



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 047 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi, 15 février 2011**

**Président**

M. Steven Blaney



## Comité permanent des langues officielles

Le mardi, 15 février 2011

•(0850)

[Français]

**Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):** Bonjour à tous et bienvenue à la 40<sup>e</sup> séance du Comité permanent des langues officielles.

[Traduction]

Ce matin, conformément à l'alinéa 108(3)f) du Règlement, nous étudions le Rapport annuel 2009-2010 (volume II) du commissaire aux langues officielles renvoyé au comité le mardi 2 novembre 2010.

[Français]

Dans un premier temps, nous avons le plaisir de recevoir les représentants du ministère de la Santé. Ce matin, nous avons avec nous la sous-ministre de la Santé, Mme Glenda Yeates.

Bienvenue au comité, madame Yeates.

Elle est accompagnée de la championne des langues officielles, qui est sous-ministre adjointe déléguée à la Direction générale des produits de santé et des aliments, Mme Catherine MacLeod.

Bienvenue madame MacLeod.

Nous avons également le directeur général de la Direction des services en ressources humaines, M. Gérard Étienne.

Bienvenue.

Sans plus tarder, je vous invite nous faire part de votre allocution d'ouverture. Par la suite, nous pourrions continuer avec les questions des membres du comité.

Madame Yeates.

**Mme Glenda Yeates (sous-ministre, ministère de la Santé):** Je vous remercie, monsieur le président et membres du comité. Bonjour.

Je suis ravie de vous parler de ce que fait le ministère pour améliorer son rendement en matière de langues officielles. Je crois qu'il est crucial de communiquer avec les Canadiens dans les deux langues pour les aider à améliorer et à maintenir leur santé. Cela s'applique partout, qu'il s'agisse de publier des mises en garde ou d'inciter les Canadiens à faire des choix santé.

[Traduction]

C'est particulièrement important dans un pays aussi diversifié que le Canada. C'est pourquoi, à titre de sous-ministre, je prends au sérieux le bulletin de rendement de Santé Canada en matière de langues officielles pour 2009. Hélas, le rapport révèle que, bien que notre rendement soit bon dans certains domaines, en général, beaucoup reste à faire. Comme c'est le cas pour tous les bulletins de rendement, on nous indique ce qu'il y a lieu d'améliorer.

[Français]

Malgré nos bonnes intentions, le bulletin révèle clairement que nous devons nous améliorer dans certains domaines, dont la

représentation équitable, la langue de travail et certains services de première ligne au public. Les employés francophones qui travaillent pour Santé Canada, dans la région de la capitale nationale et à l'extérieur du Québec et de la RCN, sont sous-représentés. Bien que nous ayons fait des progrès, les employés anglophones du Québec sont toujours sous-représentés.

[Traduction]

Nous savons que des employés bilingues occupant des postes bilingues n'accueillent pas toujours le public dans les deux langues officielles. Nous prenons nos responsabilités au sérieux, et nous reconnaissons que nous avons toujours du travail à faire. Le bulletin de rendement nous aidera à cibler nos efforts. Et je conviens avec le commissaire aux langues officielles que c'est grâce à un bon leadership et à un engagement sincère que nous atteindrons les résultats souhaités.

De concert avec mon équipe de la haute direction, je travaille à réorienter notre stratégie des langues officielles et à améliorer notre rendement. Nous terminons et lancerons bientôt un cadre d'action qui orientera nos efforts en vue de répondre aux préoccupations de la commission.

Vous vous demandez peut-être à ce moment-ci pourquoi nous n'avons pas de plan final, et je voudrais vous dire que nous sommes en train d'y mettre la dernière main. Je tiens à assurer au comité que notre ministère a en fait préparé un plan. Bien qu'il s'agisse à mon avis d'un plan très solide, après l'avoir examiné, j'ai tenu personnellement à ce qu'on y ajoute davantage de détails afin d'indiquer clairement les mesures précises que j'ai prises, et nous avons décidé d'ajouter ces détails au plan. Les membres de mon équipe sont actuellement en train de préparer cette version plus détaillée du plan.

Je vous parle de nos plans et de nos engagements, mais je tiens aussi à assurer au comité que nous avons déjà enregistré des réussites et que nous prévoyons continuer dans cette voie. Je sais que nous devons nous améliorer dans certains domaines, mais nous comptons un certain nombre de réussites que le commissaire s'est empressé de souligner.

Santé Canada dispose déjà d'un réseau de coordonnateurs des langues officielles au pays qui encouragent les employés, dans les régions désignées bilingues, à travailler dans la langue officielle de leur choix dans les communications écrites et verbales.

[Français]

À Santé Canada, nous encourageons les gestionnaires à utiliser les deux langues officielles au travail. Alors qu'eux-mêmes s'efforcent de parfaire leurs aptitudes à s'exprimer dans les deux langues, ils devront dorénavant offrir à leurs employés les mêmes possibilités. En fait, cette exigence fera partie de leurs objectifs de rendement annuel.

En ce qui concerne notre façon d'accueillir le public en personne, nous savons que nous pouvons améliorer l'offre de service dans les deux langues officielles. Pour y parvenir, nous avons l'intention de surveiller le rendement des employés à cet égard, d'une à quatre fois par année.

[Traduction]

Nous communiquerons cette information aux employés et aux gestionnaires afin qu'ils trouvent des moyens de s'améliorer. Nous saurons très rapidement s'il y a des améliorations ou s'il faut prendre d'autres mesures. Et, comme je l'ai mentionné, les résultats dans ce domaine feront aussi partie des objectifs de rendement des gestionnaires qui souligneront leur importance et y apporteront toute l'attention voulue.

À Santé Canada, il importe de reconnaître que nous avons fortement appuyé les communautés de langues officielles en situation minoritaire. D'ici 2013, Santé Canada aura investi plus de 300 millions de dollars sur 10 ans afin d'améliorer l'accès aux soins de santé pour les communautés de langues officielles en situation minoritaire.

Grâce à cet investissement, d'ici 2013, 15 000 professionnels de la santé devraient avoir reçu de la formation dans leur deuxième langue officielle au Québec. D'ici là, près de 3 400 autres professionnels de la santé de langue française devraient aussi travailler à l'extérieur du Québec. Ainsi, il sera plus facile pour les patients d'un bout à l'autre du pays de recevoir des soins dans la langue officielle de leur choix.

Lors de l'élaboration de ces programmes et de ces priorités, Santé Canada a consulté des communautés en situation minoritaire. J'ai personnellement rencontré La Société Santé en français et le Consortium national de formation en santé, j'ai pu connaître leur point de vue et j'ai appris qu'ils appuyaient ces initiatives.

• (0855)

[Français]

Le ministère a aussi élaboré des programmes qui appuient la stratégie des langues officielles du ministère, comme le programme de perfectionnement des gestionnaires scientifiques et le programme de perfectionnement des cadres autochtones.

Ces programmes offrent de la formation linguistique aux employés prometteurs dans le cadre de leur perfectionnement professionnel. De telles initiatives contribueront sûrement à améliorer la dualité linguistique à Santé Canada.

[Traduction]

En résumé, nous avons accompli de nombreuses réussites à Santé Canada, mais beaucoup reste à faire.

J'en suis à mes débuts à la fonction publique fédérale. Ma carrière à la fonction publique s'est surtout déroulée dans le domaine de la santé et des soins de santé et, pour la majeure partie, en

Saskatchewan. Mais en tant qu'anglophone de l'Ouest, j'ai toujours cherché des occasions.

[Français]

moi-même d'apprendre et d'améliorer mon français.

[Traduction]

Je me suis engagée à servir le public et à respecter les deux langues officielles du Canada. Je tiens à assurer au comité que je suis résolue à faire preuve du leadership dont on a besoin dans ce dossier, et que toute mon équipe de gestion est prête à relever le défi.

[Français]

Maintenant, je serai heureuse de répondre à vos questions en compagnie de mes collègues.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Yeates.

Sans plus tarder, nous allons entamer notre premier tour avec M. Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.):** Merci monsieur le président.

Je vais commencer de façon différente, ce matin. Je vais poser une question à Mme MacLeod.

Madame MacLeod, comme championne, que faites-vous au quotidien pour « championner » les langues officielles?

**Mme Catherine MacLeod (sous-ministre adjointe déléguée et championne des langues officielles, Direction générale des produits de santé et des aliments, ministère de la Santé):** Merci bien, monsieur le président.

Comme championne, je me rends compte que notre ministère a du chemin à faire. Cependant, j'ai beaucoup d'énergie et beaucoup d'enthousiasme et j'entends travailler de près avec les sous-ministres et mes collègues du comité exécutif.

Je fais partie moi-même du comité exécutif à Santé Canada. Tous les jours, je parle français avec mes collègues. Dans les réunions officielles, on a des discussions sur la façon d'améliorer la culture et la langue de travail dans notre ministère, afin qu'il y ait une aisance pour communiquer dans les deux langues officielles.

[Traduction]

C'est donc pour moi une passion. Je me fais le champion de ce dossier avec beaucoup d'énergie, mais je me rends compte que nous avons encore beaucoup de travail à faire pour atteindre un niveau de confort en milieu de travail et mettre en place une culture qui permette à tous de se sentir à l'aise.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pouvez-vous me décrire votre mandat?

**Mme Catherine MacLeod:** Essentiellement, mon mandat consiste à appuyer la sous-ministre, l'équipe de direction et le ministère, à encourager et à appuyer la dualité linguistique et à lui donner de la visibilité, à mettre l'accent sur le milieu de travail et l'importance de travailler dans les deux langues officielles, et à communiquer avec les Canadiens et le service à la clientèle.

Mais pour moi en tant que championne, mon principal objectif pour l'année à venir, aux termes du nouveau plan que la sous-ministre a mis en place, sera de mettre l'accent sur la langue de travail à Santé Canada.

[Français]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Madame Yeates, vous avez dit dans votre allocution que vous êtes en train de réorienter votre plan. D'où part-il et vers quoi le réorientez-vous?

**Mme Glenda Yeates:** Merci de la question.

La note que le commissaire nous a donnée confirme qu'on a beaucoup de travail à faire. On a revu l'ancien plan et on s'est demandé ce qu'on allait y ajouter pour améliorer nos résultats. On a pris des initiatives plus spécifiques. On sait, par exemple, que lorsqu'une personne se présente à nos bureaux, il n'est pas systématique qu'elle se fasse accueillir par la formule: « Hello, Bonjour. »

On le fait très bien au téléphone. Cela se fait dans plus de 85 p. 100 des cas, donc on a reçu une bonne note en ce qui concerne la réponse au téléphone dans les deux langues officielles.

Par contre, la réponse en personne laisse à désirer. Pour améliorer la situation, on a pris des moyens spécifiques, on a demandé à faire nous-mêmes une évaluation du service quatre fois par année, pour que les gestionnaires d'un bureau aient la possibilité de vérifier les progrès, de constater ce qui se passe dans leur bureau tous les trois mois.

● (0900)

[Traduction]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Quand avez-vous l'intention de terminer ce plan révisé?

[Français]

**Mme Glenda Yeates:** Probablement dans un mois. On est très près d'avoir terminé. On a un plan général et on va ajouter des mesures plus spécifiques.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Peut-on vous demander de nous faire parvenir la plan actuel et le nouveau plan également?

**Mme Glenda Yeates:** Oui, absolument.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Vous allez nous l'envoyer?

**Mme Glenda Yeates:** Oui.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Merci.

[Traduction]

Dans le mandat que vous avez reçu du Conseil privé, les langues officielles sont-elles soulignées ou mentionnées?

**Mme Glenda Yeates:** Oui.

Comme je l'ai mentionné, je suis assez nouvelle comme sous-ministre; j'ai reçu ma lettre d'offre pour le poste de sous-ministre en avril dernier. Lorsqu'on est nommé à un poste de sous-ministre, on nous confie de nombreuses responsabilités et les langues officielles sont soulignées comme étant l'une de ces responsabilités.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Est-ce que cela fait partie de votre évaluation?

**Mme Glenda Yeates:** Oui. Lors de mon évaluation de rendement global... il y a de nombreuses tâches que les sous-ministres doivent remplir, et évidemment, l'une de nos responsabilités consiste à appuyer la politique en matière de langues officielles.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Comment êtes-vous évalués à cet égard?

**Mme Glenda Yeates:** Je suppose qu'il vous faudrait poser la question aux évaluateurs. Je crois cependant comprendre qu'ils font une évaluation du rendement global, y compris de cet élément.

Évidemment, nous avons entre autres le bulletin de rendement du commissaire aux langues officielles, mais en ce qui concerne ce processus, il faudrait vraiment poser la question à d'autres. Je ne connais pas...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Donc vous ne rendez pas des comptes personnellement au greffier du Conseil privé à cet égard?

**Mme Glenda Yeates:** Oui. Si j'ai bien compris, à la fin de l'année, tous les sous-ministres doivent présenter un rapport au greffier du Conseil privé. Il y a ensuite une discussion, et je crois comprendre que nous sommes ensuite évalués et qu'on nous donne...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Vous n'êtes donc pas encore passée par ce processus?

**Mme Glenda Yeates:** Pas en tant que sous-ministre. Je suis passée par ce processus en tant que sous-ministre déléguée. J'ai été sous-ministre déléguée pendant près d'un an avant...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Vous aviez alors également des comptes à rendre en matière de langues officielles?

**Mme Glenda Yeates:** Je dois dire que je ne me souviens pas si cela faisait partie de mes responsabilités en tant que sous-ministre déléguée. C'était sans doute...

**L'hon. Mauril Bélanger:** En fait, cela ne faisait sans doute pas partie de vos responsabilités.

**Mme Glenda Yeates:** J'ai bien peur de ne pas m'en souvenir.

[Français]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Qui avez-vous consulté en vue de l'élaboration, de la modification ou de la réorientation de votre plan, à part le commissaire aux langues officielles?

**Mme Glenda Yeates:** Si je le peux, monsieur le président, je vais commencer par répondre à la question au sujet du commissaire.

On l'a invité à venir nous parler. On désirait savoir particulièrement comment on peut soutenir les employés, comment on peut continuer de progresser après que les employés ont reçu la formation sur les langues officielles. On a parlé de ce sujet, mais on a aussi parlé de ce qui se passe dans d'autres ministères du gouvernement pour connaître les exemples de réussite, les meilleures façons d'obtenir des résultats.

● (0905)

[Traduction]

Nous avons également les rapports que Monique Collette a publiés l'an dernier concernant la façon dont nous pouvons appuyer sur le plan pratique un certain nombre d'activités, notamment le bilinguisme en milieu de travail. Le greffier lui a demandé de parcourir le pays et de nous donner des exemples de pratiques exemplaires en tant que meilleur employeur pour la diversité, et elle est revenue avec des pratiques exemplaires très précises — par exemple, « Voici ce qu'ils font dans certains ministères à Calgary », ou « Voici ce qu'ils font dans tel ministère à Halifax ». Nous avons donc consulté son rapport et, encore une fois, grâce à ce réseau, nous pouvons par ailleurs comprendre comment notre ministère peut apprendre des autres et s'inspirer des pratiques exemplaires.

[Français]

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Bélanger.

On va maintenant continuer avec M. Nadeau.

**M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ):** Je vous remercie, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs.

Si un employé de Santé Canada rédige un texte en français à l'intention de ses supérieurs, le geste est-il bien reçu?

**Mme Glenda Yeates:** Oui. Merci de la question.

Monsieur le président, je suis très heureuse d'y répondre.

C'est très clair, au sein de notre comité exécutif, que les présentations verbales ou écrites peuvent être faites en anglais ou en français. Il est très important qu'il en soit ainsi.

Le commissaire a noté que tous nos employés ne se sentent pas à l'aise de s'exprimer dans leur langue lors des réunions — notre ministère est très grand —, et nous savons que nous devons les informer qu'ils peuvent le faire. Nous devons faire preuve d'ouverture face à l'anglais et au français. *So I think we do...*

**M. Richard Nadeau:** Vous dites qu'ils ne se sentent pas à l'aise. N'est-ce pas plutôt qu'ils craignent, s'ils écrivent leurs textes en français, de retarder le cours des choses? Il faut d'abord que ces textes soient traduits. Par la suite, les auteurs les révisent et peuvent constater que ce n'est pas exactement ce qu'ils voulaient dire. Tout cela retarde le processus et peut déplaire à leurs supérieurs.

[Traduction]

**Mme Glenda Yeates:** Encore une fois, merci d'avoir posé la question, et j'y répondrai volontiers.

Je pense que pour cette raison même, nous croyons en fait qu'il est préférable que les employés écrivent dans la langue dans laquelle ils sont à l'aise, afin de ne perdre aucune nuance. Nous avons un ministère qui est très scientifique. Notre ministère prend des décisions très importantes au sujet de la santé des Canadiens. Nous voulons donc encourager nos employés à rédiger leur texte, à préparer leurs exposés dans la langue qui est la plus claire pour eux. C'est ce que nous sommes en train de renforcer auprès de nos gestionnaires et des membres de notre personnel, afin qu'ils sachent effectivement qu'ils ont cette possibilité.

[Français]

**M. Richard Nadeau:** Madame MacLeod, que faites-vous pour encourager les gens à parler français au ministère de la Santé? Selon les résultats, à la page 27 du deuxième rapport du commissaire aux langues officielles, la situation n'est pas très reluisante.

**Mme Catherine MacLeod:** Je vous remercie de la question.

Je travaille de près avec mon collègue M. Roy, le président du Conseil du Réseau des champions des langues officielles. Ma collègue sous-ministre adjointe à notre ministère et moi-même avons développé des méthodes pour communiquer avec les gestionnaires et les employés du ministère. On leur demande à l'occasion, par exemple, de la Journée de la Francophonie, de la Journée de la dualité linguistique, d'encourager les gens à faire preuve de confiance, à oser s'exprimer dans les deux langues officielles, à oser utiliser la langue seconde et à promouvoir davantage l'utilisation des deux langues officielles au ministère. C'est vrai qu'on a du chemin à faire.

**M. Richard Nadeau:** Vous comprenez, madame MacLeod, que ma question ne touche pas les deux langues officielles; elle touche la langue française. Il s'agit de faire en sorte que les francophones se sentent à l'aise, et non pas comme des renégats, d'utiliser la langue française pour rédiger des textes à l'intention de leurs supérieurs.

On sait que l'appareil gouvernemental est beaucoup plus anglophone que francophone, de sorte qu'une pression indue peut être exercée sur l'employé francophone. Si ce dernier espère obtenir un jour une promotion et qu'il soit reconnu comme étant quelqu'un qui utilise plus souvent ou trop souvent le français, il verra sa

carrière « mise sur la glace » durant très longtemps. Il peut arriver aussi que cet employé se sente mal à l'aise d'utiliser sa propre langue parce qu'il ne se sent pas chez lui au sein de ce ministère.

Vous me parlez de la Journée de la Francophonie. Je suis issu du milieu de l'enseignement. J'ai enseigné en Saskatchewan et en Ontario, chez les Fransaskois et les Franco-Ontariens. Nous faisons aussi beaucoup la promotion de la langue, mais nous le faisons au quotidien pour que les jeunes soient fiers de la parler. Vous, vous tenez une journée par année de fierté francophone et vous pensez que c'est ainsi qu'on vient à bout de régler le problème.

• (0910)

**Mme Catherine MacLeod:** C'est plutôt tous les jours. Il s'agit de parler dans les deux langues officielles lors de chaque réunion, d'essayer d'avoir des présentations en français et en anglais, de changer la culture graduellement lors de chaque interaction et de chaque communication.

**M. Richard Nadeau:** C'est donc ainsi que vous encouragez les gens à rédiger leurs textes en français.

Avez-vous une grille d'évaluation des résultats, afin de voir si les francophones se sentent bel et bien à l'aise de le faire? Ce n'est pas ce qu'indique le rapport du commissaire aux langues officielles.

**Mme Glenda Yeates:** Monsieur le président, je peux peut-être répondre à cette question.

Nous sommes très déterminés à obtenir les informations qui peuvent nous permettre d'évaluer nos progrès, nous dire si nos employés sont plus à l'aise.

Dans le passé, on avait des mises à jour, les informations de Statistique Canada. On ne sait pas quand on va les avoir. C'est pourquoi Santé Canada a décidé que, si nous n'avions pas de sondage global pour le service public, nous allions le faire nous-mêmes, à l'interne, pour nous assurer de connaître le point de vue de nos employés, afin de savoir si ça s'améliore, si on a atteint notre but, si nos employés sont plus à l'aise dans leur langue maternelle.

Nous avons décidé d'avoir de l'information nous permettant de juger les attitudes et l'expérience de nos employés. J'en conviens, nous devons bien connaître l'expérience des employés, cela doit nous fournir les informations qui nous aideront à prendre des décisions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

On enchaîne avec M. Godin.

**M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD):** Merci, monsieur le président.

Je vous souhaite la bienvenue à tous aussi.

Premièrement, j'aimerais vous féliciter pour votre note « A ». Il faut féliciter les gens quand ils le méritent.

Malheureusement, vous avez aussi des notes « D » et « E ». Cette partie n'est certainement pas encourageante.

J'aimerais que vous m'expliquiez une chose. Je regarde le rapport, et ça a l'air beau. L'offre active visuelle est présente à 86 p. 100, ce qui est un beau chiffre. Par contre, l'offre visuelle, quand on nous salue, nous souhaite la bienvenue dans les deux langues et que l'autre ne parle pas notre langue, ça semble descendre à 30 p. 100. On dit que l'offre active par les préposés a été faite dans 30 p. 100 des cas.

Madame MacLeod, vous êtes championne des langues officielles. Vous dites que vous voulez travailler avec énergie à ce programme. Depuis combien de temps travaillez-vous à ce ministère?

**Mme Catherine MacLeod:** Ça fait à peu près quatre ans. Comme championne, j'y travaille depuis le mois de juin.

**M. Yvon Godin:** C'est donc depuis le mois de juin.

**Mme Catherine MacLeod:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Vous êtes à 30 p. 100 aujourd'hui. Ça s'est passé entre janvier et avril 2010. Vous pouvez donc dire que vous n'étiez pas là quand c'est arrivé.

**Mme Catherine MacLeod:** Je n'ai pas compris.

**M. Yvon Godin:** On parle de 30 p. 100, et vous êtes arrivée au mois de juin. Est-ce une des raisons pour lesquelles vous avez eu ce poste?

**Mme Catherine MacLeod:** Parlez-vous du poste de championne?

**M. Yvon Godin:** Oui, on a attribué 30 p. 100 au ministère de la Santé pour l'offre active. Vous dites que vous voulez travailler avec vos collègues avec énergie. C'est bien ce que vous avez dit.

Quelle différence avez-vous vu depuis que vous êtes arrivée au mois de juin?

**Mme Catherine MacLeod:** Nous avons encore du chemin à faire, c'est sûr. Cependant, on a fait beaucoup de travail depuis le mois de juin en commençant par des discussions au niveau exécutif et des changements d'optique sur le plan des langues officielles, au chapitre du service au client en particulier. On a parlé avec les régions. Nous avons aussi, comme Mme Yeates l'a dit, déterminé ce que nous allons écrire dans notre plan d'action, y compris des façons de mesurer notre rendement.

• (0915)

**M. Yvon Godin:** Avant que le commissaire ne fasse son enquête, quelqu'un avait-il remarqué que ça ne fonctionnait pas sur le plan des langues officielles? L'idée des langues officielles ne date pas d'hier; la loi existe depuis 40 ans.

On remercie le commissaire d'avoir sorti les chiffres. On dirait que ça a réveillé tout le monde, ou que ça va les réveiller. On peut souhaiter que ça les réveille. Ça existe depuis 40 ans.

**Mme Glenda Yeates:** Je vous remercie de votre question.

Monsieur le président, nous avons adopté beaucoup de mesures avant ce rapport, bien sûr, et nous avons fait certains progrès.

[Traduction]

Alors que nous savons que, par exemple, comme l'a souligné le député, notre offre active qui consiste à dire « Hello, Bonjour » est à 30 p. 100, ce qui n'est pas le pourcentage visé, ce que nous constatons, c'est que nous avons en fait apporté des améliorations importantes dans la conversation qui suit cet accueil. Est-ce que les gens peuvent en fait s'exprimer dans la langue de leur choix lors de cette conversation? En fait, nous avons considérablement amélioré le service en ce qui concerne cette conversation et le fait de pouvoir offrir des services dans la langue de choix des Canadiens.

Donc nous trouvons que ces rapports sont très utiles. Ils nous aident à comprendre là où il faut mettre l'accent. Nous nous sommes concentrés sur certaines questions et nous y avons apporté des améliorations. Évidemment, nous n'avons pas apporté d'amélioration...

[Français]

Nos notes sont très constantes en ce qui a trait à pouvoir dire « Hello, Bonjour ». C'est un domaine où nous ferons des efforts, afin d'améliorer notre rendement, bien sûr.

**M. Yvon Godin:** Je sais que le commissaire était bien intéressé par cette question de dire « Hello, Bonjour ». Toutefois, imaginez que vous fassiez affaire avec Air Canada, que l'hôtesse vous dise « Hello, Bonjour », et que lorsque vous lui demandez un verre de jus d'orange elle vous réponde « *I don't speak French* ». « Jus d'orange » et « *orange juice* » sont deux expressions presque identiques.

On fait comme si tous les problèmes sont réglés quand on dit « Hello, Bonjour ». Par contre, j'ai de la difficulté à accepter le service auquel on a droit après qu'on nous a dit « Hello, Bonjour ». Il faut se mettre dans la peau des gens. S'ils veulent avoir le service dans leur langue, ils sont obligés de se mettre de nouveau à la fin de la file et attendre que quelqu'un vienne les servir. Cela devrait être la même chose.

Je parle du service aux particuliers. C'est plus que « Hello, Bonjour ». On pourrait lever la main et on n'aurait pas besoin de parler. Je parle de la façon dont on sert le client. Vous avez obtenu 30 p. 100 pour l'offre active. Me faire dire « Hello, Bonjour » ne fait pas plus plaisir que cela. La question porte sur la façon d'offrir le service au client, sur ce qui est fait pour améliorer les choses.

**Mme Glenda Yeates:** Je vous remercie de votre question.

[Traduction]

Nous tenons compte du fait que le service actif est ce qui compte vraiment. Je voudrais tout simplement mentionner que j'ai passé presque toute ma carrière à travailler dans le domaine des soins de santé. Je suis très consciente de l'importance pour les gens de pouvoir recevoir des services dans la langue de leur choix lorsqu'il s'agit de leur santé. Nous sommes donc d'accord pour dire qu'il s'agit là d'un service fondamental.

Ce qui est intéressant, c'est que nous avons fait d'autres progrès; nous ne sommes toujours pas satisfaits du niveau de service, mais nous avons réalisé d'autres progrès pour ce qui est en fait d'offrir des services aux Canadiens, et nous constatons qu'il y a une augmentation importante à cet égard. Encore une fois, nous ne disons pas que nous avons atteint notre objectif pour ce qui est de la capacité d'offrir le service, mais que nous l'offrons dans plus de 50 p. 100 des cas.

Ce qui est intéressant, c'est que là où nous n'avons pas fait de progrès, nous avons une très bonne note. Nous avons l'une des notes les plus élevées du commissaire pour le service par courriel. Nous étions à 89 p. 100 pour le service par courriel. Nous étions à 85 p. 100 pour le service téléphonique. Nous étions juste au-dessus de 50 p. 100 pour le service réel.

Là où nous avons toujours des problèmes, c'est en ce qui concerne le « Hello, Bonjour ». Et je suis tout à fait d'accord avec le député lorsqu'il dit que ce n'est que le début de la conversation. Ce qui est le plus important pour les Canadiens, c'est de recevoir le service, et je suis heureuse de dire au comité que nous avons fait d'importants progrès à cet égard.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Godin.

On complète le premier tour avec M. Généreux.

**M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC):** Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup à vous tous d'être là ce matin.

Dans votre document, madame Yeates, on peut lire ceci, au dernier paragraphe de la page 4: « D'ici deux mille treize, Santé Canada aura investi plus de trois cents millions de dollars sur dix ans afin d'améliorer l'accès aux soins de santé pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire. »

Le Comité permanent des langues officielles était, la semaine passée, dans le Nord canadien. Je ne sais pas exactement quelle est la relation entre Santé Canada et le ministère de la Santé des Territoires du Nord-Ouest, — ma question devrait peut-être s'adresser à M. Étienne — mais on nous a assez bien démontré qu'avoir des services en français dans le Nord canadien est tout un défi. En effet, il est difficile de recruter des gens qui voudront aller travailler là-bas, à tous les niveaux du système de santé.

Cette somme de 300 millions de dollars pour 10 ans est tout de même fort importante. Quels résultats en attendez-vous? Peut-on croire que dans les Territoires du Nord-Ouest, d'ici 2013, compte tenu de ce programme, il y aura des soins améliorés en français dans le Grand Nord canadien? Peut-on imaginer cela?

• (0920)

**Mme Glenda Yeates:** Merci beaucoup de la question.

Monsieur le président, je suis très heureuse d'y répondre.

En ce qui concerne les 300 millions de dollars, nous sommes très fiers de nous être engagés à appuyer les communautés minoritaires d'un bout à l'autre du pays. Nous avons commencé par des consultations avec les communautés minoritaires. Nous leur avons demandé quelles étaient leurs priorités et leurs problèmes quant à l'accessibilité aux services de santé. Nous ne sommes pas le palier de gouvernement qui, en règle générale, donne ces services, mais nous pouvons appuyer les programmes de formation, par exemple.

Je peux peut-être vous donner quelques exemples. Le gouvernement de l'Alberta a mis en place un système téléphonique pour donner de l'information et répondre aux questions comme: dois-je me rendre à l'urgence? Et il y a un réseau de santé albertain qui a dit qu'il fallait avoir ce service en français en Alberta. Par conséquent, grâce à ces contributions, nous soutenons maintenant un service téléphonique francophone lié au réseau de santé albertain.

Vous avez parlé un peu plus tôt des services dans le Nord. Je peux ajouter qu'on a des exemples qui concernent le Nord canadien aussi. Au Yukon, par exemple, un partenariat en santé communautaire financé a mis à jour le répertoire des professionnels de la santé et des services sociaux bilingues, et il est assez accessible au public.

**M. Bernard Généreux:** Vous avez donné un exemple intéressant. Ces quelques derniers mois, plusieurs représentants de ministères sont venus nous dire que leur ministère faisait de bons coups. D'ailleurs, le commissaire en a jugé ainsi, étant donné les notes qu'il a données à différents niveaux dans différents ministères.

En ce qui concerne le système téléphonique maintenant implanté en Alberta — n'est-ce pas? — et dont vous venez de parler, vous êtes probablement capables d'en évaluer les résultats. Si cela se révèle être un bon service, peut-on croire que ce pourrait être dispensé à l'échelle du Canada? Ou est-ce seulement pour l'Alberta? Cela pourrait-il s'étendre jusqu'aux Territoires du Nord-Ouest, par exemple?

**Mme Glenda Yeates:** Vous avez demandé si ce service est maintenant en place en Alberta. Je dois dire que je ne suis pas certaine. Je vais me renseigner. Je sais que c'est un de nos projets, mais je ne saurais vous dire si c'est vraiment accessible au public en ce moment. Je vais vérifier.

[Traduction]

Pour ce qui est du service aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, nous avons travaillé avec chaque communauté. Nous avons travaillé avec un réseau dans chaque région, car les besoins ne sont pas les mêmes. En Alberta, c'est l'un des besoins qu'on avait signalé. Au Yukon, on a cerné un besoin différent. Au Nouveau-Brunswick et dans certaines régions du Québec, on a relevé d'autres besoins.

Je pense que l'une des raisons pour lesquelles le commissaire nous a donné un A pour le soutien que nous avons apporté aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, c'est que nous n'avons pas supposé que nous savions ce que voulaient ces communautés dans chaque cas. Nous avons en fait travaillé avec ces communautés et nous leur avons demandé où étaient les lacunes.

• (0925)

[Français]

Où est cette lacune dans votre province, votre communauté? Que désirez-vous? On ne peut pas tout faire, mais on peut demander quelles sont les priorités?

[Traduction]

Si j'ai bien compris ce que disait le commissaire dans son rapport, je pense que les projets sont très solides, mais ce ne sont pas des idées qui venaient de Santé Canada, mais bien de la communauté, ce qui nous a donné...

[Français]

**M. Bernard Généreux:** En terminant, j'aimerais aborder la question relationnelle entre les territoires du Nord-Ouest. Est-ce la même chose qu'avec l'ensemble des provinces canadiennes? Les territoires doivent-ils donner le service ou Santé Canada a-t-il un lien plus direct?

**Mme Glenda Yeates:** Non, en règle générale, c'est la même chose, ce sont les territoires et les provinces qui donnent les services en matière de soins de la santé.

**Le président:** Merci.

Merci beaucoup, monsieur Généreux.

On va entamer notre deuxième tour avec Mme Zarac.

**Mme Lise Zarac (LaSalle—Émard, Lib.):** Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames et messieurs.

Dans son rapport, le commissaire aux langues officielles mentionne que vous organisez annuellement des tables de concertation. J'aimerais savoir où et comment se déroulent ces tables. Qui sont invités aux tables de consultation? S'agit-il toujours du même groupe spécifique? Comment cela se passe-t-il?

**Mme Glenda Yeates:** Je vous remercie d'avoir posé la question.

Je n'ai pas ici les notes sur tout le processus. Je peux toutefois les demander et informer le comité quant aux processus et aux membres. Je sais qu'il y a un réseau dans toutes les régions.

**Mme Lise Zarac:** Pouvez-vous faire parvenir l'information au comité?

**Mme Glenda Yeates:** Oui, absolument, avec plaisir.

**Mme Lise Zarac:** Merci.

En 2009, vous avez eu un colloque où vous avez spécifiquement parlé de l'accès aux services ainsi que de l'enseignement des sciences.

Encore une fois, j'aimerais savoir qui faisait partie du colloque — si vous avez l'information — et quelle était la conclusion de ce colloque de 2009.

**Mme Glenda Yeates:** Merci d'avoir posé la question.

Monsieur le président, c'est avec plaisir que j'y répondrai.

Ainsi que mentionné, on a eu un colloque en novembre 2009, qui comptait à peu près 120 participants de partout au pays. Je peux fournir au comité la liste des invités. Je ne l'ai pas avec moi, mais je vous la fournirai avec plaisir.

**Mme Lise Zarac:** Oui, s'il vous plaît.

Au terme de ce colloque, quels étaient les résultats et la conclusion?

**Mme Glenda Yeates:** Je pense que c'était une continuation de cette mise à jour.

[Traduction]

Où en sommes-nous? Que réserve l'avenir? Qu'est-ce qui fonctionne bien?

Je vais peut-être demander à ma collègue Catherine de répondre, mais en général, c'était pour faire un état de la situation, pour dire ce que nous avons fait jusqu'à présent, pour que les communautés nous parlent de leurs aspirations futures, qu'elles nous disent si elles sont satisfaites de ce que nous faisons et quels sont les problèmes qu'elles rencontrent.

[Français]

**Mme Lise Zarac:** A-t-on fait rapport du colloque?

**Mme Glenda Yeates:** Je pense que oui, mais je vais le demander à ma collègue.

**Mme Catherine MacLeod:** C'était vraiment intéressant. Le commissaire était présent et il a prononcé un discours.

[Traduction]

Cela a été l'occasion de réunir les communautés de langues officielles qui travaillent dans le domaine de la santé et de mettre l'accent sur les questions de recherche, comme Mme Yeates le disait, afin d'élaborer une vision pour l'avenir. C'était un événement unique pour ces communautés qui étaient très bien représentées, et il y a eu un débat très dynamique sur la façon dont les communautés de langues officielles peuvent avoir leur mot à dire tôt au début du processus et participer à l'élaboration d'une vision en matière de santé pour l'avenir.

[Français]

**Mme Lise Zarac:** A-t-on publié un rapport?

**Mme Catherine MacLeod:** On va pouvoir vous donner plus de détails après la réunion.

**Mme Lise Zarac:** Ce colloque a-t-il débouché sur un rapport?

**Mme Catherine MacLeod:** Non, pas un rapport officiel.

**Mme Lise Zarac:** Il n'y a pas eu de rapport officiel. Aucune recommandation n'a résulté du colloque?

**Mme Catherine MacLeod:** Non.

**Mme Lise Zarac:** Parfait, merci.

C'est important de mesurer ce qu'on met en place. Cependant, je suis un peu inquiète, car vous avez dit dans votre présentation que vous avez l'intention de surveiller le rendement des employés à cet égard, à raison d'une à quatre fois par année.

Vous avez dit en outre que vous communiquerez cette information aux employés, aux gestionnaires, afin qu'ils trouvent les moyens de s'améliorer. C'est bon de mesurer, mais il faut donner des outils aux personnes. Je suis un peu inquiète d'entendre ça. J'espère que les outils seront donnés et qu'il ne s'agira pas seulement de surveiller les employés.

• (0930)

**Mme Glenda Yeates:** Merci de votre question.

Monsieur le président, je suis très heureuse d'y répondre.

Nous sommes tout à fait d'accord. De temps en temps, on a des outils qui sont développés. Cependant, on peut voir, par les résultats, qu'on ne les utilise pas toujours.

[Traduction]

Je pense que cela nous permettra de savoir si les outils existants sont utilisés. Cela pourrait également mener à un débat au sujet des outils qui devraient être changés ou modifiés pour être plus utiles aux employés.

Nous voyons cela comme un partenariat. Nous avons une excellente équipe qui s'occupe des langues officielles en situation de minorité, et je pense que c'est un autre secteur où le commissaire nous a donné un A, en raison de l'excellente gestion des programmes. Je pense que nous avons travaillé fort au sein de cette équipe pour appuyer les membres de notre personnel et leur donner les outils dont ils ont besoin, mais nous devrions certainement être ouverts à tout commentaire que nous pourrions obtenir à la suite de ce processus afin de déterminer s'il serait possible d'améliorer ces outils de quelle que façon que ce soit.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, madame Zarac.

On va enchaîner avec Mme Guay.

**Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ):** Merci, monsieur le président.

Bonjour à vous tous et toutes.

Je regarde vos notes globalement. Elles sont quand même bonnes à certains égards; à d'autres égards, vous avez des notes « E » et « D ». Il faut en tenir compte et essayer d'améliorer la situation.

Avez-vous vraiment les ressources humaines et financières nécessaires pour assumer convenablement vos responsabilités au regard des langues officielles?

**Mme Glenda Yeates:** Merci de la question.

Oui, monsieur le président, je pense qu'on a des ressources, un budget pour la formation linguistique, par exemple. On cherche maintenant des moyens plus efficaces pour utiliser ces fonds.

**Mme Monique Guay:** Allez-vous demander des fonds supplémentaires, si vous n'arrivez pas à faire face à vos difficultés?

**Mme Glenda Yeates:** Oui. Merci de votre question.

[Traduction]

Peut-être que, comme le commissaire l'a souligné, il s'agit là en grande partie d'une question de leadership. Il s'agit de préparer le terrain, de faire en sorte que les gens soient à l'aise, de dire très clairement que nous leur donnerons les outils et que nous — nous et moi-même en tant qu'anglophone — rencontrerons les membres du personnel pour répondre à leurs questions, sans doute en faisant des erreurs de grammaire dans une langue seconde, mais c'est quelque chose que je suis prête à faire, que nous, en tant qu'équipe de leadership, sommes prêts à faire. À ce moment-ci, nous sommes d'avis que le leadership dont nous devons faire preuve dépend de certaines des stratégies que nous sommes en train de mettre en place: assurer une surveillance, fournir de la rétroaction, faire en sorte que ce soit une priorité pour les gens.

À ce moment-ci, nous estimons que ce n'est pas quelque chose que nous pouvons régler avec des fonds supplémentaires. Il s'agit en fait d'une question d'attitude et de leadership, je pense, et nous nous efforçons de créer un tel environnement.

[Français]

**Mme Monique Guay:** Nous sommes allés dans les Territoires du Nord-Ouest la semaine dernière. Vous savez que la santé, c'est extrêmement important, parce que c'est la première ligne. Lorsque les gens sont malades et qu'ils ne parlent pas l'autre langue officielle, ce n'est peut-être pas le moment d'essayer de comprendre la terminologie médicale. On est même obligé d'engager des interprètes, et ceux-ci ne sont pas des spécialistes en matière de santé. Or tous les termes médicaux sont difficiles à comprendre, et pour les gens qui sont malades, c'est extrêmement compliqué.

Avez-vous l'intention de faire du changement dans ce sens, d'apporter de l'amélioration, car il y a vraiment un problème sérieux?

**Mme Glenda Yeates:** Merci de la question.

Monsieur le président, je suis d'accord. Ayant travaillé toute ma vie dans le domaine de la santé, je sais que c'est très important d'avoir des services... C'est la raison pour laquelle on a investi 300 milliards de dollars.

[Traduction]

Je n'ai pas avec moi la liste des priorités qui ont été établies à la suite de ces consultations, dans les Territoires du Nord-Ouest...

[Français]

**Mme Monique Guay:** Ce serait intéressant que le comité puisse l'obtenir.

[Traduction]

**Mme Glenda Yeates:** Oui, mais nous avons travaillé très fort pour améliorer les services offerts aux communautés de langue officielle en situation minoritaire précisément pour les raisons que vous avez soulignées. Ces services sont tout à fait essentiels. Comme je l'ai dit, je n'ai pas la liste de ce que nous avons fait à cet égard dans les Territoires du Nord-Ouest. Je sais que nous avons certains projets dans le Nord, et je serai heureuse de fournir au comité cette liste.

● (0935)

[Français]

**Mme Monique Guay:** Ce serait intéressant d'avoir votre liste de projets pour l'avenir, car la situation là-bas est quand même assez critique, et ce l'est peut-être ailleurs aussi. Il faudrait donc pouvoir réagir assez rapidement.

Je sais qu'au Québec, il y a des hôpitaux anglophones. Si les gens veulent se faire soigner, ils peuvent se faire soigner dans leur langue.

Il faudrait que, dans d'autres endroits, la même chose puisse se produire et que les gens puissent se faire soigner dans leur langue maternelle. Comme je vous le disais, la terminologie est déjà tellement compliquée dans notre propre langue, lorsqu'on nous l'explique dans une autre langue, on ne comprend absolument rien et cela peut causer des problèmes assez sérieux. Je pense qu'il y a un effort à faire à ce sujet.

Ma dernière question porte sur la note « E » que vous avez reçue pour la mise en oeuvre de la partie VI de la Loi sur les langues officielles, soit la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise.

Pouvez-vous m'expliquer pourquoi vous avez obtenu la note « E »? Où se situe le problème proprement dit?

**Mme Glenda Yeates:** Merci de votre question,

[Traduction]

Et je serai heureuse d'y répondre.

Nous avons déjà parlé de l'offre active, en personne, et du fait que cette offre était insuffisante; c'est l'une des choses que le commissaire a mentionnée, et c'est ce qui a sans aucun doute fait baisser notre note.

En ce qui concerne la représentation, depuis un certain temps, le ministère a un problème plus particulièrement en ce qui concerne la représentation des anglophones au Québec. Nous avons toujours eu un problème à cet égard par le passé. Par conséquent, c'est un problème que le commissaire a mentionné au fil des ans.

Nous avons augmenté notre participation anglophone dans nos bureaux du Québec, mais elle n'est toujours pas là où le commissaire estime qu'elle devrait être. Nous avons établi des objectifs précis pour l'année à venir à cet égard. Et c'est la même chose pour ce qui est de la représentation des francophones en dehors du Québec. Nous avons une meilleure représentation d'anglophones au Québec, mais cette représentation n'est toujours pas aussi élevée qu'elle devrait l'être, de sorte que nous savons que nous devons nous améliorer à cet égard. Nous avons quelques autres outils et nous allons mettre l'accent sur des mesures de recrutement ciblées, par exemple, dans les universités francophones. Il est possible d'utiliser les programmes co-op puis d'intégrer à notre main-d'oeuvre des étudiants des communautés de langue officielle minoritaire. Nous avons donc certaines stratégies à cet égard.

[Français]

**Le président:** *Thank you.*

Merci beaucoup, madame Guay.

On va enchaîner avec Mme Boucher.

**Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC):** Bonjour tout le monde.

Mme Guay a posé la question que je me préparais à vous poser. Je m'interroge aussi au sujet de la note « E » que vous avez reçue concernant la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise.

Quand vous établissez des critères d'embauche, y a-t-il des contraintes territoriales? Par exemple, au Québec, on n'engage que des anglophones de la province de Québec. Au Manitoba, êtes-vous contraints de n'embaucher que des francophones du Manitoba? Les communautés anglophone et francophone ont-elles largement accès à l'emploi? Si on manque de ressources dans une certaine province, est-ce qu'on peut embaucher des gens d'un peu partout au Canada?

**Mme Glenda Yeates:** Je vais demander au directeur général des ressources humaines, M. Étienne, de répondre.

**M. Gérard Étienne (directeur général, Direction des services en ressources humaines, ministère de la Santé):** On ne peut pas recruter spécifiquement en fonction de la langue. La loi encourage les ministères à avoir des objectifs de participation équitable, mais les critères ne sont pas du même genre que ceux utilisés pour ce qui est de l'équité en matière d'emploi. Dans ce cas, s'il y a un écart en ce qui concerne un groupe cible, on peut faire un recrutement ciblé. Alors, notre stratégie consiste beaucoup plus à essayer d'encourager le recrutement dans les milieux francophones hors Québec ou dans les milieux anglophones au Québec. Toutefois, on ne peut pas pratiquer un recrutement ciblé.

**Mme Sylvie Boucher:** Quand vous cherchez à recruter du personnel, est-ce que vos annonces publiées dans les journaux mentionnent qu'il faut être bilingue? Comme le disait Mme Guay, c'est déjà compliqué de s'exprimer dans une langue seconde, mais quand on est malade, on veut pouvoir s'exprimer dans notre langue première. Pour se faire comprendre, ça prend quelqu'un qui comprenne notre langue.

● (0940)

**M. Gérard Étienne:** Près de 90 p. 100 des employés de Santé Canada répondent aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent. Il y a deux types de postes: des postes unilingues et des postes bilingues. En ce qui concerne les postes bilingues, nous avons la capacité de recrutement. Parfois, les gens oublient de pratiquer l'offre active de façon systématique en répondant: « Hello, Bonjour. ». Il s'agit de le leur rappeler. Je crois que madame la sous-ministre a absolument raison de dire qu'il faut continuellement rappeler aux employés que c'est la formule à utiliser. Toutefois, la capacité linguistique de nos postes est respectée.

**Mme Sylvie Boucher:** Est-ce qu'il y a encore certaines personnes, certains de vos employés, qui sont réfractaires à l'idée de parler l'autre langue, que ce soit le français ou l'anglais, celle qui n'est pas leur langue première?

**M. Gérard Étienne:** Je crois que le rapport du commissaire démontre que, parmi les anglophones au Québec et les francophones hors Québec, il y a un certain malaise quant à la langue de travail. Ma collègue Mme MacLeod fait un effort extraordinaire depuis qu'elle est en poste comme championne. Nous avons fait de bonnes choses, mais il y a encore du chemin à faire. C'est un changement culturel qu'il faut effectuer, parce que la capacité linguistique existe au sein du ministère.

**Mme Sylvie Boucher:** C'est donc vraiment une question culturelle et d'éducation. Il ne faut pas que les gens se sentent obligés d'utiliser l'autre langue.

**M. Gérard Étienne:** Je le crois.

**Mme Sylvie Boucher:** Merci.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Boucher.

Nous allons maintenant conclure avec M. Godin.

**M. Yvon Godin:** Merci, monsieur le président.

J'aimerais revenir sur le sujet abordé par M. Généreux et par Mme Guay, celui des services en français dans les Territoires du Nord-Ouest. Vous êtes peut-être au courant qu'on y était la semaine dernière. On a rencontré des organismes, et l'organisme qui s'occupe de la santé en français nous a soumis un problème touchant la traduction. D'après ce que j'ai compris, la traduction des termes médicaux n'est pas adéquate, alors les gens ne sont pas bien traités.

La dernière chose qu'une personne désire, c'est qu'un mauvais médicament soit prescrit ou qu'un mauvais diagnostic soit posé.

Vous avez dit plus tôt, madame la sous-ministre, que les territoires fonctionnent de façon indépendante en matière de santé. Il y a quelque chose que j'aimerais qu'on m'explique. Avant que les territoires n'aient leur propre Parlement, ils relevaient du fédéral. Il n'y a pas si longtemps de ça.

Maintenant que la situation a changé et que les territoires ont leur propre Parlement, quelle est la responsabilité du fédéral? En ce qui concerne le secteur de la santé, la responsabilité en matière de langues officielles est-elle moindre? Y a-t-il eu une perte de responsabilité? Je crois que Santé Canada peut jouer un rôle à cet égard. Les traducteurs disent eux-mêmes qu'ils sont plus à l'aise de traiter de certains sujets et qu'ils le sont moins pour d'autres sujets. Le sujet de la santé ou le domaine médical, comme le disait Mme Guay, peut être compliqué même dans sa propre langue.

Il y a maintenant des centres d'appels partout dans le monde. Quelqu'un appelle l'un de ces centres et ne sait pas où est la personne qui lui répond. Ça peut être en Inde comme au Mexique. N'existe-t-il pas des programmes fédéraux qui pourraient répondre aux besoins des gens des Territoires du Nord-Ouest? Si on est incapable de le faire dans les territoires, quelqu'un dans une autre province pourrait avoir la compétence de le faire pour Santé Canada. C'est inquiétant. Il faut en parler, parce qu'il y a un problème de ce côté que le commissaire aux langues officielles n'a pas étudié. On va peut-être lui demander de le faire. Toute une communauté ne reçoit pas de services de santé dans une langue compréhensible, faute de traducteurs compétents. Cela m'inquiète et je crois que cela a inquiété tous les membres du comité. Le Parti conservateur, représenté par M. Généreux, a posé la question, le Bloc québécois l'a posée. Je la pose à mon tour. On a été sensibilisés à la situation que les gens vivent là-bas. J'aimerais connaître votre point de vue sur ce sujet.

● (0945)

**Mme Glenda Yeates:** Merci de votre question.

[Traduction]

Je pense que c'est précisément cette préoccupation au sujet des services dans la langue officielle de son choix qui a mené aux investissements qui ont été faits et aux initiatives qui ont été prises — les 200 millions de dollars et notre étroite collaboration avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au pays. Nous devons comprendre leurs priorités. Je pense que nous devrions tous être saisis de la préoccupation que vous avez soulevée. Lorsqu'on est malade, c'est à ce moment-là qu'on est le plus vulnérable — c'est à ce moment-là qu'il est le plus important de pouvoir recevoir des services dans sa langue.

Santé Canada a d'importantes responsabilités en ce qui concerne les Premières nations au pays. Nous devons donc tenter d'appuyer les communautés des Premières nations à cet égard car il y a des gens pour qui l'anglais n'est pas la première langue, et nous tentons dans la mesure du possible de leur apporter un appui.

Permettez-moi de revenir à ce que vous disiez au sujet des communautés de langue officielle en situation minoritaire. C'est pour cette raison que nous avons fait ces investissements et que nous travaillons avec les communautés. Par exemple, certaines provinces et communautés ont dit qu'elles avaient besoin de services de santé mentale, et elles veulent créer ce réseau.

Nous avons apporté un appui à la formation afin d'avoir des gens qui sont compétents en la matière. Parfois, nous travaillons avec toutes les écoles de médecine, certaines écoles de soins infirmiers et d'autres pour créer une capacité lors de leur formation. Les gens peuvent parfois parler français, mais à moins d'avoir des connaissances techniques, il pourrait être difficile de pratiquer la médecine.

**M. Yvon Godin:** Qu'en est-il de tous ces gens qui n'ont pas de services de traduction à l'heure actuelle?

[Français]

**Le président:** Merci, monsieur Godin.

Répondez brièvement, s'il vous plaît.

[Traduction]

**Mme Glenda Yeates:** Nous allons certainement travailler pour appuyer ces collectivités afin de nous assurer que ces intervenants en matière de santé sont disponibles. C'est l'une des choses que nous tentons de faire, et nous tentons de travailler avec les gouvernements des provinces et des territoires qui sont responsables d'assurer ces services, mais nous devons aussi travailler avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de comprendre comment nous pouvons les appuyer. Dans certains cas, elles m'ont dit que nous leur avons donné la possibilité de plaider ensemble leur cause devant l'organisme territorial ou provincial qui fournit ces services. Donc je pense que nous les avons aidées de plusieurs façons.

[Français]

**Le président:** Merci, monsieur Godin.

Si j'ai bien compris, madame Yeates, vous avez tenu des consultations sur les soins de santé dans les Territoires du Nord-Ouest, le Yukon, le Grand Nord canadien.

**Mme Glenda Yeates:** Je sais que nous avons des réseaux dans le Nord. Je vais vérifier si nous avons organisé des consultations spécifiquement dans les Territoires du Nord-Ouest.

**Le président:** D'accord. Ce serait apprécié étant donné que nous sommes en train de rédiger le rapport portant sur la mission que nous avons effectuée dans le Grand Nord canadien. Si vous avez des informations à nous transmettre, le comité pourrait choisir de les inclure dans son rapport.

Je vous remercie d'être venus rencontrer les membres du comité ce matin. Nous allons interrompre nos travaux pendant quelques instants avant d'entreprendre la deuxième partie de notre séance.

● (0945)

(Pause)

● (0950)

[Traduction]

**Le président:** Nous allons commencer immédiatement, puisque nous n'avons qu'une heure à consacrer à notre témoin.

[Français]

Nous allons commencer, sans plus tarder, par les représentants du ministère des Transports.

Nous recevons ce matin Mme Yaprak Baltacioglu, qui est sous-ministre; M. André Morency, qui est sous-ministre adjoint à la gestion ministérielle et gouvernance des sociétés d'États ainsi que responsable du groupe des services généraux; Mme Brigita Gravitis-Beck, qui est directrice générale à la politique aérienne, et M. Michel Doiron, qui est directeur général régional et champion des langues officielles pour la région de l'Atlantique.

Je vous souhaite la bienvenue.

Madame Baltacioglu, vous avez la parole.

**Mme Yaprak Baltacioglu (sous-ministre, ministère des Transports):** Bonjour.

Monsieur le président, je crois que tous les membres du comité ont déjà reçu nos documents, notre plan d'action et nos commentaires. Comme nous disposons d'une heure à peine, nous pouvons commencer par les questions des députés. De notre côté, ça nous convient.

**Le président:** D'accord, nous allons procéder de cette façon.

Je vais donc donner la parole à l'opposition officielle, en commençant par le vice-président du comité, M. Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Merci, monsieur le président.

Bienvenue à tous.

Vous dites que nous avons reçu les documents, mais je ne les ai reçus que ce matin. Il s'agit du Plan d'action 2010-2011 à 2012-2013 pour la mise en oeuvre de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles, de vos notes d'allocation et du Plan d'action 2011-2012 de Transports Canada. Je j'ai pas eu le temps de tout lire et de tout saisir. Il s'agit là d'une belle tactique que le ministère utilise souvent. Il dépose des documents à la dernière minute, de telle sorte que les députés ne sont pas vraiment en mesure de poser des questions appropriées. Quoi qu'il en soit, je vais vous poser une première question.

Qui siège au comité consultatif dont vous parlez à plusieurs reprises dans le plan d'action?

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Notre champion des langues officielles préside le comité, et il y a aussi des représentants de différentes directions générales de notre organisation. Si vous voulez les titres précis, Michel Doiron va vous expliquer.

[Français]

**M. Michel Doiron (directeur général régional et champion des langues officielle, Région de l'Atlantique, ministère des Transports):** Il y a deux comités consultatifs au ministère, à l'interne: le comité des langues officielles et le comité de la partie VII. Dans les deux cas, il s'agit de représentants des directions générales à Ottawa ainsi que des représentants régionaux. Nous savons en effet que nos cinq régions ont certaines particularités. Nous nous rencontrons régulièrement pour élaborer le plan et effectuer des suivis à l'égard de celui-ci.

● (0955)

**L'hon. Mauril Bélanger:** Est-ce que vous pourriez me remettre la liste des membres des deux comités, s'il vous plaît?

**M. Michel Doiron:** Oui.

**L'hon. Mauril Bélanger:** J'aimerais savoir quand a été créé le comité consultatif qui traite de la partie VII de la loi.

**M. Michel Doiron:** C'était probablement au mois d'octobre. Je peux confirmer la date exacte. C'était juste avant que le plan soit approuvé.

**L'hon. Mauril Bélanger:** C'était en octobre de quelle année?

**M. Michel Doiron:** En 2010.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ah oui? Dans votre plan, vous dites qu'il a été créé en 2008.

**M. Michel Doiron:** Non. À compter de 2008, nous avons travaillé de concert avec les membres du comité des langues officielles à l'élaboration d'un plan de la partie VII. Quand nous avons établi ce plan, nous avons mis sur pied un comité séparé de celui des langues officielles pour mettre davantage l'accent sur la partie VII.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Est-ce parce que le commissaire vous avait octroyé une note désastreuse?

**M. Michel Doiron:** Pas du tout.

**L'hon. Mauril Bélanger:** La partie VII a été amendée en 2005 par le Parlement canadien. Pourquoi avez-vous attendu jusqu'en 2010 pour créer un comité consultatif?

**M. Michel Doiron:** En 2008, nous avons engagé un consultant indépendant, M. Brisson. L'objectif était de consulter les communautés en situation minoritaire et les ministères afin de mieux comprendre nos obligations à l'égard de la partie VII. Le volet de Transports Canada est la sûreté et la sécurité. Nous n'avons pas de volet social ou culturel, ou encore de volet portant sur le développement des ressources humaines. Nous savions que nous avions une obligation — tous les ministères en ont une —, mais nous ne savions pas exactement ce qu'elle était. Ce n'était pas nécessairement très clair.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pourquoi avez-vous attendu jusqu'en 2008 pour donner suite à une loi qui avait été modifiée en 2005 par le Parlement canadien?

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Je pense que c'est justement la raison pour laquelle notre note n'est pas aussi élevée qu'elle pourrait l'être. Nous avons tardé à élaborer notre plan d'action et il a été présenté après la date butoir du commissaire. Je ne peux pas vraiment vous expliquer pourquoi il a fallu autant d'années pour le préparer. Je peux vous assurer cependant que nous avons un plan. Mon comité de gestion et moi-même sommes totalement engagés à l'égard de ce plan. Comme M. Doiron l'a dit, c'est en partie attribuable au fait que nous n'étions pas l'un des ministères désignés comme devant faire rapport au ministère du Patrimoine canadien.

Mais je pense également que le ministère ne savait pas exactement comment l'élaboration de ce plan pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire correspondait au mandat de réglementation de Transports Canada. Donc je pense qu'il a fallu un certain temps au ministère pour comprendre cela. Je peux vous dire que nous avons maintenant un plan d'action et que nous espérons que pour le prochain bulletin de rendement, nous pourrions en fait améliorer notre note à cet égard. C'est un dossier sur lequel nous avons mis l'accent. Mais vous avez raison, nous aurions pu faire mieux, et nous aurions pu le faire plus rapidement.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Dans les quelques minutes qui me restent, pouvez-vous me donner les grandes lignes de ce plan?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Essentiellement, ce plan comporte un certain nombre d'éléments. Tout d'abord, le plus important à Transports Canada, c'est de nous assurer que les politiques que nous mettons en place tiennent compte de l'incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ensuite, lorsque nous mettons en place des programmes, nous devons constamment tenir compte de l'incidence qu'ils ont sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Par exemple, si un marin présente au ministère une demande pour obtenir un certain type de certificat, quel devrait être le processus à suivre s'il s'agit d'une région où l'on retrouve des communautés de langue officielle en situation minoritaire?

Il y a ensuite la question de nos subventions et contributions. Nous avons créé un centre d'excellence pour le ministère, et une section de ce centre d'excellence doit en fait tenir compte de deux parties de la Loi sur les langues officielles. Il y a d'abord la partie concernant le service à la population, puis celle de l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. C'est donc une façon générale d'examiner la question.

Enfin, lorsque d'autres ministères comme Patrimoine canadien font des consultations sur le terrain auprès des communautés de langue officielle en situation minoritaire, nous serons présents s'il y a quelque chose que nous pouvons ajouter ou retirer afin d'améliorer nos services. Mon collègue a en fait participé à de telles consultations récemment.

• (1000)

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Bélanger.

Nous allons maintenant passer à M. Nadeau.

**M. Richard Nadeau:** Bonjour à tous.

Le deuxième volume du rapport du commissaire aux langues officielles, dont nous faisons l'étude aujourd'hui en ce qui a trait à votre ministère, vous accorde tout de même de très bonnes notes. Il y a toute la question de la partie VII, que mon collègue M. Bélanger vient d'aborder. Il va falloir se retrousser les manches et faire un travail extrêmement important à cet égard.

Dans le cas de votre ministère, on parle de collectivités, de communautés en situation minoritaire. À ce sujet, je pense notamment à Postes Canada. Quand il est question de fermer un bureau de poste, ça implique bien souvent fermer aussi le village ou le hameau où les gens vivent. Pour éviter la disparition du rural, des liens extrêmement importants doivent être maintenus. On parle de transports, mais il y a plus que cela. En effet, votre ministère comporte beaucoup d'éléments.

En ce qui a trait à votre cadre de travail et, particulièrement, à vos employés, je vois que vous avez obtenu une bonne note en matière de la langue de travail. On vous a octroyé un « B ». À titre d'information pour les autres ministères qui ont obtenu des notes minables dans ce domaine — par exemple dans le cas de Santé Canada, comme on l'a mentionné plus tôt —, j'aimerais que vous nous disiez comment vous procédez. Comment faites-vous en sorte que vos employés, partout dans votre ministère, se sentent à l'aise de travailler dans leur langue — et dans ce cas-ci, je parle du français parce qu'il est minoritaire sur l'ensemble du territoire canadien, même s'il est majoritaire au Québec —, de s'exprimer oralement et, surtout, de communiquer par écrit?

À la page 27 du rapport du commissaire, on voit que vous avez échoué pour ce qui est de permettre à vos gens de se sentir à l'aise concernant la sécurité d'emploi, le fait de relever de cadres qui ne comprennent ni ne lisent le français, le fait d'écrire en français à ses supérieurs sans se faire faire de gros yeux, le fait de se faire renvoyer des documents traduits qui portent sur des dossiers tangibles, mais n'expriment pas ce qui a été dit en français parce que les subtilités de la langue ont disparu.

Qu'allez-vous faire pour améliorer cette situation? Que faites-vous pour permettre à vos gens d'être à l'aise de s'exprimer, de travailler et d'écrire en français dans ce très grand ministère qu'est Transports Canada? Que faites-vous à l'égard des communautés et des collectivités?

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Merci.

Avant de répondre à la deuxième partie de votre question, bien que je sois sous-ministre des Transports, je suis également administratrice générale du portefeuille. Cependant, je ne gère pas le fonctionnement quotidien de nos partenaires comme Postes Canada. Cependant, dans le cadre de notre fonction de coordination du portefeuille, nous encourageons toujours nos partenaires à respecter toutes les lois qu'ils doivent respecter, et Postes Canada relève de la Loi sur les langues officielles.

En ce qui concerne la langue de travail, vous avez raison, nous avons une bonne note. Mais tout comme pour nos collègues de Santé Canada, il s'agit là d'une question de culture. Il faut constamment nous efforcer de nous assurer que les membres de notre personnel se sentent à l'aise de parler dans la langue de leur choix dans le cadre de leur travail.

Il y a une chose que nous avons faite de façon systématique à Transports Canada. Si on regarde le nombre total de postes de surveillance dans les régions bilingues, sur 730 postes, 654 sont bilingues. Par ailleurs, au sein de la haute direction de Transports Canada, nous avons pris la décision précise de nommer des gens bilingues à ces postes. Certains membres du personnel ne répondent pas aux exigences en matière de bilinguisme, mais ils ne représentent qu'un tout petit pourcentage. Par exemple, pour ce qui est de nos EX, du personnel de direction...

• (1005)

[Français]

**M. Richard Nadeau:** Je ne veux pas être impoli, mais il reste peu de temps. Sur le plan de la rédaction des documents, les gens sont-ils encouragés de façon concrète et sensible à écrire leurs textes en français? Leur dit-on que la personne haut placée sera heureuse de les recevoir?

Ma circonscription fédérale est celle où il y a le plus de fonctionnaires fédéraux, ou une de celles qui en comptent le plus. Dans la grande région de Gatineau et d'Ottawa, c'est une réalité. Des gens, très militants et très fiers de leur langue, n'écrivent plus en français, parce qu'ils se font regarder avec de gros yeux. Cela retarde le processus et ils se font blâmer de retarder le processus. Ce sont des choses qu'ils me disent. Je n'ai pas à aller plus loin que cela, et je veux que vous le sachiez.

Comment les mettez-vous en confiance? C'est surtout sur cela que porte ma question. Je connais les chiffres, mais je voudrais m'assurer que sur le plan du travail, ces gens ne se sentent pas punis parce qu'ils utilisent le français dans la fonction publique fédérale, dans votre ministère en particulier.

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** D'abord, j'espère que personne ne pensera qu'il sera puni s'il utilise la langue de son choix pour ses documents.

Nous faisons un certain nombre de choses. Notre site sur les langues officielles est toujours mis à jour. Nous avons des conseils liés à la langue sur notre site, et nous en ajoutons toujours aux deux semaines. Ce sont de petites choses, mais le message de la haute direction est le suivant: utilisez la langue avec laquelle vous êtes le plus à l'aise pour écrire.

Voulez-vous ajouter quelque chose, André?

[Français]

**M. André Morency (sous-ministre adjoint, Gestion ministérielle et gouvernance des sociétés d'État, Groupe des services généraux, ministère des Transports):** Monsieur Nadeau, j'aimerais mentionner que, dernièrement, le champion des langues officielle a publié sur notre site Internet un message à l'intention de tous les employés du ministère. Il les encourageait à faire exactement cela, c'est-à-dire communiquer dans la langue de leur choix. Il leur a indiqué que la haute gestion recevra cela entièrement et sera contente, que ce soit en anglais ou en français. On continue de communiquer avec nos employés pour les encourager. On a aussi demandé à nos gestionnaires de les encourager à le faire. Ce sont les messages qu'on va continuer d'envoyer avec plaisir sans relâche.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Morency. Merci, monsieur Nadeau.

On enchaîne avec M. Godin.

**M. Yvon Godin:** Merci, monsieur le président. J'aimerais vous souhaiter la bienvenue.

Comme les minutes sont comptées, je vais aller droit au but. Madame la sous-ministre, êtes-vous bilingue?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Oui. Ma langue maternelle est le turc, ma deuxième langue est l'anglais et ma troisième langue est le français. J'ai obtenu le niveau C il y a quelques années. Je suis bilingue, pas parfaitement, mais je parle trois langues. Je suis arrivée au Canada à l'âge de 21 ans. Pour une femme immigrante, je crois que je parle bien ces trois langues, même si ce n'est pas de façon exceptionnelle.

**M. Yvon Godin:** Vous êtes aussi bonne que moi, car je parle l'anglais, le français et l'acadien. Je vous souhaite la bienvenue dans le groupe des gens qui parlent trois langues.

Il fallait poser la question, parce que depuis que vous êtes ici, je n'ai pas eu l'occasion de vérifier si vous étiez bilingue. M. Morency serait-il à l'aise de vous parler en français et d'utiliser sa langue maternelle? M. Doiron serait-il aussi à l'aise de le faire?

Avez-vous des interprètes? Je voulais réitérer que s'il faut attendre — c'est ce qui arrive parfois —, une personne utilisera la langue d'usage de son interlocuteur. Je voulais donc savoir si, étant sous-ministre, vous étiez bilingue. Je vous remercie de votre réponse.

Je voudrais aborder le dossier d'Air Canada. Transports Canada en est responsable. Tantôt, vous avez parlé pas mal vite de l'histoire de Postes Canada, mais je crois que le dossier d'Air Canada va vous poser problème. Transports Canada en est responsable. Vous avez dit, lors de votre témoignage, que vous étiez aussi responsable de la sécurité. Transports Canada a beaucoup de programmes en matière de sécurité.

Depuis 2006, nous demandons au Parlement et au gouvernement d'adopter une nouvelle loi pour Air Canada. La seule réponse qu'on nous donne est que le ministère travaille à un projet de loi. Vous êtes sous-ministre. Est-il si difficile de rédiger quelques mots indiquant qu'Air Canada doit respecter la Loi sur les langues officielles?

Air Canada n'est pas une compagnie privée comme d'autres. Quand le gouvernement a voulu privatiser Air Canada, les propriétaires d'Air Canada savaient très bien qu'ils ne respectaient pas la Loi sur les langues officielles. De plus, avec ses changements d'identité, on ne sait jamais comment elle s'appelle.

On a demandé au ministère et au ministre de rédiger une loi. Où en est-on avec la loi qui doit faire respecter les langues officielles par Air Canada, ce qui est votre totale responsabilité?

• (1010)

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** La Loi sur les langues officielles s'applique à Air Canada. Air Canada est visée par la Loi sur les langues officielles depuis 1969.

Lors de la privatisation, la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada a été mise en oeuvre. Elle précise qu'Air Canada doit respecter les langues officielles.

Je pense que la question soulevée par le commissaire ne concerne pas seulement Air Canada. Ce n'est pas dire que leurs services sont parfaits, mais en ce qui concerne l'application de la loi, il n'y a pas de problème. Dans son rapport, le commissaire mentionne Air Canada Jazz, qui est visée par une entente contractuelle entre Air Canada et Jazz. Je pense que l'article 25 de la Loi sur les langues officielles précise que si quelqu'un fait un travail à contrat pour vous, vous devez respecter la loi sur les langues.

Notre ancien ministre, M. Baird, a témoigné devant ce comité et s'est engagé à déposer un projet de loi à la Chambre des communes...

**M. Yvon Godin:** Où est le projet de loi?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Eh bien, je peux dire que le gouvernement s'est engagé à cet égard et...

**M. Yvon Godin:** Où est le projet de loi?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Monsieur, je ne peux pas m'engager quant au jour où le projet de loi sera déposé parce que ce n'est pas quelque chose qui relève de moi. Cela relève du ministre et...

**M. Yvon Godin:** Vous êtes le sous-ministre. Me dites-vous que c'est le ministre qui ne fait pas son travail?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Je n'ai pas dit cela. Essentiellement, je...

**M. Yvon Godin:** Non, je l'ai dit. J'en assume la responsabilité.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Très bien, le moment où les projets de loi sont déposés à la Chambre des communes est une décision...

**M. Yvon Godin:** Mais le ministre ne rédige pas les projets de loi. Vos fonctionnaires le font. Le ministère le fait. Vous l'aidez à rédiger le projet de loi.

Où est le projet de loi?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Le projet de loi sera déposé lorsque le gouvernement estimera qu'il est prêt à...

**M. Yvon Godin:** Vous avez été très claire et vous avez dit que le gouvernement le ferait quand il serait prêt. Vous seriez capable de fournir un projet de loi s'ils en voulaient un, n'est-ce pas?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Alors ce sont eux qui doivent vous en donner l'ordre.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Ce sont eux qui nous l'ont donné. Notre ministre est venu devant le comité et s'est engagé...

**M. Yvon Godin:** Mais vous seriez à même de présenter un projet de loi s'il en veut un.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Merci. Je vous suis vraiment reconnaissant de cette réponse.

[Français]

Comment pouvez-vous expliquer que le ministère des Transports n'ait rendu aucun compte sur les langues officielles dans les derniers comptes publics? Vous ne parlez aucunement des langues officielles: combien ça coûte, etc. Certains ont fait rapport aux comptes publics, mais Transports Canada n'en a pas fait.

**M. André Morency:** Selon moi, nous n'avons pas l'obligation de faire rapport à ce sujet, mais si le comité avait des questions concernant nos dépenses, nous pourrions vous fournir les informations voulues.

**M. Yvon Godin:** Seriez-vous en mesure d'inclure cela dans les comptes publics? Vous avez des obligations relatives aux langues officielles. Vous n'êtes peut-être pas obligés d'en faire rapport, mais ne serait-il pas une bonne idée de le faire, puisque le gouvernement actuel prêche la transparence?

**M. André Morency:** On pourrait sûrement se pencher là-dessus, éventuellement.

**M. Yvon Godin:** Pourriez-vous faire rapport au comité s'il y avait une décision à cet égard?

**M. André Morency:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Lorsque vous, les sous-ministres, vous rencontrez, parlez-vous des langues officielles?

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Oui, il y a un certain nombre de comités qui discutent des langues officielles. Le comité consultatif de la Commission de la fonction publique est un comité de sous-ministres qui conseillent la Commission de la fonction publique, et on y aborde les langues officielles. De même, le secrétaire du Conseil du Trésor préside un comité, le comité consultatif de la gestion de la fonction publique, composé, encore une fois, d'un grand nombre de sous-ministres. Ils discutent des langues officielles.

Récemment, à l'automne, ou peut-être en novembre, le commissaire s'est adressé à tous les sous-ministres lors d'une réunion présidée par le greffier du Conseil privé. On appelle cette réunion le déjeuner des sous-ministres. Elle a lieu les mercredis matin. Il est venu nous parler.

De même, il y a deux semaines — je ne connais pas la date exacte —, le commissaire s'est adressé aux sous-ministres au sujet de son rapport et des façons de l'améliorer, etc. Donc, ces points font l'objet de discussions.

• (1015)

[Français]

**Le président:** Merci, monsieur Godin.

Nous allons poursuivre avec M. Gourde.

**M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être ici aujourd'hui.

Vous nous avez présenté deux documents de plans d'action du Commissariat aux langues officielles. Une partie de document, plus large, parle des actions de 2010-2011 à 2012-2013. Une autre, plus petite, nous parle de 2011 à 2012. Ces plans ont sans doute été écrits en fonction d'un constat, et ce constat devait sûrement contenir des points forts et des points faibles.

Pouvez-vous nous parler d'abord de ce constat, et ensuite de la démarche que vous avez entreprise pour mettre en oeuvre ces plans d'action? De plus, comment comptez-vous agir afin d'améliorer les points faibles?

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** En ce qui concerne notre ministère, notre gestion de projet est... Nous avons obtenu un A, et nous estimons avoir un assez bon bilan, qui s'inscrit dans notre plan d'action. En ce qui concerne les communications et les services au public, nous avons progressé d'un échelon. Ce qui ne signifie pas, assurément, que nous sommes parfaits, mais nous continuons de nous améliorer. Nous devons toujours rappeler à nos employés l'offre active de service, que ce soit au téléphone ou en personne. Nous avons noté qu'il fallait s'améliorer à ce titre.

En ce qui concerne la langue de travail, nous venons d'aborder cette question. Vous devez constamment attirer l'attention sur la langue de travail et veiller à ce que vos employés soient à l'aise.

Nous avons un problème avec la participation équitable. Notre note est passée de A à C parce que dans notre région du Québec, une réorganisation a eu lieu avant mon arrivée en poste. Des 50 employés anglophones que nous avions au Québec, un bon nombre sont déménagés à Ottawa. Donc, notre participation des anglophones dans la région du Québec a chuté sous le seuil des 13,4 p. 100. Nous étions à 8,1 p. 100, et le commissaire n'était pas particulièrement heureux de cette situation, ce qui explique pourquoi nous avons obtenu une moins bonne note. Nous trimons pour accroître le nombre d'employés anglophones au Québec. Aujourd'hui, je pense que le taux se chiffre à 10,6 p. 100, donc nous devons accorder beaucoup d'attention à ce point.

Nous vous avons donné un autre rapport, celui qui porte sur la partie 7 de la loi. On nous a posé la question un peu plus tôt. Nous devons vraiment mettre l'accent sur ce secteur et veiller à ce que nos politiques et nos programmes contribuent à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

[Français]

**M. Jacques Gourde:** Vous parlez d'employés anglophones à Québec et au Québec. Je crois que le pourcentage dans la région de Québec est passé de 13 p. 100 à 8 p. 100. Je pense qu'à Québec, les gens sont à 98 ou 99 p. 100 francophones. Avez-vous vraiment besoin de suivre la recommandation du commissaire et de maintenir un taux de 13 p. 100?

À Montréal, il y a plus d'anglophones. Il est probablement plus important d'avoir des employés bilingues à Montréal. C'est aussi important d'avoir des gens bilingues à Québec, mais ce besoin y est moins fort.

Expliquez-moi quelle relation vous avez avec le commissaire, à cet égard.

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Le chiffre s'applique à toute la région du Québec. Nos chiffres généraux sont bas. Notre point de mire est Montréal à l'heure actuelle. Notre bureau principal se trouve à Dorval en raison de l'aéroport et du secteur de l'aviation civile dans ce quartier. Nous déployons nombre d'efforts pour tendre la main

aux écoles que fréquentent les élèves anglophones. Nous parlons aux collectivités pour voir comment nous pouvons encourager les gens à postuler des postes.

Oui, nous aimerions adhérer à la recommandation du commissaire. Nous n'essayons pas de porter tous les bureaux à un certain niveau, mais dans la région du Québec, nous aimerions atteindre 13 p. 100. À l'heure actuelle, nous nous situons à 10 p. 100, donc, l'objectif ne devrait pas être trop difficile à atteindre, du moins nous l'espérons.

• (1020)

[Français]

**M. Jacques Gourde:** Est-ce plus facile d'atteindre ce taux au Québec ou dans les autres provinces? On n'atteint pas ce taux dans les autres provinces non plus. Parlez-moi plutôt des taux des autres provinces.

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Dans la région de la capitale nationale, on compte 37 p. 100 de francophones, et le nombre requis ou limite est de 34 p. 100. Les choses vont bien à Transports Canada. À l'extérieur de la région de la capitale nationale et du Québec, le seuil est de 4,2 p. 100. Nous nous situons à 5,5 p. 100. Nous n'avons pas de problème de représentation et de recrutement. Nous n'avons pas de problème à trouver des employés, anglophones ou francophones, sauf au Québec, où nous n'avons pas suffisamment d'anglophones par suite de la réorganisation, problème que nous allons régler.

Je n'ai pas davantage de détail quant à la ventilation. Ce sont les chiffres que j'ai. Mais je vous les ferai parvenir.

[Français]

**Le président:** Il vous reste une minute, monsieur Gourde.

**M. Jacques Gourde:** Quand vous parlez de taux d'anglophones et de francophones, parlez-vous des employés qui sont anglophones et bilingues ou exclusivement anglophones?

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Non, l'anglais comme langue maternelle. C'est ce que je voulais dire.

[Français]

**M. Jacques Gourde:** Merci.

**Le président:** Merci, monsieur Gourde.

Nous allons maintenant entamer notre deuxième tour avec M. Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je vais immédiatement céder la parole à mon collègue. Auparavant, je tiens à vous demander ceci.

[Traduction]

Madame la sous-ministre, je voulais m'assurer d'avoir bien compris la réponse que vous avez fournie à M. Godin. Nous dites-vous que ce que le ministère devait faire pour permettre au gouvernement de déposer un projet de loi à la Chambre par rapport à Air Canada a été fait?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** J'ai dit que les deux ministres, l'ancien ministre et le ministre actuel, ont répété l'engagement qu'ils ont pris de déposer un projet de loi à la Chambre des communes qui porte sur le problème d'Air Canada Jazz. Nous appuyons notre ministère dans ce dossier, comme il convient de le faire.

Monsieur le président, je pense que maintenant, les membres du comité comprennent que je peux vous dire où nous en sommes dans certains dossiers. Je veux seulement insister sur le fait que si le ministre l'a dit, nous allons travailler. Nous avons déjà déployé des efforts.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Très bien. Pour nous, cela signifie que ce qui devait être fait pour permettre au ministre ou à qui que ce soit de déposer un projet de loi a été fait.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Nous avons fait ce qui était approprié, comme l'a demandé le ministre.

Je n'ai pas l'autorisation de vous expliquer précisément la nature des propositions. Il revient au gouvernement de décider quand il passera à l'action.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je ne veux pas connaître la nature exacte des propositions. Je veux savoir si les travaux que devait faire le ministère pour permettre au ministre de déposer le projet de loi ont été effectués.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Nous remplissons nos obligations, comme le demande le ministre. Le ministre décidera ce qu'il veut faire avec les travaux qui ont été faits à ce jour. Je n'ai pas l'autorisation de vous dire où nous en sommes exactement avec chaque projet de loi ou proposition.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ce n'est pas ce que je vous demande, madame. En toute honnêteté, vous êtes devant le Parlement, ici. Il y a eu un vote unanime à la Chambre des communes...

[Français]

**Le président:** Monsieur Lauzon, désirez-vous faire un rappel au Règlement?

[Traduction]

**M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC):** Sauf tout le respect que je dois à mon collègue, je pense que les questions sont quelque peu injustes. Je ne pense pas que la sous-ministre devrait répondre au nom du gouvernement...

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je ne demande pas à la sous-ministre de répondre au nom du gouvernement.

**M. Guy Lauzon:** Vous avez posé la même question de quatre ou cinq façons différentes. En toute justice pour notre témoin, et par respect, si vous voulez obtenir une réponse à cette question, vous devriez la poser au ministre. J'aimerais que vous tranchiez à ce sujet.

[Français]

**Le président:** Je n'ai pas le code devant moi, mais je vais quand même accepter votre rappel au Règlement, monsieur Lauzon.

Il est important de rappeler à nos députés qu'ils sont libres de poser des questions, mais qu'il faut tenir compte de la différence entre le travail de nos fonctionnaires et celui des politiciens.

Sur ce, monsieur Bélanger, nous allons remettre en marche le chronomètre.

Monsieur Godin, vous désirez également faire un rappel au Règlement?

**M. Yvon Godin:** Monsieur le président, la question de M. Bélanger ne s'adresse pas au ministre, mais au sous-ministre. Donc, si j'ai bien compris la question, le rappel au Règlement n'est pas recevable. La question vise à savoir si le témoin est en mesure de livrer un projet de loi à temps à la demande du ministre. Seule la sous-ministre peut donc répondre à cette question. Le ministre ne le peut pas.

La sous-ministre devrait être en mesure de savoir si elle peut répondre aux exigences du ministre quand il voudra déposer un projet de loi à la Chambre des communes. Personnellement, j'ai compris qu'elle a dit « oui ».

• (1025)

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** À titre de précision, par contre...

[Français]

**Le président:** Excusez-moi, madame la sous-ministre, mais je dois statuer sur ce rappel au Règlement.

Monsieur Godin, effectivement, vous venez de clarifier ce que je viens de dire. On convient qu'on peut interroger les représentants publics, mais que certaines questions doivent être adressées au ministre. C'est dans cet ordre d'idées que j'invite M. Bélanger à poursuivre son intervention.

Avez-vous d'autres commentaires, monsieur Godin?

**M. Yvon Godin:** Le rappel au Règlement de M. Lauzon concernait le ministre, mais M. Bélanger ne posait pas de questions s'adressant au ministre. Il voulait savoir si le témoin était en mesure de livrer le projet de loi à temps.

**Le président:** Sans me référer à l'article exact de notre code, je dirai qu'on interroge nos témoins, qu'on est libres de leur poser des questions et qu'ils sont libres de nous fournir les réponses qu'ils veulent bien nous fournir.

**M. Yvon Godin:** Alors, laissez-les répondre.

**Le président:** Justement, si vous en avez fini avec votre question de procédure, monsieur Godin, M. Bélanger va pouvoir poursuivre son intervention.

Je remets le chronomètre en marche.

Monsieur Bélanger, vous avez la parole.

[Traduction]

**L'hon. Mauril Bélanger:** Vous alliez dire quelque chose, madame?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** J'ai pensé que j'avais peut-être tort, mais MM. Godin et Bélanger ont posé deux questions différentes.

M. Godin voulait savoir si nous serions prêts à fournir un projet de loi à temps si le ministre nous le demandait. Nous avons dit oui.

Monsieur Bélanger, vous nous avez demandé où nous en étions. Je ne peux pas répondre à cette question.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Ma question était la suivante: le ministère a-t-il fait tout ce qu'il devait faire pour permettre au ministre de déposer un projet de loi ou d'en donner avis?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Nous avons fait notre travail. Nous avons fait le travail demandé par le ministre. Le gouvernement devra décider si c'est tout ce qui devait être fait afin de déposer un projet de loi. Il reste peut-être du pain sur la planche.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je le sais.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Voilà ce que je dis.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je comprends le lien.

Êtes-vous autorisée à nous dire quand les travaux ont été achevés, quelle que soit la nature de ces travaux que le ministère a dû accomplir?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Je suis non seulement pas autorisée à vous le dire, je ne suis même pas certaine si je sais quand le gouvernement désire aller de l'avant. C'est un plan pour la Chambre. Je ne suis pas certaine de connaître le moment où le ministère veut déposer un projet de loi.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je comprends, et je sais aussi que vous devriez peut-être renvoyer la balle au ministère de la Justice et que le Cabinet doit décider quand il déposera le projet de loi. C'est lui qui fixe l'ordre du jour. Cela ne me pose pas problème.

Ma question est en lien avec les travaux que doit faire le ministère des Transports pour permettre au ministre d'aller de l'avant. Vous nous avez maintenant confirmé que les travaux ont été faits. Êtes-vous autorisée à nous dire quand les travaux ont été achevés?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** J'ai dit que nous avons achevé les travaux que le ministère nous a demandé de faire dans le cadre de ce projet de loi. Si le ministre désire que nous en fassions plus, nous allons faire notre devoir.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pouvez-vous nous dire quand ces travaux ont été réalisés?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Je ne suis pas autorisée à vous communiquer la chronologie des mécanismes internes du gouvernement.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Mais pouvez-vous nous dire quand votre ministère a terminé les travaux qui étaient nécessaires?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Non, monsieur.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Merci.

À vous la parole.

**M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.):** À mon avis, c'est presque méprisant. Le commissaire aux langues officielles affirme qu'en tant que ministère, vous devriez contribuer à modifier la Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada. Vous avez affirmé l'avoir fait, mais vous refusez de nous dire quand, afin que nous puissions exercer des pressions sur le ministre pour qu'il fasse ce que le commissaire aux langues officielles a dit qu'il devait faire.

Pouvez-vous, s'il vous plaît, nous donner une date? Quand avez-vous effectué ces travaux et quand avez-vous envoyé le tout au ministre?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Sauf votre respect, nous n'avions pas l'intention de nous montrer méprisants. Nous travaillons pour le ministre, à qui nous fournissons des conseils. Le gouvernement prend des décisions et...

**M. Brian Murphy:** Ma question ne porte pas sur les décisions du gouvernement. Quand avez-vous fait les travaux de préparation? C'est aussi simple que cela.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Je ne suis pas autorisée à vous dire quand nous avons effectué ces travaux. Je n'essaie pas de vous manquer de respect, mais je suis dans une situation difficile si vous me demandez quelle étape...

• (1030)

[Français]

**Le président:** Merci, madame la sous-ministre.

Relativement à la question de procédure qui a été soulevée, je remercie le greffier de rappeler à mon attention que, selon l'article de la page 1068 de *La procédure et les usages de la Chambre des communes* d'O'Brien et Bosc, qui traite de l'interrogation des témoins:

Une attention particulière est accordée à l'interrogation de fonctionnaires. L'obligation faite aux témoins de répondre à toutes les questions posées par un comité doit être mise en équilibre avec le rôle que jouent les fonctionnaires lorsqu'ils donnent des avis confidentiels à leur ministre. La tradition veut qu'on envisage ce rôle par rapport à la mise en oeuvre et à l'exécution de la politique gouvernementale plutôt qu'à la détermination de celle-ci. En conséquence, les comités ont dispensé les fonctionnaires de commenter les décisions stratégiques prises par le gouvernement.

J'invite les membres du comité à lire les paragraphes subséquents qui justifient la décision que j'ai prise tout à l'heure.

Sur ce, j'invite Mme Guay à poursuivre la discussion.

**Mme Monique Guay:** Ouf! C'est chaud, c'est chaud.

J'ai une question à vous poser à cet égard. En somme, vous nous dites que, lorsque vous avez terminé le projet de loi que l'on vous a demandé de faire, de fait, c'est le ministre qui décide du moment où il va le déposer à la Chambre. Est-ce exact? C'est simplement ce que je veux savoir. Si vous dites que le travail a été fait, cela veut dire qu'il est entre les mains du ministre, lequel décidera du moment où le projet de loi sera déposé à la Chambre. Vous ne pouvez pas le décider, c'est lui qui le fait.

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Le gouvernement décide. Ce n'est pas seulement un ministre; le Cabinet prend les décisions.

J'aimerais être claire. Quand j'ai dit que nous effectuons des travaux, je veux dire que nous accomplissons les tâches qui nous sont demandées. Il y aura peut-être de nouvelles tâches qui devront être faites. Je ne vous fais pas une mise à jour sur l'état des travaux.

[Français]

**Mme Monique Guay:** Je ne souhaite pas obtenir cette information, madame. J'ai eu ma réponse. Je ne veux pas vous mettre dans l'eau bouillante, la question n'est pas là.

Je change de sujet. J'aimerais savoir quel est le budget de Transports Canada pour l'application de la Loi sur les langues officielles, et ce, pour un certain nombre d'années? On n'a pas ces montants.

**M. André Morency:** Ce ne sont pas des montants que nous comptabilisons, normalement. Quand on parle de la façon dont on travaille...

**Mme Monique Guay:** Pourtant, on les a obtenus des autres ministères.

**M. André Morency:** On peut vous donner des chiffres sur nos dépenses pour la formation au chapitre des langues officielles, les cours donnés à l'intérieur du ministère. Cependant, en ce qui a trait à la façon de travailler au sein du ministère, on ne garde pas...

**Mme Monique Guay:** Ce n'est pas de cela que je parle. Le gouvernement vous donne un certain montant d'argent, ou vous faites une demande au gouvernement pour obtenir des sommes d'argent pour pouvoir appliquer les programmes liés aux langues officielles. On a vu cela dans tous les ministères. On a eu les chiffres, ils nous les ont donnés.

Serait-il possible de savoir combien le ministère des Transports a reçu d'argent pour appliquer la Loi sur les langues officielles, et cela, pour combien d'années? C'est une question très simple. Tous les ministères ont ces chiffres.

**M. André Morency:** Je peux vous donner les dépenses du ministère, dans le contexte de votre question. C'est faisable.

**Mme Monique Guay:** Est-il possible de les transmettre au greffier, dans les plus brefs délais?

**M. André Morency:** Pour quelle année voulez-vous cela?

**Mme Monique Guay:** Cela dépend de vous. Certains ministères ont reçu 130 millions de dollars pour un certain nombre d'années, d'autres ont reçu 300 millions de dollars pour un autre nombre d'années. Je ne sais pas ce que vous avez reçu, mais vous le savez. Cela dépend de comment vous fonctionnez avec le gouvernement. Donnez-nous le plus d'information possible.

**M. André Morency:** On va vous donner les montants des dépenses du ministère pour les années que vous voulez.

**Mme Monique Guay:** Nous voulons connaître les sommes qui vous ont été transférées pour pouvoir appliquer les mesures liées aux langues officielles.

**M. André Morency:** Il n'y a pas de montant précis pour cela, mais les ministères ont des montants pour s'assurer de répondre...

**Mme Monique Guay:** Pourrait-on avoir cette information?

**M. André Morency:** Oui, c'est sûr.

**Mme Monique Guay:** C'est important pour nous, c'est nécessaire pour continuer notre étude, tout simplement.

Vous n'avez pas obtenu de note dramatique. On a vu des ministères où c'était pas mal plus délicat. Le gros problème qui demeure à Transports Canada est vraiment Air Canada. Ce litige dure depuis des années et des années. Notre comité souhaite qu'un jour ou l'autre cela se règle. Il est vrai que lorsqu'on prend l'avion, même ici à Ottawa, on ne peut pas se faire servir en français. C'est inacceptable, on est dans une capitale nationale. Il faut qu'il y ait des changements. C'est pourquoi cette loi est si importante et c'est pourquoi mes collègues en parlent autant. De plus, cela fait partie de vos responsabilités. D'autre part, vous n'êtes pas seul à prendre des décisions, nous en sommes conscients. On espère que ça va se faire rapidement et que mon collègue va pouvoir obtenir un jus d'orange en français. Ce n'est pas arrivé seulement une fois; il nous en a parlé plusieurs fois. Le nombre de plaintes s'accumule. Chez les consommateurs qui prennent l'avion se développe une certaine controverse. J'aimerais donc connaître ces budgets.

D'autre part, vous avez eu la note « A » pour la promotion et l'appui des comités de langues officielles et la gestion du programme des langues. J'aimerais que vous nous donniez plus de détails là-dessus. Quel travail avez-vous fait pour obtenir cette note? Cela pourrait servir d'exemple à d'autres qui ne réussissent même pas à avoir une note « E » ou une note « D ».

• (1035)

**M. André Morency:** On peut faire un survol de tout ce qu'a le ministère. La sous-ministre a déjà mentionné que le ministère a un site pour tous les employés. On y trouve des outils sur les manières de servir le public dans les deux langues officielles, comment gérer des...

**Mme Monique Guay:** On a vu une présentation de ce genre par un autre ministère.

**M. André Morency:** Oui, je trouve que c'est devenu un site très intéressant, car les employés peuvent aller y chercher des outils.

**Mme Monique Guay:** S'en servent-ils vraiment?

**M. André Morency:** C'est sûr.

**Mme Monique Guay:** Je vous bouscule parce que je n'ai pas beaucoup de temps.

**M. André Morency:** Ils s'en servent, c'est évident. En effet, on continue à tenir des discussions où ils peuvent nous parler des outils qu'on leur fournit.

**Mme Monique Guay:** Avez-vous des statistiques là-dessus?

**M. André Morency:** Je pense qu'on peut vous fournir le nombre de demandes faites sur le site. Ce serait probablement facile.

**Mme Monique Guay:** Est-ce un genre de site où la traduction de mots ou de phrases se fait automatiquement?

**M. André Morency:** Des outils de ce genre seront disponibles. Il y a d'autres outils...

**Mme Monique Guay:** Ce n'est pas encore disponible, mais cela va le devenir.

**M. André Morency:** ... pour un président de comité qui désire tenir une réunion bilingue, par exemple.

On a toutes sortes d'outils, tel un outil pour traduire des mots.

**Le président:** Merci.

**Mme Monique Guay:** C'est déjà tout?

**Le président:** Oui. Le temps file.

Merci beaucoup, madame Guay.

Nous allons maintenant nous tourner vers M. Lauzon.

**M. Guy Lauzon:** Merci, monsieur le président.

Je vais partager le temps dont je dispose avec M. Généreux.

Pour commencer, j'aimerais féliciter l'équipe du bon travail qu'elle a déjà fait. Les notes sont assez bonnes, mais, comme vous l'avez mentionné, il y a des aspects qui doivent être améliorés.

[Traduction]

J'aimerais apporté une précision par rapport à une conversation que nous avons eue.

D'abord, je pense que vous travaillez d'arrache-pied pour améliorer les services dans les deux langues officielles, et je vous en félicite. Je pense que vous avez accompli beaucoup de progrès. Comme vous l'avez dit, il reste du pain sur la planche, mais manifestement, vous travaillez à vous améliorer.

Mais en ce qui concerne ce projet de loi, si j'ai bien compris, si le ministre demande à un ministère de rédiger une ébauche de projet de loi, il y a un certain échange de documents. À titre de précision, je pense que ce que vous essayez de faire comprendre au comité, c'est que vous avez collaboré avec le ministre — ou quelques ministres, j'imagine, dans ce cas-ci — et que vous êtes en train d'élaborer un projet de loi qui, à un moment donné, sera soumis au Parlement.

Est-ce que j'ai bien compris? Ce n'est pas à vous de décider si le projet de loi est parfait ou s'il répond à toutes les exigences du ministre. Vous collaborez avec lui, vous échangez des documents, puis vous en arrivez à une étape où le projet de loi est rédigé de façon satisfaisante pour le ministre, qui veut le présenter au Parlement.

Est-ce que je comprends bien le processus?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Oui.

**M. Guy Lauzon:** Merci beaucoup.

**Le président:** Monsieur Généreux.

[Français]

**M. Bernard Généreux:** Merci, monsieur le président.

Merci aux témoins.

Voici ma première question. Plusieurs représentants de ministères, rencontrés au cours des derniers mois, nous ont parlé de culture d'entreprise.

Au ministère de la Santé, on nous a parlé aussi un peu plus tôt d'une culture au sein du ministère. Idéalement, le français devrait avoir un statut égal à celui de l'anglais, de façon à ce que les gens ne se sentent pas en position d'infériorité s'ils utilisent le français.

Comment qualifieriez-vous cette culture au sein de votre ministère, en ce qui concerne l'égalité des deux langues?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Je vais demander à M. Morency de répondre, parce qu'il travaille à Transports Canada depuis plusieurs années.

**M. Bernard Généreux:** Alors, allez-y, monsieur Morency.

**M. André Morency:** Je vais vous répondre en partie et je vais demander à notre champion des langues officielles de le faire aussi.

Je crois que c'est par l'exemple que l'on peut faire en sorte que les employés se sentent à l'aise de parler leur langue. À notre comité de gestion, présidé par la sous-ministre, les réunions sont tout à fait bilingues, avec chaque groupe et chaque région. Toutes les équipes de gestion font des efforts pour s'assurer que les réunions sont bilingues.

Quand on a rencontré nos employés face à face, on les encourage toujours à parler la langue officielle de leur choix. En ce qui concerne nos outils de communication, il est certain qu'on va toujours essayer de communiquer dans les deux langues officielles. Quand vient le temps de combler des postes, on va s'assurer que le profil linguistique est bien défini dans le contexte du travail qui doit se faire.

Je pense qu'on prend plusieurs mesures, mais c'est par l'exemple du leadership que le ministère pourra partager avec les employés le fait qu'ils devraient être à l'aise de communiquer dans la langue de leur choix.

•(1040)

**M. Bernard Généreux:** D'accord.

Allez-y rapidement, monsieur Doiron.

**M. Michel Doiron:** L'avancement des langues officielles découle du leadership. Je suis un francophone. Je suis un Acadien. On a une culture...

**M. Bernard Généreux:** Faites attention à ce que vous dites...

**M. Michel Doiron:** ... et trois langues.

**M. Bernard Généreux:** ... cela pourrait être retenu contre vous.

**M. Michel Doiron:** D'accord. On a trois langues.

Les langues officielles, c'est une question de leadership et de respect. À Transports Canada, ça s'appuie sur le leadership de la gestion, mais pas seulement celui de la haute gestion, celui de tous les gestionnaires. Ça s'appuie aussi sur le respect.

**M. Bernard Généreux:** Je suis heureux de vos réponses. Je les comprends très bien.

Je ne veux pas être mesquin ou méchant, mais les documents que vous nous avez soumis ce matin... M. Bélanger l'a dit tout à l'heure:

il y a eu une modification à la loi en 2005. On est quand même maintenant en 2011. C'est six ans plus tard.

Monsieur Morency, cela fait longtemps que vous êtes au ministère. Vous voulez maintenant — et j'utilise le mot « maintenant » parce que c'est ce que je comprends de ce que vous me dites — assumer ce leadership, au sein du ministère, pour assurer que les services en français ou bilingues s'étendent à tout le Canada.

Cette forme de leadership est-elle nouvelle ou était-elle déjà inculquée et présente dans votre ministère?

**M. André Morency:** Ça existe depuis longtemps, parce qu'avant l'arrivée du sous-ministre actuel, il y a quelques années, notre sous-ministre était francophone.

**M. Bernard Généreux:** Donc, même s'il n'y avait pas de plan, il y avait quand même une culture...

**M. André Morency:** La tendance a toujours été de communiquer entre nous dans les deux langues officielles, c'est sûr.

**M. Bernard Généreux:** D'accord. Il y avait cette tendance.

On a rencontré les gens de Service Canada qui nous ont présenté...

**Le président:** Monsieur Généreux, on va devoir donner le mot de la fin à M. Godin.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le président, je sais que tout le monde pose la même question au sujet d'Air Canada. Je veux y revenir pour m'assurer d'avoir bien compris. J'ai compris de votre allocution, madame la sous-ministre, que si le ministre vous demande de faire quelque chose, vous allez le faire et dans les délais prescrits.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Merci. Je m'adresserai maintenant à monsieur Doiron, le champion des langues officielles originaire de la région de l'Atlantique. Puisque Air Canada est sous la responsabilité de votre ministère, et puisque vous êtes le champion des langues officielles, Air Canada doit bien aussi relever de votre responsabilité?

**M. Michel Doiron:** Non, parce que je suis champion des langues officielles chez Transports Canada et non au sein des associations ou des entreprises d'État qui relèvent du ministère.

**M. Yvon Godin:** Madame la sous-ministre, qui est responsable du dossier d'Air Canada?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** C'est moi, et Mme Gravitis-Beck s'en occupe directement.

**M. Yvon Godin:** Air Canada comparait régulièrement devant le Comité permanent des langues officielles et nous recevons régulièrement des plaintes à son sujet. On a également déposé quatre projets de loi relatifs à Air Canada.

Est-ce que votre ministère suit le dossier d'Air Canada?

[Traduction]

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Bien sûr, nous avons suivi le dossier d'Air Canada.

Il y a quelques points à soulever. En cas de plaintes contre Air Canada, le commissaire assure le suivi. Par exemple, cette année, il effectuera une vérification des activités d'Air Canada.

**M. Yvon Godin:** De quel commissaire parlez-vous?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Je parle du commissaire aux langues officielles.

**M. Yvon Godin:** Il fait rapport au Parlement. Il ne fait pas rapport à Transports Canada.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Exactement.

**M. Yvon Godin:** Je parle de Transports Canada.

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Nous sommes responsables de fournir des options au ministre en matière de politiques liées au transport, y compris le dossier des langues officielles chez Air Canada.

• (1045)

**M. Yvon Godin:** Très bien, c'est votre responsabilité. C'est ce qui me pose problème. Le commissaire étudie la question et présente un rapport. Nous savons tous qu'Air Canada a enfreint la loi en ce qui concerne le taux de 60 p. 100, qu'il ne respecte pas du tout. Vous demandez un jus d'orange, et les employés ignorent ce qu'est un jus d'orange.

Vous vous rendez à Ottawa, qui est l'une des pires destinations, et on vous sert dans une langue. Qui assure le suivi?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Les activités d'Air Canada en ce qui concerne les plaintes sont gérées par le commissaire aux langues officielles. De même, la Loi sur les langues officielles relève du Secrétariat du Conseil du Trésor.

**M. Yvon Godin:** Oui, mais il n'y a pas de pénalité. Est-ce la raison pour laquelle les choses ne changent pas?

La loi est en place. Ils la violent. Le commissaire ne peut qu'en faire rapport au Parlement. Mais votre ministère, le ministère des Transports, a-t-il le pouvoir de dire à Air Canada qu'elle viole l'une de nos lois?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** En vertu de la Loi sur l'aéronautique, au chapitre de la sécurité, nous devons veiller à ce que toutes les annonces pour les compagnies aériennes et tous les panneaux de signalisation dans les aéroports soient rédigés dans les deux langues officielles, parce qu'il s'agit d'une question de sécurité. Mais nous ne sommes pas responsables d'appliquer des pénalités en ce qui concerne les activités d'Air Canada au chapitre des langues officielles...

**M. Yvon Godin:** Alors, Transports Canada n'a pas de responsabilité au titre des langues officielles pour Air Canada?

**Mme Yaprak Baltacioglu:** Nous n'avons d'autre responsabilité que celle des politiques.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Godin. C'est ce qui met fin à la deuxième partie de notre rencontre.

Je vous remercie d'avoir comparu devant le Comité permanent des langues officielles.

On se retrouve jeudi prochain. Merci.

La séance est levée.





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

*En cas de non-livraison,  
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :  
Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5*

*If undelivered, return COVER ONLY to:  
Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5*

Publié en conformité de l'autorité  
du Président de la Chambre des communes

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les Éditions et Services de dépôt  
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0S5  
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943  
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of  
the House of Commons

### SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and Depository Services  
Public Works and Government Services Canada  
Ottawa, Ontario K1A 0S5  
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943  
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757  
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca  
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the following address: <http://www.parl.gc.ca>