



LES OBLIGATIONS D'AIR CANADA EN VERTU DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* : VERS L'ÉGALITÉ RÉELLE

Rapport du Comité sénatorial
permanent des langues officielles

L'honorable Maria Chapat, présidente
L'honorable Andrée Champagne, C.P., vice-présidente

Mars 2012

This document is available in English.

Le rapport peut être téléchargé à l'adresse suivante :
<http://senate-senat.ca/ol-lo-f.asp>.

Des copies de ce document sont aussi disponibles en communiquant avec la
Direction des comités du Sénat au 613-990-0088 ou par courriel à
ollo@sen.parl.gc.ca.

	Page
MEMBRES.....	i
ORDRE DE RENVOI.....	ii
INTRODUCTION	1
LES PRINCIPAUX CONSTATS DU RAPPORT DE VÉRIFICATION DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES ET LE PLAN D’ACTION LINGUISTIQUE D’AIR CANADA.....	3
LES PRINCIPAUX DÉFIS D’AIR CANADA À L’ÉGARD DU RESPECT DE SES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES	6
A. Un bref rappel des obligations linguistiques de la Société et des entités liées à Air Canada.....	6
B. La prestation de services bilingues (partie IV).....	7
1. L’offre active de services	8
2. Des services de qualité égale	10
3. Le recrutement de personnel bilingue.....	14
C. La langue de travail (partie V)	17
1. La formation linguistique	17
2. Les droits des employés en matière de langue de travail.....	19
D. La participation équitable des Canadiens d’expression française et des Canadiens d’expression anglaise (partie VI).....	22
E. L’appui au développement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique (partie VII).....	23
LES MODIFICATIONS À LA <i>LOI SUR LA PARTICIPATION PUBLIQUE AU CAPITAL D’AIR CANADA</i>	27
CONCLUSION.....	31
ANNEXE A : RECOMMANDATIONS.....	i
ANNEXE B : TÉMOINS	iii
ANNEXE C : MÉMOIRES PRÉSENTÉS AU COMITÉ SÉNATORIAL	iv

MEMBRES

LE COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

Sénateurs ayant participé à cette étude :

L'honorable Maria Chaput, présidente
L'honorable Andrée Champagne, C.P., vice-présidente

et

Les honorables sénateurs :

Pierre De Bané, C.P.
Suzanne Fortin-Duplessis
Rose-Marie Losier-Cool
Percy Mockler
Rose-May Poirier
Hugh Segal
Claudette Tardif

Membres d'office du Comité :

Les honorables sénateurs James S. Cowan (ou Claudette Tardif) et
Marjory LeBreton, P.C. (ou Claude Carignan).

LES MEMBRES DU PERSONNEL

*Analyste du Service d'information et de recherche parlementaires
de la Bibliothèque du Parlement :*

Marie-Ève Hudon

Greffière du Comité :

Danielle Labonté

Adjointe du Comité :

Anita Vinette

Extrait des *Journaux du Sénat*, le mercredi 2 novembre 2011 :

L'honorable sénateur Chaput propose, appuyée par l'honorable sénateur Munson,

Que le Comité sénatorial permanent des langues officielles soit autorisé à étudier, afin d'en faire rapport, les obligations d'Air Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles*;

Que les documents reçus, les témoignages entendus et les travaux accomplis sur la question par le comité depuis le début de la deuxième session de la trente-neuvième législature soient renvoyés au comité;

Que le comité fasse de temps à autre rapport au Sénat, mais au plus tard le 31 mars 2012, et qu'il conserve, jusqu'au 30 juin 2012, tous les pouvoirs nécessaires pour diffuser ses conclusions.

La motion, mise aux voix, est adoptée.

Le greffier du Sénat,

Gary W. O'Brien

LES OBLIGATIONS D’AIR CANADA EN VERTU DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES : VERS L’ÉGALITÉ RÉELLE

« Pour nous, servir nos clients dans la langue officielle de leur choix demeure tout simplement une décision commerciale pleinement censée. »

Air Canada, *Mémoire devant le Comité sénatoriale (sic.) permanent des langues officielles*,
28 novembre 2011.

INTRODUCTION

S’engager à servir les clients dans la langue de leur choix est une chose. S’engager à offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles en est une autre. L’égalité réelle des deux langues officielles en matière de prestation de services est l’un des principes qui a été reconnu par la Cour suprême du Canada, en 2009, dans l’affaire *DesRochers*¹. Toute institution assujettie à la *Loi sur les langues officielles* (LLO)² devrait tenir compte du jugement de la Cour suprême lorsque vient le temps d’offrir des services au public. Il en est de même pour les tiers qui offrent des services pour le compte de cette institution. Une stratégie a d’ailleurs été mise sur pied durant la dernière année par le Secrétariat du Conseil du Trésor, de concert avec le ministère du Patrimoine canadien, pour « s’assurer que les services et les programmes du gouvernement fédéral respectent le principe de l’égalité linguistique réelle en matière de prestation de services »³.

Air Canada (ci-après, « Air Canada » ou « la Société ») agit comme transporteur national du Canada depuis 1964. De 1964 à 1988, Air Canada constituait une société d’État. En 1988, la Société a été privatisée. Depuis ce temps, Air Canada a subi diverses réorganisations, allant de la fusion, à l’acquisition de lignes aériennes, en passant par la restructuration interne. La Société demeure en constante évolution et constitue, encore aujourd’hui, le transporteur aérien qui fournit le plus grand nombre de services aux passagers canadiens, tant sur le marché intérieur qu’à l’international.

Air Canada est le seul transporteur aérien canadien qui est assujetti à la LLO. Cette obligation existait avant sa privatisation, de 1969 à 1988, alors que la Société était considérée comme une « institution fédérale » au sens de la LLO. Les obligations linguistiques de la Société ont été retranscrites dans l’article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d’Air Canada*⁴, qui a été sanctionnée en août 1988 et qui a mené à sa privatisation.

¹ *DesRochers c. Canada (Industrie)* [2009] 1 R.C.S. 194.

² *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985), ch. 31 (4^e suppl.).

³ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Rapport annuel sur les langues officielles 2009-2010*, 2011, p. 17.

⁴ *Loi sur la participation publique au capital d’Air Canada*, L.R.C. (1985), ch. 35 (4^e suppl.).

Au cours de l'automne 2011, le Comité sénatorial permanent des langues officielles (ci-après, le « Comité sénatorial ») a réalisé une étude sur les obligations d'Air Canada en vertu de la LLO. C'est la deuxième fois depuis le début de son existence que le Comité sénatorial s'intéresse aux obligations linguistiques de la Société. La première étude a été publiée en juin 2008 et elle portait sur le bilinguisme du personnel d'Air Canada⁵.

La présente étude a pour point de départ le rapport de la vérification sur la prestation des services bilingues aux passagers d'Air Canada, publié par le Commissariat aux langues officielles en septembre dernier⁶. En plus des représentants d'Air Canada et du commissaire aux langues officielles (Graham Fraser) deux ministres ont été interrogés (l'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles et l'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor), de même que les représentants des deux principaux organismes porte-parole des communautés de langue officielle en situation minoritaire (la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et le Quebec Community Groups Network). Le Comité sénatorial avait également invité le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités à comparaître devant lui, mais l'invitation a été déclinée⁷.

Dans le présent rapport, le Comité sénatorial souligne les principales conclusions de la vérification du commissaire ainsi que d'autres développements récents à propos d'Air Canada. Il revient également sur les recommandations qu'il a formulées dans son rapport paru en juin 2008 et le suivi qui y a été accordé. Il identifie les principaux défis qu'Air Canada doit relever pour remplir ses obligations en vertu de la LLO. Le Comité sénatorial suggère des voies à suivre pour améliorer sa performance en formulant six recommandations. Sans s'y attarder en détail, le Comité sénatorial aborde brièvement, dans la dernière section de son rapport, les enjeux entourant le projet de loi C-17 : Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada⁸, qui a été déposé à la Chambre des communes le 17 octobre 2011.

⁵ Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Le bilinguisme du personnel d'Air Canada : Un défi à relever, des actions à privilégier*, cinquième rapport, 2^e session, 39^e législature, juin 2008.

⁶ Commissariat aux langues officielles, *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada*, Ottawa, septembre 2011.

⁷ En réponse à la demande d'invitation à comparaître, les fonctionnaires de Transports Canada ont indiqué que le ministère n'avait pas de responsabilité de surveillance à l'égard de l'application de la LLO. Par conséquent, ils n'étaient pas en mesure de commenter les questions soulevées dans le rapport de vérification du commissaire aux langues officielles.

⁸ Projet de loi C-17 : Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, première lecture le 17 octobre 2011.

« [...] ce sont les services en français (à l'extérieur du Québec) qui sont problématiques en ce qui a trait aux services bilingues fournis en vol et au sol. »

Commissariat aux langues officielles, *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada*, septembre 2011, p. 12.

LES PRINCIPAUX CONSTATS DU RAPPORT DE VÉRIFICATION DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES ET LE PLAN D'ACTION LINGUISTIQUE D'AIR CANADA

Cette première section expose les principaux constats du rapport publié en septembre 2011 par le commissaire aux langues officielles. La vérification s'est échelonnée d'avril 2010 à janvier 2011 et avait pour but d'évaluer les services offerts en français et en anglais aux passagers d'Air Canada, tant en vol qu'au sol. La vérification visait plus particulièrement à déterminer si Air Canada :

- est engagée à offrir des services de qualité égale aux passagers dans les deux langues officielles, surtout du côté de la haute direction;
- offre activement et fournit des services bilingues au sol, en vol, sur son site Web et dans ses centres d'appel;
- consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions pour connaître leurs besoins en matière de services bilingues;
- surveille la qualité de son rendement en matière de prestation de services offerts dans la langue de la minorité, en vol et au sol⁹.

Selon le commissaire aux langues officielles, année après année, Air Canada est l'une des trois institutions qui font régulièrement l'objet de plaintes auprès du Commissariat. Ce problème existe depuis l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles*, en 1969. Entre 2005 et 2010, les plaintes reçues à l'encontre de la Société concernaient les services bilingues offerts aux aéroports (67 %) et les services bilingues offerts en vol (33 %)¹⁰. L'année 2010-2011 fait exception à la règle, puisque plus de 9 plaintes sur 10 ont touché à la langue de travail¹¹.

Dans son rapport de vérification, le commissaire aux langues officielles a présenté douze recommandations à l'intention d'Air Canada. Air Canada a mis en place un plan d'action en tenant compte, notamment, des préoccupations soulevées dans le rapport de vérification¹². Le commissaire s'est dit satisfait des mesures et des

⁹ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 1.

¹⁰ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 2-3.

¹¹ Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2010-2011*, Ottawa, 2011, p. 42.

¹² Air Canada, *Plan d'action linguistique d'Air Canada – Communications avec le public et prestation de services – 2011-2014*, 2011.

échéanciers proposés par Air Canada pour mettre en œuvre ses recommandations, sauf en ce qui concerne son engagement envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le Comité sénatorial analyse cette question plus en détail dans la rubrique E du rapport intitulée « L'appui au développement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique ».

Le Plan d'action linguistique d'Air Canada pour la période 2011-2014 comporte des engagements à l'égard du leadership de la direction, du recrutement, des communications et de la formation auprès du personnel, des normes de service, de la vérification et du rendement ainsi que des communautés. Il a comme objectif de :

- confirmer l'engagement de la haute direction à offrir un service de qualité dans les deux langues officielles au public, tel qu'il est exigé par la LLO et la politique linguistique d'Air Canada;
- clarifier les engagements linguistiques de la Société auprès de ses employés;
- guider les gestionnaires et employés dans la mise en œuvre de la politique linguistique¹³.

Le Plan d'action linguistique 2011-2014 mentionne que « les Affaires linguistiques sont l'un des rares services d'Air Canada dont le budget ou les programmes n'ont pas été réduits au fil des ans »¹⁴. Pour maintenir son engagement, Air Canada compte :

- passer systématiquement en revue les conclusions et les mesures à prendre au niveau de la haute direction;
- organiser des rencontres régulières avec les intervenants internes sur la progression de l'élaboration de processus de gestion des langues officielles¹⁵.

Le président du Conseil du Trésor s'est engagé à examiner de plus près les recommandations présentées dans le rapport de vérification du commissaire¹⁶. Le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, de son côté, a préféré ne pas commenter¹⁷. Finalement, le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités a soutenu que les questions soulevées dans le rapport de

¹³ Air Canada (2011), p. 4.

¹⁴ Air Canada (2011), p. 3.

¹⁵ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 30.

¹⁶ L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 2, 1^{re} session, 41^e législature, 27 octobre 2011, p. 37.

¹⁷ L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1^{re} session, 41^e législature, 17 novembre 2011, p. 76.

vérification du Commissariat aux langues officielles n'étaient pas du ressort de son ministère¹⁸.

Le Comité sénatorial reconnaît que le Plan d'action linguistique d'Air Canada est un pas dans la bonne direction pour lui permettre de remplir ses obligations en vertu de la LLO. Mais les audiences publiques ont montré qu'il y a encore du chemin à parcourir pour assurer le plein respect de la LLO. La vérification du Commissariat aux langues officielles a constaté qu'Air Canada doit mieux intégrer les langues officielles à ses activités. La section suivante du rapport présente un portrait des principaux défis que doit relever le transporteur en matière de langues officielles.

¹⁸ Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Documentation de référence – Étude portant sur Air Canada – Transports Canada*, 2 décembre 2011.

« Nous reconnaissons [...] que nous avons encore du travail à faire pour offrir de façon plus uniforme des services bilingues dans tout le pays. »

Air Canada (28 novembre 2011).

LES PRINCIPAUX DÉFIS D'AIR CANADA À L'ÉGARD DU RESPECT DE SES OBLIGATIONS LINGUISTIQUES

Cette seconde section traite des principaux défis d'Air Canada à l'égard du respect de ses obligations en vertu de la LLO. Dans un premier temps, elle rappelle brièvement les obligations linguistiques qui incombent à la Société et aux entités liées à Air Canada. Dans un deuxième temps, elle dresse le portrait des principaux défis en ce qui a trait au respect des parties IV, V, VI et VII de la LLO. Le Comité sénatorial revient sur les recommandations qu'il a formulées dans son rapport paru en juin 2008 et en formule de nouvelles pour permettre à la Société de bien remplir ses obligations en matière de langues officielles.

A. Un bref rappel des obligations linguistiques de la Société et des entités liées à Air Canada

Air Canada est le seul transporteur aérien canadien qui est assujéti à la LLO. Les obligations linguistiques du transporteur sont précisées à l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*. Cette dernière a été modifiée en 2000, pour y préciser que les filiales d'Air Canada devaient se conformer aux exigences de la LLO en matière d'offre de services. Mais depuis, la Société a subi de nombreux bouleversements dans sa structure organisationnelle, allant de la fusion avec les Lignes aériennes Canadien International au début des années 2000, en passant par l'acquisition par la société mère Gestion ACE Aviation Inc. (ci-après, « ACE ») en 2004, jusqu'aux nombreuses réorganisations internes qui sont survenues jusqu'à tout récemment.

En vertu de ces différentes restructurations, les obligations linguistiques du transporteur et des entités qui y sont liées ont fait l'objet d'interprétations variées au cours des dernières années. Selon plusieurs, il existe un vide juridique à cet égard : la LLO s'applique à Air Canada, mais ACE et les entités qui faisaient auparavant partie intégrante de la Société n'y sont pas assujettis¹⁹. Ce flou juridique existe aussi pour les entités liées à Air Canada, comme Jazz et d'autres transporteurs agissant sous la bannière « Air Canada Express »²⁰.

¹⁹ Pour ACE, le flou est d'autant plus grand que sa participation financière dans Air Canada n'a pas cessé de varier au cours des dernières années. Alors qu'à sa création en 2004, la société mère détenait 100 % des actions d'Air Canada, sa part n'était que de 11,11 % au 31 janvier 2012. Source : Site Web d'ACE Aviation, « Aperçu de Gestion ACE Aviation Inc. », <http://www.aceaviation.com/fr/about/index.html>.

²⁰ Cela comprend Jazz (« Jazz Air »), Air Georgian (« Air Alliance »), Exploits Valley Air Services (« EVAS ») et les Lignes aériennes Sky Regional.

Air Canada est assujettie à toutes les dispositions de la LLO. La *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* l'oblige non seulement à fournir ses communications et ses services au public dans les deux langues officielles (partie IV de la LLO), mais également à maintenir un environnement de travail bilingue (partie V de la LLO). La Société est également assujettie aux dispositions garantissant des chances égales d'emploi et d'avancement et exigeant que ses effectifs reflètent la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (partie VI de la LLO). En outre, Air Canada doit mettre en œuvre des dispositions à l'égard du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de la promotion de la dualité linguistique (partie VII de la LLO). Enfin, le commissaire aux langues officielles est autorisé à enquêter sur les plaintes déposées contre le transporteur (partie IX de la LLO) et peut intenter contre lui un recours en cas de non-respect des dispositions de la LLO (partie X de la LLO).

Les obligations énumérées ci-dessus ne s'appliquent cependant pas aux entités liées à Air Canada, à l'exception des transporteurs liés par un contrat de service qui agissent comme un tiers pour le compte de la Société. À l'heure actuelle, les entreprises qui agissent sous la bannière « Air Canada Express » sont tenues à des obligations contractuelles sous le régime de la partie IV de la LLO. Ces dernières ont en effet l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles en vertu de l'article 25 de la LLO²¹. Cette obligation s'applique sur certains trajets²² de même que selon le critère de la « demande importante »²³, tel qu'identifié dans le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*.

Dans les pages qui suivent, les obligations qui découlent des parties IV, V, VI et VII de la LLO ainsi que les défis qui y sont associés font l'objet d'une description détaillée en tenant compte des témoignages reçus par le Comité sénatorial au cours de l'automne 2011.

B. La prestation de services bilingues (partie IV)

Des obligations linguistiques existent pour Air Canada et les entités qui sont liées à elle par un contrat de service à l'égard de la partie IV de la LLO (communications

²¹ L'article 25 de la LLO oblige les institutions fédérales à veiller à ce que, tant au Canada qu'à l'étranger, le public puisse communiquer ou recevoir des services dans l'une ou l'autre des langues officielles lorsque des tiers agissent pour leur compte.

²² C'est-à-dire : les trajets dont la tête de ligne, une escale ou le terminus est situé dans la région de la capitale nationale, la région métropolitaine de recensement de Montréal ou la ville de Moncton; les trajets dont la tête de ligne et le terminus sont situés dans une même province dont la minorité linguistique représente au moins 5 % de la population (Québec, Nouveau-Brunswick et Ontario); ainsi que sur les trajets qui relient deux régions bilingues.

²³ C'est-à-dire : lorsque les aéroports reçoivent au moins un million de passagers par année; si la demande de services dans la communauté de langue officielle en situation minoritaire atteint au moins 5 %; ainsi qu'aux bureaux locaux qui offrent des services de billetterie et de réservation, des renseignements relatifs aux trajets et aux tarifs, des services aux clients à l'aéroport ou la procédure applicable à la réclamation des bagages ou du fret et des services à la clientèle tenus de respecter le critère de la « demande importante ».

et services au public). L'étendue des responsabilités d'Air Canada est précisée dans le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*²⁴. L'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles, en vol et au sol, existe à l'administration centrale, sur certains trajets, lorsque les communications touchent à la sécurité ou à la santé des passagers²⁵, ainsi que selon les critères de la « demande importante », tel qu'identifié dans le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*.

1. L'offre active de services

L'article 28 de la LLO énumère les conditions reliées à l'offre active de services dans les deux langues officielles. Un client qui fait affaire avec Air Canada devrait savoir, en tout temps, où et quand il peut s'attendre à recevoir des services dans la langue de son choix. Cette offre active peut se faire de différentes façons : par l'entremise de l'accueil en personne ou au téléphone (offre active verbale) ou au moyen de la signalisation, des avis, de l'affichage et de la documentation (offre active visuelle). La vérification du Commissariat a montré que : « L'absence d'offre active de services bilingues est flagrante dans la très grande majorité des aéroports »²⁶. Comme l'indique le pourcentage des plaintes reçues par le Commissariat, les plus grandes lacunes se situent du côté des services au sol. Devant le Comité sénatorial, les représentants d'Air Canada ont déclaré ce qui suit : « Normalement, il devrait toujours y avoir quelqu'un qui puisse répondre dans les deux langues »²⁷.

Les services bilingues au sol : le parent pauvre des services au public

« Des lacunes importantes ont été notées dans toutes les aires de service aux aéroports où, souvent, les services dans les deux langues officielles n'étaient pas de qualité égale, voire inexistantes en français, ce qui explique le pourcentage élevé, soit 67 p. 100, des plaintes reçues au Commissariat aux langues officielles au sujet d'Air Canada ».

Commissariat aux langues officielles
(septembre 2011), p. 15.

Selon le commissaire, la signalisation des services bilingues n'est pas uniforme d'un aéroport à l'autre. Le commissaire a donc recommandé à la Société d'établir des normes uniformes en matière d'offre active visuelle. Devant le Comité sénatorial, les représentants d'Air Canada ont dit qu'ils étaient en train de passer

²⁴ *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, DORS/92-48.

²⁵ Cette obligation existe d'ailleurs pour tous les transporteurs aériens, y compris Air Canada.

²⁶ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 13.

²⁷ Air Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 4, 1^{re} session, 41^e législature, 28 novembre 2011, p. 60.

en revue les normes de services dans tous les secteurs du service à la clientèle et qu'ils les communiqueraient à tous les employés de façon à assurer leur respect²⁸.

Les employés de la Société se voient par ailleurs encouragés à porter l'épinglette « English/Français » lorsqu'ils sont bilingues et « J'apprends le français » lorsqu'ils sont en formation linguistique. Les représentants d'Air Canada ont « déjà constaté l'incidence positive de cette initiative qui vise à donner la confiance nécessaire aux employés qui ne sont pas qualifiés en français afin qu'ils fassent la promotion de l'offre active de services. [...] Les clients se montrent plus compréhensifs et parlent plus lentement aux employés s'ils voient que ceux-ci portent l'épinglette. En retour, ces employés, qui étaient auparavant intimidés sont plus susceptibles de s'adresser en français aux clients »²⁹.

Pour ce qui est de l'accueil en personne, une vidéo intitulée *Bonjour/Hello* présente les obligations linguistiques de la Société et les marches à suivre pour permettre aux employés d'offrir activement des services dans les deux langues officielles. Le problème, c'est que très peu d'employés semblaient informés de l'existence de cette vidéo au moment où la vérification du Commissariat a eu lieu. Par conséquent, le commissaire a recommandé d'élaborer une stratégie pour que les employés comprennent le bien-fondé de l'offre active verbale. En réponse à cette recommandation, Air Canada s'est engagée à « communiquer, de manière systématique et régulière, sa politique linguistique et ses obligations en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* »³⁰.

Lors de leur comparution devant le Comité sénatorial, les représentants d'Air Canada ont distribué un petit livret qui s'intitule *Votre aérovocabulaire* qui vise à aider les employés à trouver rapidement le mot ou l'expression dont ils ont besoin pour transmettre leur message dans la langue seconde. Le Comité sénatorial croit qu'il s'agit d'un excellent incitatif pour les employés à offrir activement des services aux clients dans l'une et l'autre des langues officielles.

D'autres procédures sont également en place pour permettre aux employés unilingues d'aller chercher de l'aide lorsque vient le temps d'offrir des services bilingues³¹, mais il semble que ce ne soit pas suffisant pour garantir la

disponibilité des services en français en tout temps. Dans la plupart des cas, l'offre active est absente parce que les employés ne connaissent pas leurs obligations.

L'offre active de services : la méconnaissance des obligations

« ... les agents ne font pas l'offre active principalement parce qu'ils ne connaissent pas leurs obligations à cet égard ».

Commissariat aux langues officielles
(septembre 2011), p. 13.

²⁸ Air Canada (28 novembre 2011), p. 51.

²⁹ Air Canada (28 novembre 2011), p. 51.

³⁰ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 33.

³¹ Air Canada (28 novembre 2011), p. 59.

La vérification du Commissariat aux langues officielles a montré que peu d'employés ont reçu une formation sur les obligations d'Air Canada en vertu de la LLO³². Air Canada a indiqué que l'accès à la formation linguistique est l'une des solutions privilégiées pour augmenter le nombre d'agents bilingues et améliorer l'offre de services au public dans les deux langues officielles³³. Cette question est abordée plus loin dans le rapport, dans la rubrique intitulée « La formation linguistique ».

Du côté de l'accueil au téléphone, la vérification n'a pas montré de problèmes majeurs, sauf pour le temps d'attente un peu plus long lorsque l'option « français » était choisie. Devant le Comité sénatorial, les représentants d'Air Canada ont indiqué mettre les bouchées doubles pour embaucher du personnel bilingue dans ses centres d'appel. Cette question est abordée plus loin dans le rapport, dans la rubrique intitulée « Le recrutement de personnel bilingue ».

En tenant compte des réponses contenues dans le rapport de vérification, du Plan d'action linguistique d'Air Canada et des témoignages reçus devant le Comité sénatorial, force est de constater que la Société fait des efforts pour améliorer sa performance à l'égard de l'offre active de services, mais qu'il y a encore place à l'amélioration. En effet, Air Canada demeure parmi les trois institutions qui font l'objet du plus grand nombre de plaintes auprès du Commissariat aux langues officielles, année après année. Lors des Jeux olympiques et paralympiques de 2010 à Vancouver, la Société a démontré qu'elle était en mesure d'assurer l'offre active de services et de sensibiliser ses employés à l'égard de leurs obligations en matière de langues officielles. Le Comité sénatorial l'encourage à poursuivre dans cette voie en collaborant avec les administrations aéroportuaires et en communiquant régulièrement avec ses employés pour mettre en œuvre les obligations qui lui incombent en vertu de la partie IV de la LLO.

2. Des services de qualité égale

Au Canada, le public a le droit, en vertu de la LLO, de bénéficier de l'égalité dans la qualité des services offerts. Devant le Comité sénatorial, le commissaire aux langues officielles a reconnu que l'égalité réelle est « l'un des principes les plus importants » véhiculés dans la LLO³⁴. De son côté, le président du Conseil du Trésor a rappelé qu'il existe une obligation constitutionnelle pour le gouvernement « de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles »³⁵. D'ailleurs, son ministère a mis sur pied une stratégie pour faire en sorte que les institutions assujetties à la LLO respectent le principe de l'égalité réelle en matière de prestation de services. Il a « élaboré une grille pour aider les institutions

³² Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 8.

³³ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 33.

³⁴ Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 2, 1^{re} session, 41^e législature, 24 octobre 2011, p. 12.

³⁵ L'honorable Tony Clement (27 octobre 2011), p. 37.

fédérales à s'assurer que leurs programmes et services respectent la décision de la Cour suprême [dans l'affaire *DesRochers*] »³⁶. Dans son rapport annuel rendu public en décembre 2011, le président du Conseil du Trésor a noté que « la mise en œuvre [de cette décision] ne se fait pas de façon uniforme et au même rythme dans toutes les institutions »³⁷. Le Comité sénatorial n'a pas été en mesure de déterminer si Air Canada a bel et bien utilisé cette grille d'analyse³⁸.

Comme l'a souligné la vérification du Commissariat aux langues officielles, Air Canada estime que la décision rendue dans l'affaire *DesRochers* ne s'applique pas à la Société et que celle-ci n'a pas « l'obligation de consulter formellement et régulièrement les représentants nationaux, provinciaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de connaître leurs besoins particuliers en ce qui a trait à l'ensemble des services offerts »³⁹. Air Canada justifie cela en disant que les services offerts ne sont ni des services de consultation ni des services de développement, mais « dont la nature se rapproche plutôt de celle d'un "produit" »⁴⁰.

L'égalité réelle : un principe essentiel

« L'égalité réelle est réalisée lorsque l'on prend en considération, là où cela est nécessaire, des différences dans les caractéristiques et les circonstances de la communauté minoritaire, en offrant des services avec un contenu distinct ou au moyen d'un mode de prestation différent afin d'assurer que la minorité reçoive les services de la même qualité que la majorité. Cette démarche est la norme en droit canadien ».

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada,
[Grille d'analyse \(égalité réelle\)](#).

Le Comité sénatorial ne partage pas l'interprétation de la Société à cet égard. D'abord parce qu'elle doit prendre des mesures pour assurer la prestation égale de services en anglais et en français à tous les voyageurs et qu'elle doit tenir compte des besoins des minorités francophones et anglophones du Canada. Ensuite parce que trop souvent, les droits des francophones se retrouvent bafoués. À la lumière

³⁶ L'honorable Tony Clement (27 octobre 2011), p. 37. La grille d'analyse est disponible en ligne : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Grille d'analyse \(égalité réelle\)](#).

³⁷ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Rapport annuel sur les langues officielles 2010-2011*, Ottawa, 2011, p. 5.

³⁸ Dans son bilan 2010-2011 soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor, Air Canada a répondu « sans objet » aux questions suivantes : « 1.f) L'institution a pris des mesures pour mettre en œuvre la décision Caldech/DesRochers de la Cour suprême du Canada dans la prestation de ses services et programmes en utilisant la grille d'analyse préparée par le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines » et « 4.c) Dans la mise en place de marchés et d'accords conclus avec des tiers, l'institution a tenu compte de la grille d'analyse pour la mise en œuvre de la décision Caldech/DesRochers ». Source : Air Canada, *Bilan annuel sur les langues officielles 2010-2011*, soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

³⁹ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 34.

⁴⁰ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 34.

des témoignages, un constat demeure : les services bilingues sont difficilement accessibles dans certaines régions. Le Comité sénatorial reconnaît les efforts de la Société pour renverser la tendance, mais force est de constater que cette dernière n'est pas encore en mesure d'offrir une expérience de qualité équivalente au public voyageur de langue française et de langue anglaise.

Comme l'a rappelé la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers* : « L'égalité réelle, par opposition à l'égalité formelle, doit être la norme et l'exercice des droits linguistiques ne doit pas être considéré comme une demande d'accommodement »⁴¹. Selon la Cour, il se pourrait que l'uniformité dans les services ne permette pas de réaliser l'égalité réelle. Des services au contenu distinct peuvent être prévus dans certains cas pour faire en sorte que la minorité de langue officielle soit desservie de la même manière que la majorité. Air Canada allègue qu'elle ne peut offrir ses services « de manière différenciée » et qu'elle doit s'engager à les offrir « de façon uniforme »⁴². À la lecture des témoignages et des résultats de la vérification du Commissariat aux langues officielles, il semble que des mesures particulières soient requises pour assurer que le public voyageur francophone bénéficie, dans l'ensemble des régions du pays, de services de qualité égale à ceux offerts au public voyageur anglophone.

Le jugement dans l'affaire *DesRochers* précise que les institutions assujetties à la LLO doivent livrer leurs services en tenant compte des besoins des francophones et des anglophones. En effet, le principe de l'égalité réelle signifie un accès égal à des services de qualité égale pour les membres des deux communautés linguistiques du Canada. Air Canada estime que l'obligation de consulter les communautés ne s'applique pas aux décisions qui touchent à l'aménagement de ses services. Comment peut-elle s'assurer de livrer des services de qualité égale aux francophones et aux anglophones si elle ne connaît pas les besoins des membres de ces deux groupes? Le commissaire aux langues officielles a soulevé la même interrogation dans son rapport de vérification. En réponse aux commentaires d'Air Canada, le commissaire s'est exprimé ainsi :

[...] nous maintenons que les services de transport aérien offerts par la Société doivent être de qualité égale pour les deux communautés de langue officielle qui composent le public voyageur. Afin de s'acquitter de cette obligation, Air Canada doit non seulement être à l'écoute des besoins des membres de la collectivité, mais elle doit aussi tenir compte des besoins des membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire, notamment lorsqu'elle prend des décisions touchant l'aménagement des vols ou des trajets et des services bilingues. Le fait de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d'offrir des services de qualité égale pour les deux communautés de langue officielle, comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*, n'enfreint nullement la *Loi sur les transports au Canada* ni la *Loi canadienne sur les droits de la personne*⁴³.

⁴¹ *DesRochers c. Canada (Industrie)*, par. 31.

⁴² Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 34.

⁴³ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 34.

Le commissaire s'est engagé à suivre les démarches de la Société à cet égard. Selon lui, l'application de la décision rendue dans l'affaire *DesRochers* « n'empêcherait pas Air Canada de respecter ses priorités organisationnelles »⁴⁴. De leur côté, les représentants de la Société se sont engagés devant le Comité sénatorial à revoir leur système de surveillance afin de s'assurer que les services offerts dans les deux langues officielles soient de qualité égale au sol et en vol⁴⁵. De fait, en juillet dernier, la Cour fédérale du Canada a ordonné à la Société d'instaurer un système de surveillance visant à identifier, documenter et quantifier d'éventuelles violations à ses obligations linguistiques⁴⁶. De plus, il faut rappeler que les obligations prévues à l'article 25 de la LLO obligent la Société à veiller à ce que les entités qui sont liées à elle par contrat soient elles aussi en mesure de fournir des services égaux en français et en anglais.

Le Comité sénatorial est d'avis que l'engagement d'Air Canada envers l'égalité dans la qualité des services offerts doit être sans équivoque. La Société doit prendre des mesures pour que les services aériens offerts au public voyageur, que ce soit par elle-même ou par les tiers liés à elle par contrat, soient de qualité égale pour les deux communautés linguistiques du pays. Un passager francophone qui voyage avec Air Canada (ou avec l'un des transporteurs canadiens qui opèrent des vols en son nom) a le droit de bénéficier d'une expérience au sol et en vol équivalente à celle d'un passager anglophone qui utilise les mêmes services. Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

Recommandation 1 :

Que la Société Air Canada :

- a) prenne toutes les mesures nécessaires pour assurer une prestation de services de qualité égale en français et en anglais et fasse part des actions prises dans le bilan annuel qu'elle soumet au Secrétariat du Conseil du Trésor.**
- b) veille à ce que les entités qui sont liées à elle par contrat assurent une prestation de services de qualité égale en français et en anglais.**
- c) collabore avec le Commissariat aux langues officielles pour voir de quelle façon elle peut offrir des services de qualité égale pour les deux communautés de langue officielle qui composent le public voyageur.**
- d) utilise la grille développée par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour s'assurer que ses programmes et services respectent la décision de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers* et transmette les résultats de son analyse au Comité sénatorial.**

⁴⁴ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 19.

⁴⁵ Air Canada (28 novembre 2011), p. 52.

⁴⁶ *Thibodeau c. Air Canada*, [2011] CF 876. La décision a été portée en appel par Air Canada à la fin du mois de septembre. La Cour d'appel fédérale devrait rendre son jugement en avril prochain.

En vertu des dispositions prévues actuellement dans le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, les obligations linguistiques de la Société se limitent aux aéroports où il y a une demande importante et à certains trajets, tel qu'identifié dans le Règlement. Le Comité sénatorial est d'avis qu'Air Canada doit garantir la disponibilité des services de qualité égale dans les deux langues officielles, partout et en tout temps. Cela assurerait au public voyageur l'accès à des services dans la langue de son choix dans l'ensemble des régions du pays. Pour atteindre cet objectif, des modifications au Règlement sont nécessaires. Le Secrétariat du Conseil du Trésor amorcera bientôt un exercice de révision de l'application du Règlement et pourrait donc profiter de l'occasion pour modifier les critères qui concernent le public voyageur. Des mesures sont également requises de la part de la Société pour mettre en œuvre ces modifications. Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

Recommandation 2 :

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, modifie le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* pour garantir au public qui voyage avec Air Canada l'accès complet à des services de qualité égale en français et en anglais, partout et en tout temps.

Recommandation 3 :

Que la Société Air Canada mette en œuvre le Règlement modifié pour garantir au public voyageur l'accès complet à des services de qualité égale en français et en anglais, partout et en tout temps.

3. Le recrutement de personnel bilingue

La difficulté à offrir des services dans les deux langues officielles dans l'ensemble des régions du Canada vient entre autres du fait qu'Air Canada, au début des années 2000, a dû absorber un grand nombre d'employés unilingues anglophones lors de la fusion survenue avec les Lignes aériennes Canadien International. Elle vient aussi du fait que la Société a, encore aujourd'hui, de la difficulté à recruter du personnel bilingue dans certaines régions du pays.

Le recrutement de personnel bilingue est parmi les plus grands défis que doit relever la Société en matière de langues officielles. C'est d'ailleurs l'un des thèmes principaux qui avaient retenu l'attention du Comité sénatorial dans son rapport de juin 2008. À cette époque, le Comité sénatorial avait présenté deux recommandations à la Société pour lui permettre d'atteindre ses objectifs à cet égard (voir l'encadré à la page suivante).

Les recommandations précédentes du Comité sénatorial (juin 2008)

Que la Société Air Canada établisse des partenariats avec les groupes communautaires et les établissements d'enseignement en milieu minoritaire afin d'atteindre son objectif de recruter du personnel bilingue.

Que la Société Air Canada envisage de tenir des campagnes de recrutement à l'extérieur des grands centres urbains tels que Montréal et Toronto afin de rendre ces concours accessibles aux membres des communautés minoritaires de langues officielles.

L'embauche de ressources bilingues pose problème dans la plupart des provinces. Il y a seulement au Québec que toutes les ressources servant le public sont en mesure de le faire dans les deux langues officielles. Le pourcentage de ressources bilingues ne dépasse pas 55 % dans les autres provinces⁴⁷.

Les représentants de la Société ont affirmé que les employés unilingues anglophones « sont l'exception à Air Canada »⁴⁸. Selon les données contenues dans la vérification du Commissariat et dans le bilan annuel soumis au Secrétariat du

Conseil du Trésor, il semble y avoir un écart important entre le discours et la réalité. Les remarques du commissaire aux langues officielles vont dans le même sens : « Les entretiens que nous avons eus avec les agents et les gestionnaires ainsi que l'examen des horaires de travail ont révélé qu'il y a un manque d'agents bilingues partout au Canada sauf à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal. Entre autres, nous avons noté l'absence d'agents bilingues sur certains quarts de travail et une absence importante aux différentes aires de service »⁴⁹.

Pour expliquer les difficultés rencontrées, les représentants d'Air Canada ont donné diverses raisons :

- Le bassin des ressources possédant les compétences linguistiques requises demeure limité dans certaines régions et Air Canada se retrouve en compétition avec les institutions fédérales et les entreprises privées lorsque vient le temps d'embaucher du personnel bilingue.
- Il peut y avoir un manque d'occasions, pour les candidats qui ont fréquenté les écoles d'immersion ou qui ont suivi des cours de langue seconde, de mettre en pratique leurs compétences linguistiques. Au moment d'entrer sur le marché du travail, certains candidats ne sont tout simplement plus en mesure de soutenir une conversation dans la langue seconde.

⁴⁷ Dans certains cas, comme en Saskatchewan et au Manitoba, il n'y a tout simplement aucune ressource servant le public dans les aéroports qui est en mesure d'offrir des services en français. Le pourcentage de ressources servant le public dans la langue de Molière ne dépasse pas 10 % aux aéroports de Calgary (Alb.) et de Richmond (C.-B.) et demeure en dessous de la barre des 15 % aux aéroports de St-John's (T.N.-L.) et de Dartmouth (N.-É.). Au téléphone, ce sont 61 % des employés qui sont en mesure de servir le public en français. Source : Système d'information sur les langues officielles (SILO II), 3 mars 2011.

⁴⁸ Air Canada (28 novembre 2011), p. 58.

⁴⁹ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 17.

- L'embauche à temps partiel ou saisonnier peut décourager certains candidats déjà bilingues. Mais cette situation pourrait être appelée à changer, car Air Canada a prévu augmenter l'embauche pour des postes à temps plein au cours de la prochaine année⁵⁰.

Les représentants d'Air Canada ont indiqué au Comité sénatorial qu'ils ont collaboré avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les collèges et les universités afin d'améliorer le recrutement de personnel bilingue. La Société a aussi fait paraître des annonces dans les journaux de langue française à l'extérieur du Québec, comme le prévoit l'article 30 de la LLO. Le Plan d'action linguistique d'Air Canada indique par ailleurs que la Société élaborera, au cours de la prochaine année, une meilleure stratégie de recrutement de candidats bilingues « notamment en trouvant de nouvelles façons de créer des liens avec les communautés en situation minoritaire »⁵¹. Le Comité sénatorial encourage la Société à continuer dans cette voie.

Les représentants d'Air Canada ont aussi mentionné avoir tenu des campagnes de recrutement à la grandeur du pays. Ils ont cependant souligné que la base de croissance demeurerait à Toronto et dans certaines autres grandes villes (Montréal, Vancouver, Winnipeg). Les personnes qui veulent travailler pour la compagnie doivent la plupart du temps accepter de vivre à ces endroits. Devant le Comité sénatorial, les représentants d'Air Canada ont indiqué mettre les bouchées doubles pour embaucher du personnel bilingue dans ses centres d'appel. Il y a même un projet-pilote en cours à Calgary pour offrir des services à la clientèle par l'entremise de centres virtuels. Ce genre d'initiative permet d'embaucher à même les bassins bilingues, sans imposer aux employés de déménager dans une région ou l'autre du pays.

Cela dit, le Plan d'action linguistique d'Air Canada contient des objectifs clairs en matière de recrutement, qui inclut une révision de la politique et du processus d'embauche « utilisés par les recruteurs pour assurer une bonne évaluation des compétences linguistiques aux différentes étapes »⁵². La Société s'est aussi engagée à remettre une trousse « à tous les nouveaux employés en y ajoutant une section sur les obligations linguistiques (en ligne) »⁵³. Finalement, la Société révisera et mettra à jour les exigences linguistiques du personnel d'Air Canada, des transporteurs agissant sous la bannière « Air Canada Express » et de tout autre fournisseur qui offre des services en son nom⁵⁴. Le Comité sénatorial incite la Société à poursuivre ses efforts pour répondre aux défis en matière de recrutement de personnel bilingue.

⁵⁰ Air Canada (28 novembre 2011), p. 50.

⁵¹ Air Canada (2011), p. 7.

⁵² Air Canada (2011), p. 7.

⁵³ Air Canada (2011), p. 8.

⁵⁴ Air Canada (2011), p. 8.

À la question du recrutement de personnel s'ajoute celle de l'aménagement des services bilingues. La vérification du Commissariat aux langues officielles a montré que pour offrir des services de qualité égale en français et en anglais, en vol et au sol, Air Canada doit avoir à sa disposition du personnel bilingue là où les obligations linguistiques existent. Cela signifie que la Société doit examiner l'aménagement de ses services bilingues, en tenant compte des exigences de la LLO et des réalités régionales. Afin d'améliorer l'aménagement de ses services bilingues, Air Canada s'est engagée à :

- mener une analyse pour réviser le nombre minimal d'employés bilingues requis dans tous les secteurs de service;
- réviser les programmes de formation destinés aux employés de première ligne;
- définir les processus de gestion⁵⁵.

Cet engagement apparaît d'ailleurs dans le Plan d'action linguistique d'Air Canada pour la période 2011-2014. Le Comité sénatorial s'attend à ce qu'Air Canada respecte l'esprit de la LLO en offrant des services de qualité égale en français et en anglais. Pour ce faire, la Société doit faire en sorte que sa capacité linguistique soit suffisante et que l'aménagement de ses services bilingues soit approprié. Comme nous le verrons dans la rubrique E du rapport, le Comité sénatorial croit fermement qu'Air Canada a tout avantage à consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le cadre de son analyse de l'aménagement de ses services bilingues.

C. La langue de travail (partie V)

Des obligations linguistiques existent à l'égard de la partie V de la LLO (langue de travail), mais celles-ci s'appliquent à la Société seulement et non aux entités qui sont liées à elle par un contrat de service. En d'autres mots, le personnel d'Air Canada dispose de certains droits linguistiques, notamment pour ce qui est de la disponibilité des instruments de travail dans les deux langues officielles et de l'accès à la formation linguistique. Ce n'est pas le cas pour les employés des transporteurs agissant sous la bannière « Air Canada Express ».

1. La formation linguistique

Le recours à la formation linguistique est une pratique courante au sein des institutions assujetties à la LLO pour aider les membres de leur personnel à maintenir leurs capacités linguistiques. Dans son rapport de juin 2008, le Comité sénatorial avait souligné les défis associés à la formation linguistique du personnel d'Air Canada. Du fait de la dynamique syndicale, le personnel qui désire suivre des cours avancés doit le faire de façon volontaire soit pendant les heures de travail, soit en dehors des heures de travail. Le Comité sénatorial avait présenté une recommandation pour encourager la Société à évaluer toutes les avenues possibles permettant de rendre la formation linguistique obligatoire pendant les heures de

⁵⁵ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 34.

Les recommandations précédentes du Comité sénatorial (juin 2008)

Que la Société Air Canada prenne toutes les mesures à sa disposition afin de rendre la formation linguistique obligatoire pendant les heures de travail afin d'accroître sa capacité bilingue.

Que la Société Air Canada élabore un plan dans lequel elle identifie ses priorités et ses objectifs en ce qui concerne la formation linguistique de son personnel de manière à ce que votre comité puisse examiner ce plan et sa mise en œuvre la prochaine fois qu'il recevra des représentants d'Air Canada.

Que le gouvernement du Canada évalue la possibilité d'appuyer la Société Air Canada dans l'élaboration et la mise en œuvre de son plan de formation linguistique en offrant, d'une part, un appui financier et d'autre part, son expertise acquise dans le domaine de la formation linguistique.

travail. C'était, aux yeux du Comité sénatorial, une façon pour la Société d'envoyer un signal clair au sujet du respect de ses obligations à l'égard de la LLO. Le Comité sénatorial avait aussi recommandé à Air Canada d'élaborer un plan de formation linguistique et de prendre exemple sur ce qui se fait ailleurs dans les institutions assujetties à la LLO (voir l'encadré ci-contre).

Dans sa vérification, le commissaire aux langues officielles a noté que l'accès à la formation linguistique demeure restreint : « Bien qu'Air Canada ait indiqué que la formation linguistique pourrait être une solution pour augmenter le nombre d'agents bilingues, nous constatons que cette approche n'est pas suffisamment utilisée »⁵⁶. Et même lorsque le matériel existe pour offrir la formation, plusieurs employés ont

indiqué qu'ils n'y ont pas eu accès⁵⁷. Le commissaire est d'avis que la Société « doit prendre des mesures pour offrir la formation linguistique sur les lieux de travail » et l'a encouragé « à examiner d'autres méthodes de formation telles que l'accès à des logiciels d'appren-tissage de langues »⁵⁸.

Sans répondre directement aux recommandations précédentes du Comité sénatorial, la Société a reconnu qu'elle doit « faire preuve de créativité dans l'élaboration de nouveaux modèles de formation et encourager les employés à les utiliser »⁵⁹. C'est pourquoi elle travaille au développement de cours de langue en ligne, pour donner la chance aux employés de perfectionner leurs compétences à l'heure et à l'endroit qui leur conviennent. La Société offre aussi des ateliers de maintien des acquis linguistiques pendant l'heure du midi. Ce genre d'approche permet, selon elle, une plus grande flexibilité. Les employés qui voyagent à travers le monde et qui désirent apprendre ou pratiquer le français peuvent le faire à leur convenance.

Tout porte à croire que la Société n'a pas adopté de mesures pour rendre la formation linguistique obligatoire pendant les heures de travail. Cette dernière a

⁵⁶ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 8.

⁵⁷ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 8.

⁵⁸ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 9.

⁵⁹ Air Canada (28 novembre 2011), p. 51.

tout de même inscrit dans son Plan d'action linguistique qu'elle s'assurerait d'aborder les questions relatives à la formation dans le cadre de ses prochaines réunions avec ses syndicats. Le Plan d'action linguistique d'Air Canada contient d'autres mesures pour améliorer les pratiques en matière de communication et de formation. D'emblée, la Société reconnaît qu'une « approche plus organisée et plus systématique est requise pour améliorer l'uniformité »⁶⁰. La Société s'engage notamment à « améliorer la formation initiale et la revalidation périodique en ligne des employés qui interagissent avec le public »⁶¹. Elle encourage également le port de l'épinglette « J'apprends le français » pour ses employés qui suivent une formation linguistique. En outre, des cours spéciaux sont offerts aux employés unilingues anglophones qui travaillaient auparavant pour les Lignes aériennes Canadien International⁶².

Finalement, les représentants d'Air Canada ont confirmé devant le Comité sénatorial que le gouvernement fédéral n'a pas fourni de ressources additionnelles pour lui permettre d'atteindre ses objectifs en matière de formation linguistique.

2. Les droits des employés en matière de langue de travail

Les transporteurs agissant sous la bannière « Air Canada Express » et certaines entités liées à Air Canada situées en région unilingue n'ont pas de droits reconnus en matière de langue de travail. Au cours des dernières années, de nombreuses critiques ont été formulées par le commissaire aux langues officielles et les comités parlementaires sur la question de la langue de travail des employés de la Société et des entités qui lui sont liées. Dans le second volume de son *Rapport annuel 2009-2010*, le commissaire aux langues officielles avait notamment recommandé au gouvernement d'« assujettir Jazz directement à l'application de la [LLO] »⁶³. Cette recommandation visait donc à imposer l'application de la partie V de la LLO à Jazz.

La vérification du Commissariat aux langues officielles a révélé que la formation linguistique était offerte aux agents de bord de Jazz par ordre d'ancienneté en vertu des dispositions de la convention collective de ces employés⁶⁴. Le commissaire a qualifié cette situation d'inefficace : « Cette approche ne permettra pas à Jazz de bien remplir ses obligations envers les passagers à long terme »⁶⁵. Il n'a toutefois pas été en mesure de présenter des recommandations à Jazz pour améliorer ses façons de faire puisque ce transporteur n'est pas visé par la partie IX de la LLO. Le projet de loi C-17 tente, entre autres, de répondre à cette lacune.

⁶⁰ Air Canada (2011), p. 9.

⁶¹ Air Canada (2011), p. 9.

⁶² Air Canada (28 novembre 2011), p. 57 et 58.

⁶³ Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2009-2010 – Volume II*, Ottawa, 2010, p. 17.

⁶⁴ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 10.

⁶⁵ Commissariat aux langues officielles (septembre 2011), p. 10.

Cette question est abordée dans la rubrique intitulée « Les modifications à la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* ».

En 2010-2011, le Commissariat aux langues officielles a reçu plus de 400 plaintes concernant des questions liées à la langue de travail. En tenant compte des commentaires des représentants d'Air Canada, on comprend que ces plaintes sont associées à la situation particulière d'AVEOS, dont le statut de société indépendante a été confirmé au cours de la dernière année. Les employés d'AVEOS n'étant plus considérés comme des employés d'Air Canada, ils ont par le fait même perdu les droits qui leur étaient reconnus en matière de langue de travail⁶⁶. Cette situation a provoqué une avalanche de plaintes auprès du Commissariat.

Il y a des rapprochements à faire entre ce cas précis et un autre cas étudié il y a quelques années par le Comité sénatorial, celui de la Commission canadienne du tourisme. En 2005, le gouvernement a annoncé le transfert de l'administration centrale de l'institution d'Ottawa à Vancouver. En déménageant d'une région bilingue vers une région unilingue, les employés de cette institution, qui bénéficiaient auparavant de droits reconnus en matière de langue de travail, risquaient de les perdre. Le gouvernement avait alors annoncé, en juin 2005, un principe d'application pour la langue de travail prévoyant la protection provisoire des droits des employés en matière de langue de travail :

[...] dans les cas où une administration centrale située dans une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail doit être déplacée dans une région unilingue, l'institution doit maintenir le *statu quo* en ce qui a trait aux droits de langue de travail des employés qui choisissent de déménager afin de permettre aux ministres de procéder aux consultations appropriées et d'examiner les ajustements qui s'imposent. Une fois les consultations terminées et qu'une décision de principe général sera prise concernant la langue de travail, le présent principe d'application sera annulé ou remplacé⁶⁷.

Dans son rapport de mai 2007, le Comité sénatorial avait conclu que bien que la Commission canadienne du tourisme ait décidé d'adopter une attitude prévoyante en octroyant des droits en matière de langue de travail à tous ses employés situés à Vancouver, la mesure temporaire mise de l'avant par le gouvernement avait une portée limitée. L'institution a agi de son propre gré pour maintenir les droits linguistiques de ses employés. Le Comité sénatorial avait souligné l'importance pour le gouvernement fédéral d'élaborer une réglementation en matière de langue de travail pour protéger les droits des employés fédéraux en cas de récurrence, mais le gouvernement n'a pas donné suite à cette recommandation⁶⁸.

⁶⁶ Air Canada (28 novembre 2011), p. 62.

⁶⁷ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, *Politique du Conseil du Trésor en vertu de l'alinéa 46(2)a de la Loi sur les langues officielles qui rend exécutoire la partie V de la Loi, en ce qui concerne la langue de travail*, entrée en vigueur le 27 juin 2005.

⁶⁸ Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Le déménagement de sièges sociaux d'institutions fédérales : Des droits linguistiques à respecter*, huitième rapport, 1^{re} session, 39^e législature, mai 2007.

Dans le cas d'Air Canada, un certain nombre d'employés d'AVEOS qui possédaient auparavant des droits reconnus en matière de langue de travail les ont perdus à la suite de restructurations survenues au sein de l'organisation. Un autre cas a récemment été rapporté dans les journaux, celui du déménagement prévu de plus de 130 emplois de Montréal vers Brampton, en banlieue de Toronto⁶⁹. Dans ce cas-ci, ce sont des employés de la Société qui sont visés. Ils sont responsables des affectations des pilotes et du personnel en cabine. Les syndicats ont dit craindre que les employés transférés ne perdent leurs droits en matière de langue de travail⁷⁰. Le transfert est prévu pour 2014 et, selon des articles de presse, d'autres transferts sont à prévoir pour 2015⁷¹.

Aucune politique ne permet, à l'heure actuelle, de protéger les droits des employés d'Air Canada ou des entités qui lui sont liées. Dans le cas d'AVEOS, les employés ne relèvent plus de la LLO et ne bénéficient d'aucune protection en vertu de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*. Dans le cas du transfert d'emplois du Québec vers l'Ontario, les employés qui travaillaient auparavant dans une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail (Montréal) se retrouveront désormais dans une région désignée unilingue (Toronto)⁷². Dans les entités qui sont liées par un contrat de service à la Société, comme Jazz et les autres, aucun droit linguistique ne leur est reconnu en matière de langue de travail, car elles ne sont pas assujetties à la partie V de la LLO.

Cette situation soulève des inquiétudes. Avec les nombreuses réorganisations des dernières années, y aurait-il lieu de prévoir des mesures pour protéger les droits des employés en matière de langue de travail dans la Société même ainsi qu'à l'extérieur de la Société? Selon le Comité sénatorial, il serait tout à fait justifié que le gouvernement adopte une mesure semblable à celle qui avait été mise de l'avant en 2005, dans le but de protéger les droits des employés d'Air Canada qui travailleront à Toronto. Le principe suivant doit être réitéré : l'institution doit maintenir le *statu quo* en ce qui a trait aux droits de langue de travail pour les employés qui acceptent de déménager à la demande de leur employeur. Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

⁶⁹ Vincent Larouche, « Les syndicats craignent l'unilinguisme », *La Presse*, 8 décembre 2011, p. 21.

⁷⁰ *Ibid.*

⁷¹ Mélanie Colleu, « Air Canada : Tremblay s'oppose au transfert d'emplois », *Agence QMI*, 19 janvier 2012.

⁷² Il est intéressant de constater, comme c'était le cas lors du déménagement de la Commission canadienne du tourisme à Vancouver, qu'un grand nombre d'employés qui travaillent présentement à Montréal n'ont pas l'intention de déménager en Ontario. Un sondage du syndicat révèle que 95 % des employés montréalais n'ont pas l'intention de déménager. Source : Vincent Larouche (8 décembre 2011). À la Commission canadienne du tourisme, 80 % des effectifs avaient dû être réembauchés à Vancouver. Cela n'a pourtant pas empêché l'institution d'adopter une attitude proactive et de maintenir les droits linguistiques des employés en matière de langue de travail. Source : Comité sénatorial permanent des langues officielles (mai 2007).

Recommandation 4 :

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor énonce, dans les plus brefs délais, une politique pour rendre exécutoire la partie V de la *Loi sur les langues officielles*, pour permettre aux employés d'Air Canada qui bénéficient présentement de droits reconnus en matière de langue de travail de les maintenir après leur déménagement. Cette politique doit viser tout type de transfert imposé par la Société à ses employés.

Les représentants d'Air Canada ont indiqué devant le Comité sénatorial qu'il serait inapproprié d'imposer des obligations en matière de langue de travail aux autres entités liées à elle, comme Jazz. Selon eux, les coûts et les ressources que cela engendrerait seraient considérables; la Société pourrait même courir le risque de voir ses contrats interrompus avec ces entreprises⁷³. Le Comité sénatorial estime, de son côté, que le gouvernement doit réfléchir sérieusement à la question des droits en matière de langue de travail à l'extérieur de la Société, surtout dans le contexte où il prévoit adopter un projet de loi (C-17) pour clarifier les obligations linguistiques de la Société et des entités qui y sont liées. Cette question sera abordée dans la rubrique intitulée « Les modifications à la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* ».

D. La participation équitable des Canadiens d'expression française et des Canadiens d'expression anglaise (partie VI)

Des obligations linguistiques existent à l'égard de la partie VI de la LLO (participation équitable), obligeant la Société à garantir des chances égales d'emploi et d'avancement aux deux communautés linguistiques. Ces obligations ne s'appliquent cependant pas à l'extérieur de la Société.

Le bilan 2010-2011 soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor⁷⁴ montre que 4 755 des 27 563 employés d'Air Canada (soit un peu plus de 17 %) ont le français comme première langue officielle. Les pourcentages d'employés de première langue officielle française sont très peu élevés dans l'Ouest (2,7 % en Colombie-Britannique, 3,7 % en Alberta, 2,2 % en Saskatchewan). C'est aussi le cas dans deux provinces de l'Atlantique (3,2 % en Nouvelle-Écosse et 2,7 % à Terre-Neuve-et-Labrador). Dans les territoires fédéraux, il n'y a aucun employé francophone. Parmi les employés francophones, la majorité travaille dans le secteur de l'exploitation (78 %). Pour ce qui est des employés de première langue officielle anglaise, ils sont près de 83 % à travailler pour la Société. Les anglophones forment la majorité de l'effectif dans tous les types de postes et les trois quarts d'entre eux travaillent aussi dans le secteur de l'exploitation.

⁷³ Air Canada (28 novembre 2011), p. 64.

⁷⁴ Air Canada, *Bilan annuel sur les langues officielles 2010-2011*, soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Les données dans les paragraphes qui suivent sont tirées de : Système d'information sur les langues officielles (SILO II), 3 mars 2011.

En matière de participation, les Canadiens d'expression anglaise se retrouvent avantagés dans tous les secteurs et dans toutes les provinces, même au Québec où ils forment environ 48 % de l'effectif. Ce déséquilibre semble renforcé par le fait que la Société n'embauche pas, selon ses propres dires, d'unilingues francophones : « Air Canada est une compagnie canadienne qui dessert le monde. Pour nous, il est important de pouvoir servir nos clients dans les deux langues officielles; d'abord l'anglais et le français. Je crois que de n'avoir que le français, cela nous limiterait dans le service que nous pouvons offrir »⁷⁵.

Les employés dont la première langue officielle est le français demeurent sous-représentés dans toutes les provinces, même dans celles qui ont une forte représentation francophone comme le Québec et le Nouveau-Brunswick. Selon les données disponibles, force est de constater que la Société a du mal à assurer la participation équitable des Canadiens d'expression française et des Canadiens d'expression anglaise. La Société se doit d'améliorer sa performance à l'égard de la mise en œuvre de la partie VI de la LLO. Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

Recommandation 5 :

Que la Société Air Canada prenne toutes les mesures nécessaires pour garantir la pleine mise en œuvre de la partie VI de la *Loi sur les langues officielles* dans l'ensemble des régions du Canada.

E. L'appui au développement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique (partie VII)

Des obligations linguistiques existent à l'égard de la partie VII de la LLO (développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique), mais la Société n'a pas à soumettre de bilan annuel au ministère du Patrimoine canadien sur la mise en œuvre de l'article 41 de la LLO. Air Canada a tout de même l'obligation de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre l'engagement inscrit à la partie VII, comme l'ensemble des institutions assujetties à la LLO. Les entités qui sont liées à elle par un contrat de service n'ont pas à mettre en œuvre ces obligations.

D'entrée de jeu, il est intéressant de souligner que c'était la première fois que les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire étaient invités à témoigner devant un comité parlementaire au sujet des obligations linguistiques d'Air Canada. Le Comité sénatorial a reçu les représentants de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) et du Quebec Community Groups Network (QCGN).

⁷⁵ Air Canada (28 novembre 2011), p. 57.

Selon le bilan annuel 2010-2011 soumis par Air Canada au Secrétariat du Conseil du Trésor :

Air Canada consulte les communautés de langue officielle en situation minoritaire et collabore avec elle à l'occasion d'initiatives et d'événements spéciaux, comme les Jeux olympiques à Vancouver, la Place de la Francophonie, les Rendez-vous de la Francophonie et le Festival du Voyageur. Elle s'adresse également à elles en ce qui concerne les activités de recrutement. Air Canada, en vertu de son mandat, est à l'écoute de tous les membres de la collectivité et recherche constamment à améliorer son service et à satisfaire les besoins des clients⁷⁶.

Il semble que l'attention d'Air Canada soit surtout tournée vers les communautés francophones en situation minoritaire, mais on ne sait pas lesquelles ont été consultées, ni dans quelles circonstances. Il ne semble pas exister de mécanismes formels de consultation avec ces communautés, et le rapport de vérification du Commissariat aux langues officielles confirme cette hypothèse.

Dans son Plan d'action linguistique, Air Canada prend des engagements envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Deux actions sont prévues pour l'année en cours : « établir une liste de personnes-ressources dans les différentes communautés » et « créer un plan et un protocole de communication avec les communautés [...] afin de mieux comprendre leurs besoins et d'établir un partenariat réciproquement avantageux »⁷⁷.

Devant le Comité sénatorial, le QCGN a commenté brièvement les obligations linguistiques d'Air Canada concernant l'engagement inscrit à la partie VII de la LLO. La directrice générale de l'organisme s'est exprimée ainsi : « Je vous assure que le QCGN n'a aucune preuve selon laquelle Air Canada manque à ses obligations en vertu des parties IV et V relativement à la langue anglaise. Pour nous, l'enjeu n'est pas la langue, ciblée par les parties IV et V, mais plutôt la vitalité et la durabilité de nos collectivités »⁷⁸. De fait, la Société n'avait jamais consulté le QCGN et ne prévoyait pas le faire pour les raisons suivantes : « Air Canada n'a pas encore prévu rencontrer les communautés anglophones du Québec puisque nos efforts portent principalement sur les groupes minoritaires francophones à l'extérieur du Québec. Cette décision s'explique par le fait que nous cherchons à assurer un service égal à la population francophone »⁷⁹. Le QCGN a toutefois fait remarquer que la Société avait récemment accepté de rencontrer l'organisme pour voir comment elle peut mieux répondre aux besoins des communautés anglophones du Québec⁸⁰.

⁷⁶ Air Canada, *Bilan annuel sur les langues officielles 2010-2011*, soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

⁷⁷ Air Canada (2011), p. 13.

⁷⁸ Quebec Community Groups Network, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1^{re} session, 41^e législature, 14 novembre 2011, p. 44.

⁷⁹ Quebec Community Groups Network (14 novembre 2011), p. 45.

⁸⁰ Quebec Community Groups Network (14 novembre 2011), p. 45.

De son côté, la FCFA s'est dans un premier temps abstenue de commenter au sujet des obligations linguistiques d'Air Canada envers le développement des communautés francophones et acadiennes. L'organisme a par la suite fait parvenir une lettre en expliquant sa position : « D'entrée de jeu, il est inacceptable que de nombreux passagers francophones continuent de devoir faire, de façon récurrente, les frais de la capacité inégale d'Air Canada de servir le public voyageur dans la langue officielle de son choix »⁸¹. La FCFA est d'avis que « [...] plusieurs francophones qui demandent sans succès le service en français ne déposent pas de plainte au commissaire. D'autres sont découragés et ne demandent même plus le service dans leur langue et, finalement, d'autres encore ne connaissent pas leurs droits, particulièrement en ce qui a trait aux services en français dans les aéroports »⁸².

La FCFA s'est dite d'accord avec les recommandations contenues dans la vérification du Commissariat et a partagé les préoccupations du commissaire concernant la question de la consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire par la Société. À son avis : « Il est difficile de comprendre comment Air Canada compte offrir un service réellement égal dans les deux langues officielles [si elle] ne s'assure pas de bien connaître les besoins des communautés [qu'elle] dessert. C'est pourquoi nous estimons approprié qu'Air Canada se dote d'un cadre de consultation formelle et régulière à cette fin. C'est d'ailleurs ce que nous recommandons aux autres institutions fédérales qui ont des responsabilités en vertu de la [LLO] »⁸³. En outre, la FCFA aurait aimé que la vérification du commissaire examine le respect par cette dernière des parties V, VI et VII de la LLO.

Des lacunes selon les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire

- absence d'offre active aux aéroports;
- absence de pictogrammes;
- absence d'agents bilingues aux comptoirs d'enregistrement des vols intérieurs et internationaux : les passagers qui demandent le service en français peuvent l'obtenir pourvu qu'ils puissent attendre;
- absence d'annonces bilingues, et ce, bien que l'agent à la porte d'embarquement soit bilingue;
- absence d'agents bilingues au service des bagages;
- absence d'offre active de services bilingues à bord (sauf à bord des vols à destination de Montréal et d'Ottawa);
- attente plus longue pour recevoir les services des centres d'appels lorsque l'on choisit l'option « français »;
- attitude négative des employés d'Air Canada et manque d'ouverture en matière de langues officielles.

Commissariat aux langues officielles
(septembre 2011), p. 19.

⁸¹ Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, Lettre à la greffière du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 8 décembre 2011.

⁸² Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (8 décembre 2011).

⁸³ Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (8 décembre 2011).

Selon les données disponibles, il semble donc que des lacunes persistent en ce qui concerne la prise en compte par la Société des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il s'agit d'ailleurs du seul aspect pour lequel le commissaire aux langues officielles s'est montré insatisfait dans son rapport de vérification.

Plusieurs membres francophones du Comité sénatorial ont soulevé des problèmes semblables qu'ils ont vécus lorsqu'ils ont eux-mêmes utilisé les services d'Air Canada. Le rapport de vérification du commissaire et les témoignages devant le Comité sénatorial ont confirmé que ce sont les francophones qui sont les moins bien servis par la Société. Dans ce contexte, il est difficile de concevoir comment Air Canada pourra améliorer les services offerts aux communautés francophones à l'extérieur du Québec si ces dernières ne sont pas incluses dans la prise de décision concernant l'aménagement des services bilingues.

Durant leur témoignage, les représentants de la Société ont affirmé que « [...] l'obligation de consultation afin [...] d'ajuster] le service en fonction de la communauté serait contraire à nos autres obligations en vertu des autres lois qui nous gouvernent »⁸⁴. Le Comité sénatorial rejette cette interprétation. À son avis, la Société doit prendre en compte les besoins des membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire, notamment pour les décisions qui touchent à l'aménagement des vols, des trajets et des services bilingues. Ces consultations pourraient l'aider à mieux atteindre ses objectifs en vertu de la partie IV et de la partie VII de la LLO. Le fait de tenir compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire serait à l'avantage des minorités tout en étant pour la majorité. Les représentants des communautés ont clairement manifesté leur intérêt à participer à de telles consultations. Par conséquent, le Comité sénatorial recommande :

Recommandation 6 :

Que la Société Air Canada prenne toutes les mesures nécessaires pour garantir la pleine mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans l'ensemble de ses activités. Pour ce faire, la Société doit se doter d'un cadre de consultation formelle et régulière avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle doit s'engager à consulter ces communautés pour les décisions qui touchent à l'aménagement des vols, des trajets et des services bilingues.

Par ailleurs, le Comité sénatorial estime que le gouvernement doit réfléchir sérieusement aux obligations d'Air Canada en ce qui a trait au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à la promotion de la dualité linguistique, surtout dans le contexte où il prévoit adopter un projet de loi (C-17) pour clarifier les obligations linguistiques de la Société et des entités qui y sont liées. Cette question sera abordée dans la prochaine section.

⁸⁴ Air Canada (28 novembre 2011), p. 56.

LES MODIFICATIONS À LA LOI SUR LA PARTICIPATION PUBLIQUE AU CAPITAL D'AIR CANADA

Cette troisième section aborde brièvement les enjeux entourant le projet de loi C-17 : Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, qui a été déposé à la Chambre des communes au cours de l'automne. Durant les dernières années, plusieurs projets de loi ont été déposés en vue de clarifier les obligations linguistiques qui s'appliquent à Air Canada et aux entités qui y sont liées, mais sans jamais être adoptés. Dans le cadre de ses audiences publiques, le Comité sénatorial s'est bien sûr intéressé aux enjeux entourant le dépôt du projet de loi C-17. Il reconnaît que le projet de loi n'a pas atteint l'étape de l'étude en comité et que le Sénat ne lui a pas conféré le pouvoir d'étudier ce projet de loi. Le Comité a tout de même questionné tous les témoins au sujet des enjeux entourant le dépôt du projet de loi C-17 et profite de l'occasion pour partager certaines observations.

Tout d'abord, rappelons que le projet de loi C-17 vise à :

- assujettir les transporteurs aériens désignés ayant conclu un contrat avec Air Canada aux obligations prévues par les parties IV, IX et X de la *Loi sur les langues officielles*;
- inclure dans les statuts de la société Gestion ACE Aviation inc. des dispositions sur le lieu de son siège social et sur le droit des personnes qui communiquent avec elle d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle;
- exempter Air Canada de l'application de l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* à l'égard des services aériens fournis par les transporteurs avec lesquels elle n'a que des accords de partage de codes⁸⁵.

Le 24 et le 25 octobre 2011, le commissaire aux langues officielles a comparu devant les deux comités parlementaires sur les langues officielles. Il a brièvement commenté le projet de loi C-17, en indiquant que ce dernier constitue selon lui un pas dans la bonne direction. Le commissaire a cependant constaté l'absence de certains éléments importants, dont la langue de travail. En effet, le projet de loi n'assujettit pas les entités désignées par décret aux obligations décrites à la partie V de la LLO. Pourtant, il en avait fait la recommandation au cours des dernières années en demandant d'assujettir Jazz directement à l'application de la LLO.

Dans son rapport annuel de l'an dernier, le commissaire aux langues officielles avait souligné que son incapacité à procéder à des enquêtes directement auprès de Jazz constituait un problème. Selon ce qui est prévu actuellement, « [...] le commissaire peut formuler des recommandations à l'égard d'Air Canada s'il y a manquement aux dispositions de la [LLO], mais Air Canada demeure responsable de s'assurer que les mesures correctives sont prises par Jazz »⁸⁶. Dans sa forme

⁸⁵ Projet de loi C-17 : Loi modifiant la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, première lecture le 17 octobre 2011.

⁸⁶ Commissariat aux langues officielles (2010), p. 17.

actuelle, le projet de loi C-17 semble donner le pouvoir au commissaire d'intervenir directement auprès des entités désignées par décret.

Le président du Conseil du Trésor et le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles ne se sont pas prononcés sur le projet de loi C-17. L'honorable Tony Clement a simplement commenté en disant qu'« [i]l est important de clarifier les obligations linguistiques d'Air Canada »⁸⁷. Selon l'honorable James Moore : « C'est la meilleure façon de procéder pour s'assurer que Air Canada soit responsable pour respecter les langues officielles du Canada »⁸⁸. Le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités a de son côté indiqué qu'il attendra l'étape de l'étude en comité au Sénat et à la Chambre des communes avant de commenter le projet de loi⁸⁹.

De leur côté, les représentants des deux principaux organismes porte-parole des communautés de langue officielle en situation minoritaire se sont prononcés de la façon suivante. Les représentants du QCGN ont simplement rappelé l'importance pour la Société d'appuyer « la vitalité et la durabilité » des communautés anglophones du Québec »⁹⁰. Les représentants de la FCFA, de leur côté, ont dit vouloir attendre que le processus du projet de loi suive son cours avant de se prononcer⁹¹.

Le Comité sénatorial n'a pas étudié les implications du projet de loi C-17, puisque ses audiences publiques de l'automne 2011 ne portaient pas là-dessus. Au moment d'écrire ces lignes, le projet de loi C-17 était encore à l'étape de la première lecture à la Chambre des communes.

Après avoir pris connaissance des commentaires des témoins, le Comité sénatorial aimerait tout de même profiter de l'occasion pour soulever certaines anomalies. Tout d'abord, il se questionne sur la pertinence d'assujettir ACE aux obligations de la LLO. Dans sa forme actuelle, le projet de loi C-17 semble assujettir ACE en l'obligeant à garantir au public le droit de communiquer avec son siège social et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le projet de loi semble aussi l'obliger à maintenir son siège social à Montréal. Les représentants d'Air Canada ont questionné la pertinence d'une telle disposition lors de leur passage devant le Comité sénatorial, étant donné que la compagnie ne détient plus que des intérêts minoritaires⁹². De plus, des articles de presse parus au

⁸⁷ L'honorable Tony Clement, président du Conseil du Trésor (27 octobre 2011), p. 52.

⁸⁸ L'honorable James Moore, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles (17 novembre 2011), p. 76.

⁸⁹ Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles (2 décembre 2011).

⁹⁰ Quebec Community Groups Network (14 novembre 2011), p. 44.

⁹¹ Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, *Délibérations du Comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule n° 3, 1^{re} session, 41^e législature, 14 novembre 2011, p. 30.

⁹² Air Canada (28 novembre 2011), p. 53.

printemps 2011 ont laissé entendre qu'elle projetait de cesser ses activités⁹³. Le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités devrait, par conséquent, étudier attentivement cette question dans le cadre de l'étude du projet de loi C-17.

À la lumière des témoignages entendus, le Comité sénatorial demeure convaincu de la nécessité de clarifier les obligations linguistiques de la Société et des entités qui lui sont liées. Un projet de loi de la sorte a été longuement attendu. Or, même si le projet de loi C-17 semble répondre à certaines des préoccupations énoncées au cours des dernières années par le commissaire aux langues officielles et les comités parlementaires, certains éléments semblent manquer.

L'interprétation des obligations d'Air Canada à l'égard du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire demeure problématique. Il en est de même pour le respect des droits des employés en matière de langue de travail. Le projet de loi C-17 constitue l'occasion parfaite pour réfléchir aux obligations linguistiques qui doivent être imposées aux transporteurs liés par un contrat de service qui agissent comme un tiers pour le compte de la Société. Ces compagnies opèrent des vols au nom d'Air Canada et font partie intégrante de la stratégie et de la présence d'Air Canada sur le marché canadien et nord-américain. Le Comité sénatorial profite donc de l'occasion pour rappeler au ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités qu'il y a lieu de réfléchir aux obligations linguistiques qui incombent aux entités liées à Air Canada. Dans le cadre de l'étude du projet de loi C-17, le ministre doit considérer assujettir ces dernières à d'autres parties de la LLO, et non seulement aux dispositions prévues dans la partie IV, en particulier en ce qui concerne l'application de la partie V et la partie VII de la LLO.

Par ailleurs, il faut rappeler que la première *Loi sur les langues officielles* adoptée en 1969 contenait déjà des dispositions pour garantir des droits linguistiques aux voyageurs. Après plus de 40 ans, le Comité sénatorial estime qu'il est temps pour le gouvernement fédéral de considérer d'étendre les obligations contenues dans la LLO à d'autres compagnies aériennes. Air Canada demeure, sans contredit, le transporteur aérien qui fournit le plus grand nombre de services aux passagers canadiens. Ses obligations découlent de son statut d'ancienne société d'État et de la volonté du gouvernement fédéral de les maintenir au moment de sa privatisation à la fin des années 1980. D'autres compagnies aériennes, comme WestJet, sont aussi très actives dans certaines régions du pays. D'ailleurs, cette compagnie a adopté l'automne dernier une série de mesures pour permettre l'offre de services en français⁹⁴. Le Comité sénatorial encourage donc fortement le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités à considérer cette question dans le cadre de l'étude du projet de loi C-17, afin de permettre à tous

⁹³ Ross Marowits, « ACE Aviation, actionnaire d'Air Canada, sera liquidée lors de l'année à venir », *La Presse canadienne*, 10 mai 2011.

⁹⁴ Canada Newswire, [Vacances WestJet offre à ses invités ses produits en français](#), 23 novembre 2011.

les voyageurs canadiens qui en font la demande de recevoir des services dans la langue de leur choix.

Finalement, tout porte à croire que les changements dans la structure organisationnelle de la Société et des entités qui y sont liées se poursuivront. Les tentatives de modification à la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* des dernières années, et les débats qui ont eu lieu à ce sujet, ont montré qu'une loi trop statique risque de devenir assez vite caduque. Le Comité sénatorial estime qu'il faut prévoir des critères, à l'intérieur même de la législation, pour permettre au gouvernement de réévaluer la situation de façon régulière. En d'autres mots, il faut une législation capable d'évoluer au gré des changements et des réorganisations, à court, à moyen et à long terme. Des dispositions de révision existent déjà dans certaines lois provinciales comme la *Loi sur les langues officielles* du Nouveau-Brunswick ou la *Loi sur les langues officielles* du Nunavut. Par conséquent, le Comité sénatorial incite le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités à considérer cette question dans le cadre de l'étude du projet de loi C-17, afin de permettre une réévaluation, dans un délai prescrit, des obligations linguistiques imposées à Air Canada et aux entités qui y sont liées. Cet examen pourrait avoir lieu tous les dix ans, par exemple.

À la lumière des observations qui précèdent, le Comité encourage le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités à considérer un certain nombre d'éléments dans le cadre de l'étude du projet de loi C-17. Le Comité suivra attentivement l'évolution du projet de loi au cours des mois à venir.

« En 2010, à titre de transporteur officiel des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver, Air Canada s'est montrée à la hauteur en proposant à des milliers de visiteurs, dignitaires, journalistes et athlètes des services dans les deux langues officielles, exploit que peu de gens croyaient possible. [...] Notre bon rendement global quant à la dualité linguistique est attribuable à l'intégration complète de l'offre bilingue dans la préparation intensive en vue des Jeux ainsi qu'au leadership et à l'engagement démontrés par l'équipe de direction et le chef de projet en matière de préparation aux Jeux olympiques. A posteriori, nous constatons que les ressources allouées par la Société en vue d'assurer un bon rendement durant les Jeux excédaient la demande à Vancouver, Air Canada ne peut se permettre de maintenir ce degré de soutien de façon continue, puisque bon nombre des participants étaient bénévoles. Cependant, les meilleures pratiques ont toutefois été définies en vue d'améliorer les initiatives déjà en place à Vancouver et à d'autres aéroports canadiens, selon les besoins et la capacité. »

Air Canada (28 novembre 2011).

CONCLUSION

S'il est vrai qu'Air Canada a bien performé lors de la tenue des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, en investissant les ressources nécessaires pour mettre en œuvre ses obligations linguistiques, force est de reconnaître que certains problèmes chroniques en matière de services aux passagers francophones demeurent.

L'intention derrière les recommandations contenues dans ce rapport est d'aider Air Canada à atteindre l'objectif qu'il s'est fixé, soit de servir ses clients dans la langue officielle de leur choix. Parfois, le chemin pour arriver à offrir des services au public en français et en anglais, partout et en tout temps, est semé d'embûches. On pense, par exemple, aux défis qu'a dû surmonter le transporteur en ce qui a trait au grand nombre d'employés unilingues anglophones qui ont été fusionnés à la compagnie, un problème issu des réorganisations du début des années 2000.

Faire en sorte que les services offerts soient de qualité égale constitue probablement le défi le plus important de la Société au cours des années à venir. Pour être en mesure d'assurer l'égalité réelle dans l'offre de services, Air Canada ne peut faire autrement que de susciter l'engagement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il doit aussi bonifier l'offre de formation linguistique à ses employés afin que ces derniers soient mieux au fait des obligations linguistiques qui incombent à la Société.

Le Comité sénatorial est convaincu que les recommandations contenues dans le présent rapport doivent être prises au sérieux. Il encourage fortement la Société à lui faire part des mesures qu'elle entend prendre pour les mettre en œuvre. L'objectif à long terme est que le public voyageur francophone puisse bénéficier, lorsqu'il fait affaire avec le plus grand transporteur aérien du Canada, d'une expérience de qualité équivalente à celle du public voyageur anglophone.

Recommandation 1

Que la Société Air Canada :

- a) prenne toutes les mesures nécessaires pour assurer une prestation de services de qualité égale en français et en anglais et fasse part des actions prises dans le bilan annuel qu'elle soumet au Secrétariat du Conseil du Trésor.**
- b) veille à ce que les entités qui sont liées à elle par contrat assurent une prestation de services de qualité égale en français et en anglais.**
- c) collabore avec le Commissariat aux langues officielles pour voir de quelle façon elle peut offrir des services de qualité égale pour les deux communautés de langue officielle qui composent le public voyageur.**
- d) utilise la grille développée par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour s'assurer que ses programmes et services respectent la décision de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers* et transmette les résultats de son analyse au Comité sénatorial.**

Recommandation 2

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, modifie le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* pour garantir au public qui voyage avec Air Canada l'accès complet à des services de qualité égale en français et en anglais, partout et en tout temps.

Recommandation 3

Que la Société Air Canada mette en œuvre le Règlement modifié pour garantir au public voyageur l'accès complet à des services de qualité égale en français et en anglais, partout et en tout temps.

Recommandation 4

Que le Secrétariat du Conseil du Trésor énonce, dans les plus brefs délais, une politique pour rendre exécutoire la partie V de la *Loi sur les langues officielles*, pour permettre aux employés d'Air Canada qui bénéficient présentement de droits reconnus en matière de langue de travail de les maintenir après leur déménagement. Cette politique doit viser tout type de transfert imposé par la Société à ses employés.

Recommandation 5

Que la Société Air Canada prenne toutes les mesures nécessaires pour garantir la pleine mise en œuvre de la partie VI de la *Loi sur les langues officielles* dans l'ensemble des régions du Canada.

Recommandation 6

Que la Société Air Canada prenne toutes les mesures nécessaires pour garantir la pleine mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans l'ensemble de ses activités. Pour ce faire, la Société doit se doter d'un cadre de consultation formelle et régulière avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle doit s'engager à consulter ces communautés pour les décisions qui touchent à l'aménagement des vols, des trajets et des services bilingues.

Nom de l'organisme et porte-parole	Date
Commissariat aux langues officielles <ul style="list-style-type: none"> • Graham Fraser, commissaire aux langues officielles 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ghislaine Charlebois, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité • Lise Cloutier, commissaire adjointe, Services intégrés • Johane Tremblay, avocate générale, Direction des affaires juridiques • Robin Cantin, directeur, Communications stratégiques et production 	2011.10.24
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <ul style="list-style-type: none"> • L'honorable Tony Clement, C.P., député, président du Conseil du Trésor 	
<ul style="list-style-type: none"> • Corinne Charrette, dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada • Mimi Lepage, directrice exécutive, Politiques de l'information et de la protection des renseignements personnels • Daphne Meredith, dirigeante principale des ressources humaines • Marc Tremblay, directeur exécutif, Centre d'excellence en langues officielles, Bureau du dirigeant principal des ressources humaines 	2011.10.27
Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada <ul style="list-style-type: none"> • Diane Côté, directrice des liaisons gouvernementales et communautaires • Serge Quinty, directeur des communications 	2011.11.14
Quebec Community Groups Newtork <ul style="list-style-type: none"> • Sylvia Martin-Laforge, directrice générale • Stephen D. Thompson, directeur de la politique stratégique, de la recherche et des affaires publiques 	2011.11.14
Patrimoine canadien <ul style="list-style-type: none"> • L'honorable James Moore, C.P., député, ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles 	
<ul style="list-style-type: none"> • Hubert Lussier, sous-ministre adjoint par intérim, Citoyenneté et Patrimoine • Amanda Cliff, directrice générale, Direction générale de la radiodiffusion et des communications numériques 	2011.11.17
Air Canada <ul style="list-style-type: none"> • Priscille Leblanc, vice-présidente, Communications de l'entreprise • Susan Welscheid, première vice-présidente, Service clientèle • Louise-Helen Senecal, conseillère juridique principale • Chantal Dugas, chef de service générale, Affaires linguistiques 	2011.11.28

ANNEXE C : MÉMOIRES PRÉSENTÉS AU COMITÉ SÉNATORIAL

Air Canada, *Mémoire devant le Comité sénatoriale (sic.) permanent des langues officielles*, 28 novembre 2011.

Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, Lettre à la greffière du Comité sénatorial permanent des langues officielles, 8 décembre 2011.

Note envoyée aux membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, Documentation de référence – Étude portant sur Air Canada – Transports Canada, 2 décembre 2011.

Quebec Community Groups Network, *Remarks to the Standing Committee on Official Languages: A study on Air Canada's obligations under the Official Languages Act*, 14 novembre 2011 [en anglais seulement].