dans la même veine.

Au sujet de la défense de diligence raisonnable par rapport à ce que vous nous avez dit, à savoir que cela a été retiré de la loi, quelles sont vos craintes par rapport aux sanctions à venir? Je crois comprendre que vous devrez continuellement vous défendre. Est-ce que votre crainte est liée au travail de défense continué ou aux sanctions? Comment fait-on pour corriger la situation et la rendre plus gérable pour Air Canada ou les aéroports, entre autres?

Me Barbeau : Je vais commencer par répondre à votre question et peut-être que mon collègue pourra compléter ma réponse.

On passe ici à un régime où le commissaire aux langues officielles a un pouvoir de recommandation à un autre régime. En fait, il s'agit d'un pouvoir qui existe depuis plusieurs décennies. On passe à un régime où l'on va donner au commissaire aux langues officielles le pouvoir de rendre des ordonnances et d'administrer des sanctions monétaires. M. Rheault vous a expliqué que notre philosophie de conformité est animée par des principes et des valeurs. C'est vrai pour les langues officielles comme pour toute autre chose. Nos valeurs de conformité sont importantes et cela vaut notamment pour nos obligations en matière linguistique. Dans notre quotidien, on n'est pas animé par le désir d'éviter des pénalités. Au contraire, on est animé par une valeur supérieure, qui est d'être conforme à toutes nos obligations, linguistiques ou autres.

Ce qui peut nous préoccuper par rapport à ce qui est proposé, c'est surtout la question de savoir si on sera en mesure de faire valoir les efforts qu'on a déployés face aux mesures que le commissaire aux langues officielles pourrait potentiellement prendre à notre égard. S'il y a des mesures à prendre, si le commissaire aux langues officielles constate qu'il y a une situation où il estime que des mesures doivent être prises, cela ferait partie du nouvel environnement dans lequel on va fonctionner. D'ailleurs, c'est dans cet environnement que l'on fonctionne pour ce qui est de toutes nos activités. Là où on a une

the judge to decide whether or not it's a defence that can be accepted.

There's a sense that this option of a due diligence defence, which I believe is set out in the Canada Transportation Act, is relevant to our activities. It's important to maintain it. I don't know whether Mr. Rheault has anything to add.

Mr. Rheault: No, I have nothing to add. Thank you.

Senator Moncion: I want to come back to what you said, that it's important to maintain the defence. It was removed from the bill, so you might have an amendment to present to us to have it reintroduced into the legislation. Do I understand that right?

Mr. Barbeau: Thank you for the question.

It's interesting, because it was removed from section 69 of the act, which eliminates the option of presenting a due diligence defence. As we speak, the act is silent. There is no regime in which the Commissioner of Official Languages can issue orders or administrative penalties. It's presented here in a context in which the Commissioner of Official Languages is given powers and this due diligence defence is eliminated.

The issue came up in other circumstances, but not in the one that the new act will present, namely penalties issued by the Commissioner of Official Languages. There's nothing explicit at this time in the act. The act is silent on this issue.

Senator Moncion: Thank you. That may be an aspect that can be examined.

I have another question about the number of travellers who fly with Air Canada in a given year, for instance, 2019. We heard earlier that 50 million travellers transit through Canadian airports.

Mr. Rheault: Air Canada has 51 million passengers.

Senator Moncion: Air Canada alone?

Mr. Rheault: Air Canada alone.

Senator Moncion: Then, you were the subject of 80 complaints from among 51 million travellers?

préoccupation, c'est qu'on veut être en mesure de répondre, devant un juge ou une juge, pour faire valoir les efforts qu'on a déployés. Éventuellement, ce sera au juge ou à la juge de décider si, oui ou non, c'est une défense qui doit être retenue.

On sent que cette faculté de défense de diligence raisonnable, qui, je crois, est prévue dans la Loi sur les transports, est pertinente pour nos activités. On pense qu'il est important de la maintenir. Je ne sais pas si M. Rheault veut ajouter un commentaire.

M. Rheault : Non, je n'ai pas de commentaire à ajouter. Merci.

La sénatrice Moncion : Je veux revenir à ce que vous avez dit, soit qu'il est important de la maintenir. Elle a été retirée de la loi. Donc, vous auriez possiblement un amendement à nous présenter pour qu'elle soit réintroduite dans la loi, si je vous comprends bien?

Me Barbeau : Merci de la question.

C'est intéressant, parce qu'elle a été enlevée de l'article 69 de la loi, qui retire la faculté de présenter une défense de diligence raisonnable. Au moment où l'on se parle, la loi est silencieuse. Il n'y a pas de régime où le commissaire aux langues officielles peut rendre des ordonnances ou administrer des sanctions administratives. Elle se présente ici dans un contexte où l'on donne des pouvoirs au commissaire aux langues officielles et où l'on élimine cette défense de diligence raisonnable.

La question s'est posée dans d'autres circonstances, mais pas dans celles que la nouvelle loi va présenter, à savoir les sanctions qui seront prises par le commissaire aux langues officielles. Il n'y a rien d'explicite en ce moment dans la loi. La loi est silencieuse sur la question.

La sénatrice Moncion : Merci. C'est peut-être un aspect sur lequel on pourrait se pencher.

J'ai une autre question à vous poser sur le nombre de voyageurs qui se déplacent avec Air Canada au cours d'une année donnée, par exemple en 2019. On a entendu dire plus tôt qu'il y a 50 millions de voyageurs qui passent par les aéroports canadiens.

M. Rheault : On parle de 51 millions de passagers à Air Canada.

La sénatrice Moncion : Seulement à Air Canada?

M. Rheault : Seulement à Air Canada.

La sénatrice Moncion : À ce moment-là, vous étiez en mesure de faire l'objet de 80 plaintes parmi 51 millions de voyageurs?

Mr. Rheault: Approximately. The commissioner said that there was an average of 50 to 80 complaints per year. In recent years, between 2009 and 2019, Air Canada has seen a lot of growth. I think the number of passengers increased by over 50%. Our company transported 30 million passengers, and, in 2019, we reached 50 million passengers. Despite this remarkable growth, the number of complaints has always remained stable.

Senator Moncion: Thank you. I think the 50 million passengers were at the airport in Toronto on Friday morning at 5 a.m. They were all there at the same time.

Senator Gignac: I'm asking my question as a senator rather than a former good customer with Elite and then Super Elite status with Air Canada in my work as a chief economist with various financial institutions.

We're lucky to have Mr. Barbeau, Executive Vice President and Chief Legal Officer, with us.

I'd like to have an answer this evening and not wait for one in writing.

Mr. Barbeau, you regularly take part in the Air Canada board of directors' meetings. Can you tell us whether there are simultaneous interpretation services for directors? Personally, I've always had the opportunity where I worked to give all my presentations in the language of my choice. I also know of institutions that are not even governed by the Official Languages Act. In Quebec, a simultaneous interpretation service is available for boards of directors so as not to adversely affect francophones who are asked to give presentations.

I'm asking you this question, Mr. Barbeau: Are there or are there not simultaneous interpretation services for Air Canada's board of directors?

Mr. Barbeau: There is a simultaneous interpretation service that is used in meetings with employees. When I've been there, that service has not been used by the board of directors, but I don't see why it couldn't be. At Air Canada, every employee can speak the language of their choice. If someone wanted to give a presentation in French, I'm convinced that the necessary steps would be taken to make that possible.

Senator Gignac: That's a commitment from you: If a francophone manager wanted to speak his mother tongue — as was the case in my career as an economist and now that I'm a senator — that manager could make that request and you would take the necessary steps.

M. Rheault : Approximativement. Le commissaire a dit que c'était en moyenne de 50 à 80 plaintes par année. Au cours des dernières années, entre 2009 et 2019, Air Canada a connu une forte croissance. Je pense que le nombre de passagers a augmenté de plus de 50 %. Notre entreprise transportait 30 millions de passagers et, en 2019, on a atteint le chiffre de 50 millions de passagers. Malgré cette croissance remarquable, le nombre de plaintes est toujours demeuré stable.

La sénatrice Moncion : Merci. Je pense que les 50 millions de passagers étaient à l'aéroport de Toronto vendredi matin, à 5 heures. Ils étaient tous là en même temps.

Le sénateur Gignac : Je pose ma question à titre de sénateur plutôt qu'à titre d'ancien bon client élite et super élite d'Air Canada dans le cadre de mes fonctions comme économiste en chef de différentes institutions financières.

On a la chance d'avoir parmi nous M. Barbeau, qui est quand même vice-président général et chef des affaires juridiques.

J'aimerais avoir une réponse ce soir, et pas attendre d'obtenir une réponse par écrit.

Monsieur Barbeau, vous participez régulièrement au conseil d'administration d'Air Canada. Êtes-vous en mesure de nous dire s'il existe un service de traduction simultanée pour les administrateurs? Pour ma part, j'ai toujours eu la chance, là où j'ai travaillé, de faire toutes mes présentations dans la langue de mon choix. Je connais aussi des institutions qui ne sont même pas réglementées par la Loi sur les langues officielles. Au Québec, un service de traduction simultanée est disponible lors des conseils d'administration pour ne pas créer de préjudice aux francophones à qui l'on demande de faire des présentations.

Je vous pose la question suivante, monsieur Barbeau : est-ce qu'il existe ou non un service de traduction simultanée au conseil d'administration d'Air Canada?

Me Barbeau : Il y a un service de traduction simultanée qu'on utilise dans les réunions avec les employés. En ma présence, ce service n'a pas été utilisé au conseil d'administration, mais je ne vois pas pourquoi il ne pourrait pas l'être. Chez Air Canada, chaque employé peut s'exprimer dans la langue de son choix. Si quelqu'un voulait faire une présentation en français, je suis convaincu qu'on prendrait les dispositions nécessaires pour que ce soit possible.

Le sénateur Gignac : Donc, on le prend comme un engagement de votre part : si un gestionnaire francophone voulait s'exprimer dans sa langue maternelle — comme c'était le cas durant ma carrière comme économiste et comme c'est le cas maintenant que je suis sénateur —, il pourrait en faire la demande et vous prendriez les dispositions nécessaires à cet égard.

Mr. Barbeau: I have no hesitation in making that commitment. Even without explicit instructions, I have no doubt that our board of directors —

Senator Gignac: Secondly, are employees required to communicate in English, by email or otherwise, or is it possible to communicate in French using a translation service?

When we gave presentations before the board of directors, we used slides. Must that be in English, or can it be done in French with a translation service?

Mr. Barbeau: Air Canada has a translation service. It's used for presentations to employees and other situations, so the service is available at Air Canada, and if someone wanted to use it, it would be easy to organize.

Senator Gignac: Thank you, Mr. Barbeau, because I believe that's important. Since each of us has held various positions in our careers, the fact that such a service is seen not as an impediment, but rather as an asset can make all the difference. It's important to be able to speak in both official languages.

The Chair: Thank you for that question, Senator Gignac. It ties in with concerns that there may be within federal institutions. The ability to use translation services at various levels is important. That's why Part V of the Official Languages Act is so important, and why it must adjust to that reality so everyone can work in the language of their choice.

[English]

My question is for Mr. Phelan. I will ask it in French because I am more comfortable, but I'll try to be clear.

[Translation]

I'll ask you the question in French. First, your organization, the Canadian Airports Council, has 58 members, and about 21 airport authorities have obligations under the Official Languages Act. Is that right?

Not all your members have obligations under the Official Languages Act?

[English]

Mr. Phelan: That's correct. I think you're very close with the numbers, yes.

The Chair: Thank you for that.

Me Barbeau : Je n'ai aucune hésitation à prendre cet engagement. Même sans instructions explicites, je n'ai aucun doute que notre conseil d'administration...

Le sénateur Gignac : Deuxièmement, est-ce que les employés ont l'obligation de communiquer en anglais, par courriel ou autrement, ou est-il possible de communiquer en français en utilisant un service de traduction?

Lorsque nous faisons des présentations devant le conseil d'administration, nous utilisons des diapositives. Est-ce que cela doit se faire en anglais ou est-il possible de le faire en français avec un service de traduction?

Me Barbeau : Chez Air Canada, il y a un service de traduction. Par ailleurs, cela se fait dans le cadre de présentations aux employés et autrement. Donc, ce service tout à fait disponible chez Air Canada et si quelqu'un voulait en faire usage, ce serait facile à organiser.

Le sénateur Gignac : Merci, monsieur Barbeau, parce que je crois que c'est important. Comme chacun d'entre nous a occupé différents postes au cours de sa carrière, le fait que ce service ne soit pas perçu comme un handicap, mais bien comme un actif peut faire toute la différence. C'est important de pouvoir bien s'exprimer dans les deux langues officielles.

Le président : Merci pour cette question, sénateur Gignac. Elle rejoint les préoccupations que l'on pourrait retrouver au sein des institutions fédérales. La capacité de pouvoir utiliser des services de traduction aux différents niveaux est importante. C'est la raison pour laquelle la partie V de la Loi sur les langues officielles est si importante, et c'est pourquoi elle doit s'ajuster à cette réalité pour que tout le monde puisse effectivement travailler dans la langue dans son choix.

[Traduction]

Ma question s'adresse à M. Phelan. Je vais la poser dans ma langue, car je suis plus à l'aise, mais je vais tenter d'être clair.

[Français]

Je vous pose la question en français. D'abord, votre organisation, le Conseil des aéroports du Canada, compte 58 membres, et 21 autorités aéroportuaires environ ont des obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Est-ce bien le cas?

Ce n'est pas la totalité de vos membres qui ont des obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles?

[Traduction]

M. Phelan : C'est exact. Je pense que vos chiffres sont essentiellement exacts, oui.

Le président : Je vous remercie.

[Translation]

How many members do you have in Quebec, in addition to Aéroports de Montréal?

[English]

Mr. Phelan: We have two others.

The Chair: I have another question for you.

[Translation]

There's one airport in Quebec that doesn't fall within the National Airport System definition. Given that the purpose of Part 2, the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act, is to foster and promote French, should airports in that province not be required to promote French under Part 2, since that is its purpose?

[English]

Mr. Phelan: It would depend on the governance structure of it. As most smaller or regional airports are municipal entities, I do not believe so, but I would need to ask an expert to opine on that. I believe most smaller airports would fall under the municipal boundaries and not be private businesses.

[Translation]

The Chair: You're saying that some are not federally regulated private businesses. Is that right?

[English]

Mr. Phelan: They would be federally regulated municipal businesses. That is my understanding.

[Translation]

The Chair: Thank you. It's an important question that we could look at in depth to understand how the airport system works and how the Use of French in Federally Regulated Private Businesses Act will be applied. I thank you for your answer.

Since no one else has any questions, as you may know, the Senate is sitting this evening. I'd like to thank you for being here.

Mr. Barbeau, Mr. Rheault, thank you very much for your presentation and your answers to our questions, which will help our pre-study. As I always say, one day, there will be a real

[Français]

Combien de membres avez-vous au Québec, en plus d'Aéroports de Montréal?

[Traduction]

M. Phelan : Nous en avons deux autres.

Le président : J'ai une autre question pour vous.

[Français]

Il y a un aéroport au Québec qui n'entre pas sous la définition du réseau national des aéroports. Étant donné que la partie 2, la Loi sur l'usage du français dans les entreprises privées de compétence fédérale, a pour objectif la valorisation et la promotion du français, est-ce que les aéroports qui sont situés dans cette province ne devraient pas avoir des obligations à respecter sur le plan de la promotion du français en vertu de la partie 2, puisque c'est son objectif?

[Traduction]

M. Phelan : Cela dépendrait de sa structure de gouvernance. Comme la plupart des petits aéroports ou des aéroports régionaux sont des entités municipales, je ne le crois pas, mais il faudrait que je demande à un expert de se prononcer sur la question. Je crois que la plupart des petits aéroports relèveraient de la compétence des municipalités et ne seraient donc pas des entreprises privées.

[Français]

Le président : Vous dites que certaines d'entre elles ne sont pas des entreprises privées de compétence fédérale?

[Traduction]

M. Phelan : Il s'agirait d'entreprises municipales sous réglementation fédérale. C'est ce que je crois comprendre.

[Français]

Le président : Je vous remercie. C'est une question importante que nous pourrions approfondir afin de comprendre comment fonctionne le système des aéroports et comment s'applique la Loi sur l'usage du français dans les entreprises privées de compétence fédérale. Je vous remercie de votre réponse.

Puisque personne d'autre n'a de questions, comme vous le savez peut-être, le Sénat siège ce soir. J'aimerais vous remercier de votre présence.

Monsieur Barbeau, monsieur Rheault, merci beaucoup de votre témoignage et de vos réponses à nos questions, qui aideront à notre étude préalable. Comme je l'indique toujours, un jour il y

review of the bill when it's sent to the Senate and those questions will surely be asked.

Thank you, colleagues. Unless otherwise indicated, this is our last meeting before the end of the session. I'll take this opportunity to thank you for your contribution, your participation and your commitment to official languages. I think we're all anxious to study Bill C-13. Thank you all. Have a good evening, and we'll see each other soon.

(The committee adjourned.)

aura une vraie étude du projet de loi lorsqu'il sera renvoyé au Sénat, et ces questions seront sûrement posées.

Merci, chers collègues. À moins d'avis contraire, c'est notre dernière réunion avant la fin de la session. J'en profite pour vous remercier de votre contribution, de votre participation et de votre engagement envers les langues officielles. Je crois que nous avons tous hâte de faire l'étude du projet de loi C-13. Merci beaucoup à vous, bonne fin de soirée et à bientôt.

(La séance est levée.)
