



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

44^e LÉGISLATURE, 1^{re} SESSION

Comité permanent des langues officielles

TÉMOIGNAGES

NUMÉRO 010

Le lundi 21 mars 2022

Président : M. René Arseneault



Comité permanent des langues officielles

Le lundi 21 mars 2022

• (1540)

[Français]

Le président (M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.)): Bonjour à tous. Je déclare la séance ouverte.

[Traduction]

Bienvenue à la 10^e séance du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes.

[Français]

La réunion d'aujourd'hui se déroule sous forme hybride, conformément à l'ordre de la Chambre adopté le jeudi 25 novembre 2021, et les membres du Comité sont présents en personne ou au moyen de l'application Zoom.

[Traduction]

Conformément aux recommandations des autorités sanitaires dans le contexte de la pandémie, tous ceux qui assistent à la réunion en personne doivent suivre les directives du Bureau de régie interne afin d'assurer la santé et la sécurité de chacun.

[Français]

Je remercie à l'avance les membres du Comité de leur coopération.

Pour ceux qui participent virtuellement, je voudrais énoncer quelques règles à suivre.

Premièrement, vous pouvez vous exprimer dans la langue officielle de votre choix. Des services d'interprétation sont disponibles pendant cette réunion. Vous avez le choix, au bas de votre écran, entre le parquet, le français ou l'anglais. Si l'interprétation cesse de fonctionner, veuillez m'en informer immédiatement, et nous verrons à ce que l'interprétation soit correctement rétablie avant de reprendre ou de continuer les travaux.

Avant de prendre la parole, veuillez attendre que je vous nomme. Veuillez ensuite cliquer sur l'icône du microphone pour activer le son de votre micro.

Les microphones de ceux qui sont dans la salle seront contrôlés comme d'habitude par notre agent des délibérations et de la vérification.

Lorsque vous parlez, faites comme moi et parlez lentement et clairement. Lorsque vous ne parlez pas, votre micro doit être en sourdine.

[Traduction]

Si des problèmes techniques surviennent, veuillez m'en aviser immédiatement. Nous pourrions devoir suspendre la séance pendant quelques minutes, car nous devons nous assurer que tous les

membres du Comité sont en mesure de participer pleinement à la réunion.

[Français]

Conformément à l'article 108(3)f) du Règlement et aux motions adoptées par le Comité, le mercredi 15 décembre 2021 et le lundi 31 janvier 2022, le Comité entreprend son étude sur l'importance des langues officielles à Air Canada.

J'aimerais maintenant souhaiter la bienvenue à nos témoins d'Air Canada, qui assistent à la réunion par vidéoconférence. Il s'agit de M. Michael Rousseau, président et chef de la direction; M. Marc Barbeau, vice-président général et chef des affaires juridiques; M. David Rheault, vice-président, Relations gouvernementales et avec les collectivités.

Monsieur Rousseau, un maximum de cinq minutes vous sera accordé pour votre allocution, après quoi nous procéderons à une série de questions. Je vous ferai signe lorsqu'il vous restera à peu près une minute de temps de parole.

Je vous laisse maintenant la parole, monsieur Rousseau.

• (1545)

M. Michael Rousseau (président et chef de la direction, Air Canada): Membres du Comité, bonjour.

[Traduction]

Je vous remercie de nous avoir invités à participer à cette séance du Comité des langues officielles. Je suis accompagné aujourd'hui de M. Marc Barbeau, notre vice-président général et chef des affaires juridiques, et de M. David Rheault, notre vice-président responsable des relations gouvernementales et avec les collectivités.

J'aurais voulu pouvoir utiliser davantage les deux langues officielles pour vous présenter mes observations préliminaires, mais ma maîtrise du français n'est pas encore à la hauteur des efforts que je consacre à son apprentissage.

Lors d'une mêlée de presse en marge d'une allocution devant la Chambre de commerce du Montréal métropolitain le 3 novembre dernier, j'ai fait une remarque regrettable par rapport au statut du français. J'ai présenté mes excuses pour ces commentaires et je suis des cours de français depuis.

[Français]

Je suis désolé. Je m'excuse encore, et j'accepte la responsabilité de mes propos. Je regrette les répercussions de mes propos sur nos employés qui servent nos clients chaque jour dans les deux langues officielles.

[Traduction]

Je veux dire aux Canadiens, et aux Québécois tout particulièrement, que je suis sincère dans mon engagement à faire progresser les efforts d'Air Canada en matière de langues officielles. C'est un engagement que j'ai également réaffirmé auprès de nos employés et de notre équipe de direction.

[Français]

Air Canada a un lien spécial avec les Canadiens. Nous comprenons notre responsabilité en matière de bilinguisme et notre obligation à fournir des services à nos clients et à communiquer avec eux dans les deux langues officielles.

[Traduction]

Air Canada adhère aux objectifs bien particuliers qui nous font tendre vers le bilinguisme et met tout en oeuvre pour les atteindre.

Nous avons ainsi adopté en 2020 un ambitieux plan d'action linguistique. Nous avons élaboré nos propres programmes de formation afin d'aider nos employés à parfaire leurs compétences linguistiques pour pouvoir servir nos clients en français. Nous avons toujours privilégié l'embauche d'employés bilingues. De fait, près de la moitié de nos employés offrant des services à la clientèle sont bilingues.

[Français]

À Air Canada, servir nos clients dans les deux langues officielles est une priorité.

[Traduction]

Pendant la décennie qui a précédé la pandémie, nous avons réalisé des progrès considérables dans l'amélioration de notre bilan en matière de langues officielles, comme nous l'avons fait pour bon nombre de nos priorités organisationnelles. Notre équipe des services linguistiques communique régulièrement avec le bureau du commissaire avec lequel nous collaborons également pour le traitement rapide des plaintes.

Nous avons présenté en 2020 notre Plan d'action linguistique 2020-2023 et avons depuis créé un comité de gestion interfonctionnel chargé du suivi et du contrôle des initiatives menées dans le cadre de ce plan.

Je suis heureux de pouvoir vous dire aujourd'hui qu'Air Canada met en oeuvre de nouvelles mesures visant à consolider et à mieux concrétiser son engagement envers le bilinguisme. Il faut remercier nos employés qui nous ont fait part de leurs suggestions et de leurs points de vue pour nous guider dans l'élaboration de ces nouvelles initiatives.

[Français]

Nous avons annoncé des mesures additionnelles pour renforcer le bilinguisme à Air Canada.

[Traduction]

Au sortir de cette pandémie, nous continuerons d'intensifier nos efforts pour consulter nos employés et mobiliser nos équipes en vue d'améliorer notre approche et nos initiatives. Encore une fois, j'ose espérer que mon erreur, dont j'assume l'entière responsabilité, ne portera aucunement ombrage au travail acharné de nos employés dévoués qui s'assurent jour après jour de servir nos clients dans la langue de leur choix.

Je suis très fier d'être le PDG d'Air Canada. Voilà maintenant 14 ans que je côtoie les gens formidables qui travaillent au sein de cette entreprise. Nul doute que les défis que nous avons dû surmonter au fil des ans m'ont bien préparé à diriger mes collègues pendant cette très difficile période de grande incertitude pour notre industrie. Le Canada a besoin d'une compagnie aérienne d'envergure mondiale qui se démarque par son dynamisme. Nous allons travailler sans relâche pour nous relever de cette pandémie au bénéfice de tous les Canadiens.

Il est de notre responsabilité de souscrire aux concepts de dualité linguistique et de bilinguisme. C'est pour nous une question de principe et de fierté, de même qu'un signe de respect envers le Canada et tous les Canadiens.

Le service bilingue s'inscrit dans nos objectifs d'affaires en plus d'être un objet de fierté contribuant à façonner notre image de marque et notre identité. Il arrive parfois que nous ne soyons pas à la hauteur de nos aspirations, un résultat le plus souvent attribuable à la complexité de nos opérations. Nous savons que nous pouvons mieux faire.

[Français]

Je suis déterminé à faire mieux et je sais que j'ai l'appui de toute l'équipe d'Air Canada.

Je vous remercie de votre attention.

● (1550)

[Traduction]

Je suis maintenant prêt à répondre à toutes vos questions.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rousseau.

Nous passons maintenant au premier tour de questions. Celles-ci seront posées par tous les membres des partis représentés au Comité permanent des langues officielles, qui disposeront chacun de sept minutes pour échanger avec les témoins et leur poser des questions.

Je vais maintenant céder la parole au premier vice-président du Comité, M. Joël Godin.

Monsieur Godin, vous avez la parole pour six minutes.

M. Joël Godin (Portneuf—Jacques-Cartier, PCC): Merci, monsieur le président.

En premier lieu, monsieur Rousseau, j'aimerais vous remercier et vous féliciter des efforts que vous avez faits pour vous adresser à nous en français. C'est tout à fait louable. Mon commentaire ne concerne pas votre capacité à apprendre le français. Pour ma part, je suis des cours d'immersion en anglais pratiquement chaque saison. Par conséquent, je comprends dans quelle situation vous êtes. Soyez assuré que ce n'est pas à vous en tant que personne que je veux adresser mes questions, mais à vous en tant que président et chef de la direction d'Air Canada.

Vous avez pu constater l'ampleur des répercussions des propos que vous avez tenus lorsque vous vous êtes adressé aux journalistes à l'occasion d'une mêlée de presse qui suivait une conférence se déroulant à la Chambre de commerce du Montréal métropolitain. Cela a suscité de sérieuses interrogations chez les gens, de même que chez moi.

Avant de poursuivre, j'aimerais vous prévenir qu'en raison du temps limité dont nous disposons, je vais vous poser des questions en rafale et vous interrompre à certains moments. Je ne veux pas être impoli. Ne vous sentez pas visé; c'est simplement que je veux obtenir des réponses à mes questions.

Vous dites vouloir faire mieux pour ce qui est du bilinguisme à Air Canada. Or, depuis 45 ans, la plupart des commissaires aux langues officielles démontrent que le français fait l'objet d'un problème systémique dans l'entreprise. Vous n'occupez pas votre poste depuis 45 ans; je vous le concède. Cependant, à titre de président, vous prenez des mesures et vous voulez faire mieux en matière de bilinguisme. J'aimerais vous demander, en guise de première question, combien de membres unilingues francophones siègent au conseil d'administration d'Air Canada.

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Notre conseil d'administration est formé de 12 membres, dont moi-même. Air Canada est une entreprise internationale. Nous avons des administrateurs provenant de différents pays et d'un peu partout au Canada. Il y a actuellement huit...

[Français]

M. Joël Godin: Je m'excuse de vous interrompre, mais je voudrais simplement que vous me donniez un chiffre.

Combien de membres du conseil d'administration sont unilingues francophones?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Combien d'entre eux sont des unilingues francophones? Il y a quatre membres de notre conseil d'administration qui peuvent parler et comprendre le français.

[Français]

M. Joël Godin: S'agit-il de quatre membres unilingues francophones? C'est cela, ma question. Il n'y a pas de membre unilingue francophone.

Quatre membres du conseil d'administration sur douze savent parler français. Cela signifie que huit membres sur douze sont unilingues anglophones.

Si un membre du conseil d'administration pose des questions et présente un projet en français, allez-vous comprendre ses propos?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Comme je le disais, Air Canada est une entreprise internationale et accueille donc à ce titre des administrateurs provenant de diverses parties du monde. Nous en avons qui viennent d'autres pays et de différentes régions du Canada. Le plus souvent, c'est l'anglais qui est utilisé au sein de notre conseil d'administration.

[Français]

M. Joël Godin: Vous savez que vous êtes sous l'autorité de la Loi sur les langues officielles, et je pense que vous devez offrir la possibilité à vos employés de parler dans les deux langues officielles.

Si, au conseil d'administration vous ne travaillez qu'en anglais et, si le président d'Air Canada fait des sorties comme celle que vous avez faite en novembre dernier à Montréal, vous comprendrez que cela nous inquiète.

Il existe un problème systémique à Air Canada depuis 45 ans, mais le pilote à bord — permettez-moi l'expression — ne semble pas s'en préoccuper. Si ni vous ni le conseil d'administration n'utilisez le français, comment le respect de la langue française peut-il être transmis aux autres maillons de la chaîne d'employés et à l'ensemble des activités d'Air Canada?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Nous respectons toutes les dispositions de la Loi sur les langues officielles dans nos communications avec nos employés. Lorsque nous nous adressons à eux, nous le faisons dans les deux langues officielles. Ils peuvent poser toutes leurs questions aux gestionnaires dans la langue de leur choix. À ce que je sache, cette politique a toujours été en vigueur et elle continuera de s'appliquer.

J'ajouterais qu'environ 50 % des employés d'Air Canada offrant des services à la clientèle sont bilingues.

• (1555)

[Français]

M. Joël Godin: Je m'excuse de vous interrompre, mais il ne me reste qu'une minute.

Avez-vous eu une consultation avec le ministre des Langues officielles ou avec des membres de son cabinet dans le cadre de l'élaboration du projet de loi C-13?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je n'ai pas eu personnellement d'échanges avec le commissaire concernant le projet de loi C-13, mais j'aimerais, si cela est possible, renvoyer la question à M. Rheault qui a suivi ce dossier de beaucoup plus près.

[Français]

M. Joël Godin: La question s'adresse à vous et je ne parle pas du commissaire, mais bien de la ministre des Langues officielles, Mme Petitpas Taylor, ou de son équipe.

Est-ce que vous ou votre équipe de hauts dirigeants avez participé à la rédaction du projet de loi C-13? Vous êtes concernés par ce projet de loi et par le lien avec le commissaire aux Langues officielles.

Le président: Monsieur Godin, je suis désolé de vous interrompre. M. Rousseau pourra peut-être préciser sa pensée lors des prochaines questions.

Le prochain intervenant est M. Francis Drouin.

Monsieur Drouin, la parole est à vous pour six minutes.

M. Francis Drouin (Glengarry—Prescott—Russell, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je tiens à mon tour à féliciter le président d'Air Canada pour ses efforts en français. Jamais je ne jugerai quelqu'un parce qu'il a un accent ou parce qu'il n'en a pas. Il faut célébrer nos accents et Dieu sait qu'il en existe plusieurs, même dans le monde francophone.

Monsieur Rousseau, vous pouvez déléguer la question à quelqu'un qui pourra y répondre, je suis surtout intéressé par les services qu'Air Canada offre à ses clients.

Quelles procédures Air Canada met-elle en place pour s'assurer de servir les consommateurs en français et en anglais?

Lorsque les employés sont incapables de les servir dans les deux langues officielles, quel processus interne permet de s'assurer que le problème est rectifié?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je vais répondre à cette question en demandant à M. Rheault de compléter au besoin.

Le client qui communique avec un de nos centres d'appels peut indiquer s'il souhaite être servi en français ou en anglais. L'appel est alors acheminé vers un préposé capable de lui répondre dans la langue de son choix. À l'aéroport, si l'un de nos employés ne peut pas répondre en français à un client, il lui dit: « Un moment s'il vous plaît », avant de demander l'aide d'un collègue francophone. S'il n'y en a pas aux alentours, ou s'il serait trop long d'attendre, nous avons un numéro spécial que l'employé peut composer pour qu'un agent bilingue puisse parler au client et régler la question.

Pour nos avions, nous avons un système très perfectionné de gestion de la main-d'œuvre qui fait en sorte qu'il y ait au moins un agent de bord bilingue sur chacun de nos vols. C'est une exigence. Si un passager francophone s'adresse à un agent de bord unilingue anglophone, celui-ci lui répond: « Un moment s'il vous plaît », et va chercher son collègue bilingue pour que le passager puisse être servi dans la langue de son choix.

Je ne sais pas si M. Rheault aurait des précisions à ajouter à ce sujet.

[Français]

M. David Rheault (vice-président, Relations gouvernementales et avec les collectivités, Air Canada): En fait, monsieur Rousseau, je pense que vous avez bien résumé la procédure qui s'applique pour veiller à ce que nous nous acquittions de nos obligations en matière de langues officielles.

Pour ce qui est de l'affectation du personnel à bord des appareils, par exemple, nous vérifions chaque mois le taux de conformité pour nous assurer, évidemment, que le système fonctionne bien. Ensuite, je peux vous confirmer ceci. L'an dernier, dans tous les vols d'Air Canada, qu'il s'agisse d'un vol en forte demande ou non, le service était offert à 99,95 % du temps dans les deux langues officielles, conformément à la Loi.

M. Francis Drouin: Quelles sont les autres barrières auxquelles se heurte Air Canada? Je pense à l'équipage qui doit prendre un vol pour se rendre à destination d'un autre vol qui leur est assigné, par exemple; pour une raison quelconque, le premier vol est en retard, et les membres de cet équipage ne peuvent pas prendre le vol en question. Je pense que nous avons tous vécu cette situation.

Comment pouvez-vous nous assurer que vous respectez alors la Loi sur les langues officielles et que, en fin de compte, vos clients reçoivent des services dans les deux langues officielles quand une telle situation survient? Expliqueriez-vous ainsi le 0,5 % du non-respect de la Loi?

• (1600)

M. David Rheault: Monsieur Drouin, permettez-moi de rajouter des éléments d'information.

Le non-respect de la Loi ne découle pas nécessairement du fait qu'il y a plusieurs vols qui ne sont pas en forte demande. Notre politique est d'assigner du personnel bilingue à tous les vols, qu'il y ait une demande importante ou non.

Pour ce qui est des transporteurs régionaux tels que Jazz, qui est l'un de nos partenaires régionaux, ceux-ci exploitent des vols avec un agent de bord seulement, les régions étant principalement desservies par de plus petits appareils. Jazz a mis en place un système d'affectation du personnel pour s'assurer que, dans tous les vols en forte demande, il y a toujours des agents bilingues.

Il peut y avoir des problèmes opérationnels, comme vous l'avez mentionné. Par exemple, si des agents de bord ne peuvent pas se rendre à leur travail à temps en raison d'intempéries, nous appelons un agent de bord de réserve qui soit bilingue. S'il n'y a aucun agent de bord bilingue de réserve, il peut arriver qu'à la dernière minute, nous soyons obligés d'affecter un agent unilingue à un vol. Nous avons déjà eu des plaintes à cet égard, et nous avons vérifié sans tarder si ces situations avaient été causées par ce que nous appelons des situations extraordinaires imprévisibles.

Le président: Je vous remercie, monsieur Rheault.

Nous allons passer au prochain intervenant, notre deuxième vice-président du Comité permanent des langues officielles, M. Mario Beaulieu.

Vous avez la parole, monsieur Beaulieu, pour six minutes.

M. Mario Beaulieu (La Pointe-de-l'Île, BQ): Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Rousseau, le 9 novembre, le conseil d'administration a annoncé que vous commenciez l'apprentissage intensif du français. Quand vous avez été nommé à vos fonctions, *Le Journal de Montréal* avait demandé si vous parliez le français. Votre représentante avait répondu que vous habitiez le Québec depuis 2007, que vous parliez un français fonctionnel et que vous vous amélioriez continuellement.

Étiez-vous au courant de cette déclaration-là et l'avez-vous approuvée? Par ailleurs, trouvez-vous que donner de fausses informations est une bonne stratégie?

J'aimerais entendre vos commentaires là-dessus.

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Disons d'abord et avant tout que ce n'est jamais une bonne stratégie de donner de fausses informations. Cela n'a jamais été notre intention.

Il faudrait que je vérifie auprès de nos employés ce qui a pu être dit en mon absence de même qu'avant l'allocution devant la Chambre de commerce ou après celle-ci.

Je ne suis pas au courant des déclarations qui ont pu être faites aux médias à ce moment-là.

[Français]

M. Mario Beaulieu: On pourra vous faire parvenir cette information. C'est plutôt un an avant 2020 que la journaliste avait posé cette question et qu'on lui avait donné cette information. Si je comprends bien, vous n'étiez pas au courant de la déclaration et vous n'approuvez pas cette stratégie qui consiste à donner de la fausse information.

Je vais passer à ma deuxième question. Comme je l'ai dit tantôt, le conseil d'administration a annoncé que vous commenciez un apprentissage intensif du français au mois de novembre.

Pouvez-vous nous en dire un peu plus sur la façon dont se déroule votre apprentissage du français?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je suis des cours chaque matin avec deux formateurs différents d'une entreprise ayant une excellente réputation. Ils me donnent des devoirs que je dois faire avant le cours suivant. Il y a donc un cours chaque matin et des devoirs presque tous les soirs.

[Français]

M. Mario Beaulieu: C'est bien.

Quand vous avez déclaré que vous aviez toujours été capable de vivre à Montréal sans parler français et que c'était tout à l'honneur de cette ville, n'avez-vous pas tout simplement reflété ce que dit la Loi sur les langues officielles, à savoir que les gens doivent avoir le droit d'être servis ou de travailler, même au Québec, en anglais ou en français?

On sait qu'environ 30 % des anglophones au Québec ne parlent pas français.

Finalement, ne trouvez-vous pas que vous avez simplement reflété un état de fait et ce que prescrit la Loi sur les langues officielles?

• (1605)

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je reconnais avoir commis une erreur en n'apprenant pas le français lorsque je me suis joint à l'équipe d'Air Canada. Je m'efforce maintenant de corriger cette erreur. J'ai bon espoir de pouvoir sous peu beaucoup mieux communiquer en français en éliminant le plus possible mon accent.

Je suis conscient que je dois parler français pour pouvoir participer pleinement à la société québécoise. C'est le défi que je dois maintenant relever. C'est l'engagement que j'ai pris et l'objectif que je veux atteindre le plus rapidement possible.

[Français]

M. Mario Beaulieu: Air Canada serait-elle prête à respecter les exigences de la loi 101 plutôt que la Loi sur les langues officielles?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Comme vous le savez, nous sommes actuellement assujettis à la Loi sur les langues officielles, car nous effectuons des vols partout au Canada et, il faut bien le dire, à la grandeur de la planète. Bien que cela soit parfois difficile et que nous nous efforçons sans cesse d'améliorer notre performance en application de la Loi sur les langues officielles, c'est celle qui convient le mieux à notre situation vu l'étendue de nos opérations.

M. Rheault pourrait répondre de façon plus détaillée à cette question étant donné qu'il a eu des discussions avec la province de Québec concernant la loi 101.

[Français]

M. David Rheault: J'aimerais renchérir sur les commentaires de M. Rousseau. La Loi sur les langues officielles est un code complet qui régit les droits linguistiques des passagers et des employés d'Air Canada, dont le droit de travailler et d'être servi en français au Québec et au Canada. Évidemment, Air Canada concentre ses efforts pour s'acquitter de ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Cela dit, certaines des activités de la famille Air Canada...

Le président: Pardonnez-moi de vous interrompre, monsieur Rheault, mais les six minutes sont écoulées. J'essaie de le faire de la façon la moins impolie possible. Vous pourriez y revenir au cours des prochaines questions.

M. David Rheault: Je comprends très bien. Cela me fera plaisir d'y revenir.

Merci.

[Traduction]

Le président: Les prochaines questions nous viendront directement du Manitoba par l'entremise de Mme Ashton.

Vous avez six minutes.

[Français]

Mme Niki Ashton (Churchill—Keewatinook Aski, NPD): Bonjour.

Merci, monsieur le président.

En premier lieu, je veux exprimer ma préoccupation. Comme nous l'avions demandé, nous accueillons aujourd'hui M. Rousseau, président et chef de la direction d'Air Canada. Nous nous attendions à un minimum d'effort de sa part. Or, non seulement la moitié de sa présentation n'était pas en français, mais aucune de ses réponses ne l'a été non plus.

Ce comité a pour but de défendre l'importance du français au Québec et ailleurs au Canada, d'assurer la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles et de s'assurer que les entreprises et les secteurs d'activité, y compris Air Canada, protègent l'usage du français. Je tiens donc à vous dire que nous sommes aujourd'hui déçus de la présentation de M. Rousseau.

Il faut remonter dans le passé, et pas seulement jusqu'au mois de novembre dernier mais jusqu'aux dernières années, pour nous aider à mieux comprendre la situation. Comme l'ont dit d'autres députés, Air Canada fait preuve d'un manque de respect systémique envers le français. En 2016, l'ancien commissaire aux langues officielles, M. Graham Fraser, a présenté un rapport au Comité. Il y avançait que: « la grande majorité des plaintes concernent la langue du service au public ». Le rapport souligne que « les plaignants font aussi souvent valoir l'attitude négative des employés d'Air Canada à leur égard lorsqu'ils ont demandé un service en français ».

Ces lignes ont été écrites en 2016. À cette époque, vous étiez à la barre d'Air Canada depuis presque 10 ans. Visiblement, vous ne preniez toujours pas au sérieux ce que disait M. Fraser.

Si c'est l'exemple que vous montrez, comment pouvons-nous nous attendre à ce qu'Air Canada respecte le français en assurant ses services?

• (1610)

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je veux d'abord et avant tout rappeler qu'Air Canada a le plus grand des respects pour nos deux langues officielles et a à cœur de se conformer à la Loi sur les langues officielles.

Nous faisons de notre mieux pour respecter toutes les règles en vigueur. Comme nous l'avons fait valoir à de nombreux commissaires par le passé, la complexité de nos opérations et le volume de nos interactions avec la clientèle sont à l'origine du nombre plus élevé de plaintes... À ce titre, on ne peut pas nous comparer aux autres compagnies aériennes.

Je peux vous assurer d'une chose, tout au moins pour ce qui est de mes 14 années avec Air Canada. Nous n'avons jamais cessé d'investir afin de mieux faire à ce chapitre. Nous embauchons tous les agents de bord bilingues qu'il nous est possible d'embaucher, et nous aimerions en avoir encore davantage. Nous recrutons autant d'employés bilingues que possible à l'extérieur du Québec, ce qui est particulièrement difficile dans le contexte actuel.

Nous appliquons avec le plus grand des sérieux cette approche misant sur le bilinguisme qui s'inscrit dans notre image de marque et constitue un actif pour nous. Nous faisons la promotion du bilinguisme partout au Canada. Nous travaillons en partenariat avec de nombreuses organisations pour promouvoir la langue française dans toutes les régions du pays. Je m'engage sans réserve à ce que nous poursuivions nos efforts en ce sens pour améliorer les choses en trouvant sans cesse de meilleures façons d'offrir nos services dans les deux langues officielles.

[Français]

Mme Niki Ashton: J'aimerais vous dire que nous comprenons cela. Vous parlez d'un effort qui est fait dans l'organisation et vous vous êtes excusé de votre manque de sensibilité envers l'enjeu linguistique au Québec. Cependant, j'aimerais que vous répondiez à la question suivante. Que faites-vous pour bonifier l'offre de formation linguistique pour ceux qui travaillent à Air Canada?

Il ne s'agit pas d'une question théorique, mais plutôt d'une question pratique, d'une question de fond. Nous savons que les commissaires aux langues officielles ont parlé clairement des plaintes qu'il y a eu contre vous. Que fait alors Air Canada pour améliorer l'offre de services en français?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Depuis le rapport du commissaire Fraser — et M. Rheault pourra vous fournir de plus amples détails —, je crois que nous avons offert plus de 130 000 heures de formation à plus de 10 000 employés qui souhaitaient parfaire leur maîtrise de la langue française. Notre entreprise déploie à l'interne des ressources considérables pour tous ceux et celles qui veulent apprendre une langue seconde.

Je ne sais pas si M. Rheault aurait d'autres détails à vous donner.

[Français]

M. David Rheault: Nous avons effectivement un programme linguistique complet à Air Canada. Nous avons offert plus de 130 000 heures de cours à 10 000 employés depuis 2016. Nous voulons aussi adapter notre programme en fonction des nouvelles réalités et des besoins des employés. Nous faisons beaucoup de maintien de l'acquis, c'est-à-dire que des gens reconnus bilingues à des niveaux avancés suivent chaque année des sessions pour conserver ce qu'ils ont appris. Il est en effet difficile de le mettre en pratique dans certaines régions du pays. Nous offrons donc des formations spéciales pour qu'ils maintiennent les connaissances qu'ils ont acquises.

À l'heure actuelle, nous nous rendons compte qu'en raison de la pandémie, il est de plus en plus difficile de recruter de la main-

d'œuvre bilingue à l'échelle du pays. Nous allons donc développer une nouvelle offre de cours afin que les gens atteignent un niveau supérieur et soient reconnus bilingues. Ce que nous faisons...

Le président: Merci, monsieur Rheault. Je suis désolé de vous interrompre encore une fois. Le temps passe vite. Les six minutes étaient déjà écoulées.

Nous passons maintenant au deuxième tour de questions pour lequel le temps alloué sera de cinq minutes.

Monsieur Gourde, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Jacques Gourde (Lévis—Lotbinière, PCC): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie, monsieur Rousseau, d'avoir eu le courage de vous présenter devant le Comité permanent des langues officielles.

M. Rheault vient tout juste de nous dire que 130 000 heures de formation ont été offertes à 10 000 employés. Je constate, selon un calcul rapide, que cela fait 13 heures par employé. Vous suivez des cours de français présentement. Pensez-vous vraiment que 13 heures de formation seulement peuvent faire une différence quant aux acquis des employés?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: J'aimerais laisser la parole à M. Rheault pour cette question exigeant une réponse plus détaillée.

• (1615)

[Français]

M. David Rheault: C'est une très bonne question.

Merci, monsieur Rousseau...

M. Jacques Gourde: Excusez-moi, mais j'ai posé la question à M. Rousseau. Comme il suit des cours présentement, il sait qu'il est très difficile pour un unilingue anglophone d'apprendre le français.

Est-ce qu'un total de 13 heures est suffisant pour améliorer les compétences linguistiques des employés d'Air Canada qui fournissent des services à des francophones? Air Canada pourrait faire passer ce nombre d'heures à 130. En effet, 13 heures, c'est vraiment ridicule.

Monsieur Rousseau, en tant que président et chef de la direction d'Air Canada, vous êtes en mesure de vous prononcer sur cette question. Vous savez qu'il est difficile d'apprendre le français. Est-ce que, oui ou non, 13 heures de formation suffisent?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Il serait effectivement très difficile pour un anglophone d'apprendre le français en 13 heures à peine. Je pense toutefois qu'il serait préférable que M. Rheault puisse vous expliquer les différents chiffres.

[Français]

M. Jacques Gourde: Excusez-moi, nous allons passer à un autre sujet.

Monsieur Rousseau, vous comprenez que la formation est importante. Pendant la pandémie, plusieurs employés d'Air Canada ont été mis à pied parce qu'il n'y avait pas de vols. Comme nous le savons, il ne se passait rien. Cependant, des programmes permettaient d'obtenir plus de formation.

Est-ce qu'Air Canada a pu utiliser les programmes du gouvernement canadien? Avez-vous reçu de l'argent du gouvernement fédéral pour rémunérer des employés pendant cette période? Est-ce que des employés auraient pu être payés par le gouvernement du Canada pour améliorer leur français?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Il ne fait aucun doute que notre décision la plus difficile depuis le début de la pandémie a été la mise à pied de près de 20 000 de nos employés. Heureusement, ils sont presque tous de retour au travail — tout au moins parmi ceux qui ont choisi de revenir.

À l'instar de bien d'autres entreprises, nous avons eu recours à la Subvention salariale d'urgence du Canada pour maintenir en poste environ 40 % de notre personnel, et ce, même si la pandémie nous a permis d'effectuer seulement 10 % de nos vols réguliers, comparativement à 2019.

Les cours de français et les mesures de soutien qui ont été prises n'ont pas été payés à même ces fonds du gouvernement. Nous prévoyons toujours un financement distinct pour les aspects de nos opérations qui sont liés à la langue française. À titre de dirigeant principal des finances pendant 12 ans, il est bien certain que j'ai toujours préconisé un financement suffisant pour atteindre nos objectifs dans le dossier de la langue française.

[Français]

M. Jacques Gourde: Monsieur Rousseau, comme le gouvernement du Canada a toujours entretenu des liens relativement étroits avec Air Canada et que, pendant la pandémie, il a été passablement généreux avec vous ainsi qu'avec d'autres entreprises, pourrait-il y avoir un retour d'ascenseur? Ce matin, nous avons appris dans les médias que l'Église catholique ukrainienne Saint-Michel, à Montréal, avait besoin de transport aérien pour acheminer vers la Pologne des biens de première nécessité, soit 40 tonnes de vêtements, de produits pharmaceutiques et de nourriture pour aider les réfugiés. Tout cela est bloqué à Montréal parce que personne ne paie le transport de ces biens.

Étant donné que vous avez reçu des centaines de millions, voire 1 milliard de dollars, du gouvernement fédéral, auriez-vous pu prendre en charge le transport de ces biens de première nécessité pour aider les réfugiés ukrainiens?

Le président: Il vous reste 30 secondes, monsieur Gourde.

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Nous n'avons jamais eu besoin de l'assistance du gouvernement pour offrir de l'aide humanitaire. Ce n'est pas d'hier qu'Air Canada intervient par ses propres moyens pour faire parvenir de l'aide humanitaire à des endroits comme Haïti et la Colombie-Britannique lorsqu'elle a été touchée par des incendies. Il y a environ une semaine et demie, nous avons ainsi envoyé à Varsovie un Boeing 787 rempli de marchandises pour venir en aide aux victimes de la crise en Ukraine.

Nous demeurons prêts à intervenir et nous avons discuté avec plusieurs ministres de l'aide que nous pourrions apporter.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Rousseau, vous pourrez développer vos idées plus tard si des questions reviennent sur ce sujet.

Madame Lattanzio, vous avez la parole pour cinq minutes.

[Traduction]

Mme Patricia Lattanzio (Saint-Léonard—Saint-Michel, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je vais adresser mes questions à M. Rousseau.

Merci beaucoup d'être des nôtres aujourd'hui. Chose plus importante encore, nous notons que vous avez amélioré votre français. Nous vous félicitons et vous encourageons à continuer dans le même sens, car nous souhaitons que le plus grand nombre possible de nos dirigeants puissent être parfaitement bilingues dans un avenir rapproché.

Monsieur Rousseau, je m'intéresse aux services qui sont offerts aux Canadiens. Il y a un plan linguistique qui a été présenté avant 2020, car il porte sur les années 2020 à 2023. Avez-vous envisagé des mises à jour à ce plan depuis qu'il a été présenté? Le cas échéant, quelles sont-elles? Si vous ne l'avez pas fait, que comptez-vous améliorer ou ajouter à votre prochain plan d'action pour l'avenir?

• (1620)

M. Michael Rousseau: Pour la période de 2020 à 2023, nous avons présenté un plan détaillé s'articulant autour de trois piliers: la gouvernance, la prestation des services et les personnes. En novembre, j'ai tout de même demandé à deux de nos vice-présidents généraux — dont notre championne pour les langues officielles à Air Canada — de discuter avec nos employés pour voir quelles mesures additionnelles nous pourrions prendre. Nous venons tout juste d'envoyer une note à tous nos employés pour leur faire part de trois recommandations supplémentaires qui entrent en vigueur immédiatement.

Premièrement, nous avons créé une direction des langues officielles afin de mieux orienter nos efforts. Cette nouvelle entité relèvera du comité de direction de l'entreprise — qui réunit nos cinq vice-présidents généraux et moi-même — et le tiendra régulièrement au fait des progrès réalisés dans l'amélioration de notre performance.

Deuxièmement, nous avons investi davantage de fonds et de ressources afin d'offrir plus de formation.

Troisièmement, nous avons mis en place un programme d'incitatifs. Nous avons créé le Prix Dialogue qui sera remis à la personne qui fait le mieux la promotion du bilinguisme au sein de l'entreprise. C'est une récompense du même niveau que les plus prestigieuses que nous offrons à Air Canada, notamment pour l'excellence du service. En outre, nous avons commencé à verser une prime spéciale à nos employés qui recommandent un candidat bilingue ensuite embauché par Air Canada.

Voilà donc les trois mesures que nous avons mises en œuvre au cours des deux dernières semaines.

Mme Patricia Lattanzio: Vous sera-t-il possible de vérifier si les objectifs établis dans votre plan ont été atteints? Quels sont vos indicateurs? Comment pourrez-vous déterminer dans quelle mesure vous êtes parvenus à offrir des services bilingues aux Canadiens?

M. Michael Rousseau: Nous recevons les commentaires de nos clients et du bureau du commissaire. La réduction du nombre de plaintes deviendra un indicateur important pour nous.

Nous avons aussi nos propres tests et nos audits à l'interne. Nous avons également des ambassadeurs bilingues dans tous les grands aéroports pour réaffirmer...

Mme Patricia Lattanzio: Je suis vraiment désolée de devoir vous interrompre, monsieur Rousseau.

J'aimerais savoir à quelle fréquence vous effectuez ces vérifications, et j'aurais ensuite une brève question pour votre collègue, M. Rheault.

M. Michael Rousseau: Je vais vous permettre de gagner du temps en demandant tout de suite à M. Rheault de vous répondre, car il est mieux au fait des détails relatifs à la fréquence de ces vérifications.

Vous pouvez répondre, monsieur Rousseau.

[Français]

M. David Rheault: Nous vérifions sur une base très régulière l'affectation du personnel et la conformité à nos obligations dans les différentes bases de service en vol, ainsi que dans les différents aéroports d'un bout à l'autre du pays.

Mme Patricia Lattanzio: Merci, monsieur Rheault.

J'aimerais cette fois-ci vous donner l'occasion de renchérir sur les activités au Québec dont vous avez parlé plus tôt. Vous avez dit que, en dépit de vos efforts, c'est peut-être plutôt bilingue, mais on comprend que, au Québec, on fait peut-être des activités un peu plus concentrées.

Je vous donne donc l'occasion, cette fois-ci, de nous répondre.

Le président: Il reste 20 secondes.

M. David Rheault: D'accord.

Vous parlez de nos efforts pour nous conformer à nos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles. Est-ce bien cela?

Mme Patricia Lattanzio: Oui, c'est exact. Tantôt, vous n'avez pas eu le temps de répondre à la question. Je voudrais donc vous permettre d'y répondre.

M. David Rheault: Ah, oui, c'était la question sur la Charte de la langue française.

Mme Patricia Lattanzio: C'est exact.

Le président: Je suis désolé, mais vous devrez y revenir plus tard, encore une fois.

Monsieur Beaulieu, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

M. Mario Beaulieu: Monsieur Rousseau, tantôt, vous nous avez dit que vous préféreriez la Loi sur les langues officielles; vous comprenez donc qu'il y a une distinction entre les deux. Vous confirmez le point de vue du Bloc québécois, qui déplore le fait que le projet de loi C-13 rend l'application de la Charte de la langue française optionnelle. On comprend que, si vous aviez le choix entre les deux, vous choisiriez la Loi sur les langues officielles.

En 1976, le premier commissaire aux langues officielles, Keith Spicer, écrivait ceci au sujet d'Air Canada: « Après sept années et quelque 371 plaintes et 232 recommandations, on ne sait plus très bien ce qu'il faut proposer comme améliorations. »

C'était la même chose dans le cas de Graham Fraser et de tous les autres commissaires aux langues officielles. Les plaintes des francophones contre Air Canada s'accumulent sans arrêt depuis 1969.

Comment expliquez-vous cela?

• (1625)

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Il est possible que le nombre de plaintes ait été légèrement plus élevé en 2019 que lors des années précédentes, car nos volumes de circulation ont plus que doublé pendant cette période. Comme ces volumes ont augmenté pour nos vols vers toutes les destinations du monde, la hausse est simplement due au fait que nous avons offert nos services à davantage de gens. Nous sommes l'une des plus grandes compagnies aériennes au monde, et nos volumes de circulation, nos volumes de clientèle...

[Français]

M. Mario Beaulieu: Je vous remercie.

Je pense que vous cherchez des faux-fuyants. Dès le départ, Air Canada ne répondait pas. Il semble vraiment y avoir une résistance. Vous ne reconnaissez pas le problème, ce qui n'annonce rien de bon pour l'avenir. Vous dites qu'il y a un agent de bord bilingue par avion, mais je ne suis pas sûr que ce soit suffisant. S'il y a 200 passagers et qu'on tombe sur l'agent de bord qui n'est pas bilingue, c'est certain qu'on va avoir des problèmes.

Êtes-vous au courant que, au Québec, le français n'est pas seulement l'une de deux langues officielles, mais bien la seule langue officielle et commune?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je sais très bien que le français est la langue officielle du Québec.

Air Canada redouble vraiment d'ardeur...

[Français]

Le président: Je suis désolé de vous interrompre, monsieur Rousseau. Deux minutes et demie, cela passe très vite.

Madame Ashton, vous avez la parole, pour deux minutes et demie également.

Mme Niki Ashton: Merci, monsieur le président.

En premier lieu, je veux dire que c'est désolant qu'après près de 15 ans à Montréal, vous n'avez pas appris le français, monsieur Rousseau. Il est aussi très préoccupant que vous donniez uniquement des réponses en anglais au Comité.

Je veux aussi vous faire part de notre position. Évidemment, la responsabilité de faire respecter la Loi sur les langues officielles repose sur les épaules du gouvernement fédéral, et cela fait aussi partie de la modernisation de la Loi.

On a parlé du fait qu'Air Canada est ciblée par cette loi, mais croyez-vous que le gouvernement fédéral devrait offrir des programmes pour épauler les travailleurs et les travailleuses de cette industrie?

Par ailleurs, si le commissaire aux langues officielles peut imposer des sanctions administratives pécuniaires à Air Canada, pensez-vous qu'il devrait avoir le pouvoir en imposant à d'autres entreprises de votre secteur?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Nous n'avons pas terminé l'examen du projet de loi, mais il y a certains éléments dont nous avons déjà pris bonne note. Il ne fait aucun doute que l'engagement du gouvernement à améliorer les programmes d'immigration et d'éducation est un facteur clé à nos yeux. Notre principal défi est de trouver suffisamment de candidats bilingues à embaucher à l'extérieur du Québec. Nous voudrions vraiment en recruter davantage. Le bassin de candidats n'est malheureusement pas suffisant, ce qui donne toute son importance à cet engagement du gouvernement en matière d'immigration et d'éducation. Nos performances futures en dépendent.

Quant à savoir si les autres compagnies aériennes devraient être assujetties à la Loi sur les langues officielles, nous estimons que c'est également une bonne idée. Nous transportons seulement la moitié des passagers qui se déplacent à l'intérieur des frontières canadiennes. L'autre moitié des voyageurs n'a pas droit au même niveau de service. Nous sommes d'avis que tous les Canadiens devraient avoir accès au niveau de service que nous offrons.

[Français]

Mme Niki Ashton: Je vous remercie de vos réponses. J'ai une autre question...

Le président: Vous avez cinq secondes, madame Ashton, ce qui est un peu trop court.

Mme Niki Ashton: Allez-vous utiliser des primes pour encourager les travailleurs à apprendre le français?

• (1630)

Le président: Merci beaucoup.

Peut-être M. Rousseau pourra-t-il répondre dans ses réponses à d'autres questions.

C'est maintenant le tour d'un ancien membre du Comité permanent qui nous revient, M. Bernard Généreux.

Monsieur Généreux, vous disposez de cinq minutes.

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

Je salue tous les membres du Comité et je remercie les témoins d'être présents aujourd'hui.

Monsieur Rousseau, j'ai cru comprendre que, avant le discours que vous avez prononcé à Montréal — je vais revenir sur le sujet très rapidement —, vous avez été informé par le gouvernement du Québec et le commissaire aux langues officielles du danger de faire un témoignage et un discours seulement en anglais. Êtes-vous d'accord sur cette affirmation?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, j'ai finalement pris la décision d'assister à l'événement et d'y prendre la parole. Mes intentions étaient absolument sincères.

C'est une période très difficile pour Air Canada. Je voulais informer le milieu des affaires et nos nombreux partenaires à Montréal de nos plans pour l'avenir. Nous faisons partie intégrante de la communauté montréalaise. Nous avons contribué à faire de l'aéroport de Montréal l'un des aéroports les plus fréquentés d'Amérique du Nord.

Mes intentions étaient très bonnes, quand j'ai pris cette décision, et je voulais m'assurer que le public présent à l'événement comprenait bien ce que j'avais à dire. À ce moment-là, mon français n'était pas très bon et j'ai donc choisi de prononcer mon allocution en anglais.

[Français]

M. Bernard Généreux: Monsieur le président, le gouvernement du Canada est probablement le pire élève qui soit en ce qui a trait au respect des langues officielles dans chacun de ses ministères. Il y a continuellement des erreurs un peu partout sur les sites Web. Il y a toujours des choses qui ne fonctionnent pas.

Comment accueillez-vous le fait que, dans son projet de loi C-13, le gouvernement veut instaurer des pénalités aux organisations qui sont assujetties à la Loi sur les langues officielles sans lui-même y être assujetti? C'est comme si le professeur était pire que l'élève. Il va vouloir taper sur les doigts de l'élève, mais pas sur ses propres doigts. C'est une question.

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, nous prôtons une culture axée sur l'amélioration continue et non sur les sanctions. Nous sommes une industrie fortement réglementée, principalement en matière de sécurité, et nous nous concentrons donc davantage sur l'amélioration continue.

Si vous le permettez, j'aimerais confier cette question à David Rheault, qui connaît beaucoup mieux le projet de loi C-13.

[Français]

M. David Rheault: Merci, monsieur Rousseau.

Essentiellement, je vais reprendre ce qu'a dit notre président. Nous croyons vraiment que la conformité à la loi ne passe pas par des amendes. Pour une entreprise qui a une portée, un nombre d'employés aussi important qu'Air Canada, il s'agit de fournir un effort soutenu. Nous intervenons sur divers plans et nous ne pensons pas que de donner des amendes à une entreprise privée comme la nôtre va améliorer la situation.

Nous comprenons et pensons que le gouvernement pourrait soutenir davantage les entreprises qui ont à cœur le bilinguisme canadien. Comme l'a dit M. Rousseau, des éléments dans le projet de loi vont en ce sens.

M. Bernard Généreux: Quelle entreprise dans le monde du transport canadien est assujettie à la Loi sur les langues officielles? Il y a probablement VIA Rail, mais y en a-t-il d'autres, à part Air Canada et VIA Rail?

M. David Rheault: Il y a les aéroports, monsieur Généreux. Les autorités aéroportuaires au Canada y sont assujetties. L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ou ACSTA, donc le service de sécurité, y est assujettie également, mais les autres compagnies aériennes n'ont actuellement pas d'obligation à l'égard des langues officielles. C'est pour cette raison qu'elles peuvent choisir entre le régime du Québec, par exemple, et les nouvelles obligations qui seraient proposées dans le projet de loi. Air Canada n'a pas ce choix, car elle est considérée comme une institution fédérale au sens de la loi.

L'autre élément que je voulais ajouter est que, pour nos activités telles que Vacances Air Canada, qui sont assujetties à des règles provinciales, nous avons un certificat de francisation. À l'échelle fédérale, par contre, nous sommes la seule entreprise assujettie à la Loi sur les langues officielles. D'ailleurs, le commissaire a dit qu'il y avait des plaintes concernant les transporteurs, particulièrement à l'égard d'Air Canada. Il ne peut pas y avoir de plaintes pour d'autres transporteurs aériens, car ils n'ont pas d'obligations à l'égard des langues officielles.

M. Bernard Généreux: Monsieur Rheault, la pandémie est venue vous jouer des tours, comme à bien des entrepreneurs ou des entreprises de partout au Canada. Quel effet cela a-t-il eu sur le bilinguisme ou sur le personnel bilingue? J'imagine que vous avez dû mettre à pied du personnel, dont des personnes bilingues. Croyez-vous être en mesure de réembaucher l'ensemble de ce personnel dans l'avenir, si ce n'est déjà fait?

Le président: Il reste 15 secondes.

M. David Rheault: Oui, tout à fait. C'est une bonne question. Tous les employés qui ont été mis à pied ont été rappelés, parce que nous sommes en train de rebâtir la compagnie. Notre stratégie vise également à revoir la formation pour offrir des cours plus concentrés en vue d'améliorer le niveau linguistique de certains employés.

• (1635)

Le président: Merci, monsieur Rheault.

Monsieur Iacono, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Angelo Iacono (Alfred-Pellan, Lib.): Merci, monsieur le président.

Soyez le bienvenu, monsieur Rousseau.

Quel est le portrait actuel de la situation à Air Canada quant à la proportion d'employés francophones ou bilingues?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, nous avons actuellement environ 30 000 employés dans le monde, la majorité d'entre eux étant au Canada, et près de 10 000 au Québec, principalement à Montréal. Nous avons environ 40 % de personnes qui sont parfaitement bilingues. Ces personnes ont subi des tests...

[Français]

M. Angelo Iacono: Excusez-moi de vous interrompre, monsieur Rousseau. Je vais vous poser de nouveau ma question, et, si vous ne connaissez pas la réponse, j'aimerais que vous nous fassiez parvenir ces chiffres. Vous devez certainement avoir une fiche pour chaque employé, et puisque vous offrez un service bilingue, chaque employé devrait avoir une sorte de pièce d'identité indiquant les langues qu'il est capable de parler.

J'aimerais donc savoir quel est le nombre d'employés francophones dans la province du Québec et dans les autres provinces. Je ne parle pas de ceux qui parlent français, mais de ceux qui sont considérés comme francophones. C'est très différent. Une personne qui parle français n'est pas nécessairement francophone.

Combien d'employés sont considérés comme francophones sur leur fiche d'employé ou ont déclaré être francophones sur leur formulaire de demande d'emploi?

Par ailleurs, malgré les initiatives du Plan d'action linguistique de 2020-2023, on dénombre en moyenne 80 plaintes par année formu-

lées contre Air Canada, notamment en raison du manque d'offre active de services bilingues ou de l'absence de services en français.

Comment Air Canada envisage-t-elle, maintenant, aujourd'hui, de corriger ces lacunes liées aux langues officielles et d'être constante quant à leur résolution à court et à long terme?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, en réponse à la première partie de la question, nous allons fournir les chiffres exacts sur les francophones. Je ne les ai pas en ce moment. Nous vous fournirons la ventilation que vous souhaitez dès que possible.

Pour ce qui est de la deuxième partie de la question concernant ce que nous faisons à ce sujet, je répète que nous avons un plan très détaillé et ambitieux qui vise à former nos employés dans la deuxième langue et à embaucher autant de personnel bilingue que possible. Nous interagissons avec des groupes francophones dans tout le pays pour essayer de trouver des employés bilingues. C'est le point de départ. Cela commence par l'embauche d'un employé bilingue. Pour revenir à mes propos de tout à l'heure, c'est la raison pour laquelle nous trouvons encourageant le projet de loi C-13, qui parle d'améliorer l'immigration et l'éducation, car cela nous aiderait à embaucher plus d'employés bilingues, de sorte qu'un plus grand pourcentage de notre personnel serait bilingue.

Mais en guise de réponse, je dirais que nous avons un grand nombre d'employés bilingues au sein de l'entreprise: 50 % de nos employés qui ont des contacts avec la clientèle sont bilingues, ce qui me semble assez élevé comme proportion. Certaines des idées que je viens de mentionner pourraient assurément faire croître cette proportion.

[Français]

M. Angelo Iacono: Je vous remercie de vos deux réponses.

Pourriez-vous nous fournir des détails concernant le nombre d'employés par année qui s'inscrivent à des cours de français?

Est-ce que les cours de français, d'anglais ou d'autres langues sont payés par Air Canada?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, encore une fois, je vais laisser David Rheault répondre à cette question très précise, mais je n'ai certainement aucun problème à fournir ce type d'information au Comité.

• (1640)

[Français]

Le président: Il vous reste 20 secondes pour répondre, monsieur Rheault.

M. David Rheault: Monsieur le député, les cours sont payés par Air Canada. Nous pouvons vous en fournir les détails.

Air Canada a ses propres professeurs de langue, qui offrent non seulement des cours de français, mais aussi des cours axés, je pense, sur douze autres langues. De plus, ces cours comptent différents niveaux. Par conséquent, nous avons une gamme complète de cours et nous sommes en train de la revoir pour offrir davantage d'options à nos employés.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Rheault.

Nous commençons notre troisième tour de questions par M. Joël Godin.

Monsieur Godin, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Joël Godin: Merci, monsieur le président.

Monsieur Rousseau, le commissaire aux langues officielles vous avait-il averti de ne pas présenter un discours unilingue devant la Chambre de commerce du Montréal métropolitain?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je répète que c'est moi qui ai pris la décision d'assister à cet événement, d'y prendre la parole et de prononcer mon allocution en anglais.

[Français]

M. Joël Godin: Monsieur le président, je m'excuse d'interrompre M. Rousseau, j'ai cinq minutes de temps de parole.

Monsieur Rousseau, je vous pose la question: avez-vous eu une discussion avec le commissaire aux langues officielles, vous avisant que le discours devrait être présenté dans les deux langues officielles? Est-ce que le commissaire aux langues officielles vous avait déjà averti que, lorsque vous êtes président et chef de la direction d'une entreprise comme Air Canada, tous les discours publics doivent être assujettis à la Loi sur les langues officielles, c'est-à-dire qu'ils doivent être bilingues?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je n'ai pas parlé au commissaire moi-même. Je vais demander à David Rheault, qui a peut-être parlé au commissaire, de répondre à cette question.

[Français]

M. Joël Godin: Non, il n'est pas nécessaire que M. Rheault réponde, monsieur le président. Je vous remercie.

En fait, je vais vous poser une autre question.

Tout à l'heure, Mme Lattanzio a posé des questions concernant votre Plan d'action linguistique 2020-2023. Vous avez dit que les plaintes au commissaire aux langues officielles étaient des indicateurs. M. Rheault a répondu que des vérifications étaient faites sur une base très régulière au regard des programmes de performance linguistique.

Il est là, le problème: vous faites des vérifications sur une base régulière. Air Canada fait-elle preuve de rigueur pour s'assurer que la langue française est respectée? C'est ce qui est insécurisant, monsieur Rousseau.

Pouvez-vous nous dire si vous avez un programme restrictif en place pour produire des résultats? Tout à l'heure, vous avez dit faire de votre mieux. C'est bien. Il y a beaucoup d'entreprises qui font de leur mieux. Or, au lieu de « faire de son mieux », il faut prendre des mesures pour obtenir des résultats. C'est ce qui est insécurisant, monsieur Rousseau.

Nous travaillons tous ensemble. Nous n'avons rien contre vous personnellement, mais nous voulons protéger la langue française. C'est ça, le drame de cette situation, qui a été mis en lumière par votre sortie médiatique.

Par conséquent, pouvez-vous nous sécuriser et nous dire de quelles façons, avec quels outils vous allez protéger le français et allez empêcher le déclin du français?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, nous nous rejoignons à cet égard. Nous prenons très au sérieux notre responsabilité

de promouvoir le bilinguisme et d'adhérer à la Loi sur les langues officielles.

Je crois que nous avons un système très rigoureux qui garantit que nous continuons de nous améliorer. Comme je viens de le mentionner, des améliorations ont été apportées au cours des deux dernières semaines. Le comité exécutif est régulièrement saisi de ce dossier et examine les progrès réalisés et les nouvelles initiatives possibles.

C'est un aspect très important pour l'entreprise. C'est un aspect très important pour moi personnellement. Je crois que la promotion du bilinguisme est dans l'intérêt supérieur du Canada et d'Air Canada, car cela fait partie de notre marque. Le bilinguisme fait partie de notre valeur et je le prends très au sérieux.

[Français]

M. Joël Godin: Monsieur le président, je n'ai pas de doute sur son intention ni sur l'intention des membres de la haute direction.

Monsieur Rousseau, dans votre Plan d'action linguistique 2020-2023, pourquoi la priorité n'est-elle pas donnée aux candidats bilingues lorsqu'il s'agit de recruter des cadres? Le Plan ne vise que les employés de première ligne. Pourquoi n'est-ce pas l'ensemble des travailleurs, des employés, y compris la haute direction, y compris le président et chef de la direction, qui est sensibilisé au fait français et qui s'en préoccupe?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, nous considérons le français comme un atout essentiel pour les promotions et l'embauche, peu importe où cela se passe dans l'entreprise — qu'il y ait des contacts avec la clientèle ou non.

Même si cela ne figure pas explicitement dans le plan de 2020-2023, Air Canada a pour objectif d'embaucher autant de personnes bilingues que possible.

J'aimerais laisser à David Rheault le soin de vous donner plus de détails et de nuances.

● (1645)

[Français]

M. David Rheault: Merci, monsieur Rousseau.

Évidemment, le plan fait état de l'importance qui est donnée aux employés qui sont en contact avec le public, car c'est par l'entremise de ceux-ci que nous nous acquittons de nos obligations envers le public.

M. Joël Godin: Monsieur Rheault, excusez-moi de vous interrompre, mais j'aimerais poser une brève question à M. Rousseau. Il ne me reste même pas 30 secondes.

Le président: Il vous reste plutôt cinq secondes, mais je peux vous laisser poser votre question.

M. Joël Godin: Dans votre plan d'action linguistique, pourquoi n'est-il pas écrit, noir sur blanc, que l'ensemble des employés devraient être bilingues et être embauchés en fonction de leur niveau de bilinguisme?

Le président: Merci, monsieur Godin et monsieur Rheault.

M. David Rheault: J'aimerais répondre à cette question.

Le président: Non, c'est trop tard. Vous pourrez peut-être y revenir plus tard.

Je cède la parole à Mme Kayabaga pour cinq minutes.

Mme Arielle Kayabaga (London-Ouest, Lib.): Merci, monsieur le président.

J'aimerais d'abord remercier nos témoins d'être ici aujourd'hui.

Tout à l'heure, monsieur Rheault, ma collègue vous a posé une question et j'aimerais vous permettre d'y répondre.

M. David Rheault: La question de votre collègue Mme Lattanzio portait sur les champs de compétence. J'ai eu l'occasion de préciser qu'Air Canada respecte les lois provinciales dans toutes les provinces où elle mène ses activités, notamment les lois applicables en matière de protection du français au Québec.

Vacances Air Canada est une filiale d'Air Canada qui est une agence de voyages et un voyageur. Elle est assujettie aux lois provinciales et elle a un certificat de francisation qui a été émis en vertu de la Charte de la langue française du Québec.

Mme Arielle Kayabaga: Merci.

Monsieur Rousseau, je sais qu'on a longuement discuté du discours que vous avez fait le 3 novembre dernier, mais moi, je veux savoir quelles leçons vous avez tirées de cette expérience à la suite de la réaction des francophones du Québec et du reste du Canada, mais aussi et surtout, de celle des anglophones du Québec. Quelles leçons en avez-vous tirées?

Que feriez-vous mieux, compte tenu de cette réaction?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, ce que j'ai appris, c'est que pour participer pleinement à la société québécoise, je dois apprendre le français, et j'aurais dû commencer cela plus tôt dans ma carrière à Air Canada. C'était une erreur de ma part. Je suis en train de la corriger en ce moment avec des leçons relativement intensives. J'espère pouvoir converser en français le plus rapidement possible avec toutes les parties prenantes d'Air Canada qui sont francophones.

[Français]

Mme Arielle Kayabaga: Merci.

Je me réjouis beaucoup des efforts que vous faites pour apprendre le français, mais au-delà du fait que vous allez suivre des cours de français, premièrement, qu'est-ce que cette expérience vous a appris au sujet de notre pays, qui est bilingue et qui croit à la protection des deux langues officielles?

Deuxièmement, qu'est-ce qu'elle vous a appris sur les communautés francophones en situation minoritaire, qui sont en déclin, au Québec et à l'extérieur du Québec, comme à London, en Ontario, où j'habite?

Qu'avez-vous compris au sujet des gens qui vivent dans des communautés linguistiques en situation minoritaire?

Que feriez-vous différemment pour appuyer la survie du français au Canada?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, il ne fait aucun doute que le français est une langue minoritaire en Amérique du Nord et qu'il ne faut pas le tenir pour acquis. La préservation du français nécessite un effort soutenu. Je crois que l'une des principales forces du Canada est son bilinguisme; il a deux langues officielles. Je crois que l'une des principales forces d'Air Canada est la promotion qu'elle fait du bilinguisme.

J'espère que mes efforts pour apprendre le français pourront servir d'exemple à d'autres personnes vivant au Québec et à l'extérieur du Québec; soutenir les deux langues officielles est important pour tout le pays.

• (1650)

[Français]

M. David Rheault: J'aimerais ajouter mes commentaires, monsieur le président.

Vous avez raison, madame la députée. Pour ce qui est des communautés linguistiques en situation minoritaire, nous avons tous la responsabilité, collectivement, de soutenir ces gens et d'améliorer leur situation. À Air Canada, nous avons revu notre programme de soutien aux collectivités, justement pour développer un aspect qui vise à soutenir des organismes de partout au pays qui sont impliqués dans la promotion du bilinguisme. Nous appuyons des événements dans toutes les provinces, notamment les Rendez-vous de la Francophonie. Nous faisons partie de leurs partenaires depuis leur fondation. Nous aidons également le Festival fransaskois et le Festival du voyageur, à Vancouver.

Donc, pour nous...

Mme Arielle Kayabaga: Pardon, je dois vous interrompre, parce qu'il ne me reste que 10 secondes.

Je voulais mettre l'accent sur le fait qu'il s'agit de toute une culture, pas seulement d'une langue.

Le président: Merci, madame Kayabaga. J'essaie de vous interrompre de la façon la moins impolie possible, mais ce sont les règles du jeu.

Ce sera maintenant au tour de M. Mario Beaulieu, qui aura la parole pendant deux minutes et demie.

M. Mario Beaulieu: Monsieur Rousseau, vous dites qu'Air Canada respecte la Loi sur les langues officielles, mais Air Canada est la championne des plaintes au Commissariat aux langues officielles.

Trouvez-vous cette réponse crédible?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je trouve ma réponse crédible. Notre performance s'est relativement améliorée au cours des dernières années.

Nous savons que nous pouvons en faire plus. Nous savons que nous pouvons faire mieux. C'est mon objectif.

Encore une fois, nous avons récemment apporté d'autres améliorations. Nous sommes encouragés par la teneur du projet de loi C-13 concernant l'immigration et l'éducation. Nous sommes convaincus que notre performance continuera de s'améliorer.

[Français]

M. Mario Beaulieu: Embaucheriez-vous un unilingue anglophone au Québec?

Vous ne répondez pas vite.

Je peux vous poser une deuxième question. Vous dites essayer d'avoir un agent de bord bilingue par avion. Cela a-t-il toujours été le cas?

M. David Rheault: Est-ce que je peux me permettre de donner des précisions, monsieur Beaulieu?

Le nombre d'agents de bord par avion dépend de la taille de l'avion et de son trajet. Pour les vols en partance de Montréal, il y a beaucoup plus qu'un agent de bord bilingue par avion. Nous sommes conscients de la demande importante des clients.

M. Mario Beaulieu: D'accord.

D'autre part, je trouve un peu facile de dire qu'on n'est pas capable de trouver assez d'employés qui parlent français. En faites-vous une priorité? Offrez-vous des primes au bilinguisme?

J'ai de la difficulté à concevoir que vous ne puissiez pas trouver suffisamment d'employés bilingues, surtout au Québec.

Le président: Il vous reste 20 secondes.

M. David Rheault: Monsieur Beaulieu, à chaque étape du recrutement, nous tenons compte des candidats bilingues disponibles. Tous les candidats bilingues qui réussissent les tests de recrutement, possèdent les aptitudes à servir la clientèle et satisfont aux exigences des vérifications de sécurité reçoivent une offre d'emploi.

Le président: Merci, monsieur Rheault.

La prochaine question sera posée par Mme Ashton.

Madame Ashton, vous avez la parole pour deux minutes et demie.

Mme Niki Ashton: Ma question reprend ce que j'ai demandé à la fin du dernier tour de questions au sujet des primes. Allez-vous offrir des primes pour encourager les travailleurs et les travailleuses à devenir bilingues si vous ne trouvez pas de candidats qui le sont déjà?

Il paraît évident, comme vous le dites, qu'il n'y a pas candidats bilingues disponibles.

M. David Rheault: Nous avons annoncé notre intention d'offrir une prime spéciale à tous les employés qui nous recommanderont des candidats bilingues, justement pour augmenter le nombre d'employés bilingues à Air Canada.

Mme Niki Ashton: D'accord.

Étant donné le tableau que vous brossez, la difficulté de trouver des candidats bilingues semble grave. Il faudra le reconnaître et trouver sans doute des solutions qui iront plus loin, comme offrir des primes directes.

De plus, je trouve préoccupant d'entendre qu'Air Canada attend l'entrée en vigueur de la Loi sur les langues officielles modernisée avant d'embaucher des employés francophones, car il va falloir encore attendre un certain temps, même si nous espérons que ce ne sera pas trop long. Nous voulons pouvoir souhaiter la bienvenue à des immigrants francophones, par exemple. Je trouve irresponsable de la part d'Air Canada de dire une telle chose.

• (1655)

M. David Rheault: Sauf votre respect, madame Ashton, ce n'est pas ce que nous avons dit. Nous avons dit que cela pouvait aider.

Mme Niki Ashton: Sauf votre respect à vous, nous l'avons entendu plusieurs fois.

Pardon, mais c'est à mon tour de parler.

Ce que nous voulons, ce sont des initiatives d'Air Canada payées par Air Canada pour embaucher des francophones non seulement au Québec, mais aussi dans le reste du Canada. Revenons à votre choix de marque. Votre ligne aérienne s'appelle Air Canada. Je

pense que, partout dans le monde, les gens savent que le Canada est un pays bilingue.

Nous nous attendons donc à ce qu'Air Canada améliore ses pratiques d'embauche et son offre de services en français partout au Canada. Nous aimerions voir s'appliquer des idées comme des primes directes, ainsi que l'enseignement du français en plus que 13 heures, comme l'a mentionné M. Gourde. Manifestement, il va falloir qu'Air Canada agisse plus énergiquement.

Le président: Merci, madame Ashton, c'est tout le temps que nous avons.

La prochaine question vient de M. Jacques Gourde.

Vous avez la parole pour cinq minutes, monsieur Gourde.

M. Jacques Gourde: Merci, monsieur le président.

Je vais revenir sur la formation linguistique à Air Canada.

M. Rousseau ou les personnes qui l'accompagnent pourront répondre à ma question.

Avez-vous un professeur qui donne une formation à une personne à la fois ou à un groupe?

M. David Rheault: C'est une bonne question, monsieur le député. Il faudrait vérifier cette information. Je crois que différents cours sont offerts en fonction des besoins et du niveau de bilinguisme des différents employés.

Si vous voulez davantage de détails sur notre offre de cours bilingues, nous pourrions écrire au Comité et vous donner plus de précisions sur ces questions-là.

M. Jacques Gourde: Oui, cela nous ferait plaisir.

Poursuivez, et je vais continuer par la suite.

M. David Rheault: Quant à votre question au sujet du nombre d'heures de formation par rapport au nombre d'employés, nous avons regardé le nombre d'employés qui ont suivi des cours chaque année. Il est fort possible que des employés aient reçu des cours pendant plusieurs années. À ce moment-là, peut-être que les mêmes personnes reviennent deux fois dans les chiffres.

Nous allons vous donner plus de détails à ce sujet.

M. Jacques Gourde: Pardonnez-moi, mais, les 130 000 heures de formation, était-ce par année ou sur une période de quatre ou cinq ans?

M. David Rheault: C'est depuis 2015.

M. Jacques Gourde: D'accord.

Il s'agit de 130 000 heures depuis 2015 sur sept ans.

M. David Rheault: C'est à peu près 20 000 heures...

M. Jacques Gourde: Donc, ce sont 20 000 heures de formation par année pour 10 000 employés.

M. David Rheault: Moins...

M. Jacques Gourde: Laissez-moi terminer ma question et vous répondrez par la suite.

Quand vous parlez des 130 000 heures de formation, est-ce une heure de formation reçue par un employé ou une heure de formation donnée à un groupe par un professeur?

M. David Rheault: C'est une heure de formation reçue par un employé.

M. Jacques Gourde: Si vous avez un groupe de 20 employés avec un professeur, c'est donc compté comme 20 heures de formation reçue.

M. David Rheault: Je vais vous revenir également sur ces détails-là. Je pense que cela dépend du type de cours.

M. Jacques Gourde: D'accord.

Cela veut dire que, si nous divisons ces 13 heures par 10, c'est à peu près 1,3 heure par employé sur 10 000 employés. La manière dont vous nous l'expliquez, c'est encore pire que tout à l'heure.

Les 130 000 heures équivalent à peu près à 20 000 heures de formation réparties sur sept ans. S'il y a 10 employés dans un groupe, cela compte pour 10 heures de formation. J'en conclus qu'il n'y a pas de formation linguistique à Air Canada.

Je suis estomaqué. Je suis vraiment estomaqué!

M. David Rheault: Non, ce sont des heures qui ont été reçues par les employés.

Nous allons vous fournir plus de détails pour expliquer ces chiffres. Je suis désolé de cette confusion.

M. Jacques Gourde: Ce n'est pas une question de confusion. La situation est encore pire que je le pensais.

S'il y a un professeur pour un groupe de 20 employés qui reçoivent une heure de formation, cela veut dire qu'une heure de formation donnée est calculée comme 20 heures de formation par employé. Cela veut dire qu'on peut diviser les 130 000 heures soit par 10 employés ou soit par 20 employés sur sept ans. On s'entendra pour dire que cela ne fait pas beaucoup d'heures de formation par année.

C'est une loterie, les cours linguistiques à Air Canada, présentement. C'est vraiment une loterie. Il n'y a pratiquement pas de formation linguistique à Air Canada.

C'est terminé pour moi. Je n'en peux plus. Non, je n'en peux plus.

Je vais céder la parole à mon confrère.

Le président: Monsieur Godin, allez-y.

M. Joël Godin: Merci, monsieur le président.

Vous savez que la langue française est un sujet qui suscite un débat très émotif, parce qu'il y a un déclin du français.

Monsieur Rousseau, je veux que vous nous rassuriez. Je veux tout simplement que vous nous disiez quels moyens concrets seront pris à partir de maintenant. Cela fait 45 ans qu'Air Canada n'emprunte pas la bonne direction.

Qu'est-ce qui fait qu'aujourd'hui nous pourrions croire Air Canada quand elle nous dit que le problème est résolu, qu'elle prend la bonne voie pour obtenir de bons résultats, pour stopper le déclin de la langue française au sein de son entreprise et pour se diriger vers un bon décollage?

Pouvez-vous me rassurer, s'il vous plaît?

• (1700)

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, tout d'abord, le pourcentage d'employés d'Air Canada qui peuvent parler les deux langues officielles est resté le même ou a augmenté au cours des dernières années. C'est le reflet de nos efforts pour tenter de recruter

et de maintenir en poste autant d'employés bilingues que possible. Je pense que c'est une bonne chose de notre point de vue.

[Français]

M. Joël Godin: Monsieur le président, je m'excuse. J'ai une brève question à poser. Il me reste 50 secondes.

Ma question va dans ce sens et je vais vous permettre d'y répondre.

Vous avez affirmé tout à l'heure que votre bilan s'améliorait. Sur quels indicateurs vous basez-vous pour faire une telle affirmation?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: L'un de nos principaux indicateurs, monsieur le président, est le nombre de plaintes par rapport au nombre d'interactions avec les clients que nous avons. Ce ratio est en baisse. Je comprends que, du point de vue du commissaire, il s'agit de chiffres bruts. Nous regardons les chiffres relatifs en...

[Français]

Le président: Je vous remercie, monsieur Rousseau. Je suis désolé de vous interrompre.

Monsieur Serré, vous disposez de cinq minutes.

M. Marc Serré (Nickel Belt, Lib.): Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie le personnel d'Air Canada et monsieur Rousseau d'être ici aujourd'hui.

Étant donné que vous n'avez pas eu l'occasion de répondre à la question de mon collègue M. Godin, je vais poursuivre dans la même veine.

Comme vous le savez, les six derniers mois ont été quelque peu difficiles. Vous avez un plan, le Plan d'action linguistique 2020-2023, et vous allez mettre en place des mesures pour assurer l'amélioration du français dans votre entreprise. Vous avez expliqué un peu les activités en place pour donner suite aux plaintes, qui se sont accrues en 2019.

Quelles mesures précises en matière de ressources et de services en français entreprenez-vous actuellement dans le cadre de votre plan d'action linguistique, et quelles mesures prévoyez-vous mettre en place dans le cadre du prochain plan d'action linguistique?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, permettez-moi d'abord de confirmer que, même pendant les jours les plus sombres de la pandémie, nous étions toujours déterminés, et nous le sommes toujours, à former nos employés dans les deux langues officielles. C'est une des ressources que nous n'avons absolument pas négligées pendant la pandémie, compte tenu de son importance pour Air Canada et pour le Canada.

En termes concrets, je rappelle que nous disposons d'un plan rigoureux pour 2020-2023. Comme je l'ai mentionné plus tôt, nous avons récemment instauré trois nouvelles mesures: davantage d'heures de formation, un service distinct pour les langues officielles qui relève directement du comité exécutif, et une série de mesures incitatives pour tenter de recruter davantage d'employés bilingues. Ce sont trois mesures particulières qui viennent d'être instaurées, en plus des autres mesures qui ont été mises en place, comme des ambassadeurs dans les différents aéroports et un comité de gestion qui supervise les progrès que nous faisons en ce qui concerne la Loi sur les langues officielles.

Une série d'initiatives différentes ont été mises en place au cours des dernières années pour améliorer notre performance.

[Français]

M. Marc Serré: Monsieur Rousseau, vous avez mentionné tout à l'heure que vous aviez fait des rappels auprès des employés qui avaient été mis à pied ou que vous les aviez plus ou moins embauchés de nouveau. Évidemment, les deux dernières années ont été très difficiles pour vous et d'autres compagnies.

Il y a une pénurie d'employés au pays et c'est très difficile d'en recruter. Pourriez-vous nous faire part de vos stratégies à cet égard?

De quelle façon le fédéral pourrait-il vous aider à attirer des francophones d'autres pays? Avez-vous déjà consulté certains pays sur cette question? Y a-t-il certaines mesures que le fédéral pourrait prendre pour faciliter le recrutement de francophones à Air Canada?

• (1705)

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, il est certain que nous serions ravis d'avoir une discussion avec les ministères pertinents du gouvernement au sujet du recrutement à l'étranger. Nous avons déjà engagé des discussions à ce sujet, et je pense qu'elles progressent.

Pour ce qui est de votre premier point, nous avons effectivement rappelé la majorité de notre personnel. Nous sommes chanceux parce que la majeure partie de notre personnel nous est revenue après une période d'absence. Nous estimons n'avoir perdu aucun de nos employés bilingues, ce qui témoigne de l'importance accordée par Air Canada au bilinguisme.

Vous avez évoqué le marché du travail difficile, et je suis tout à fait d'accord: c'est effectivement le cas. Nous souhaiterions bien sûr discuter avec le gouvernement canadien des possibilités de faire entrer au pays davantage de personnes bilingues, et nous ferions certainement à ces personnes une offre d'emploi en guise de condition.

[Français]

Le président: Il vous reste 20 secondes, monsieur Serré. Est-ce tout pour vous?

Merci.

[Traduction]

Le prochain intervenant est un nouveau membre du Comité.

Bienvenue au Comité, monsieur Tako Van Popta.

Vous disposez de cinq minutes, mon ami.

M. Tako Van Popta (Langley—Aldergrove, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur Rousseau, d'être venu et de nous consacrer du temps pour discuter de ce sujet très important.

Monsieur Rousseau, en écoutant votre déclaration liminaire, je me suis identifié à vous, du fait que vos compétences en français ne sont pas encore à la hauteur des efforts que vous déployez. Je m'identifie à cela parce que, en tant que député unilingue de la côte Ouest du Canada, je sens moi aussi que je dois apprendre le français. Je suis des cours de français, et je sais combien c'est difficile. C'est un grand défi. Je vous félicite. Continuez.

Monsieur Rousseau, la nouvelle de votre regrettable déclaration à la Chambre de commerce de Montréal l'an dernier a fait la une même en Colombie-Britannique, d'où je viens — une Colombie-Britannique très unilingue, dois-je ajouter. Votre déclaration a fait les manchettes parce que les Britanno-Colombiens sont très fiers de faire partie d'un Canada bilingue et biculturel. Je dirais que cela se mesure à la popularité de l'immersion française dans les écoles. Il n'y a tout simplement pas assez de places disponibles. S'il y a une chose qui ressort de tout cela et de vos propos d'aujourd'hui, c'est qu'il faudrait mettre davantage l'accent sur l'immersion française, surtout quand vous dites que vous n'arrivez même pas à trouver suffisamment d'employés qui sont bilingues. C'est peut-être un défi à relever dans tout le Canada.

Monsieur, vous dites que le bilinguisme d'Air Canada est important pour vous et pour votre entreprise, mais l'inspiration requise pour remplir le mandat d'une entreprise et mettre en œuvre le plan stratégique ne vient-elle pas d'en haut? En quoi votre incapacité de parler couramment le français nuit-elle à votre capacité d'inspirer vos employés?

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je ne crois pas que cela nuise à ma capacité d'inspirer nos employés. Certes, en suivant des cours, j'espère, comme je l'ai mentionné précédemment, donner l'exemple à tous les employés. Ce qui est important, c'est que je suis déterminé et que je me concentre sur cet enjeu très, très important, que nous en discutons au comité exécutif et que nous faisons des progrès. Nos employés comprennent que je suis résolu à le faire. Notre comité exécutif est engagé dans cette voie. Notre conseil d'administration est engagé dans cette voie. Je pense que c'est cela qui contribue dans une très grande mesure à inspirer nos employés.

M. Tako Van Popta: Je suis conscient qu'Air Canada est la seule compagnie aérienne au Canada à être assujettie à la Loi sur les langues officielles. Est-ce que vous voyez cela comme un avantage ou un désavantage concurrentiel? Quels sont les défis que cela pose?

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, nous estimons que c'est un avantage concurrentiel. Comme je l'ai mentionné plus tôt, c'est ancré dans notre marque, notre mission et notre valeur. Je suis convaincu que plus nos résultats s'améliorent dans ce domaine, plus nos résultats s'améliorent en tant qu'entreprise. C'est pourquoi nous mettons l'accent sur cet aspect.

• (1710)

M. Tako Van Popta: Merci. Je n'ai pas entendu la dernière partie de votre réponse.

Comme je l'ai dit, je suis originaire de la Colombie-Britannique et j'ai séjourné quelque temps au Québec et à Montréal, mais je ne comprends pas la culture comme le ferait, évidemment, un résident.

Vous avez présenté des excuses aux Québécois et aux francophones. Est-ce que cela inclut également les Québécois anglophones? Pourriez-vous expliquer un peu la dynamique de cette situation?

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, pour commencer, je m'excuse à quiconque a été insulté ou blessé par mes propos du 3 novembre, qu'il s'agisse de francophones de partout au Canada ou d'anglophones du Québec ou de l'extérieur.

En ce qui concerne la communauté anglophone de Montréal, je n'ai pas vraiment de point de vue à ce moment-ci. Je me concentre actuellement sur l'apprentissage du français et sur le retour d'Air Canada au point où elle était en 2019. C'est là-dessus que je me concentre.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Van Popta.

Je vais utiliser mon privilège de président pour poser quelques questions qui ont été soulevées à la suite des réponses que vous avez données à mes collègues. Mon collègue M. Francis Drouin me cède son temps de parole.

D'abord, vous avez répondu à M. Godin que les préposés qui ne s'expriment pas en français, que ce soit à l'aéroport, au guichet ou dans l'avion, ont appris à dire « un moment, s'il vous plaît ».

Considérez-vous cela comme étant un service en français qui respecte la Loi sur les langues officielles ou est-ce que vous mesurez le service en français en fonction du temps nécessaire pour qu'un client obtienne son service? Cela peut prendre une minute, 15 minutes, une demi-heure avant qu'une préposée francophone vienne le servir et parfois, il ne reçoit jamais ce service.

Étant donné que la Loi sur les langues officielles impose à Air Canada d'offrir un service égal aux anglophones et aux francophones, comment faites-vous pour mesurer le service en français?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, tout d'abord, il ne faudrait pas 10 ou 15 minutes pour trouver un employé bilingue. Comme je l'ai déjà dit, si nous ne pouvons pas trouver un employé bilingue pour répondre au client dans la langue de son choix, alors nous pouvons composer un numéro spécial au centre d'appels pour qu'un employé francophone réponde au client. Tout cela se ferait en quelques minutes, franchement, et non en 10 ou 15 minutes. Nous savons que les clients sont généralement pressés, et c'est la raison pour laquelle nous avons mis en place cette démarche à deux niveaux qui nous permet de servir le client dans la langue de son choix.

[Français]

Le président: Vous êtes conscient, monsieur Rousseau, que si un client est pressé et doit attendre trois, quatre ou cinq minutes — selon ma propre expérience, cela a déjà pris plus de temps que cela —, le service finira par être donné en anglais.

Ne pensez-vous pas qu'on pourrait trouver une autre façon de faire?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je ne conteste pas que, de temps en temps, un employé puisse répondre en anglais, et ce n'est pas notre politique: ce n'est pas ainsi que les employés ont été formés. Nous allons continuer à réfléchir à des moyens d'amé-

liorer la prestation de ce service. Nous pensons que la façon dont nous procédons actuellement est assez efficace...

[Français]

Le président: Merci, monsieur Rousseau.

J'ai deux autres questions à vous poser.

M. Mario Beaulieu: J'invoque le Règlement, monsieur le président.

Allons-nous pouvoir poser d'autres questions?

Le président: Oui, monsieur Beaulieu.

Monsieur Rousseau, nous avons reçu votre prédécesseur en 2016 et il disait exactement la même chose que vous, à savoir qu'Air Canada a de la difficulté à recruter des employés bilingues.

Qu'est-ce qui a changé depuis 2016 dans la façon dont Air Canada procède pour recruter des employés bilingues? Qu'est-ce qui a changé dans la stratégie d'Air Canada?

M. David Rheault: Puis-je répondre à votre question, monsieur le président?

Le président: Oui.

M. David Rheault: Nous travaillons avec des groupes impliqués dans les communautés de partout au pays pour recruter du personnel bilingue. Nous affichons également des postes dans les journaux francophones du Canada.

• (1715)

Le président: Monsieur Rheault, pardonnez-moi de vous interrompre, mais je reprends la question qui vous a été posée tantôt: offrez-vous des primes au bilinguisme?

M. David Rheault: Nous prenons note des suggestions du Comité sur la façon d'améliorer nos efforts de recrutement.

Comme nous l'avons dit, nous allons maintenant offrir une prime aux gens qui nous aident à recruter des candidats bilingues.

Le président: D'accord.

Il me reste une minute.

J'ai une dernière question à vous poser. À la deuxième question posée tantôt par ma collègue, vous avez répondu que vous preniez soin d'offrir un service bilingue sur les vols à demande importante.

Comment définissez-vous les vols à demande importante au Canada?

M. David Rheault: C'est une très bonne question.

Il y a un règlement qui précise cette question. Il doit y avoir 5 % de demandes pour un trajet pour qu'il soit considéré comme étant à demande importante. Nous pensons que cette méthode de calcul doit également s'appliquer aux autres transporteurs qui ont des obligations

Le président: Nous parlons d'Air Canada aujourd'hui.

Qui en fait la demande? Qui détermine ce pourcentage?

Vous disposez de 20 secondes.

M. David Rheault: Nous calculons la demande des passagers notamment en fonction de la langue qu'ils utilisent lorsqu'ils choisissent leur vol.

Le président: Merci.

Monsieur Beaulieu, la parole est à vous pour deux minutes et demie.

M. Mario Beaulieu: Merci, monsieur le président.

Il n'est pas très rassurant que, après six mois d'apprentissage intensif du français, M. Rousseau ne puisse pas répondre en français aux questions.

Je vais reposer ma question de tantôt.

Air Canada engagerait-elle une personne unilingue anglaise au Québec?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Nos embauches se fondent sur le mérite. Comme je l'ai dit, nous mettons l'accent sur l'embauche d'employés bilingues. Et M. Rheault l'a affirmé: nous avons relativement bien réussi à le faire, mais pas autant que nous l'aurions souhaité.

[Français]

M. Mario Beaulieu: Je vous remercie, monsieur Rousseau.

Vous avez répondu « oui ».

Vous savez, à peu près la moitié des francophones au Québec ne parlent pas anglais. Est-ce que vous embaucheriez un employé unilingue français?

M. David Rheault: Je peux peut-être répondre à votre question, monsieur Beaulieu.

Quand j'ai commencé à travailler à Air Canada, j'avais beaucoup de difficulté à parler anglais.

M. Mario Beaulieu: Vous avez donc été embauché même si vous ne parliez pas anglais. Cela dit, vous n'avez pas répondu directement à ma question.

M. David Rheault: Je parlais français, mais j'avais beaucoup de difficulté à parler anglais.

M. Mario Beaulieu: Si vous manquez de gens qui parlent français...

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Oui, nous embaucherions aussi un francophone. Nous embauchons en fonction du mérite, en essayant d'embaucher le plus grand nombre possible d'employés bilingues.

[Français]

M. Mario Beaulieu: D'accord.

Il me reste une dernière question.

Au sein d'Air Canada, je pense que c'est Mme Arielle Meloul-Wechsler, la vice-présidente générale et cheffe des ressources humaines et des affaires publiques, qui est responsable d'assurer le respect des dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Pourquoi n'est-elle pas ici pour répondre aux questions?

Le président: Vous avez 20 secondes pour répondre à la question.

[Traduction]

M. Michael Rousseau: David Rheault relève de Mme Arielle Meloul-Wechsler, et nous avons donc choisi David Rheault pour cette séance. Mme Meloul-Wechsler aurait certainement pu être ici et répondre à ces questions, mais nous avons choisi David Rheault, étant donné son degré de compréhension.

[Français]

Le président: Merci, monsieur Rousseau.

Mme Niki Ashton a maintenant la parole pour deux minutes et demie.

Mme Niki Ashton: Ma première question s'adressera à M. Rousseau.

Nous avons beaucoup parlé d'heures d'apprentissage. Combien d'heures, approximativement, avez-vous passées à apprendre le français?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je suis des cours depuis quatre mois — depuis la mi-novembre — et c'est environ 10 heures par semaine de cours et de devoirs.

[Français]

Mme Niki Ashton: Dans un autre ordre d'idées, un comité de gestion des langues officielles devait être mis sur pied pour soutenir les affaires linguistiques dans la mise en œuvre de votre plan d'action linguistique. C'est indiqué dans votre plan.

Le comité a-t-il commencé son travail? Dans l'affirmative, quels sont ses résultats concrets?

• (1720)

M. David Rheault: Je peux répondre à cette question.

Le comité a commencé son travail, même durant la pandémie. Il se réunit de façon trimestrielle. L'un de ses objectifs est d'établir une communication centralisée entre les différents secteurs pour rappeler l'importance de nos obligations ainsi que les procédures en matière de langues officielles.

Mme Niki Ashton: J'aimerais parler d'un commentaire que vous avez fait, monsieur Rousseau.

[Traduction]

Vous avez dit: « Nos embauches se fondent sur le mérite. »

[Français]

Ne pensez-vous pas que de la capacité des employés de communiquer avec vos clients dans leur langue, le français, devrait faire partie des talents nécessaires à l'embauche?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je m'excuse. Le son a été coupé et je n'ai pas bien entendu la question.

[Français]

Le président: Pouvez-vous poser votre question de nouveau, madame Ashton?

Mme Niki Ashton: Plus tôt, vous avez dit ceci à ce comité:

[Traduction]

« Nos embauches se fondent sur le mérite. »

[Français]

Ma question est la suivante: ne pensez-vous pas que la capacité des employés de communiquer avec vos clients dans leur langue, le français, devrait être un talent essentiel à l'embauche?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Je pense avoir dit cela. J'ai dit que nos embauches se fondent sur le mérite, et que nous mettons l'accent sur l'embauche d'employés bilingues qui peuvent parler dans les deux langues officielles à tous nos clients.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame Ashton.

Merci, monsieur Rousseau.

La prochaine question sera posée par le premier vice-président du comité, M. Godin.

Monsieur Godin, vous avez la parole pour cinq minutes.

M. Joël Godin: Merci, monsieur le président.

Monsieur Rousseau, tout à l'heure, vous avez affirmé que votre bilan s'améliorait. Je vous ai demandé sur quel indicateur vous vous basez pour faire cette affirmation, et vous m'avez parlé des chiffres utilisés par le commissaire aux langues officielles du Canada et de ceux que vous utilisiez.

Pouvez-vous me dire exactement quels indicateurs vous utilisez? J'aimerais vous rappeler au passage qu'il ne faut pas se fier aux données de l'année 2020 et de l'année 2021, parce que Air Canada était moins active et avait beaucoup moins de passagers durant cette période. Il est donc normal que le nombre de plaintes au commissaire ait diminué pendant cette période.

Pouvez-vous me dire exactement sur quels indicateurs vous vous basez pour affirmer que votre bilan s'améliore?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, c'est tout à fait exact. Nous avons assuré le suivi en 2020 et 2021, mais nous n'utilisons pas ces années comme indicateur; il faut donc remonter à 2019, année où près de 52 millions de clients ont voyagé dans nos avions tout au long de l'année. Encore une fois, sur une base relative, en fonction du taux, le nombre de plaintes a diminué d'une année sur l'autre, compte tenu de la croissance de la clientèle.

[Français]

M. David Rheault: J'aimerais ajouter quelque chose.

Évidemment, nous avons été frappés de plein fouet par la pandémie, mais nous avons quand même transporté entre 13 millions et 14 millions de passagers...

M. Joël Godin: Monsieur Rheault, je m'excuse de vous interrompre. Je respecte votre présence parmi nous, mais ma question s'adresse à M. Rousseau.

Il a affirmé qu'il avait des indicateurs, que son bilan s'était amélioré. Comme président et chef de la direction, sur quels indicateurs se fonde-t-il? Ne me dites pas que vous avez une baisse d'achalandage, je comprends très bien cela, je l'ai dit dans ma question.

Monsieur Rousseau, voici ma question. Sur quels indicateurs précis pouvez-vous affirmer cela — vous avez mis en doute les chiffres utilisés par le commissaire —, pouvez-vous éclaircir ce point? Votre réponse est très évasive, encore une fois. Pouvez-vous me répondre, s'il vous plaît?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je vais réitérer ma réponse, à savoir que l'un des principaux indicateurs est le taux de

plaintes par rapport au nombre de clients que nous servons et aux interactions que nous avons avec eux. C'est l'une des mesures clés que nous utilisons pour évaluer notre performance.

[Français]

M. Joël Godin: Si l'on se fie aux résultats du commissaire aux langues officielles, lorsqu'on examinera votre bilan de 2022, monsieur Rousseau, on risque de constater une augmentation des plaintes. Si c'est le cas, pouvez-vous prendre un engagement devant ce comité que vous allez mettre des mesures en place pour permettre une amélioration du fait français à Air Canada?

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, cela a toujours été notre objectif, et comme M. Rheault l'a signalé, nous allons bien sûr continuer d'explorer de nouvelles mesures pour améliorer notre performance.

[Français]

M. Joël Godin: Monsieur Rousseau, je comprends que c'est votre objectif et que c'était celui de vos prédécesseurs également, mais cela ne fonctionne pas, les résultats ne sont pas là. Pouvez-vous réinventer, faire un lac-à-l'épaule pour trouver de nouvelles idées, mettre des mécanismes pour permettre d'avoir des résultats? Ce que nous voulons, c'est protéger le français.

• (1725)

[Traduction]

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, je suis d'accord avec le député. Nous avons le même objectif et nous trouverons donc des mesures différentes, au besoin, pour améliorer notre performance. C'est cela, l'amélioration continue. Nous avons, dans notre organisation, des comités qui se penchent sur cette question. Arielle et Lucie, nos deux premières vice-présidentes, viennent de s'adresser à de nombreux membres de notre personnel pour solliciter leur avis également. Nous continuons donc de chercher des moyens d'améliorer notre performance, et cela ne s'arrêtera jamais.

[Français]

M. Joël Godin: Monsieur Rousseau, je sais que vous êtes rempli de bonnes intentions.

Maintenant, ce que je peux affirmer, c'est que les méthodes qui ont été mises en place par le passé ne fonctionnent pas. Vous m'insécurisez, monsieur Rousseau, dans le sens où il y a eu des réponses très évasives tout à l'heure. Vous avez parlé d'heures de travail, là c'était sur un an, puis sur sept ans, une heure par personne, une heure par professeur, c'était loin d'être convaincant.

Nous voulons tout simplement être rassurés. Voulez-vous vous engager vis-à-vis le Comité? Arrêtez d'explorer des possibilités, d'analyser les choses et de consulter vos comités. Pouvez-vous être concret et mettre en place la machine pour trouver la solution?

Je ne l'ai pas, la solution, monsieur Rousseau, mais je veux tout simplement que vous et votre haute direction preniez les moyens nécessaires pour obtenir des résultats à court terme. Pouvez-vous vous y engager devant le Comité aujourd'hui?

Le président: Merci, monsieur Godin.

Nous passons aux dernières questions de la séance d'aujourd'hui.

Madame Patricia Lattanzio, vous avez cinq minutes.

Mme Patricia Lattanzio: Merci, monsieur le président.

Monsieur Rousseau, pour conclure, pourriez-vous nous parler des rôles et des responsabilités uniques qu'a Air Canada dans le maintien des langues officielles au Canada?

[Traduction]

Avez-vous entendu la question, monsieur Rousseau, ou...? Je vous vois hésiter. Je peux la répéter.

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, juste pour confirmer, la question porte sur les rôles et responsabilités qui incombent à Air Canada en ce qui concerne la préservation des langues officielles au Canada.

Mme Patricia Lattanzio: Monsieur Rousseau, j'aimerais simplement vous entendre nous parler des rôles et des responsabilités qui sont propres à Air Canada en ce qui concerne la préservation des langues officielles du Canada.

M. Michael Rousseau: Monsieur le président, comme nous l'avons mentionné précédemment, l'une de nos premières vice-présidentes, Arielle Meloul, est la championne des langues officielles pour Air Canada. Elle supervise le service dirigé par David Rheault, ainsi que la formation. Comme David Rheault l'a souligné, nous disposons d'un groupe de formateurs spécialisés en français, ainsi que dans d'autres langues, mais principalement en français.

Comme je l'ai mentionné tout à l'heure, les progrès que nous réalisons ou les idées que nous générons sont présentés au comité exécutif, c'est-à-dire moi-même et nos cinq premiers vice-présidents, qui sont tous bilingues.

[Français]

Mme Patricia Lattanzio: Monsieur le président, si vous me le permettez, j'aimerais demander à M. Rousseau de nous soumettre cette réponse par écrit. Mme Meloul-Wechsler n'est pas ici aujourd'hui et nous avons tous et toutes compris la question. On pourrait nous soumettre la réponse par écrit.

Je veux revenir vers vous, monsieur Rheault.

Vous avez parlé tantôt du règlement. En réponse à une question de mon collègue M. Arseneault, vous avez dit que le règlement établit qu'il doit y avoir au moins 5 % de passagers francophones sur un vol pour que la demande de services bilingues soit considérée comme importante.

Vous serait-il possible de nous fournir une copie de vos règlements, pour que nous puissions comprendre un peu comment cela fonctionne?

M. David Rheault: C'est un règlement du gouvernement qui établit la façon de calculer une demande importante pour des services bilingues. Oui, nous pouvons envoyer la référence au Comité sans aucun problème.

Mme Patricia Lattanzio: Pensez-vous que ce règlement devrait être bonifié?

M. David Rheault: Dans le projet de loi qui a été déposé, le gouvernement annonce son intention d'assujettir les autres compa-

gnies aériennes à l'obligation de servir les Canadiens en français, mais nous pensons que les trajets soumis à cette obligation doivent être les mêmes que ceux prévus par le règlement. Sinon, cela va créer de la confusion chez les passagers.

• (1730)

Mme Patricia Lattanzio: Vous parlez des trajets. S'il y a un changement dans un trajet donné, que fait-on?

M. David Rheault: Nous mesurons la demande pour le nouveau trajet. C'est un exercice pour une compagnie aérienne. C'est une très bonne question, parce que c'est dynamique. Air Canada n'a pas un bureau dans une seule région du Canada. En raison de la nature de ses activités, elle est partout dans le monde. Chaque fois que nous offrons un nouveau trajet, nous mesurons la demande.

Cela dit, certains trajets sont automatiquement désignés par la loi. Il s'agit de tout vol qui part de Montréal, de tout vol à l'intérieur du Québec, du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario, ou entre ces trois provinces, et de tout vol qui part de Moncton et d'Ottawa, si ma mémoire est bonne.

Nous pouvons faire parvenir au Comité la liste des trajets désignés automatiquement, la méthode pour calculer la demande importante pour les vols, tant pour les services à bord qu'aux aéroports.

Ce serait une bien que le Comité mette en œuvre ces obligations pour définir les régions francophones qui seront applicables aux autres transporteurs aériens.

Mme Patricia Lattanzio: On achève l'année financière 2022 et on s'approche de celle de 2023, ce qui marquera la fin du Plan d'action linguistique d'Air Canada.

Selon vous, y a-t-il d'autres améliorations, ajouts ou modifications qui seront ajoutés à ceux du prochain plan?

Le président: Vous avez 20 secondes.

M. David Rheault: C'est une très bonne question. Nous allons faire un bilan de nos efforts. Nous allons regarder les résultats du recrutement et de la formation. Nous allons consulter nos employés pour établir les prochains objectifs.

Air Canada est en période de relance, ce qui amène des occasions de revoir nos façons de faire. Nous sommes très déterminés à améliorer cet aspect de nos activités.

Le président: Merci, madame Lattanzio.

Messieurs Rousseau, Rheault et Barbeau, je vous remercie d'être venus au Comité aujourd'hui.

Vous vous êtes engagés à nous envoyer des documents suivant certaines questions. Si vous croyez que d'autres informations pertinentes pourraient nous être communiquées par écrit, n'hésitez pas à le faire. Tout document que vous pourrez nous envoyer sera reçu comme preuve également, même si c'est subséquent à la présente séance. Alors, n'hésitez pas à le faire.

Je remercie mes collègues. C'était une bonne réunion.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Les délibérations de la Chambre des communes et de ses comités sont mises à la disposition du public pour mieux le renseigner. La Chambre conserve néanmoins son privilège parlementaire de contrôler la publication et la diffusion des délibérations et elle possède tous les droits d'auteur sur celles-ci.

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 des communes.

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.

Aussi disponible sur le site Web de la Chambre des communes à l'adresse suivante :
<https://www.noscommunes.ca>

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

SPEAKER'S PERMISSION

The proceedings of the House of Commons and its committees are hereby made available to provide greater public access. The parliamentary privilege of the House of Commons to control the publication and broadcast of the proceedings of the House of Commons and its committees is nonetheless reserved. All copyrights therein are also reserved.

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.

Also available on the House of Commons website at the following address: <https://www.ourcommons.ca>