

SENATE



SÉNAT

CANADA

Second Session
Forty-first Parliament, 2013-14-15

*Proceedings of the Standing
Senate Committee on*

OFFICIAL LANGUAGES

Chair:

The Honourable CLAUDETTE TARDIF

Monday, May 25, 2015
Monday, June 1, 2015 (in camera)
Monday, June 8, 2015
Monday, June 15, 2015

Issue No. 13

Eighth, ninth and tenth meetings:

Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act
(communications with and services to the public)

and

Eleventh and twelfth meetings:

Study on best practices for language policies and
second-language learning in a context
of linguistic duality or plurality

and

Seventh meeting:

Study on the application of the Official Languages Act and
of the regulations and directives made under it,
within those institutions subject to the Act

INCLUDING:

THE SIXTH REPORT OF THE COMMITTEE

(Interim Report entitled: *Aiming Higher: Increasing bilingualism
of our Canadian youth*)

WITNESSES:

(See back cover)

Deuxième session de la
quarante et unième législature, 2013-2014-2015

*Délibérations du Comité
sénatorial permanent des*

LANGUES OFFICIELLES

Présidente :

L'honorable CLAUDETTE TARDIF

Le lundi 25 mai 2015
Le lundi 1^{er} juin 2015 (à huis clos)
Le lundi 8 juin 2015
Le lundi 15 juin 2015

Fascicule n° 13

Huitième, neuvième et dixième réunions :

Projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles
(communications et services destinés au public)

et

Onzième et douzième réunions :

Étude des meilleures pratiques en matière de politique linguistique
et d'apprentissage d'une langue seconde dans un contexte
de dualité ou de pluralité linguistique

et

Septième réunion :

Étude sur l'application de la Loi sur les langues officielles ainsi
que des règlements et instructions en découlant, au sein des
institutions assujetties à la loi

Y COMPRIS :

LE SIXIÈME RAPPORT DU COMITÉ

(Rapport provisoire intitulé *Viser plus haut : Augmenter le
bilinguisme de nos jeunes Canadiens*)

TÉMOINS :

(Voir à l'endos)

STANDING SENATE COMMITTEE
ON OFFICIAL LANGUAGES

The Honourable Claudette Tardif, *Chair*

The Honourable Suzanne Fortin-Duplessis, *Deputy Chair*

and

The Honourable Senators:

* Carignan, P.C. (or Martin) Chaput	Jaffer Maltais Poirier
* Cowan (or Fraser)	Rivard Seidman

*Ex officio members
(Quorum 4)

Changes in membership of the committee:

Pursuant to rule 12-5, membership of the committee was amended as follows:

The Honourable Senator Rivard replaced the Honourable Senator McIntyre (*June 15, 2015*).

The Honourable Senator Poirier replaced the Honourable Senator McInnis (*June 9, 2015*).

The Honourable Senator McInnis replaced the Honourable Senator Poirier (*June 8, 2015*).

COMITÉ SÉNATORIAL PERMANENT
DES LANGUES OFFICIELLES

Présidente : L'honorable Claudette Tardif

Vice-présidente : L'honorable Suzanne Fortin-Duplessis

et

Les honorables sénateurs :

* Carignan, C.P. (ou Martin) Chaput	Jaffer Maltais Poirier
* Cowan (ou Fraser)	Rivard Seidman

* Membres d'office
(Quorum 4)

Modifications de la composition du comité :

Conformément à l'article 12-5 du Règlement, la liste des membres du comité est modifiée, ainsi qu'il suit :

L'honorable sénateur Rivard a remplacé l'honorable sénateur McIntyre (*le 15 juin 2015*).

L'honorable sénatrice Poirier a remplacé l'honorable sénateur McInnis (*le 9 juin 2015*).

L'honorable sénateur McInnis a remplacé l'honorable sénatrice Poirier (*le 8 juin 2015*).

MINUTES OF PROCEEDINGS

OTTAWA, Monday, May 25, 2015
(38)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5:03 p.m., in room 257, East Block, the chair, the Honourable Claudette Tardif, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Chaput, Fortin-Duplessis, Jaffer, Maltais, McIntyre, Poirier, Seidman and Tardif (8).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, June 12, 2014, the committee continued its study of Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 8.*)

WITNESSES:

Canadian Airports Council:

Daniel-Robert Gooch, President.

Regina Airport Authority:

Richmond Graham, President and Chief Executive Officer.

Thunder Bay International Airport Authority:

Ed Schmidtke, President and Chief Executive Officer.

Charlottetown Airport Authority:

Monette Pasher, Marketing Director.

National Airlines Council of Canada:

Marc-André O'Rourke, Executive Director.

Air Canada:

David Rheault, Director, Government Affairs and Community Relations;

Louise-Hélène Sénécal, Assistant General Counsel.

Mr. Gooch, Mr. Graham, Mr. Schmidtke, Ms. Pasher, Mr. O'Rourke and Mr. Rheault made opening statements and, along with Ms. Sénécal, answered questions.

At 7:05 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

PROCÈS-VERBAUX

OTTAWA, le lundi 25 mai 2015
(38)

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 h 3, dans la pièce 257 de l'édifice de l'Est, sous la présidence de l'honorable Claudette Tardif (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Chaput, Fortin-Duplessis, Jaffer, Maltais, McIntyre, Poirier, Seidman et Tardif (8).

Également présente : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 12 juin 2014, le comité poursuit son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 8 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Conseil des aéroports du Canada :

Daniel-Robert Gooch, président.

Administration de l'aéroport de Regina :

Richmond Graham, président et chef de la direction.

Administration de l'aéroport international de Thunder Bay :

Ed Schmidtke, président et chef de la direction.

Administration de l'aéroport de Charlottetown :

Monette Pasher, directrice du marketing.

Conseil national des lignes aériennes du Canada :

Marc-André O'Rourke, directeur général.

Air Canada :

David Rheault, directeur, Affaires gouvernementales et relations avec les collectivités;

Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe.

M. Gooch, M. Graham, M. Schmidtke, Mme Pasher, M. O'Rourke et M. Rheault font des déclarations puis, avec Mme Sénécal, répondent aux questions.

À 19 h 5, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, Monday, June 1, 2015
(39)

[English]

The Standing Senate Committee on Official Languages met in camera this day at 5:01 p.m., in room 505, Victoria Building, the chair, the Honourable Claudette Tardif, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Chaput, Fortin-Duplessis, Maltais, McIntyre, Poirier, Seidman and Tardif (7).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; and Francine Pressault, Communications Officer, Communications Directorate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, November 21, 2013, the committee continued its study of best practices for language policies and second-language learning in a context of linguistic duality or plurality. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 4.*)

Pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee considered a draft report.

At 7:12 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, June 8, 2015
(40)

[English]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Claudette Tardif, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Chaput, Fortin-Duplessis, Maltais, McInnis, McIntyre, Seidman and Tardif (7).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament; Francine Pressault, Communications Officer, Communications Directorate.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, June 12, 2014, the committee continued its study of Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 8.*)

OTTAWA, le lundi 1^{er} juin 2015
(39)

[Français]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit à huis clos aujourd'hui, à 17 h 1, dans la pièce 505 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Claudette Tardif (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Chaput, Fortin-Duplessis, Maltais, McIntyre, Poirier, Seidman et Tardif (7).

Également présente : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Francine Pressault, agente des communications, Direction des communications.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat jeudi 21 novembre 2013, le comité poursuit son étude sur les meilleures pratiques en matière de politique linguistique et d'apprentissage d'une langue seconde dans un contexte de dualité ou de pluralité linguistique. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 4 des délibérations du comité.*)

Conformément à l'article 12-16(1)d) du Règlement, le comité examine une ébauche de rapport.

À 19 h 12, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 8 juin 2015
(40)

[Français]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Claudette Tardif (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Chaput, Fortin-Duplessis, Maltais, McInnis, McIntyre, Seidman et Tardif (7).

Également présente : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement; Francine Pressault, agente des communications, Direction des communications.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 12 juin 2014, le comité poursuit son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 8 des délibérations du comité.*)

*WITNESSES:**Via Rail Canada:*

Yves Desjardins-Siciliano, President and Chief Executive Officer;

Laurent F. Caron, Chief Human Resources Officer and Official Languages Co-Champion;

Ève-Danièle Veilleux, Advisor, Governmental Relations, and Official Languages Co-Champion;

Diane Desaulniers, Advisor, Official Languages.

Mr. Desjardins-Siciliano made an opening statement and, along with Mr. Caron, answered questions.

At 5:54 p.m., the committee suspended.

At 6 p.m., pursuant to rule 12-16(1)(d), the committee resumed in camera to consider a draft report.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, November 21, 2013, the committee continued its study of best practices for language policies and second-language learning in a context of linguistic duality or plurality. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 4.*)

The committee considered a draft report.

It was agreed:

That the report, as amended, be concurred in; and

That the Subcommittee on Agenda and Procedure be authorized to approve the final version of the report, taking into account the discussions held this day, with any necessary editorial, grammatical or translation changes.

At 6:28 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

OTTAWA, Monday, June 15, 2015

(41)

[*English*]

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m., in room 9, Victoria Building, the chair, the Honourable Claudette Tardif, presiding.

Members of the committee present: The Honourable Senators Chabut, Fortin-Duplessis, Maltais, McIntyre, Poirier, Rivard, Seidman and Tardif (8).

In attendance: Marie-Ève Hudon, Analyst, Parliamentary Information and Research Service, Library of Parliament.

*TÉMOINS :**VIA Rail Canada :*

Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction;

Laurent F. Caron, chef, Ressources humaines et co-champion des langues officielles;

Eve-Danièle Veilleux, conseillère, Relations gouvernementales et co-championne des langues officielles;

Diane Desaulniers, conseillère en matière de langues officielles.

M. Desjardins-Siciliano fait une déclaration puis, avec M. Caron, répond aux questions.

À 17 h 54, la séance est suspendue.

À 18 heures, conformément à l'article 12-16(1)(d) du Règlement, la séance se poursuit à huis clos pour examiner une ébauche de rapport.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 21 novembre 2013, le comité poursuit son étude sur les meilleures pratiques en matière de politique linguistique et d'apprentissage d'une langue seconde dans un contexte de dualité ou de pluralité linguistique. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 4 des délibérations du comité.*)

Le comité examine une ébauche de rapport.

Il est convenu :

Que l'ébauche du rapport, tel que modifiée, soit adoptée; et

Que le Sous-comité du programme et de la procédure soit autorisé à approuver la version définitive du rapport en tenant compte des discussions d'aujourd'hui et en y apportant tout changement jugé nécessaire, que ce soit au niveau de la forme, de la grammaire ou de la traduction.

À 18 h 28, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

OTTAWA, le lundi 15 juin 2015

(41)

[*Français*]

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures, dans la pièce 9 de l'édifice Victoria, sous la présidence de l'honorable Claudette Tardif (*présidente*).

Membres du comité présents : Les honorables sénateurs Chabut, Fortin-Duplessis, Maltais, McIntyre, Poirier, Rivard, Seidman et Tardif (8).

Aussi présente : Marie-Ève Hudon, analyste, Service d'information et de recherche parlementaires, Bibliothèque du Parlement.

Also in attendance: The official reporters of the Senate.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, June 12, 2014, the committee continued its study of Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 8.*)

WITNESSES:

Canada Post Corporation:

Bonnie Boretsky, Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary;

Amanda Maltby, General Manager, Compliance.

The Honourable Senator Maltais moved:

That, if the Senate sits next week, the committee not meet on Monday, June 22, 2015.

After debate, the question being put on the motion, it was agreed to on the following division:

YEAS

The Honourable Senators

Fortin-Duplessis, Maltais, McIntyre, Poirier, Seidman — 5

NAYS

The Honourable Senators

Chaput, Tardif — 2

Ms. Boretsky and Ms. Maltby made an opening statement and answered questions.

At 5:58 p.m., the Honourable Senator Rivard replaced the Honourable Senator McIntyre as member of the committee.

At 6:04 p.m., the committee suspended.

At 6:08 p.m., the committee resumed.

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Thursday, June 12, 2014, the committee continued its study of Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public). (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 8.*)

Pursuant to the order of reference adopted by the Senate on Tuesday, November 19, 2013, the committee continued its study on the application of the Official Languages Act and of the regulations and directives made under it, within those institutions subject to the Act. (*For complete text of the order of reference, see proceedings of the committee, Issue No. 1.*)

WITNESS:

Association des collèges et universités de la francophonie canadienne:

Jocelyne Lalonde, Executive Director.

Aussi présents : Les sténographes officiels du Sénat.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 12 juin 2014, le comité poursuit son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 8 des délibérations du comité.*)

TÉMOINS :

Société canadienne des postes :

Bonnie Boretsky, vice-présidente, avocate-conseil générale et secrétaire de la Société;

Amanda Maltby, directrice générale, Conformité.

L'honorable sénateur Maltais propose :

Que, si le Sénat siège la semaine prochaine, le comité ne siège pas le lundi 22 juin 2015.

Après débat, la motion, mise aux voix, est adopté par le vote suivant :

POUR

Les honorables sénateurs

Fortin-Duplessis, Maltais, McIntyre, Poirier, Seidman — 5

CONTRE

Les honorables sénateurs

Chaput, Tardif — 2

Mme Boretsky et Mme Maltby font une déclaration et répondent aux questions.

À 17 h 58, l'honorable sénateur Rivard remplace l'honorable sénateur McIntyre à titre de membre du comité.

À 18 h 4, la séance est suspendue.

À 18 h 8, la séance reprend.

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat le jeudi 12 juin 2014, le comité poursuit son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public). (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 8 des délibérations du comité.*)

Conformément à l'ordre de renvoi adopté par le Sénat mardi le 19 novembre, 2013, le comité continu son étude sur l'application de la Loi sur les langues officielles ainsi que des règlements et instructions en découlant, au sein des institutions assujetties à la loi. (*Le texte intégral de l'ordre de renvoi figure au fascicule n° 1 des délibérations du comité.*)

TÉMOIN :

Association des collèges et universités de la francophonie canadienne :

Jocelyne Lalonde, directrice générale.

Ms. Lalonde made an opening statement and answered questions.

At 6:47 p.m., the committee adjourned to the call of the chair.

ATTEST:

Mme Lalonde fait une déclaration et répond aux questions.

À 18 h 47, le comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation de la présidence.

ATTESTÉ :

Le greffier du comité,

Daniel Charbonneau

Clerk of the Committee

REPORT OF THE COMMITTEE

Tuesday, June 16, 2015

The Standing Senate Committee on Official Languages has the honour to table its

SIXTH REPORT

Your committee, which was authorized by the Senate on Thursday, November 21, 2013, to examine and report on best practices for language policies and second-language learning in a context of linguistic duality or plurality, now tables its interim report entitled: *Aiming Higher: Increasing bilingualism of our Canadian Youth*.

Respectfully submitted,

RAPPORT DU COMITÉ

Le mardi 16 juin 2015

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles a l'honneur de déposer son

SIXIÈME RAPPORT

Votre comité, qui a été autorisé par le Sénat le jeudi 21 novembre 2013, à examiner, pour en faire rapport, les meilleures pratiques en matière de politique linguistique et d'apprentissage d'une langue seconde dans un contexte de dualité ou de pluralité linguistique, dépose maintenant son rapport provisoire intitulé : *Viser plus haut : Augmenter le bilinguisme de nos jeunes Canadiens*.

Respectueusement soumis,

La présidente,

CLAUDETTE TARDIF

Chair

EVIDENCE

OTTAWA, Monday, May 25, 2015

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5:03 p.m. to continue its study of Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public).

Senator Claudette Tardif (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Good afternoon everyone. My name is Claudette Tardif, and I am a senator from Alberta and the chair of this committee. I will now ask the senators to introduce themselves, starting on my left.

Senator Fortin-Duplessis: My name is Suzanne Fortin-Duplessis, and I am from Quebec City. I am the deputy chair of the committee. Welcome.

Senator Seidman: Good afternoon. My name is Judith Seidman, and I am from Montreal, Quebec.

Senator Poirier: Good afternoon. My name is Rose-May Poirier, and I am a senator from New Brunswick. Welcome to the committee.

Senator Maltais: I am Ghislain Maltais, a senator from Quebec City, and I listen to the chair.

Senator Chaput: Good afternoon. My name is Maria Chaput, and I am a senator from Manitoba.

The Chair: Today, we are continuing our study of Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public), sponsored by Senator Chaput. Clause 2 of Bill S-205 seeks to guarantee access by members of the public to services in the official language of their choice at major transportation hubs.

We have joining us representatives from a variety of airline industry organizations who are affected by this bill. We are pleased to have with us Daniel-Robert Gooch, President of the Canadian Airports Council; Richmond Graham, President and CEO of the Regina Airport Authority; Monette Pasher, Marketing Director for the Charlottetown Airport Authority; Ed Schmidtke, President and CEO of the Thunder Bay Airport Authority; Marc-André O'Rourke, Executive Director of the National Airlines Council of Canada; and from Air Canada, David Rheault, Director, Government Affairs and Community Relations, and Louise-Hélène Sénécal, Assistant General Counsel.

Thank you all for being here this afternoon. The clerk has organized the order of the presentations. I am told that Mr. Gooch is going first. Once everyone has had a chance to give their presentations, the senators will ask you questions. And now, without further ado, over to you Mr. Gooch.

TÉMOIGNAGES

OTTAWA, le lundi 25 mai 2015

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 h 3, pour poursuivre son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public).

La sénatrice Claudette Tardif (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La présidente : Bonjour à tous, je m'appelle Claudette Tardif, sénatrice de l'Alberta et présidente de ce comité. Je demanderais aux sénateurs de se présenter en commençant à ma gauche.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Je m'appelle Suzanne Fortin-Duplessis, de la ville de Québec. Je suis la vice-présidente du comité. Soyez les bienvenus.

La sénatrice Seidman : Bonjour, je m'appelle Judith Seidman, de Montréal, au Québec.

La sénatrice Poirier : Bonjour, je m'appelle Rose-May Poirier, sénatrice du Nouveau-Brunswick. Bienvenue au comité.

Le sénateur Maltais : Je m'appelle Ghislain Maltais, sénateur, de la ville de Québec, et j'écoute la présidente.

La sénatrice Chaput : Bonjour, je m'appelle Maria Chaput, sénatrice du Manitoba.

La présidente : Aujourd'hui, nous poursuivons notre étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public), parrainé par la sénatrice Chaput. L'article 2 du projet de loi S-205 vise à garantir au public l'accès à des services dans la langue officielle de son choix dans les principaux centres de transport.

Nous avons devant nous plusieurs représentants de différents organismes de l'industrie aérienne qui sont touchés par ce projet de loi. Nous sommes heureux d'accueillir ce soir nos témoins, M. Daniel-Robert Gooch, président du Conseil des aéroports du Canada, M. Richmond Graham, président et chef de la direction de l'Administration de l'aéroport de Regina, Mme Monette Pasher, directrice du marketing de l'Administration de l'aéroport de Charlottetown, M. Ed Schmidtke, président et chef de la direction de l'Administration de l'aéroport de Thunder Bay, M. Marc-André O'Rourke, directeur général du Conseil national des lignes aériennes du Canada, et de la compagnie Air Canada, M. David Rheault, directeur des Affaires gouvernementales et des relations avec les collectivités, et Mme Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe.

Merci à vous tous d'être ici avec nous ce soir. Monsieur le greffier, vous avez coordonné l'ordre des présentations. On me dit que c'est M. Gooch qui commencera. Ensuite, une fois que toutes les présentations seront terminées, les sénateurs vous poseront des questions. Alors à vous la parole, s'il vous plaît, monsieur Gooch.

[English]

Daniel-Robert Gooch, President, Canadian Airports Council: Thank you, Madam Chair. Good afternoon, honourable senators.

[Translation]

Good afternoon, honourable senators.

[English]

My name is Daniel-Robert Gooch, President of the Canadian Airports Council. Thank you for inviting me and my airport colleagues before your committee here today. Allow me to open by telling you a little bit about our national association.

[Translation]

The CAC is the voice of Canada's airports community. We number 48 members operating more than 100 airports across the country — both small and large. This includes all of Canada's international gateways, all the privately operated National Airports System airport authorities, and many other local airports.

[English]

Our mission is simple. We work to safeguard the safety and security of Canada's aviation sector while promoting growth in travellers and goods to, from, through and within Canada.

Air transportation is an economic growth enabler, with airports serving as the essential infrastructure that connects communities from coast to coast to coast within Canada. Airports also link Canadian businesses with international markets to facilitate trade. Not least, our airports help boost a tourism industry that contributes \$88 billion annually to the Canadian economy.

[Translation]

As a matter of principle and practice, Canada's airports are strongly committed to providing the highest levels of customer service, including obligations under the Official Languages Act to provide a level of service for travellers in either of Canada's official languages.

Airports are very sensitive and responsive to the needs of their passengers. People from all walks of life arrive on a daily basis from every region in Canada and from all over the world.

[English]

Canada's airports are filled with travellers with a multitude of language needs, including a growing number of travellers who speak neither of Canada's official languages. As international travel as a share of overall travel continues to grow for Canada's airports, we can expect that the demand for minority language

[Traduction]

Daniel-Robert Gooch, président, Conseil des aéroports du Canada : Merci, madame la présidente. Bon après-midi, honorables sénateurs et sénatrices.

[Français]

Bon après-midi aux honorables sénatrices et sénateurs.

[Traduction]

Je m'appelle Daniel-Robert Gooch, président du Conseil des aéroports du Canada. Merci de m'avoir invité, avec mes collègues du secteur aéroportuaire, à votre comité aujourd'hui. Permettez-moi de commencer par une courte description de notre association nationale.

[Français]

Le CAC est le porte-parole de la communauté des aéroports du Canada. Ses 48 membres exploitent plus de 100 aéroports, petits et grands, d'un bout à l'autre du Canada. Ces aéroports comprennent des portails internationaux, des aéroports privés du Réseau national des aéroports, ainsi que plusieurs aéroports locaux.

[Traduction]

Notre mission est simple. Elle consiste à préserver la viabilité et la sécurité du secteur aérien, tout en favorisant la croissance du trafic de passagers et de marchandises à l'intérieur du Canada et avec d'autres pays.

Le transport aérien contribue à la croissance économique. Les aéroports constituent l'infrastructure essentielle permettant de relier les collectivités canadiennes d'un océan à l'autre. Grâce aux aéroports, les entreprises du Canada peuvent accéder aux marchés internationaux. Enfin, détail non négligeable, les aéroports favorisent grandement le tourisme au Canada, pour une contribution annuelle de quelque 88 milliards de dollars à l'économie.

[Français]

Dans les faits et dans les principes, les aéroports du Canada se sont engagés à offrir à leur clientèle le niveau de service le plus élevé qui soit, y compris, selon leurs obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles, celle d'offrir aux voyageurs des services dans les deux langues officielles.

Les aéroports sont très sensibles aux besoins des passagers et y sont réceptifs. Chaque jour des gens de tous horizons arrivent des quatre coins du pays et de la planète.

[Traduction]

Dans les aéroports du Canada, des voyageurs se présentent avec une diversité de besoins linguistiques, y compris un nombre croissant de voyageurs qui ne parlent ni l'une ni l'autre de nos langues officielles. Compte tenu de la croissance des voyages internationaux au Canada, on peut s'attendre à ce que la demande

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

Canada's airports are committed to serving the needs of all of these passengers to the best of their abilities and in the most effective way possible. We believe there is ample evidence that we are doing so successfully.

In fact, excellence in passenger experience is a hallmark of Canada's airports. Each year, our airports score top marks on international customer service rankings from Skytrax and Airports Council International's Airport Service Quality Awards. ASQ is a global program to recognize the best airports in the world according to passenger satisfaction surveys. Numerous Canadian airports come out on top year after year in North American and world rankings.

[Translation]

We have discussed the many customer service accolades our airports have received. Now how about the complaints? We did an informal survey just last week, and from what we are hearing from our members, there are very few complaints from the travelling public concerning the availability of services in French or English.

In fact, none of our member airports reported receiving more than a handful of complaints about official language services.

[English]

This is the context in which Canada's airports have reviewed the proposed legislation before you today.

Airports have several concerns about the practicality of some of the measures proposed in Bill S-205, which could present significant operational challenges if this bill were to move forward.

First, on the question of equal-quality services in Bill S-205, how would equal quality of language service be defined, measured and enforced? Would it mean the same thing in different parts of the country? The answer to this, to us, is unclear.

Second, do we know the projected implementation cost of an equal-quality service delivery model? If we don't, would an in-depth study be conducted to properly assess the impact such a change would have on airport business operations? This would be prudent as the costs could be significant for airports of any size.

Third, what would the consultation process in proposed subsection 23.1(2) look like? Which members of the community would be consulted to evaluate and monitor service quality?

de services en langues minoritaires continue d'augmenter elle aussi. On s'attend également à ce que les besoins d'une population vieillissante et des voyageurs à mobilité réduite augmentent en parallèle.

Les aéroports du Canada veulent répondre aux besoins de tous ces voyageurs de leur mieux et de la manière la plus efficace possible. Nous croyons que les faits démontrent amplement que c'est ce que nous faisons.

En fait, l'excellence de l'expérience des voyageurs est un point d'honneur des aéroports canadiens. Chaque année, nos aéroports obtiennent les notes les plus élevées pour le service à la clientèle internationale de Skytrax et du Conseil international des aéroports pour la qualité des services aéroportuaires. Le programme des prix du Conseil international des aéroports est un programme mondial de reconnaissance des meilleurs aéroports au monde selon des sondages sur la satisfaction des passagers. Année après année, de nombreux aéroports canadiens arrivent parmi les premiers en Amérique du Nord et dans le monde.

[Français]

Voilà pour les clients qui sont satisfaits de nos aéroports. Qu'en est-il des plaintes? La semaine dernière, nous avons réalisé un sondage informel auprès de nos membres. Selon ce que nous pouvons en déduire, il y a très peu de plaintes liées à la disponibilité des services en français ou en anglais dans nos aéroports.

En fait, aucun des aéroports n'a reçu plus d'une poignée de plaintes relatives au service offert dans les langues officielles.

[Traduction]

C'est sous cet angle que les aéroports canadiens ont examiné le projet de loi devant vous aujourd'hui.

Nous avons des préoccupations relatives à certaines mesures proposées par le projet de loi S-205. Ces mesures pourraient entraîner des difficultés considérables pour nos membres si le projet de loi était adopté.

Premièrement, au sujet de l'égalité des services prévue par le projet de loi S-205, comment définir et appliquer « une qualité égale » dans les deux langues officielles? Est-ce que l'application serait la même dans toutes les régions du pays? La réponse à cette question ne semble pas évidente.

Deuxièmement, est-ce que le coût d'implantation d'une « qualité égale » est connu? Sinon, est-ce qu'une étude en profondeur sera faite pour déterminer l'impact qu'aurait l'ajout de cette mesure sur l'exploitation des aéroports? Ce serait prudent, puisque les coûts pourront être substantiels pour les aéroports de toute taille.

Troisièmement à quoi ressemblerait le processus de consultation proposé au paragraphe 23.1(2)? Quels membres de la communauté seraient consultés pour évaluer et faire le suivi de

Would the findings of these consultations have an ability to affect airport service delivery? If so, to what degree?

Fourth, airport authorities directly control only a small portion of the services and businesses that operate inside the airport. Airports already have taken steps to encourage support of language needs, but airports have limited means with which to enforce this with partner organizations.

Under Bill S-205, what mechanism or recourse would an airport authority use to enforce equal-quality service delivery with airports and businesses and service providers? Would there be penalties for non-compliance, either to the business in question or to the airport authority itself?

Finally, the proposed expansion of official language service delivery requirements to airports not currently subject to the Official Languages Act — as these airports do not meet passenger volume or significant demand tests — raises questions around the availability of human resources.

In employment markets with less than 5 per cent minority language population, the ability to hire bilingual staff would be an enormous challenge. How would airports be expected to staff positions appropriately when a qualified labour pool may not exist? We understand this to be a challenge from our airport members, even in markets with significant populations of both English and French speakers today. There are many unanswered questions.

[*Translation*]

Ladies and gentlemen of the committee, airport authorities in Canada today are private organizations managing a public asset. We take very seriously our commitment to serve the needs of travellers, including those of travellers with language needs. However, it is also appropriate to expect that Canada's airports will serve the needs of travellers in the most effective manner possible. These are decisions that the transfer of airports specifically envisioned would be handled not in Ottawa, but at the local level.

[*English*]

Madam chair, here are some of the thoughts and concerns I'm pleased to share with you and your honourable colleagues today on behalf of Canada's airports. In the interest of time, I would like to conclude my remarks, and I thank you for your attention.

The Chair: The next witness will be Richmond Graham, President, Regina Airport Authority.

Richmond Graham, President and CEO, Regina Airport Authority: Good evening, senators. My name is Richmond Graham, and I am the President and Chief Executive Officer of the Regina Airport Authority and the operator of the Regina International Airport.

la qualité des services? Les conclusions tirées de ces consultations pourraient-elles servir à modifier la prestation de services et le cas échéant, à quel point?

Quatrièmement, les autorités aéroportuaires n'ont un contrôle direct que sur une petite partie des entreprises et des services fournis dans un aéroport. Les aéroports comme tels ont déjà pris les mesures appropriées pour répondre aux besoins linguistiques, mais ils disposent de moyens limités pour le faire.

Avec le projet de loi S-205, de quels recours disposeraient les administrations aéroportuaires pour s'assurer que des services de qualité égale sont fournis par les divers fournisseurs et entreprises dans les aéroports? En cas de non-respect des règles, est-ce qu'il y aurait des pénalités pour les entreprises en question ou pour l'administration aéroportuaire?

Enfin, l'expansion proposée des services dans les deux langues officielles aux aéroports qui ne sont pas présentement assujettis à la Loi sur les langues officielles — car ces aéroports n'ayant pas de volumes de passagers suffisants ni de demande importante — soulève la question de la disponibilité de ressources humaines.

Dans les marchés d'emplois dont la population en situation linguistique minoritaire est inférieure à 5 p. 100, la capacité d'embaucher du personnel bilingue poserait un énorme défi. Comment les aéroports desservant ces collectivités devront-ils embaucher du personnel bilingue sans un bassin de main-d'œuvre qualifiée? Nous constatons que cela est un défi même dans les marchés d'emplois où vivent des populations importantes d'anglophones et de francophones. Il reste beaucoup de questions sans réponses.

[*Français*]

Mesdames et messieurs membres du comité, les administrations aéroportuaires du Canada sont des organismes privés qui gèrent des installations publiques. Nous prenons très au sérieux nos devoirs de répondre aux besoins des voyageurs, y compris à leurs besoins linguistiques. Cependant, elles veulent aussi offrir des services de la manière la plus efficace possible. En ce sens, certaines décisions devraient être prises non pas à Ottawa, mais au niveau local.

[*Traduction*]

Madame la présidente, ce sont là quelques-unes de nos réflexions et préoccupations qu'il m'a fait plaisir de vous communiquer aujourd'hui au nom des aéroports canadiens. Ne voulant pas abuser de votre temps, je vais m'arrêter ici en vous remerciant de votre attention.

La présidente : Notre prochain témoin est Richmond Graham, président, Administration de l'aéroport de Regina.

Richmond Graham, président et chef de la direction, Administration de l'aéroport de Regina : Bonsoir, mesdames et messieurs. Je m'appelle Richmond Graham, et je suis président et chef de la direction de l'Administration de l'aéroport de Regina, et exploitant de l'aéroport international de Regina.

Thank you for the invitation and opportunity to address the Senate committee on observations on the content and proposed amendments to the Official Languages Act outlined in Bill S-205.

The Regina Airport Authority is a not-for-profit corporation that assumed operations of Regina International Airport from Transport Canada in 1999. Our vision is to have a sustainable and customer-service-focused gateway airport that enhances economic growth and access to Regina and southern Saskatchewan, with a mission to manage and operate our airport in a safe, secure, efficient, commercially viable and environmentally responsible manner. By every measure, our airport delivers on this vision and mission.

The Regina International Airport is an economic engine for the community, generating hundreds of millions of dollars in local economic activity while providing one of the largest employment generators in the region. The Economic Impact Study of Regina International Airport conducted in 2012 confirms the positive economic impact of the operation of our airport on the city of Regina and southern Saskatchewan. Regina International Airport generated three quarters of a billion dollars of gross domestic product activity, or 8 per cent of Regina's total GDP in 2012.

While we are committed to the economic growth and success of our airport and community, it is our mandate to provide the best level of service to our passengers, including meeting the requirements outlined in the Official Languages Act. The Regina Airport Authority operates within these regulations to provide the travelling public with information in both official languages as it relates to health, safety and security.

To this end we provide information to the travelling public by ensuring signage, information and services related to their health, safety and security are provided in both official languages. We also ensure that services outlined in the act and regulations are available in both official languages. A few small examples of how we currently meet these needs include the following: all of our baggage carousels have labels in both official languages warning of the dangers of sitting or standing on the carousels, to ensure the safety of our passengers; signs on the arrival stairs indicate to passengers they are not permitted, for security purposes, to go up the stairs, as this is for arriving passengers only; and our first aid room indicates that service is available with both pictogram and both official languages for the health of our passengers. Finally, cafeteria, car rental, automated teller machines and many other services are available in both official languages.

Since December 2008, when our airport reached the 1 million passenger mark, we have had very few concerns and comments with regard to the provision of language assistance and meeting

Merci de m'avoir invité et de me donner l'occasion de m'adresser au comité sénatorial concernant le contenu du projet de loi S-205 et les modifications qu'il propose à la Loi sur les langues officielles.

L'Administration de l'aéroport de Regina est une entité sans but lucratif qui a pris la relève de Transports Canada en 1999 pour l'exploitation de l'aéroport international de Regina. Notre vision consiste à offrir un aéroport point d'accès qui est viable et axé sur le service à la clientèle, qui favorise la croissance économique et qui facilite l'accès à Regina et au sud de la Saskatchewan. Notre mission, quant à elle, est de gérer et d'exploiter l'aéroport d'une manière qui est sûre, sécuritaire, efficace, viable commercialement et respectueuse de l'environnement. À tous points de vue, notre aéroport respecte sa vision et remplit sa mission.

L'aéroport international de Regina est un moteur économique pour la collectivité, générant des centaines de millions de dollars en activités économiques locales, en plus d'être le plus grand créateur d'emplois de la région. L'étude sur l'incidence économique de l'aéroport international de Regina, menée en 2012, confirme l'incidence économique positive de l'exploitation de l'aéroport sur la ville de Regina et le sud de la Saskatchewan. L'aéroport international de Regina a généré trois quarts d'un milliard de dollars en produit intérieur brut, soit 8 p. 100 du PIB total de Regina en 2012.

Nous sommes déterminés à favoriser la croissance économique et le succès de notre aéroport et de notre collectivité, mais nous avons toujours le mandat d'offrir à nos passagers le meilleur service qui soit, et cela implique également de respecter les exigences énoncées par la Loi sur les langues officielles. L'Administration de l'aéroport de Regina se conforme à ces exigences en vue de fournir aux voyageurs toute l'information concernant la santé et la sécurité dans les deux langues officielles.

À cette fin, tous les panneaux, les renseignements et les services voués aux voyageurs et portant sur leur santé et leur sécurité sont fournis dans les deux langues officielles. Nous nous assurons également que les services énoncés dans la loi et la réglementation connexe sont offerts dans les deux langues officielles. Voici quelques exemples simples de la manière dont nous nous conformons actuellement aux exigences : par mesure de sécurité, à tous les carousels à bagages, la signalisation avertissant les passagers qu'il est risqué de monter ou de s'asseoir sur les carousels est affichée dans les deux langues officielles; la signalisation à l'arrivée informe les passagers qu'il est interdit de monter l'escalier pour des raisons de sécurité, puisqu'il est réservé aux passagers débarquants; et dans la salle de premiers soins, afin d'assurer la santé de nos passagers, on indique que le service est offert dans les deux langues officielles, en toutes lettres et à l'aide d'un pictogramme. Finalement, les services de restauration et de location de voiture, les guichets automatiques et bien d'autres services encore sont offerts dans les deux langues officielles.

Depuis que notre aéroport a accueilli son millionième passager en décembre 2008, nous avons reçu très peu de plaintes et de commentaires concernant notre capacité à offrir l'aide linguistique

the needs of our passengers in both official languages. As one of the participating Canadian airports in the quarterly Airport Service Quality surveying, in 2014 our passenger satisfaction survey results did not highlight any concerns related to official languages.

As a result of the feedback received at our airport, we believe the current legislation is meeting the needs of our passengers, and we offer the following comments about the proposed Bill S-205, and in particular the amendments in proposed subsections 23.1(1) and 23.1(2) in that context.

As I indicated earlier, our mission is to manage and operate our airport in a safe, secure, efficient, commercially viable and environmentally responsible manner, and it is always front and centre in our decision making. Our passengers are already paying many additional costs related to air travel on top of their base ticket price, and the economic impact to our airport and our community of the proposed changes outlined in Bill S-205 is likely to be significant and drive costs to the public up further.

Specific to the proposed amendment in 23.1(1), I assert that the phrase “equal quality” is too ambiguous as it relates to the provision of equal-quality services. As the current regulations serve our public well, it is questionable that these changes, whose meaning is unclear, would provide more value to the travelling public than those requirements already in place.

In addition to my comment on subsection 23.1(1), I add that subsection 23.1(2) is ambiguous and highly subjective. Members of the English and French linguistic minority communities, as outlined in this amendment, would have the opportunity to subject their personal views and opinions as to what they find of “equal quality” and “appropriate consultation,” all of which could drive costs upward to achieve a goal of questionable value. I remind the Senate committee that the airport is already successful in meeting the needs and expectations of the travelling public in both official languages under the current act and regulations.

In addition to our English- and French-speaking passengers, Regina and southern Saskatchewan are growing. They have culturally diversified. There’s a multilingual population who utilize the Regina International Airport for business and leisure purposes and many who I am pleased to say choose to work at our airport. With our record-breaking passenger numbers, we will continue to provide all of our guests the services and necessary communications they require when utilizing our facility and will continue to meet the requirements of the Official Languages Act as written.

requis et à répondre aux besoins de nos passagers dans les deux langues officielles. Nous faisons partie des aéroports canadiens qui ont participé au sondage trimestriel sur la qualité des services aéroportuaires en 2014, et aucun de nos passagers n’a exprimé à cette occasion de préoccupations relatives aux langues officielles.

À la lumière de ce que nous pouvons entendre à notre aéroport, nous estimons que la loi en vigueur permet de bien répondre aux besoins de nos passagers, et nous souhaitons vous faire part des points suivants relativement au projet de loi S-205 et plus particulièrement au sujet des modifications apportées dans les paragraphes 23.1(1) et 23.1(2) qui sont proposés dans ce contexte.

Comme je l’indiquais tout à l’heure, notre mission consiste à gérer et à exploiter notre aéroport de façon sécuritaire, efficiente, rentable et responsable du point de vue environnemental. Toutes nos décisions sont prises dans l’optique de cette mission. Nos passagers paient déjà de nombreux frais additionnels qui s’ajoutent au prix de leur billet d’avion, et il faut prévoir que les changements proposés dans le projet de loi S-205 auront des répercussions économiques importantes tant pour notre aéroport que pour notre collectivité en plus de hausser les frais à payer pour les voyageurs.

Pour ce qui est de la modification proposée avec l’ajout du paragraphe 23.1(1), j’estime trop ambiguë l’expression « de qualité égale » dans le contexte de la prestation de services. Comme notre clientèle est déjà bien servie sous le régime de la réglementation en vigueur, il y a tout lieu de se demander si ces changements dont la signification n’est pas claire permettront aux passagers d’en avoir davantage pour leur argent.

J’estime également que le paragraphe 23.1(2) est ambigu et fortement subjectif. Suivant le changement proposé, les membres des minorités anglophone et francophone auront la possibilité d’exprimer leurs points de vue au sujet des concepts de « qualité égale » et de « consultation appropriée ». Voilà autant de mesures qui risquent de faire grimper les coûts dans la poursuite d’un objectif dont la justification est douteuse. Je rappelle aux membres du comité sénatorial que notre aéroport parvient déjà à répondre aux besoins et aux attentes des voyageurs dans les deux langues officielles en vertu de la loi et du règlement en vigueur.

Parallèlement à nos passagers d’expression anglaise et française, Regina et le sud de la Saskatchewan abritent une population multilingue et multiculturelle en pleine croissance qui utilise notre aéroport à des fins commerciales et récréatives, et dont plusieurs membres, je suis heureux de pouvoir vous le dire, ont choisi de travailler pour nous. Même avec notre achalandage sans précédent, nous continuerons d’offrir à tous nos clients les services et les communications nécessaires tout en satisfaisant aux exigences de la Loi sur les langues officielles dans sa forme actuelle.

Madam chair, honourable senators, thank you all for this opportunity to speak to you today regarding the Regina Airport Authority's concerns with respect to the proposed amendments to the Official Languages Act.

[Translation]

The Chair: Thank you kindly, Mr. Graham. Now, we will hear from Ed Schmidtke from Thunder Bay.

[English]

Ed Schmidtke, President and CEO, Thunder Bay International Airport Authority: Madam chair, members of the committee, thank you for the opportunity to address you today on the subject of official languages policy as it may affect the Thunder Bay airport.

Allow me to tell you about our airport. Thunder Bay International Airport Authority Inc. became the steward of the airport under a ground lease with the Government of Canada in the fall of 1997. In the past 18 years, we have proudly developed a culture of customer service, innovation and cost-efficiency.

We pride ourselves on meeting the needs and challenges facing our customers and the moral ownership of our airport. Despite a declining population, our community is now served with a record 15 daily departures to the Toronto aviation system.

Living in a relatively remote community, we understood the need to facilitate low-cost airfares right from the outset. Our airport serves as a regional hub, where small, local carriers connect the remote portions of northwestern Ontario to the rest of the world. Many customers use our airport out of necessity, as road connections do not exist. We live in a part of Canada that is very dependent on air service and demands the lowest price possible. We are proud to say that we are the only airport in the National Airports System that has retired our airport improvement fee. Where many airports now charge upwards of \$30 per passenger, we do not. This decision directly reduces the cost of air service to the travelling public while necessitating the need for innovation and cost-control in our airport operations. We welcome this challenge on behalf of our moral ownership and live up to it on a daily basis.

Our drive for customer service excellence is tested through regular consumer surveys. Consumer surveys are conducted in the terminal building twice annually to determine customer satisfaction. The survey is designed by professors and graduate students at Lakehead University with both multiple choice and

Madame la présidente, honorables sénateurs, merci de m'avoir donné l'occasion de vous entretenir aujourd'hui des préoccupations de l'Administration de l'aéroport de Regina concernant les modifications proposées à la Loi sur les langues officielles.

[Français]

La présidente : Merci beaucoup, monsieur Graham. Maintenant, nous entendrons M. Ed Schmidtke, de Thunder Bay.

[Traduction]

Ed Schmidtke, président et chef de la direction, Administration de l'aéroport international de Thunder Bay : Madame la présidente, mesdames et messieurs les membres du comité, merci de me donner l'occasion de prendre la parole devant vous aujourd'hui pour parler des impacts de la politique sur les langues officielles pour l'aéroport de Thunder Bay.

Permettez-moi de vous dire quelques mots au sujet de notre aéroport. Notre organisation a pris en charge l'administration de l'aéroport en vertu d'un bail foncier conclu avec le gouvernement du Canada à l'automne 1997. Voilà donc 18 ans que nous développons avec fierté une culture du service à la clientèle, de l'innovation et de la rentabilité.

Nous sommes fiers de notre capacité à répondre aux besoins de nos clients en étant conscients de la situation particulière de la population que nous desservons. Même si cette population diminue, notre collectivité bénéficie maintenant d'un total sans précédent de 15 départs quotidiens vers la région de Toronto.

Étant donné que notre région est relativement éloignée, nous avons compris rapidement qu'il fallait favoriser une offre de services aériens à bas prix. Notre aéroport sert de plaque tournante pour le transport régional en permettant à de petits transporteurs locaux de relier au reste du monde des régions éloignées du nord-ouest ontarien. En l'absence de liaisons routières, bon nombre de nos clients n'ont d'autre choix que d'utiliser notre aéroport. Nous vivons dans une région du Canada qui est très dépendante des services aériens et qui exige les prix les plus bas possible. Nous sommes heureux de pouvoir vous dire que nous sommes le seul aéroport du Réseau national des aéroports à ne plus imposer de droits d'amélioration aéroportuaire, alors que de nombreux autres exigent jusqu'à 30,00 \$ par passager à cette fin. Cette décision qui diminue directement le prix du transport aérien pour le voyageur nous demande de faire preuve d'innovation pour mieux contrôler les coûts de nos activités aéroportuaires. Soucieux de réaliser nos grands objectifs sociétaux, nous relevons avec plaisir ce défi sur une base quotidienne.

Nous menons régulièrement des sondages pour déterminer si nous atteignons bien nos objectifs d'excellence en matière de service à la clientèle. Deux fois par année, nous interrogeons des clients dans le terminal aéroportuaire pour savoir dans quelle mesure ils sont satisfaits. Le sondage est conçu par des professeurs

open-ended questions to solicit both objective and subjective feedback. Survey responses have prompted multiple investments on our part to correct service deficiencies.

Although these surveys have not identified any multilingual service shortcomings, we strive to solve any issues quickly when language is an issue. One of the many benefits of a small airport operation the size of Thunder Bay is that almost all staff, regardless of employer, know each other on a first name basis. When language, regardless of whatever the language may be, is a barrier to effective communications, resources are provided on a voluntary basis from anyone who can help.

Our business is a competitive business. We have data confirming that customers in our catchment area drive to patronize airports in Minnesota instead of using our own. Providing superior customer service in a cost-effective manner is an essential component of maximizing market demand and recruiting air service to northwestern Ontario. Our ability to draw upon multilingual employees from anywhere on our airfield is but one example of our efforts towards innovation and cost-control in support of customer service.

We respectfully submit that, for these reasons, the current regulatory regime serves our customers well while, at the same time, providing the residents of northwestern Ontario with a cost-effective and competitively positioned air service hub.

Thank you for the opportunity to appear before the committee this afternoon.

The Chair: Thank you very much.

From the Charlottetown Airport Authority, Ms. Monette Pasher, please.

Monette Pasher, Marketing Director, Charlottetown Airport Authority: Honourable Senate committee members, thank you for the invitation and opportunity to address you this evening.

I'm the Marketing Director for the Charlottetown Airport in Prince Edward Island. Our airport is a vital link for our community and our province. Our mandate is to operate a safe and secure airport while contributing to the growth of our Island economy.

First, I would like to commend the committee on the work you are doing to improve French-language service across the country. We recognize it is a significant and valuable service. Prince

et des étudiants de 2^e cycle de l'Université Lakehead. On y trouve une combinaison de questions à choix multiples et de questions ouvertes permettant d'obtenir des réponses objectives en même temps que des commentaires subjectifs. Les réponses à ce sondage nous ont incités à investir dans différentes améliorations à nos services.

Bien que ces sondages n'aient mis au jour aucune lacune touchant les services multilingues, nous faisons toujours le nécessaire pour régler rapidement tous les problèmes d'ordre linguistique. Parmi les nombreux avantages qu'offre un petit aéroport de la taille de celui de Thunder Bay, il y a le fait que la plupart des gens qui y travaillent, peu importe leur employeur, se connaissent par leur prénom. Lorsqu'un problème de langue, peu importe laquelle, empêche de communiquer efficacement, un peu tout le monde peut apporter son aide sans qu'elle n'ait été sollicitée.

La concurrence est vive dans notre secteur. Nous avons des données confirmant que des clients de la zone que nous desservons se rendent en voiture jusqu'au Minnesota pour utiliser les aéroports de cet État, plutôt que le nôtre. Il nous faut donc absolument offrir à un coût abordable un service à la clientèle de qualité supérieure pour maximiser notre part de marché et stimuler la demande de services aériens dans le nord-ouest de l'Ontario. Notre détermination à pouvoir compter sur des employés multilingues dans toutes nos installations n'est qu'un exemple des efforts que nous déployons pour innover et contrôler nos coûts dans une optique de service à la clientèle.

Nous vous soumettons très respectueusement que, pour toutes ces raisons, le régime réglementaire en vigueur nous permet de bien servir nos clients tout en offrant aux résidents du nord-ouest de l'Ontario une plaque tournante rentable et judicieusement positionnée pour le service aérien.

Merci de m'avoir donné l'occasion de comparaître devant vous aujourd'hui.

La présidente : Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entendre Mme Monette Pasher de l'Administration de l'aéroport de Charlottetown.

Monette Pasher, directrice du marketing, Administration de l'aéroport de Charlottetown : Honorables membres du comité sénatorial, je vous remercie de m'avoir invitée et de me donner l'occasion de vous adresser quelques mots.

Je suis la directrice du marketing de l'aéroport de Charlottetown à l'Île-du-Prince-Édouard. Notre aéroport est un point de liaison essentiel pour notre collectivité et notre province. Notre mandat consiste à exploiter un aéroport respectant toutes les règles de sécurité tout en contribuant à la croissance économique de notre île.

D'abord et avant tout, je veux féliciter le comité pour le travail qu'il effectue en vue d'améliorer les services en langue française dans toutes les régions du Canada. Nous sommes conscients que

Edward Island has a vibrant Acadian population, and as Islanders we feel that our Acadian heritage is an important cultural element of our provincial identity.

Customer service is integral to everything we do. When running an airport, safety, security and exceeding our customers' expectations are always top of mind. Charlottetown Airport takes great pride in serving our customers. We institute programs to gather customer feedback and have taken part in industry-wide benchmarking surveys to measure customer service at airports.

For the past number of years, we have been tracking our own performance through statistically significant research conducted at the airport directly with our passengers. These surveys provide valuable feedback on what is important to our customers and areas where perhaps we may need some improvement. In my eight years of working with the airport, we have never received a complaint, either verbally or through our customer feedback surveys, about not offering sufficient service in French.

Airport authorities have a complex business model to manage, and it is a job we take very seriously. It involves active management of more than 20 touch points that influence the passengers' experience. These touch points represent various organizations, including airlines, government agencies like CATSA and CBSA, security providers, baggage handlers, car rental agencies, food and beverage suppliers, retailers, parking lot attendants, visitor information kiosks and taxi drivers, just to name a few. Our job is to create a seamless experience across all service providers.

We work with our airport partners to exceed our customers' expectations and take great pride in the work we do. For example, our airport was the first business in Prince Edward Island to become WorldHost certified. This is a tourism customer service training program renowned worldwide. All our front-line airport suppliers took part in this training, including the commissionaires, restaurant staff and even taxi companies. We strive to exceed our customers' expectations, and it involves many organizations working together to the benefit of the air traveller.

I would like to convey to the committee some of the challenges that exist with this bill for a smaller airport of our size. The main challenge is that Bill S-205 is a solution for a problem that we feel does not currently exist at the Charlottetown Airport. We must consider the size and scope of airport authorities being suggested to meet the Official Languages Act regulations. For example, we are Canada's smallest province, with approximately 145,000 residents.

de tels services sont à la fois utiles et importants. L'Île-du-Prince-Édouard compte une dynamique population acadienne, et nous estimons que notre patrimoine acadien est un élément culturel important de notre identité provinciale.

Le service à la clientèle est au cœur de toutes nos activités. Dans l'administration de notre aéroport, nous voulons d'abord et avant tout assurer la sécurité de nos clients et surpasser leurs attentes. Le service à la clientèle est une grande source de fierté pour l'aéroport de Charlottetown. Nous avons mis en place des programmes nous permettant de connaître le point de vue de nos clients en plus de participer à des sondages comparatifs menés dans toute l'industrie pour évaluer le service à la clientèle dans les différents aéroports.

Depuis plusieurs années, nous évaluons notre rendement en réalisant directement à l'aéroport des enquêtes auprès d'échantillons statistiquement significatifs de nos passagers. Nous obtenons ainsi de précieux renseignements sur ce qui importe aux yeux de nos clients et sur les aspects que nous pourrions améliorer. Voilà huit ans que je travaille à l'aéroport, et aucun client ne s'est plaint de l'insuffisance des services en français, que ce soit verbalement ou dans le cadre de l'un de nos sondages.

L'administration d'un aéroport est un processus complexe que nous prenons très au sérieux. Il faut entre autres gérer activement une vingtaine de points de contact pouvant influencer sur l'expérience de service de nos clients. Ces points de contact relèvent de différentes organisations, y compris les lignes aériennes, des agences gouvernementales comme l'ACSTA et l'ASFC, des fournisseurs de services, les manutentionnaires de bagages, les entreprises de location de voitures, les services alimentaires, les détaillants, les préposés au stationnement, les kiosques d'information pour les visiteurs et les chauffeurs de taxi. Nous nous employons à optimiser l'harmonisation des services offerts par ces différents fournisseurs.

En collaboration avec nos partenaires, nous nous efforçons d'offrir à nos clients des services dépassant leurs attentes, et nous sommes très fiers du travail que nous accomplissons. À titre d'exemple, notre aéroport est la première entreprise de l'Île-du-Prince-Édouard à obtenir la certification WorldHost. Il s'agit d'un programme de formation en service à la clientèle touristique qui est reconnu à l'échelle planétaire. Tous les employés de l'aéroport offrant des services de première ligne ont suivi cette formation. Cela comprend notamment les agents de sécurité, le personnel du restaurant et même certains chauffeurs de taxi. Notre détermination à exceller en matière de service à la clientèle se concrétise grâce au travail conjoint de plusieurs organisations au bénéfice du voyageur aérien.

J'aimerais maintenant faire part au comité de quelques-unes des difficultés que ce projet de loi pourrait causer à un petit aéroport comme le nôtre. Ces difficultés viennent surtout du fait que le projet de loi S-205 vise à régler une problématique qui, à notre avis, ne touche pas actuellement l'aéroport de Charlottetown. Il faut tenir compte de la taille et de la portée des administrations aéroportuaires qui seraient désormais tenues

Our capital city of Charlottetown has approximately 35,000 residents. Equality of communication services in each official language would be difficult to deliver in a province of our size with the demographic of the French-speaking population that we have.

In Prince Edward Island, 3.8 per cent of the population report French as their mother tongue and 2 per cent speak French at home. At the Charlottetown Airport, all of our way finding and signage is in both official languages. This includes the entrance to the airport and signage within the terminal. Essential signage is already provided in both languages for health, safety, security, baggage and flight information in the terminal. In addition, our airport also has a seasonal visitor information centre that is operated by the Province of Prince Edward Island with bilingual staff.

There is currently no requirement for all of our contractors to provide service in French. In a province where the French-speaking population is small, it would be difficult to us to mandate our service providers to provide staff that will meet the requirements of the Official Languages Act, as they would face issues simply finding bilingual staff given the size and composition of our workforce.

In closing, I would like to reiterate that our airport is very responsive to the needs of our customers, and the issue of service in French has not arisen from our passengers. We should not aim to have a one-size-fits-all approach to service offerings at airports across this country, as based on size and geography we face different market forces and challenges. Our realities in Canada's smallest province of 135,000 people are not the same as other major centres across our country.

Thank you again for this opportunity to present our views on behalf of Charlottetown Airport.

[Translation]

The Chair: Now it is over to Marc-André O'Rourke, Executive Director of the National Airlines Council of Canada.

[English]

Marc-André O'Rourke, Executive Director, National Airlines Council of Canada: Thank you very much, Madam Chair and honourable committee members. Good evening.

[Translation]

Good evening. My name is Marc-André O'Rourke, and I am the Executive Director of the National Airlines Council of Canada, or NACC.

de se conformer à la réglementation de la Loi sur les langues officielles. Par exemple, notre province est la plus petite du Canada avec quelque 145 000 habitants. Charlottetown, notre capitale, n'en compte qu'environ 35 000. Il serait difficile d'offrir des services de communication de qualité égale dans les deux langues officielles dans une province de notre taille compte tenu de la proportion de notre population qui parle français.

À l'Île-du-Prince-Édouard, 3,8 p. 100 des résidents indiquent que le français est leur langue maternelle et 2 p. 100 parlent cette langue à la maison. À l'aéroport de Charlottetown, les deux langues officielles sont utilisées pour toute la signalisation, tant pour se rendre à l'aéroport que pour s'y retrouver à l'intérieur du terminal. Le bilinguisme est déjà de mise pour la signalisation essentielle en matière de santé, de sécurité, de gestion des bagages et d'information sur les vols. En outre, notre aéroport accueille un centre d'information touristique saisonnier où travaille du personnel bilingue de la province.

Nos différents entrepreneurs ne sont pas actuellement tenus d'offrir des services en français. Dans une province où les francophones sont si peu nombreux, il serait difficile d'obliger nos fournisseurs de services à embaucher du personnel satisfaisant aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Compte tenu de la taille et de la composition de notre population active, ils peineraient déjà à trouver du personnel bilingue, sans parler des compétences particulières requises.

En terminant, je veux souligner de nouveau que notre aéroport est très à l'écoute des besoins de sa clientèle, et qu'aucun de nos passagers ne s'est plaint de services en français insuffisants. Nous ne devrions pas chercher à adopter une approche uniforme dans tous les aéroports du pays, car chacun d'eux doit composer avec des défis et des forces du marché qui lui sont propres étant donné sa taille et sa situation géographique. Nous vivons dans la plus petite province du Canada avec ses 135 000 habitants, et notre réalité n'est forcément pas la même que celle des grands centres urbains du pays.

Merci encore une fois de m'avoir donné l'occasion de vous présenter la perspective de l'aéroport de Charlottetown.

[Français]

La présidente : Nous allons maintenant entendre M. Marc-André O'Rourke, directeur général du Conseil national des lignes aériennes du Canada.

[Traduction]

Marc-André O'Rourke, directeur général, Conseil national des lignes aériennes du Canada : Merci beaucoup, madame la présidente et honorables membres du comité. Bonjour à tous.

[Français]

Bonsoir. Je m'appelle Marc-André O'Rourke et je suis le directeur général du Conseil national des lignes aériennes du Canada.

The NACC represents Canada's four largest passenger air carriers, Air Canada, Air Transat, LP Aviation Jazz and WestJet. We advocate for safe, sustainable and competitive air travel in order to provide Canadians with the best domestic and international service possible.

[English]

Airlines stimulate trade, travel and tourism. They link communities and families to each other and to the world. They unlock a community's potential and make it easier for businesses to access new customers and new markets.

Collectively, the member airlines of the National Airlines Council of Canada carry over 50 million passengers per year, serve more than 60 Canadian communities and directly employ more than 46,000 people.

[Translation]

Thank you for giving the NACC the opportunity to share its members' views on Bill S-205, which seeks to amend the portion of the Official Languages Act pertaining to communications with and services to the public.

[English]

Ensuring that the language rights, as presently set out in Canada's Charter of Rights and Freedoms and the Official Languages Act, are upheld is very important. We certainly value your committee's work in this regard.

I am here today to discuss the council's concerns with the bill's proposed changes to section 23 of the act, which deals with the travelling public's right to communicate with and receive services in either official languages at airports but also transportation hubs.

[Translation]

I must make clear, from the outset, that Canada's airlines are strongly committed to providing the best possible service to all travellers. That includes respecting official languages, as well as the current act and regulations. Airlines are genuinely motivated to provide passengers with high-quality service. And we take our commitment very seriously.

However, in light of how the bill is designed, we cannot support amendments that would likely significantly alter the current achievable criteria that are used to designate an airport as bilingual. It is important to note that numerous airports already provide passengers with bilingual service. That service is based on the presence of a real calculable demand, pursuant to the recommendations set out in the act and regulations. Furthermore — and this is key — it is mandatory, under the regulations, that all information concerning aviation safety and

Le Conseil représente les quatre grands transporteurs du Canada, à savoir Air Canada, Air Transat, LP Aviation Jazz et WestJet. Nous faisons la promotion de déplacements aériens sûrs, durables, sécuritaires et compétitifs, afin d'offrir des voyages de la plus haute qualité aux Canadiens, tant au Canada qu'à l'étranger.

[Traduction]

Les compagnies aériennes stimulent les échanges commerciaux, les voyages et le tourisme. Elles permettent de relier entre elles nos collectivités, de réunir nos familles et de nous mettre en liaison avec le reste du monde. Elles aident les entreprises locales à s'épanouir pleinement en leur facilitant l'accès à de nouveaux clients et à de nouveaux marchés.

Au total, les compagnies aériennes membres de notre conseil transportent plus de 50 millions de passagers par année, desservent plus de 60 collectivités canadiennes et fournissent directement de l'emploi à plus de 46 000 personnes.

[Français]

Je vous remercie d'offrir au conseil l'occasion de présenter la perspective de ses membres quant au projet de loi S-205, qui vise à modifier la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait aux communications et aux services destinés au public.

[Traduction]

Il est très important d'assurer le respect des droits linguistiques actuellement énoncés dans la Charte canadienne des droits et libertés ainsi que dans la Loi sur les langues officielles. Nous apprécions certes le travail accompli par votre comité à ce chapitre.

Je suis ici aujourd'hui pour vous faire part de nos préoccupations à l'égard des changements que ce projet de loi propose d'apporter à l'article 23 de la loi qui traite du droit du public voyageur à communiquer et à recevoir des services dans la langue officielle de son choix dans les aéroports comme dans les autres terminaux de transport.

[Français]

Il est important de souligner d'emblée que les lignes aériennes du Canada sont fortement déterminées à offrir le meilleur service possible à tous les voyageurs. Cela inclut le respect des langues officielles ainsi que le respect des cadres législatif et réglementaire existants. Les lignes aériennes sont réellement motivées à offrir un service de haute qualité à leurs passagers. Nous prenons cet engagement très au sérieux.

Cependant, compte tenu de la façon dont le projet de loi est conçu, nous ne pouvons soutenir des modifications qui risqueraient de changer de façon significative les critères existants et réalisables qui servent présentement à qualifier un aéroport comme étant bilingue. Il convient de noter que de nombreux aéroports offrent déjà des services bilingues aux voyageurs. Ces services sont basés sur une demande réelle et mesurable en vertu des recommandations contenues dans la loi et ses règlements. Par ailleurs — ceci est très important —, en ce qui

security requirements be communicated to passengers in both official languages throughout the country. This is a specific regulatory requirement that air carriers have to meet.

[English]

As we understand it, this bill would designate a number of Canadian airports as bilingual without a calculable corresponding demand. Today, the regulations require that, one, the first trigger, airports that serve more than 1 million passengers in a year, and two, the second trigger, airports where there is a “significant demand,” which is described as 5 per cent demand from the public, must offer services in both official languages.

The services include the pre-board security screening, public announcements, airline counter services such as check-in, and retail services such as car rentals. The regulations also ensure that the very popular self-service kiosks’ printed and pre-recorded materials are also captured.

In our view, the framework that acts to determine where services are required should be based on actual demand, and a demand that can be measured. By regularly taking into account changes in passenger traffic and population variations, we believe the current mechanism for determining the need for bilingual services is appropriate.

Bill S-205 will make changes to the Official Languages Act so as to perhaps arbitrarily require airports to ensure the services they provide to the public are in both official languages. These include airports that are located in metropolitan areas or that serve a national, provincial or territorial capital. The vast majority of these airports already have a bilingual distinction under the current framework. Those that do not are in locations where the data suggests that such service is not required.

Without a clear picture of how the proposed changes will impact operations, it is very difficult to determine the bill’s real impact. However, what we do know is that the bill will increase the number of airports captured by the Official Languages Act and will place an additional financial and, as we’ve heard, resource burden on airports and airlines but also on the entire aviation sector. It’s an industry, as you may know, that is already saddled by high taxes, fees and other charges. We must be mindful of that.

[Translation]

In conclusion, the NACC and its members wish to reaffirm their ongoing commitment to respecting both official languages. Over the years, Canada’s airlines and our airports have made

concerne les exigences propres à l’aviation, le règlement exige que toute information relative à la sûreté et à la sécurité soit fournie aux voyageurs dans les deux langues officielles partout au Canada. C’est un règlement très spécifique pour les transporteurs.

[Traduction]

Selon ce que nous pouvons comprendre, ce projet de loi désignerait comme bilingues un certain nombre d’aéroports canadiens sans s’appuyer sur une demande mesurable pouvant le justifier. La réglementation actuellement en vigueur exige que des services soient offerts dans les deux langues officielles dans les aéroports desservant plus d’un million de passagers par année ainsi que dans ceux où la demande le justifie, à savoir qu’au moins 5 p. 100 de la population souhaite obtenir de tels services.

Les services visés incluent le contrôle de sécurité avant l’embarquement, les annonces publiques, les comptoirs de service des compagnies aériennes, notamment pour l’enregistrement, et les services de détail comme la location de voitures. Le règlement prévoit également l’inclusion de toute documentation imprimée ou préenregistrée à partir des très populaires bornes libre-service.

À notre avis, le cadre servant à déterminer si des services bilingues sont requis devrait être fondé sur une demande véritable et mesurable. Nous estimons approprié le mécanisme actuellement utilisé pour déterminer si des services bilingues sont nécessaires, car il suit de près l’évolution du trafic des voyageurs et les variations de la population.

En vertu des changements proposés à la Loi sur les langues officielles dans le projet de loi S-205, il est possible que certains aéroports soient arbitrairement tenus d’offrir des services dans les deux langues officielles. C’est le cas des aéroports des grands centres urbains et de ceux desservant une capitale nationale, provinciale ou territoriale. La vaste majorité de ces aéroports sont déjà désignés bilingues dans la structure actuelle. Ceux qui n’ont pas cette désignation sont situés dans des emplacements où, à la lumière des données disponibles, de tels services ne sont pas nécessaires.

Il est très difficile de juger de l’impact réel du projet de loi sans avoir une idée plus précise de la manière dont les changements proposés vont influencer sur les opérations. Nous savons toutefois que le projet de loi va augmenter le nombre d’aéroports visés par la Loi sur les langues officielles et ainsi imposer un fardeau additionnel, tant du point de vue des ressources financières que des ressources humaines, comme nous venons de l’entendre, aux aéroports et aux compagnies aériennes, mais également à l’ensemble du secteur de l’aviation. Dans ce contexte, il ne faut surtout pas perdre de vue que notre industrie, comme vous le savez sans doute, doit déjà composer avec des sorties de fonds importantes au titre des taxes, des droits et des autres frais.

[Français]

Je conclus en ajoutant que le CNLA et ses membres tiennent à réaffirmer leur engagement continu en faveur du respect des deux langues officielles. Au fil des ans, les lignes aériennes canadiennes

tremendous strides in improving the service provided to travellers. And that is especially true when it comes to respecting official languages.

[English]

Thank you very much for your time, and I am happy to answer any questions you may have.

[Translation]

The Chair: We have one last witness.

David Rheault, Director, Government Affairs and Community Relations, Air Canada: Hello everyone, and thank you for the opportunity to appear before you today. I am accompanied by Louise-Hélène Sénécal, Air Canada's assistant general counsel. I'm going to read my notes in French. We've handed out a document, but there may be some variation in the English version, as I may add a few elements. My apologies. Afterwards, we would be pleased to answer any questions you have, whether in English or French.

[English]

On behalf of Air Canada, we are pleased to be here today to contribute to the committee's work.

[Translation]

Air Canada is proud to serve its clients in the official language of their choice. For us, it is a matter of culture and good client service. As a service organization, we constantly strive to improve service quality. Over the past few years, we have won a number of Skytrax awards, in honour of our client service and improved products.

The current legislation already imposes very extensive requirements on Air Canada, especially compared with our competitors. Our offices in 32 airports and over 170 flight routes are currently subject to the act. In many cases, we go beyond what is strictly legally required, because we believe it to be good business practice, and our clients appreciate it. For example, on all flights directly operated by Air Canada, there is always at least one bilingual flight attendant on duty to assist our clients, regardless of whether there is significant demand as per the act. We are proud of what we have accomplished, and our employees have worked very hard to make it happen.

To give you an idea of scale, Air Canada directly operates 4,000 flights per week, flights with medium- and long-haul aircraft on long routes or shorter, high-density routes like Montreal-Toronto. These aircraft have a capacity of 97 to 458 seats. In addition, 47 per cent of our flight attendants and approximately 30 per cent of our airport agents are bilingual.

et nos aéroports ont fait des progrès importants quant à l'amélioration des services offerts aux voyageurs. Cela est particulièrement vrai en ce qui concerne le respect des langues officielles.

[Traduction]

Merci pour le temps que vous m'avez consacré; je me ferai un plaisir de répondre à toutes vos questions.

[Français]

La présidente : Nous avons un dernier témoin.

David Rheault, directeur, Affaires gouvernementales et relations avec les collectivités, Air Canada : Bonjour à tous et merci de nous entendre aujourd'hui. Je suis accompagné de maîtresse Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe pour Air Canada. Je vais lire mes notes en français. Nous avons distribué un texte; il y aura peut-être des différences avec la version anglaise, car je pourrais ajouter quelques éléments d'information. Je m'en excuse. Si vous voulez poser, par la suite, des questions en français ou en anglais, nous serons heureux d'y répondre.

[Traduction]

Nous sommes heureux d'être ici aujourd'hui au nom d'Air Canada pour contribuer aux travaux du comité.

[Français]

Air Canada est très fière de servir ses clients dans la langue officielle de leur choix. Pour nous, c'est une question de culture et de bon service à la clientèle. Puisque nous sommes une entreprise de services, nous visons toujours à améliorer la qualité de notre service. Au cours des dernières années, nous avons remporté plusieurs prix de Skytrax qui mentionnaient la qualité des services offerts à nos clients et l'amélioration de nos produits.

La loi actuelle impose déjà des obligations très étendues, surtout lorsque l'on compare ces obligations à celles imposées à nos concurrents. Nos bureaux, situés dans 32 aéroports au Canada, sont assujettis à la loi, et environ 170 trajets de vols le sont également. Dans bien des cas, nous allons au-delà de nos obligations strictement légales, parce que nous croyons qu'il s'agit d'une bonne pratique d'affaires et que nos clients l'apprécient. Sur tous les vols exploités directement par Air Canada, qu'il y ait demande importante ou non au sens de la loi, il y a au moins un agent de bord bilingue en service qui est disponible pour aider nos clients. Nous sommes fiers de ce que nous réalisons, et nos employés travaillent très fort pour y parvenir.

Pour vous donner un ordre de grandeur, nous exploitons environ 4 000 vols par semaine avec des appareils moyens et longs courriers sur des trajets plus longs ou plus courts, mais à haute densité, comme Montréal-Toronto. Ces avions ont une capacité de 97 à 458 sièges. En outre, 47 p. 100 de nos agents de bord et environ 30 p. 100 de nos agents à l'aéroport sont bilingues.

We also ensure compliance with the act from our regional carrier partners, which operate flights under our name. They operate flights with smaller aircraft under the name of Air Canada Express; Jazz is the best known, but there are also Sky Regional, EVAS Air and Air Georgian. About 40 per cent of flights operated by Jazz are subject to the act, a total of over 2,000 flights per week. Nearly 75 per cent of Jazz flight attendants are bilingual, and that number is constantly growing. Keep in mind that Jazz is the result of a merger of a number of different regional carriers that we acquired, carriers that did not have the same obligations as we did. In 2001, when these air carriers began providing service on behalf of Air Canada, they didn't have the capacity to provide bilingual service. We invested resources and built that capacity over time.

For Sky Regional flight attendants, the bilingualism rate is around 90 per cent. This is a considerable challenge for our regional carriers, since a number of their flights have only a single flight attendant on board to provide service. Imposing bilingualism on these routes often means closing off employment opportunities for existing staff, even though the recruitment of bilingual employees is being promoted.

We have a few preliminary comments on the bill. We note that none of the airports to be automatically added are airports that have lost bilingual status. If the intent is to prevent the erosion of rights, this does not seem to us to be the solution. We also wonder why airports are being automatically added for meeting certain criteria that are unrelated to the demand, like being a provincial capital. Our airport authority colleagues have also raised that issue.

It is important to understand that, despite our recruitment and second-language education efforts, finding bilingual staff is difficult, and additional requirements could lead to a reallocation of resources, which could be detrimental to communities where the demand is actually significant. If, as the bill seems to suggest, we include people capable of communicating in an official language when assessing the demand, rather than first language officially spoken, it is very possible that the number of flights subject to the act will greatly increase and we will not have enough resources available to assign bilingual staff to those new flights. As a result, some flights where there is actually significant demand would suffer, since we cannot dismiss employees or make them bilingual overnight.

This leads us to a few observations. The current compliance and audit system does not effectively ensure the quality and availability of services provided by a business like Air Canada, which, I might add, is one of the most bilingual businesses in Canada, if not the most bilingual. Every year, we serve 38 million

Nous veillons également à ce que les transporteurs régionaux qui exploitent des vols en notre nom se conforment à la loi. Ceux-ci exploitent des vols avec de plus petits appareils sous la bannière Air Canada Express, dont le plus connu est Jazz, mais il y a aussi Sky Regional, EVAS Air et Air Georgian. Environ 40 p. 100 des vols exploités par Jazz, ou plus de 2 000 vols par semaine, sont assujettis à la loi. Près de 75 p. 100 des agents de bord de Jazz sont bilingues, un chiffre qui est en constante progression. Il faut se rappeler que Jazz est le fruit de la fusion de différents transporteurs régionaux acquis par notre compagnie, transporteurs qui n'avaient pas les mêmes obligations. En 2001, au moment où ces transporteurs ont commencé à offrir des services au nom d'Air Canada, ils n'avaient pas la capacité d'offrir des services bilingues. Nous avons bâti cette capacité au fil des ans en y investissant des ressources.

Quant à Sky Regional, le taux de bilinguisme de ses agents de bord est à environ 90 p. 100. Le défi est important pour nos transporteurs régionaux, alors que dans plusieurs vols, il n'y a qu'un seul agent de bord pour offrir le service. Le fait d'imposer le bilinguisme sur ces trajets équivaut à retirer des occasions d'emploi au personnel actuel, même si le recrutement de personnel bilingue est favorisé.

Nous avons quelques remarques préliminaires au sujet du projet de loi. Nous remarquons qu'aucun des aéroports qui y ont été automatiquement ajoutés n'aurait perdu son statut bilingue au cours des dernières années. Si l'intention est de freiner l'érosion des droits, nous ne sommes pas convaincus que cette solution est la meilleure. Pourquoi ajouter automatiquement des aéroports qui répondent à certains critères qui ne sont pas nécessairement liés à la demande, comme le fait d'être situé dans une capitale provinciale? Nos collègues des autorités aéroportuaires l'ont également mentionné.

Malgré tous les efforts de recrutement que nous faisons et notre travail d'enseignement de langue seconde, il est difficile de recruter du personnel bilingue et l'ajout d'obligations peut se traduire par une réaffectation des ressources au détriment des services ou des communautés où la demande est importante. Si, comme le projet de loi semble le suggérer, on inclut les gens capables de communiquer dans une langue officielle pour évaluer la demande au lieu de se fonder sur le critère actuel de première langue officielle parlée, il se peut que le nombre de vols assujettis à la loi augmente de façon significative sans que nous disposions des ressources nécessaires pour affecter du personnel bilingue à ces nouveaux vols. Ainsi, certains vols ayant véritablement une demande significative en subiraient les conséquences, car il nous serait impossible, du jour au lendemain, de rendre tous nos employés bilingues automatiquement, ni de les congédier.

Cela a mené à certaines observations. Le système actuel de conformité et de vérification ne traduit pas toujours efficacement la qualité et la disponibilité des services rendus par une entreprise de services comme Air Canada qui, soit dit en passant, est l'une des entreprises les plus bilingues au Canada, sinon la plus

passengers, each of whom has 5 or 6 points of contact, so it is not surprising that we receive more complaints than a federal institution that does not directly serve the public.

Our operations are complex, and the current compliance and audit system does not take into account this complexity or the quality of services rendered to the client. Overall, Air Canada receives a relatively low number of complaints every year: between 40 and 50 complaints out of 38 million passengers served.

For example, we received a complaint that does not, in our view, reflect service quality. A passenger arrived and requested service in French. The bilingual agent was busy, and the passenger waited 10 minutes, according to the complaint. The bilingual agent went to the meeting, served the passenger, escorted the passenger to security, where no CATSA officers spoke French, and brought the passenger to the boarding gate. There were no bilingual service agents at the airport authority to offer assistance either. The result? Even though our employee went above and beyond his job requirements, having accompanied and assisted the passenger throughout the entire process, Air Canada received blame for the event.

In conclusion, we believe that the rules applicable to air travel should be reviewed and applied uniformly to all airlines serving Canadians. It is a question of choice for passengers and fairness for carriers.

The Chair: Thank you all very much for your presentations. You kept your remarks very concise, and I applaud you. Starting off the question and answer session will be Senator Fortin-Duplessis, the deputy chair of the committee, followed by Senator Maltais.

Senator Fortin-Duplessis: Thank you very much, Madam Chair. Welcome to all of you.

My first question is for Mr. Rheault. As we speak, what percentage of your workforce is able to provide service in both official languages?

Mr. Rheault: As I mentioned in my presentation, it depends on the type of employee. In the case of flight attendants, it hovers between 47 per cent and 50 per cent. For airport agents, it's around 30 per cent, and for call centre employees, I don't have the figure with me, but I believe it's approximately 50 per cent. It depends on the type of position and the number of employees.

In terms of the number of bilingual employees, it's important to keep in mind that, in order to raise that number, we always encourage the hiring of bilingual staff. In certain circumstances, however, finding bilingual staff is challenging. It's clear that, when hiring, Air Canada gives priority to bilingual candidates.

Louise-Hélène Sénécal, Assistant General Counsel, Air Canada: I'd just like to interject, if I may. Our system is based on the point of entry. No matter where the client is calling, they will be put in

bilingue. Avec 38 millions de passagers par année, qui ont chacun cinq ou six points de contact avec la compagnie, il n'est pas surprenant que nous attirions davantage de plaintes qu'une institution fédérale qui ne sert pas directement le public.

Nos opérations sont complexes, et le système de conformité et de vérification actuel ne tient pas compte de cette complexité ni de la qualité des services rendus aux clients. Somme toute, le nombre de plaintes annuelles déposées contre Air Canada est relativement bas. On parle d'environ une quarantaine ou une cinquantaine de plaintes sur les 38 millions de passagers que nous servons.

Voici un exemple de plainte qui, pour nous, ne reflète pas la qualité du service. Un passager se présente et demande un service en français; l'agent bilingue est occupé. Le passager attend quelques minutes; 10 minutes selon la plainte. L'agent va à sa rencontre, le sert, l'escorte à la sécurité où aucun agent de l'ACSTA ne parlait français et l'amène à la porte d'embarquement. Il n'y avait également pas d'agent bilingue de l'autorité aéroportuaire pour l'aider. Le résultat est le suivant : même si notre employé a surpassé les exigences liées à son emploi, car il a accompagné le passager à toutes les étapes du processus, Air Canada est blâmée pour l'événement.

Finalement, nous croyons que les règles applicables en matière de transports devraient être revues et appliquées uniformément à l'ensemble des compagnies aériennes qui servent les Canadiens. Il s'agit d'une question de choix pour les passagers et d'équité pour les transporteurs.

La présidente : Merci beaucoup à vous tous pour vos présentations. Vous avez été très concis dans vos commentaires et je vous en félicite. La première question sera posée par la vice-présidente du comité, la sénatrice Fortin-Duplessis, suivie du sénateur Maltais.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Merci beaucoup, madame la présidente. Soyez tous les bienvenus au comité.

Ma première question s'adresse à M. Rheault. À l'heure actuelle, dans quelle proportion vos employés peuvent-ils offrir des services dans les deux langues officielles?

M. Rheault : Comme je l'ai indiqué dans ma présentation, cela dépend du type d'employé. Dans le cas des agents de bord, cela varie de 47 à 50 p. 100. Pour les agents d'aéroport, c'est autour de 30 p. 100, et pour les employés du centre d'appel, je n'ai pas les statistiques avec moi, mais je crois qu'il s'agit d'environ 50 p. 100. Cela dépend des types d'affectation et du nombre d'employés.

Lorsqu'on regarde les statistiques du nombre d'employés bilingues, il est important de garder à l'esprit que, pour augmenter ce nombre, on favorise toujours l'embauche d'une main-d'œuvre bilingue. Seulement, il arrive que dans certaines circonstances il soit difficile de les recruter. Il est évident pour Air Canada qu'un employé bilingue sera privilégié lors de l'embauche.

Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe, Air Canada : Si vous me le permettez, la façon dont notre système fonctionne, c'est qu'il y a un point d'entrée. Quel que soit l'endroit

contact with the first available French-speaking agent. So even though there are more employees in Eastern Canada, those employees also serve clients in Western Canada. The employee's location doesn't matter. When calls come in, clients are served by those agents.

Mr. Rheault: We are currently hiring staff for our call centres, and we hire more people in Saint-Jean, New Brunswick, and Montreal because those areas have larger pools of available bilingual staff.

Senator Fortin-Duplessis: When you hire staff now, do you give priority to people who are bilingual?

Mr. Rheault: Absolutely. All hiring committees take that criterion into account. Preference is given to bilingual staff, as that meets a demand and is in line with the services we want to provide to clients. However, it is impossible to hire bilingual staff in some circumstances. We often reach out to local communities for help in recruiting bilingual staff. They are involved in our recruitment process, so that, to an extent, we can hire as many bilingual employees as possible. That is really a priority for us in terms of customer service.

Senator Fortin-Duplessis: My next question is for Ms. Sénécal. Ms. Sénécal, could you tell us a bit more about the grey area when it comes to the application of the Official Languages Act to Air Canada subsidiaries? How can Jazz avoid having the same official language obligations as Air Canada while keeping within the spirit of the legislation?

Ms. Sénécal: First, Jazz is not subject to the act. Air Canada has the obligation to ensure that the companies — be they subsidiaries or not — that provide services on its behalf do so in compliance with the Official Languages Act. So the obligation falls on Air Canada. No direct obligation is currently imposed on Jazz, Air Georgian, EVAS or Sky Regional. The obligation lies with Air Canada, and through our commercial agreements, we ensure that the parameters are set so that services are provided in the language deemed necessary.

Therefore, in addition to the so-called automatic flights, we carry out surveys at appropriate times.

Mr. Rheault: Airport merchants are in the exact same situation. In other words, the airport authority is responsible for applying the legislation and must take into account its obligation toward subcontractors and in terms of the various services provided at the airport. But the airport authority has to make sure that the legislation is applied. Similarly, Air Canada is subject to the legislation, but it has an obligation to ensure that the airlines that provide services on its behalf are enforcing the provisions of the act.

où la personne appelle, elle sera dirigée au premier agent francophone disponible. Donc, s'il y a davantage d'employés dans l'Est du Canada, ils servent aussi bien les gens de l'Ouest du Canada. L'endroit où la personne est située n'a pas d'importance. Lorsque la personne appelle, le service est transféré à ces agents-là.

M. Rheault : Nous embauchons présentement des gens dans nos centres d'appel et nous embauchons davantage d'employés à Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick, et à Montréal, parce qu'il y a un bassin de personnel bilingue accessible.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Lorsque vous engagez du personnel maintenant, privilégiez-vous du personnel bilingue?

M. Rheault : Tout à fait. C'est un critère dont prennent compte tous les comités d'embauche. Le personnel bilingue sera favorisé, parce que cela répond à une demande et aux services que nous voulons offrir aux clients. Seulement, dans certaines circonstances, il est impossible d'engager du personnel bilingue. Nous faisons souvent le lien avec les communautés locales pour qu'elles nous aident à recruter du personnel bilingue. Elles sont impliquées dans notre processus de recrutement de sorte que, dans une certaine mesure, nous engageons le plus de personnel bilingue possible. C'est vraiment une priorité pour nous au chapitre du service à la clientèle.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Ma prochaine question s'adresse à Mme Sénécal. Madame Sénécal, j'aimerais que vous nous parliez un peu plus de la zone grise par rapport à l'assujettissement des filiales d'Air Canada à la Loi sur les langues officielles. Comment Jazz peut-elle éviter d'avoir les mêmes obligations linguistiques qu'Air Canada tout en respectant l'esprit de la loi?

Mme Sénécal : Premièrement, Jazz n'est pas assujettie à la loi. C'est Air Canada qui a l'obligation de veiller à ce que les compagnies — filiales ou pas — qui rendent des services en son nom le fassent en respectant la Loi sur les langues officielles. Donc, l'obligation revient à Air Canada. Ainsi, il n'y a pas d'obligation directe imposée actuellement à Jazz, à Air Georgian, à EVAS ou à Sky Regional. L'obligation revient à Air Canada, et dans le cadre de nos ententes commerciales, nous veillons à ce que les paramètres soient mis en place de sorte que les services soient offerts dans la langue jugée nécessaire.

Donc, outre les vols qui sont dits automatiques, nous faisons des sondages aux périodes pertinentes.

M. Rheault : La situation est identique à celle des commerçants dans les aéroports. C'est-à-dire que l'autorité aéroportuaire a la responsabilité d'appliquer la loi et doit tenir compte de cette obligation qui est prévue dans sa relation avec les sous-traitants et les différents services offerts à l'aéroport; cependant, c'est l'autorité aéroportuaire qui est tenue de veiller à ce que la loi soit appliquée. De la même manière, Air Canada est assujettie à la loi, mais elle a l'obligation de veiller à ce que les transporteurs qui effectuent les services en son nom appliquent les dispositions de la loi.

Ms. Sénécal: Mr. O'Rourke, from the National Airlines Council of Canada, said that, under the Canadian Aviation Regulations, the obligation applies to all airlines. Section 705.43 stipulates that all air operators have the obligation to provide information and safety briefings in both official languages. So Jazz is also under that obligation.

Senator Fortin-Duplessis: At times, I have found it to be lacking, and that is why I asked you the question.

Senator Maltais: My first question is for Mr. Gooch. Do you have an idea of how many airports are owned entirely by Transport Canada?

[English]

Mr. Gooch: I don't know the exact number. You would have to check with Transport Canada. I know they have been looking to transfer some of them. They're not members of our organization.

[Translation]

Senator Maltais: In your brief, you said that the airports were managed locally. We have that in Quebec. I come from northern Quebec, where one of the airports is managed by Transport Canada, and the others are managed by cities or regional municipalities. That is not causing any problems anywhere.

The only issue is that you have airports on the border between Ontario and Quebec. Have you had any problems or complaints concerning the language of signage at those airports? I am talking about northern Quebec — for instance, Grande Rivière — compared with Hearst, in northern Ontario.

Mr. Gooch: I can speak only for our members. Among our members are two airports in Quebec and a number of airports in Ontario, but not really any of the smallest ones on the border.

[English]

We did a survey of our members. We have 48 members throughout the country, mostly from the large airports, down to airports the size of about Prince George or Sidney, Nova Scotia.

When we asked about complaints received, they all pretty much indicated receiving fewer than five complaints related to language. There is not an airport anywhere in the country in our membership that has indicated they receive a significant number of complaints.

[Translation]

Senator Maltais: I am not asking you the question to be mean, but the clientele in the northern parts of Quebec, Ontario and the rest of Canada is 60 per cent to 65 per cent Aboriginal — First

Mme Sénécal : M. O'Rourke, du Conseil national des lignes aériennes du Canada, a précisé qu'en vertu du Règlement canadien de l'aviation, l'obligation s'applique à toutes les compagnies aériennes. Il s'agit de l'article 705.43 qui prévoit que chaque exploitant aérien canadien a l'obligation de fournir les renseignements et les annonces relativement à la sécurité aérienne dans les deux langues officielles. Donc, Jazz a cette obligation également.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Je trouvais que, quelquefois, cela laissait à désirer, et c'est pour cette raison que je vous ai posé la question.

Le sénateur Maltais : Ma première question s'adresse à M. Gooch. Avez-vous une idée du nombre d'aéroports qui appartiennent entièrement à Transports Canada?

[Traduction]

M. Gooch : Je ne connais pas le nombre exact. Il faudrait se renseigner auprès de Transports Canada. Je sais que l'on cherche à se départir de certains d'entre eux. Ils ne sont pas membres de notre organisation.

[Français]

Le sénateur Maltais : Dans votre mémoire, vous avez indiqué que les aéroports étaient gérés localement. On le vit au Québec. Je viens du Nord du Québec, dont l'un des aéroports est géré par Transports Canada et les autres sont gérés par les villes ou les municipalités régionales. Cela ne représente pas un problème nulle part.

Le seul point, c'est que vous avez des aéroports limitrophes entre l'Ontario et le Québec. Avez-vous eu des problèmes ou des plaintes concernant les langues d'affichage dans ces aéroports? Je veux parler du Nord du Québec, de la Grande Rivière, par exemple, par rapport à Hearst, dans le Nord de l'Ontario.

M. Gooch : Je peux répondre seulement pour nos membres. Nos membres comptent deux aéroports au Québec, plusieurs en Ontario, mais pas nécessairement d'aéroports parmi les plus petits à la frontière.

[Traduction]

Nous avons mené une enquête auprès de nos membres. Nous en comptons 48 au pays, surtout de grands aéroports, mais aussi des plus petits de la taille de ceux de Prince George et de Sidney, en Nouvelle-Écosse.

Lorsque nous les avons interrogés au sujet des plaintes, la quasi-totalité ont indiqué en avoir reçu moins de cinq concernant les langues officielles. Aucun de nos aéroports membres dans les différentes régions du pays n'a signalé un nombre significatif de plaintes.

[Français]

Le sénateur Maltais : Je vous pose la question, et ce n'est pas méchant, mais la clientèle au Nord du Québec, de l'Ontario ou du Canada est autochtone de 60 à 65 p. 100, soit les gens des

Nations. Often, especially if they are older people — aged 50 and over — they do not understand either French or English. They only speak their own language, especially Inuit. That is less true for younger people.

I come from northern Quebec, and that was a problem until the arrival of Air Creebec, an Inuit airline that serves only northern Quebec. Instructions and signage are in Cree on airplanes and at the airport. Have you dealt with these kinds of problems at the airports in the far north?

[English]

Mr. Gooch: I'm not familiar with issues specific to the North, but, senator, I believe you've touched on an important point, which is that our airports throughout the country serve a very diverse range of passengers. We have travellers here in Canada who speak languages other than our official languages. We have travellers from all over the world who speak different languages and a growing number of travellers with challenges associated with an aging population.

I think the common theme that binds our airports together is a commitment to a high level of customer service across all of the needs of these passengers. It's a diverse set of needs.

[Translation]

Senator Maltais: My other question is for Mr. O'Rourke. You mentioned four large companies, including Air Canada, that are part of your council.

Mr. O'Rourke: Those are the four members of our council.

Senator Maltais: Are other companies, including charters, members of your council?

Mr. O'Rourke: No.

Senator Maltais: Sunwing is one example.

Mr. O'Rourke: Sunwing and Porter are part of another group, the Air Transport Association of Canada. Five years ago, our members decided to establish an association to better meet the needs of major carriers. Our four members are Air Canada, Air Transat, Jazz and WestJet.

Senator Maltais: Did those four major carriers join forces in order to provide a better service, or did the others simply establish an association, without undermining them —

Mr. O'Rourke: I was not in this position at the time, but as I understand it, the four members of our council wanted to create an association to better serve their interests.

Senator Maltais: I completely agree with you. Those four carriers provide high-quality service in Canada. However, I do not understand why the other companies are not part of your

Premières Nations. Souvent, ces gens, surtout les personnes âgées, c'est-à-dire les personnes qui ont 50 ans et plus, ne comprennent ni le français ni l'anglais. Elles ne parlent que leur langue, notamment l'inuit. C'est moins le cas chez les jeunes.

Je viens du Nord du Québec, et cela a posé problème jusqu'à l'arrivée d'Air Creebec, une compagnie aérienne inuite qui dessert uniquement le Nord du Québec. À l'intérieur des avions et de l'aéroport, les indications sont données en cri. Avez-vous déjà fait face à ce genre de problème dans les aéroports exploités dans le Grand Nord?

[Traduction]

M. Gooch : Je ne suis pas très au fait de la situation dans le Nord, mais vous soulevez tout de même un élément important, sénateur, en faisant ressortir la grande diversité des clientèles que doivent desservir nos aéroports canadiens. Nous avons des passagers qui ne parlent aucune de nos langues officielles. Nous avons des voyageurs d'un peu partout dans le monde qui parlent différentes langues et un nombre croissant de clients qui doivent composer avec les difficultés associées au vieillissement.

Je crois que tous nos aéroports partagent la même détermination à offrir un service à la clientèle de grande qualité qui répond à tous les besoins des voyageurs. Et ces besoins sont extrêmement diversifiés.

[Français]

Le sénateur Maltais : Mon autre question s'adresse à M. O'Rourke. Vous avez fait référence à quatre grandes entreprises, y compris Air Canada, qui font partie de votre conseil.

M. O'Rourke : Il s'agit des quatre membres de notre conseil.

Le sénateur Maltais : Les autres compagnies, dont les affrêteurs, font-elles partie de votre conseil?

M. O'Rourke : Non.

Le sénateur Maltais : Je vous donne l'exemple de Sunwing.

M. O'Rourke : Sunwing et Porter font partie d'un autre groupe, soit l'Association du transport aérien du Canada. Il y a cinq ans, nos membres ont décidé de fonder une association pour mieux répondre aux besoins des grands transporteurs. Nos quatre membres sont Air Canada, Air Transat, Jazz et WestJet.

Le sénateur Maltais : La raison pour laquelle ces quatre grands transporteurs se sont unis était-elle d'offrir un meilleur service, ou les autres ont-ils simplement formé une association, sans les discréditer...

M. O'Rourke : Je n'y étais pas à l'époque, mais d'après ce que j'ai pu comprendre, les quatre membres de notre conseil souhaitaient créer une association pour mieux répondre à leurs intérêts.

Le sénateur Maltais : Je suis tout à fait d'accord avec vous. Ce sont quatre transporteurs offrant un service de grande qualité au Canada. Cependant, je ne comprends pas pourquoi les autres

council. All you have to do is use their services to understand what I mean. If anyone is wondering — After using those companies, you will come back to the four major carriers, as the other companies do not provide the same level of service at all.

Mr. Rheault, when you bought regional companies — including Air Canada — across Canada, and not only in Quebec, you had no official language obligation. The company you acquired did not have an obligation to provide bilingual services.

Mr. Rheault: That obligation came later.

Senator Maltais: But you did not have the obligation in the beginning.

Ms. Sénécal: In August 2000, the act was amended to define a clear obligation for Air Canada and its subsidiaries. At that time, subsidiaries such as Air Nova and Air Alliance were not causing any problems, but in the case of Air Ontario and Air BC — At the time, we did not have a 100-per-cent ownership of those companies, and they did not fit the definition of a subsidiary. They eventually became wholly owned subsidiaries through the merger with Canadian Regional Airlines — which had no bilingualism requirement aside from the one set out in the Canadian Aviation Regulations provision I cited — and their regional company, which was practically unilingual English. We merged with all the regional carriers, and that diluted our pool of bilingual employees. We had to deal with that and provide language and maintenance courses. French cannot be learned in a few lessons; it has to be practiced. Our merger with Canadian Regional Airlines diluted our pool.

Senator Maltais: It is all integrated now.

Ms. Sénécal: Exactly. It is all done.

Senator Chaput: As you probably know, I am the sponsor of Bill S-205. This is the third time the bill has been introduced in the Senate. The second time, it was amended to reflect some concerns that had been raised. That is why it is important to hold a public debate on this issue today.

I want to thank you for being here, for your presentations and for sharing your concerns with the honourable senators. You have my sincerest thanks. The committee should know about any impacts that could negatively affect your operations. It is people like you who can provide our committee with that information.

Madam Chair, my first question is for Mr. Gooch, from the Canadian Airports Council, but Mr. O'Rourke may also want to comment if this applies to his situation.

compagnies ne font pas partie de votre conseil. Vous n'avez qu'à faire appel à leurs services et vous allez comprendre. S'il y a des gens qui s'interrogent... Lorsque vous ferez appel à ces compagnies, vous reviendrez aux quatre grands transporteurs, car elles n'offrent pas du tout le même service.

Monsieur Rheault, lorsque vous avez acheté des entreprises régionales — dont Air Canada — dans l'ensemble du Canada, pas seulement au Québec, vous n'aviez pas d'obligation linguistique. La compagnie que vous avez acquise n'avait pas l'obligation d'offrir des services bilingues.

M. Rheault : Cette obligation s'est imposée plus tard.

Le sénateur Maltais : Mais, au départ, vous n'aviez pas cette obligation.

Mme Sénécal : En août 2000, la loi a été modifiée de manière à définir une obligation claire pour Air Canada et ses filiales. À l'époque, les filiales telles qu'Air Nova et Air Alliance n'ont jamais posé de problème, mais dans le cas d'Air Ontario et d'Air BC... À l'époque, on ne les détenait pas à 100 p. 100 et elles ne correspondaient pas à la définition des filiales. Éventuellement, elles sont devenues des filiales à part entière, dans le cadre de la fusion avec les Lignes aériennes Canadien Regional, qui n'avait aucune obligation de bilinguisme à part celle qui est comprise dans l'article du Règlement de l'aviation canadien que je vous ai cité, et leur compagnie régionale qui était pratiquement unilingue anglophone. Nous avons fusionné avec tous les transporteurs régionaux, ce qui a permis de « diluer » notre bassin d'employés bilingues. Nous avons dû composer avec cela et nous avons dû offrir des cours de langue et des cours de maintien. On n'apprend pas le français en suivant quelques leçons; il faut le pratiquer. C'est la fusion avec les Lignes aériennes Canadien Regional qui a eu pour effet de diluer notre bassin.

Le sénateur Maltais : L'intégration de tout cela est terminée.

Mme Sénécal : Exactement. Tout est terminé.

La sénatrice Chaput : Comme vous le savez sans doute, je suis la marraine du projet de loi S-205. C'est la troisième fois que ce projet de loi est déposé au Sénat. La deuxième fois, il avait été modifié en raison de certaines préoccupations qui avaient été soulevées. C'est la raison pour laquelle il est important de tenir aujourd'hui un débat public sur cette question.

Je tiens à vous remercier de votre présence, de votre exposé et d'avoir fait part de vos préoccupations aux honorables sénateurs. Je vous en remercie très sincèrement. S'il y avait un impact qui pourrait être négatif pour vos opérations, le comité doit en être mis au courant. Ce sont des personnes comme vous qui sont en mesure de partager ces renseignements avec notre comité.

Madame la présidente, ma première question s'adresse à M. Gooch, du Conseil des aéroports du Canada, mais il est possible que M. O'Rourke veuille ajouter un commentaire à la réponse si jamais cela s'applique à sa situation.

I know very little about the Canadian Airports Council and the National Airlines Council of Canada. I have learned that the Canadian Airports Council represents 48 airports, 26 of which are considered to be federal. Out of those 26 federal airports, 20 are affected by Bill S-205. Of those 20 airports affected by Bill S-205, 16 are already designated bilingual. The legislation will not change much in how those 16 airports operate, as they are already designated bilingual and are subject to the Official Languages Act. The remaining four non-designated federal airports will be affected more strongly and directly by Bill S-205. They are: Thunder Bay, Ontario; Charlottetown, Prince Edward Island; London, Ontario; and Saint John, New Brunswick. Thank you for appearing, as we want to know what the impacts will be. Currently, four federal airports that are not designated bilingual will be directly affected by Bill S-205.

Mr. Gooch and Mr. O'Rourke, I would like to know whether your councils have established a plan or guidelines concerning the availability of services in Canada's both official languages. Do you have a plan or guidelines for those airports? Or are you letting every airport or airline implement its own measures? Are they independent? Do you provide them with some sort of a guide?

[English]

Mr. Gooch: As a trade association, our role is to work on behalf of our members in representing common views and consensus positions with the federal government, so we don't have the other direction of that relationship. We don't tell our members how they should behave. They tell us how to represent their interests going forward.

As I said, this has not been an issue that has been identified as a challenge for the airports that we have in our membership, and so it hasn't been an area we've been involved in for the last several years.

[Translation]

Senator Chaput: Is this something you have already discussed with your members? Has the issue of services in both official languages been discussed?

[English]

Mr. Gooch: It has, but in preparing for this presentation, I realized there isn't anybody at the organization today who was around when it was discussed last. There was some work on this in 2009. There were some moves within government departments to clarify the language requirements on airports, and there was some back and forth between government and our membership at that time. I wasn't involved in that level of work, so I'm not privy to what that entailed.

Je connais très peu le Conseil des aéroports du Canada et le Conseil national des lignes aériennes du Canada. J'ai appris que le Conseil des aéroports du Canada est le porte-parole de 48 aéroports, dont 26 sont considérés comme des aéroports fédéraux. Parmi ces 26 aéroports fédéraux, il y en a 20 qui sont concernés par le projet de loi S-205. Parmi ces 20 aéroports qui sont touchés par le projet de loi S-205, il y en a 16 qui sont déjà désignés bilingues. Cela ne changera pas grand-chose dans le fonctionnement de ces 16 aéroports, puisqu'ils sont déjà désignés bilingues et assujettis à la Loi sur les langues officielles. Il reste quatre aéroports fédéraux non désignés qui seront touchés plus fortement et plus directement par le projet de loi S-205 : les aéroports de Thunder Bay, en Ontario, de Charlottetown, à l'Île-du-Prince-Édouard, de London, en Ontario et de Saint-Jean, au Nouveau-Brunswick. Je vous remercie de comparaître à titre de témoins, parce que nous souhaitons savoir quels en seront les impacts. À l'heure actuelle, ce sont quatre aéroports fédéraux qui ne sont pas désignés bilingues et qui seront touchés directement par le projet de loi S-205.

Messieurs Gooch et O'Rourke, j'aimerais savoir si votre conseil a mis en place un plan ou des directives concernant la disponibilité des services dans les deux langues officielles du Canada. Avez-vous un plan ou des directives pour ces aéroports? Ou est-ce que vous laissez chaque aéroport ou ligne aérienne prendre ses propres mesures? Sont-ils indépendants? Leur donnez-vous un guide quelconque?

[Traduction]

M. Gooch : En tant qu'association commerciale, notre rôle consiste à travailler au nom de nos membres afin de défendre leurs points de vue communs et leurs positions, établies par consensus, auprès du gouvernement fédéral, ce qui fait que nous ne nous occupons pas de cet autre aspect de la relation. Nous ne dictons pas le comportement de nos membres. Ce sont nos membres qui nous indiquent comment nous devons défendre leurs intérêts.

Comme je l'ai dit, ce n'est pas un problème qui a été qualifié de défi pour les aéroports que nous représentons, et ce n'est pas un domaine dans lequel nous avons travaillé au cours des dernières années.

[Français]

La sénatrice Chaput : Est-ce un sujet dont vous avez déjà discuté avec vos membres? La question des services offerts dans les deux langues officielles a-t-elle déjà fait l'objet de discussions?

[Traduction]

M. Gooch : Oui, mais en préparant mon mémoire, je me suis rendu compte qu'il n'y a personne dans notre organisation aujourd'hui qui y était à l'époque où on en a parlé la dernière fois. On a travaillé là-dessus en 2009. Certains ministères ont fait quelques démarches afin de clarifier les exigences linguistiques visant les aéroports, et il y a eu des échanges entre le gouvernement et nos membres à l'époque. Je n'ai pas participé à ces travaux, et j'ignore donc ce qui s'est passé.

[Translation]

Senator Chaput: Each airport or airline implements its own measures.

Mr. O'Rourke: As a trade association, we do not meddle in our members' operations.

Senator Chaput: I understand.

Mr. O'Rourke: As to your first point, I would like everyone to be a bit more aware of what our council does, and we are working on it.

Your third question was whether we have held discussions within the council, right?

Senator Chaput: Yes.

Mr. O'Rourke: Yes, but again, those discussions have been very limited. I would not say that there is a grey area there, but the issue has more to do with customer service. Therefore, as an association, we do not often get involved in the matter.

Senator Chaput: Do you collaborate or maintain relations with the Department of Transportation?

Mr. O'Rourke: Absolutely; we cooperate very well.

Senator Chaput: And do you cooperate with the Department of Transport?

[English]

Mr. Gooch, do you have means of collaboration?

[Translation]

Mr. Gooch: Absolutely. We work very well with Transport Canada.

Senator Chaput: Do you discuss the offer of services in both languages? Does that cooperation include guidelines and suggestions, or is that not discussed because it is another issue?

Mr. O'Rourke: We have very specific regulation that applies to air carriers. It is regulation that has been cited on a few occasions and which comes from Transport Canada. I will not tell you that we discuss it every day, but that regulation exists.

Senator Chaput: Madam Chair, may I ask another question?

The Chair: Yes, of course.

Senator Chaput: I would also like to speak again during the second round.

My question is addressed to the Regina Airport Authority. In my reading this week I learned that your airport has just been designated bilingual and that you did not have that designation

[Français]

La sénatrice Chaput : Chaque aéroport ou ligne aérienne prend ses propres mesures.

M. O'Rourke : En tant qu'association corporative, on ne se mêle pas des opérations de nos membres.

La sénatrice Chaput : Je comprends.

M. O'Rourke : Quant à votre premier point, j'aimerais que tout le monde soit un peu plus au courant de ce que fait notre conseil, et nous y travaillons.

Votre troisième question était à savoir si on en avait déjà parlé au sein du conseil?

La sénatrice Chaput : Oui.

M. O'Rourke : Oui, mais, encore une fois, très peu. Je ne dirais pas qu'il y a une zone grise, mais la question touche plutôt le service à la clientèle. Par conséquent, en tant qu'association, on ne s'implique pas souvent dans ce domaine.

La sénatrice Chaput : Collaborez-vous ou entretenez-vous des liens avec le ministère des Transports?

M. O'Rourke : Absolument. Nous avons une très bonne collaboration.

La sénatrice Chaput : Quant à vous, collaborez-vous avec le ministère des Transports?

[Traduction]

Monsieur Gooch, avez-vous les moyens de collaborer?

[Français]

M. Gooch : Absolument. Nous travaillons très bien avec Transports Canada.

La sénatrice Chaput : Est-il question des services offerts dans les deux langues officielles? Cette collaboration inclut-elle des directives et des suggestions, ou est-ce qu'on n'en parle pas, parce qu'il s'agit d'un autre dossier?

M. O'Rourke : Nous avons un règlement très spécifique qui s'applique aux transporteurs aériens. C'est un règlement que l'on a cité à quelques reprises et qui provient de Transports Canada. Je ne vous dirais pas qu'on en parle tous les jours, mais ce règlement existe.

La sénatrice Chaput : Madame la présidente, puis-je poser une autre question?

La présidente : Oui, bien sûr.

La sénatrice Chaput : J'aimerais également revenir au deuxième tour.

Ma question s'adresse à l'Administration de l'aéroport de Regina. J'ai appris, ce week-end, en faisant ma lecture, que votre aéroport vient tout juste d'être désigné bilingue, et que vous

last year. My notes were different. However I saw on the website that you are now designated bilingual. Is that the case?

[English]

Mr. Graham: First of all, let me say, honourable senator, that I have been in this position as president and CEO of the airport for eight weeks. I'm going to give you the best answer I can under the circumstances.

It's my understanding, and has been, that when our passenger load crossed the million-person mark back in around 2008, we began to operate to the rules set out.

Some of those rules in any airport take some time to transition to. Universal signage has been very helpful, especially in a new culturally diversified southern Saskatchewan economy, where we have lists of many languages that we cater to and monitor who, within our airport, speaks those languages. We can serve more than a dozen languages, should the question come up, and ensure that the services that are provided are good for them.

With regard to the Official Languages Act, as it's written, we have been very active to ensure our signage for issues of safety, security and the well-being of our travelling public for many more than just the past year or two. I would say, as a frequent traveller through that airport for the last 10-plus years, I've seen a transition that has happened over the last 5 years of considerable might and intent.

I don't know exactly when we were classified as such, but we have been preparing and responding in a way that serves the passengers in both official languages for some years.

[Translation]

Senator Chaput: I appreciate what you have just said and the fact that you have only been in your position for a brief time. What are you going to do differently now that you have the official bilingual designation? In doing a little research, one learns that in 2013-14 the Commissioner of Official Languages received complaints about your airport, which did not have the bilingual designation at the time. Complaints were filed about the website according to which translations were being done by Google Translate, and thus the quality left a lot to be desired. Complaints also mentioned screens, ads and displays. Certain complaints were filed in this regard with the commissioner.

Perhaps this is not the right time to ask you since you have just taken up your position, but I would like to know if you intend to develop an action plan so that the Regina Airport will really meet their requirements of the Official Languages Act. Do you intend to prepare an action plan?

n'aviez pas la désignation bilingue l'année dernière. Mes notes étaient différentes. Toutefois, j'ai constaté sur le site web que vous avez désormais la désignation bilingue. Est-ce le cas?

[Traduction]

M. Graham : Tout d'abord, madame la sénatrice, je dois vous dire que je suis président et chef de la direction de l'aéroport depuis huit semaines. Je vais vous fournir la meilleure réponse possible compte tenu des circonstances.

D'après ce que j'ai compris, c'était vers 2008 que le nombre de nouveaux passagers a dépassé le seuil d'un million de personnes et que nous avons commencé à nous conformer aux règles établies.

Certaines des règles imposées aux aéroports nécessitent une période de transition. La signalisation universelle a été très utile, surtout dans la nouvelle économie diversifiée sur le plan culturel du sud de la Saskatchewan, et nous disposons d'une liste de nombreuses langues dont nous tenons compte dans nos aéroports et pour lesquelles nous prévoyons des interlocuteurs. Nous pouvons offrir des services dans plus d'une douzaine de langues, si le besoin se fait ressentir, et sommes en mesure de nous assurer que les services sont suffisants.

En ce qui concerne la version actuelle de la Loi sur les langues officielles, nous travaillons depuis beaucoup plus d'un an ou deux sur notre signalisation en matière de sécurité, de sûreté et de bien-être de nos passagers. En tant que passager qui utilise fréquemment cet aéroport depuis plus de 10 ans, j'ai observé une transition impressionnante au cours des cinq dernières années, à la fois sur le plan de la capacité et de la volonté.

Je ne sais pas quand exactement nous avons reçu la désignation, mais nous nous préparons et nous réagissons de façon à servir les passagers dans les deux langues officielles depuis quelques années déjà.

[Français]

La sénatrice Chaput : J'apprécie ce que vous venez de me dire et le fait que vous ne soyez en poste que depuis tout récemment. Qu'allez-vous faire de différent, maintenant que vous avez la désignation bilingue officielle? En faisant un peu de recherche, on apprend que le Commissariat aux langues officielles, en 2013-2014, recevait des plaintes à l'égard de votre aéroport, qui n'avait pas la désignation bilingue à l'époque. Des plaintes ont été reçues au sujet du site web, selon lesquelles les traductions se faisaient par l'entremise de Google Translate et que la qualité laissait fortement à désirer. Il était question aussi des écrans, des annonces et de l'affichage. Certaines plaintes ont été déposées, à cet égard, auprès du commissaire.

Le moment est peut-être opportun pour vous poser la question, étant donné que vous venez d'entrer en fonction. J'aimerais savoir si vous avez l'intention de développer un plan d'action, justement pour vous pencher sur ce que vous avez à faire pour que l'aéroport de Regina réponde réellement aux exigences de la Loi sur les langues officielles. Avez-vous l'intention de développer un plan d'action à cet égard?

[English]

Mr. Graham: Thank you for the question, Senator Chapat. I can say that since I walked into the job, it became apparent to me in the first couple of weeks that there were a couple of complaints that needed quick action. It was my view that we needed to ensure that we address them swiftly. I instructed our team to do so, and I guess it was late last week and the week prior, I was in discussions with the Office of the Commissioner of Official Languages, indicating the specifics of our action plan with regard to those complaints to ensure that everything was done to their complete satisfaction and reported that, in the next couple of weeks, the minor signage complaints will be corrected. Everything is in place. The translations have been confirmed, are correct.

The bigger task of transferring from Google Translate, I've got four sons that are in French immersion, and one that lives in Montreal has assured me that there is a better way.

Come November 15, we have committed to have completed a fully bilingual website for all matters of safety, security and well-being of our public, all matters in that regard. That will be complete, and the office is, as I understand, satisfied with that.

[Translation]

Senator Chapat: Sir, I would not only like to thank you but also to congratulate you. You have only been there for eight weeks and not eight months. I thank you and I congratulate you.

If I had one suggestion to make to you it would be to take the time to meet with the Fransaskois associations that represent the francophones and francophiles of Saskatchewan, to sit down with them and discuss their concerns. I think that like me they would be astounded to see what you have already done since you have taken up your position. Thank you very much.

Senator McIntyre: I thank all of you for being here today. I would like to draw your attention to a sword of Damocles that is hanging over all of your heads, and that is Commissioner Fraser. As you know, over the past few months this Senate committee has heard many witnesses, including the Commissioner of Official Languages, in the course of its study of Bill S-205. In his testimony Commissioner Fraser seemed very concerned by the airport authorities and their linguistic obligations under the Official Languages Act.

That said, in his 2009-10 report the commissioner said the following, and I quote:

Airport authorities do not all understand, interpret or discharge their linguistic obligations in the same way.

[Traduction]

M. Graham : Je vous remercie pour votre question, madame Chapat. Je peux vous dire qu'il m'est devenu apparent, au cours de mes premières semaines dans le poste, qu'il y avait un certain nombre de plaintes auxquelles nous devons réagir rapidement. J'en étais convaincu. J'ai donné les ordres nécessaires à notre équipe, et c'était à la fin de la semaine dernière et pendant la semaine précédente que je participais à des discussions avec le Bureau du commissaire des langues officielles pour indiquer les dispositions prises dans notre plan d'action en ce qui concerne ces plaintes, afin de nous assurer que tout donnait entière satisfaction et pour confirmer que les plaintes mineures concernant la signalisation seraient corrigées au cours des prochaines semaines. Tout est en place. Les traductions ont été vérifiées, elles sont correctes.

La plus grande tâche consiste à nous éloigner de Google Traduction. J'ai quatre fils inscrits dans une école d'immersion, et celui qui habite à Montréal m'a indiqué qu'il y a une meilleure façon de faire.

Nous nous sommes engagés à avoir un site web entièrement bilingue d'ici le 15 novembre en ce qui concerne toutes les questions de sécurité, de sûreté et de bien-être du public. Nous aurons terminé d'ici ce temps-là, et d'après ce que je comprends, le bureau en est satisfait.

[Français]

La sénatrice Chapat : Monsieur, j'aimerais non seulement vous remercier, mais aussi vous féliciter. Il n'y a pas huit mois, mais seulement huit semaines que vous êtes là. Je vous remercie, et je vous félicite.

Si j'avais une suggestion à vous faire, ce serait de prendre le temps de rencontrer les associations fransaskoises qui représentent les francophones et les francophiles de la Saskatchewan, de vous asseoir avec elles et de discuter de leurs préoccupations. Je crois qu'elles seraient, comme moi, émerveillées de voir ce que vous avez déjà fait depuis que vous êtes en poste. Merci beaucoup.

Le sénateur McIntyre : Je vous remercie tous d'être présents, ici aujourd'hui. J'aimerais porter à votre attention un fantôme qui plane au-dessus de vos têtes, et c'est le commissaire Fraser. Comme vous le savez, au cours des derniers mois, ce comité sénatorial a entendu plusieurs témoins, y compris le commissaire aux langues officielles, dans le cadre de son étude du projet de loi S-205. Durant son témoignage, le commissaire Fraser semblait très préoccupé par les administrations aéroportuaires et leurs obligations linguistiques en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Cela dit, dans son rapport annuel de 2009-2010, le commissaire a reconnu ce qui suit, et je cite :

Les administrations aéroportuaires ne comprennent pas, n'interprètent pas et ne remplissent pas leurs obligations linguistiques de la même façon.

The commissioner also said:

... governance issues cause almost all the airport authorities to give the provisions of the Official Languages Act a more limited scope than the Canadian government did when it was managing Canada's major airports prior to the 1990s.

The commissioner feels that respect for the principle of official language equality declined when the airports were given over to the management of the airport authorities in the early 1990s. And may I add that year after year, airport authorities are the subject of many complaints submitted to Commissioner Fraser.

I would like to hear your comments. Mr. Rheault, let's begin with you.

Mr. Rheault: I would direct the question to Mr. Gooch, because the comment concerned airport authorities and not Air Canada, which is not an airport authority. I would simply mention that, in the course of the study that was done in 2008-09, Air Canada obtained the best result when compared to airport authorities or other federal agencies providing services in airports under federal jurisdiction.

[English]

Mr. Gooch: I'll respond. Mr. Fraser is entitled to his opinions. Our members are responsive to the passengers that fly through their facilities. Based on the feedback we're receiving from the travelling public, our members are not under the impression that there's an issue with language services in the airports today. Airports are constantly looking at ways to improve their customer service overall, including to passengers with a diverse set of language needs. We have travellers travelling through our airport from all the over the world, and there are many demands for language services in languages other than the dominant language of the community they're in.

[Translation]

Senator McIntyre: According to the commissioner, what is really worrisome is that not only do the airport authorities not understand, but they do not interpret nor discharge their linguistic responsibilities in the same way. In other words, some meet them a certain way, whereas others fulfil them in another way.

I must say that that is quite worrying, especially when one hears the Official Languages Commissioner testify to such things before our committee. If I understood correctly, you are telling us that since the release of his annual report for 2009-10, there have been a lot of improvements in that regard, is that correct?

[English]

Mr. Gooch: I'm suggesting that perhaps our members do not share Mr. Fraser's opinion. It's not surprising to me that our members would respond to their passengers in different ways

Toujours selon le commissaire, et je cite :

[...] presque toutes les autorités aéroportuaires donnent aux dispositions de la Loi sur les langues officielles un champ d'application plus limité que le faisait le gouvernement fédéral lorsqu'il gérait lui-même les grands aéroports du pays avant les années 1990.

Le respect du principe de statut d'égalité des langues officielles aurait été, selon lui, amoindri lors des cessions d'aéroports qui ont eu lieu au début des années 1990. J'ajouterais, d'ailleurs, que, année après année, les administrations aéroportuaires font l'objet de plusieurs plaintes auprès du commissaire Fraser.

J'aimerais avoir vos commentaires à ce sujet. Monsieur Rheault, commençons par vous.

M. Rheault : Je dirigerais la question à M. Gooch, parce que le commentaire visait les administrations aéroportuaires et non Air Canada, qui n'est pas une administration aéroportuaire. J'aimerais seulement mentionner que, dans le cadre de l'étude qui avait été faite en 2008-2009, la compagnie Air Canada avait obtenu le meilleur résultat lorsqu'on la comparait aux autorités aéroportuaires ou aux autres agences fédérales qui rendaient des services dans les aéroports de compétence fédérale.

[Traduction]

M. Gooch : Je vais répondre. Monsieur Fraser a bien droit à son opinion. Nos membres tiennent compte des passagers qui utilisent leurs installations. Selon les commentaires reçus des voyageurs, nos membres n'ont pas l'impression qu'il y a un problème avec les services linguistiques offerts dans les aéroports aujourd'hui. Les aéroports cherchent constamment des façons d'améliorer leurs services à la clientèle dans l'ensemble, y compris aux passagers ayant des besoins linguistiques particuliers. Nous avons des passagers qui parviennent de partout au monde, et il y a de nombreux besoins de services dans des langues autres que la langue principale de la collectivité.

[Français]

Le sénateur McIntyre : Selon le commissaire, ce qui est vraiment inquiétant, c'est que les administrations aéroportuaires non seulement ne comprennent pas, mais elles n'interprètent pas et ne remplissent pas leurs responsabilités linguistiques de la même façon. Autrement dit, certaines les remplissent d'une certaine façon, alors que d'autres les remplissent d'une autre façon.

Je dois dire que c'est assez inquiétant, surtout lorsqu'on entend le commissaire aux langues officielles témoigner de telles choses devant nous. Si j'ai bien compris, vous êtes en train de nous dire que, depuis la publication de son rapport annuel de 2009-2010, il y a eu beaucoup d'améliorations à ce chapitre, c'est exact?

[Traduction]

M. Gooch : Je laisse entendre qu'il est possible que nos membres ne soient pas du même avis que M. Fraser. Je ne suis aucunement surpris que nos membres réagissent aux besoins de

throughout the country. We live in a very large country. There are many communities implicated by these proposed changes that do not have much of a population in the other official language. The feedback we've received, even from some of the larger communities that do have significant bilingual populations, is that even sourcing staff in these communities can be a challenge.

Our members are locally managed. Our airports are locally managed, and they do the best in their ability to serve their community in the manner appropriate.

[Translation]

The Chair: Would someone like to add a comment to Senator McIntyre's question?

[English]

Ms. Pasher: I wanted to note that if you take just the diversity across the country, for example, if you were to take an airport like St. John's in Newfoundland and Labrador, which serves about over a million passengers a year, they don't have a big French-speaking population. It is a challenge to find people to work at, let's say, the restaurant or Tim Hortons and be bilingual. It's also a challenge for cab companies, where a lot of them would speak Polish. It is a concern. I guess it is a challenge across the country to have the same level of service when your population doesn't have the same language.

Senator McIntyre: But certainly finding bilingual employees should not be a major problem, as far as I'm concerned. There are a lot of bilingual people in this country.

Ms. Pasher: Yes. It's a challenge, and it would be a challenge in Newfoundland and Labrador — it's actually a challenge to find workers in general to work at some of these entry-level, front-line service jobs in customer service. It's an added challenge to find those who are bilingual.

I don't know if anyone else shares that thought.

[Translation]

Mr. Rheault: As to Ms. Pasher's point, that is indeed a challenge in certain markets to find bilingual staff. It is a challenge that the airports and airline companies share. We always prefer to hire bilingual people, but in some markets, we note that it is very difficult. Sometimes we are unable to find bilingual employees. And so, because we have to provide service, we hire bilingual employees.

Ms. Sénécal: Moreover, Mr. Fraser emphasized this problem before us when he testified. In certain regions, it is difficult to find bilingual personnel. That is also the case for the entire government apparatus which also has the obligation of providing services in both official languages. Moreover, in the case of airline companies, for onboard personnel, there are often some physical

leurs passagers de différentes façons au pays. Notre pays est très grand. De nombreuses collectivités qui n'ont pas beaucoup d'interlocuteurs de l'autre langue officielle sont touchées par les changements proposés. Les commentaires que nous avons reçus, même de certaines des plus grandes collectivités qui ont des populations bilingues non négligeables, indiquent que le recrutement du personnel, même dans ces centres, peut poser problème.

Nos membres assurent leur gestion à l'échelle locale. Les aéroports sont gérés à l'échelle locale, et ils font de leur mieux pour servir la collectivité de la meilleure façon.

[Français]

La présidente : Quelqu'un voudrait-il ajouter un commentaire à la question du sénateur McIntyre?

[Traduction]

Mme Pasher : Il faut tenir compte de la diversité qui caractérise notre pays. Si l'on prend, par exemple, un aéroport comme celui de St. John's à Terre-Neuve-et-Labrador, qui accueille plus d'un million de passagers annuellement, on constate qu'il n'y a pas une grande population francophone. C'est tout un défi que de trouver des gens bilingues pour travailler au restaurant ou au Tim Hortons. C'est également un défi pour les compagnies de taxi, dont les chauffeurs parlent polonais. C'est une préoccupation. C'est un défi à l'échelle nationale que d'offrir des services linguistiques lorsque la population locale ne parle pas la langue.

Le sénateur McIntyre : Mais le recrutement d'employés bilingues ne devrait pas constituer un grand problème, à mon avis. Il y a énormément de gens bilingues dans notre pays.

Mme Pasher : Certes. Mais c'est un défi, et ce serait un défi à Terre-Neuve-et-Labrador. C'est déjà difficile de trouver des gens pour les postes du secteur tertiaire de première ligne qui servent les clients. C'est un défi de plus de trouver des employés bilingues.

Je ne sais pas si quelqu'un d'autre est du même avis.

[Français]

M. Rheault : Quant au point de Mme Pasher, c'est effectivement un défi, dans certains marchés, de trouver de la main-d'œuvre bilingue. C'est un défi qui est partagé par les aéroports et les compagnies aériennes. On privilégie toujours l'embauche de personnel bilingue, mais dans certains marchés, on le voit, c'est très difficile. Parfois, on n'est pas capable de trouver des employés bilingues. Alors, comme il faut donner le service, on embauche des employés bilingues.

Mme Sénécal : D'ailleurs, M. Fraser a souligné devant vous ce problème lors de son témoignage. Il y a la difficulté, dans certaines régions, de trouver du personnel bilingue. C'est aussi le cas pour tout appareil gouvernemental qui a l'obligation également de fournir des services dans les deux langues officielles. De plus, dans le cas des compagnies aériennes, pour

requirements. Ms. Pasher was talking about the entry posts. There are physical requirements for airline stewards such as having excellent vision. You also have to be willing to work on variable schedules and adopt the lifestyle that the job comes with and this does not suit everyone.

Senator McIntyre: In listening to your testimony, it seems to me that you all work in an individual way. Does it ever happen that you also work in a collective fashion?

Ms. Sénécal: Yes.

Senator McIntyre: In order to improve the situation regarding official languages and airport authorities.

Ms. Sénécal: The obligations are imposed individually to each federal institution under the law. The Treasury Board provides us with certain instructions. In fact, it is the main architect when it comes to the law, in reality. With regard to airport authorities, we work with them on occasion when there are common services or spaces involved, because for each airport, there is an Air Carrier's Council who can participate in some aspects and discuss certain points, but each entity remains an individual entity.

Mr. Rheault: I would like to add that in each airport where we operate, we cooperate with airport authority to ensure better client service. Whether it is a client of the airline company or of the airport, it is the same client. And so we try to give the best possible service. Of course there are users' councils that are set up to examine all of that. Since there are a lot of common service spaces, these topics are raised and solutions are discussed and put in place in cooperation with all of the stakeholders.

Ms. Sénécal: A concrete example of this are the announcements that are made. Each carrier does not have a microphone at the desk to make announcements. This goes through the airport authority. We work with the authority to make the announcements on the public address system. The airport authority also controls the flight display boards. We ensure jointly with the authority that that is done in both languages when demand is significant.

Mr. Rheault: Often, in airports, the registration desks are shared by all of the airline companies and so obviously there is cooperative work with the airport authority concerning the placement of the kiosk and its content.

Senator Poirier: I thank all of you for being here tonight. All of this is very interesting.

[English]

I'm from New Brunswick. As in New Brunswick, you have a responsibility to offer services in both official languages. As in New Brunswick, that does not mean that all employees need to be bilingual. It means that the service has to be there. If I hear you

le personnel à bord, il y a souvent des exigences physiques. Mme Pasher parlait des postes d'entrée. Il y a des exigences physiques pour les agents de bord, comme l'acuité visuelle. Il faut aussi être prêt à travailler selon des horaires variables et adopter le style de vie qu'impose cet emploi, ce qui n'est pas approprié pour tout le monde.

Le sénateur McIntyre : En écoutant votre témoignage, il me semble que vous travaillez de façon individuelle. Vous arrive-t-il de travailler de façon collective aussi?

Mme Sénécal : Oui.

Le sénateur McIntyre : Pour améliorer la question des langues officielles et des administrations aéroportuaires.

Mme Sénécal : Les obligations sont imposées de façon individuelle à chaque institution fédérale selon la loi. C'est le Conseil du Trésor qui voit à nous donner certaines instructions. Il est le maître d'œuvre de la loi, en réalité. En ce qui a trait aux autorités aéroportuaires, nous travaillons avec elles à l'occasion lorsqu'il y a des espaces ou des services communs, parce que pour chaque aéroport, il y a un conseiller pour les usagers, un *Air Carrier's Council* qui peut participer à certains aspects et discuter de certains points, mais chaque entité demeure individuelle.

M. Rheault : J'aimerais ajouter qu'il est évident que dans chaque aéroport où on opère, on collabore avec l'autorité aéroportuaire pour assurer un meilleur service à la clientèle. Que ce soit un client de la compagnie aérienne ou de l'aéroport, c'est le même client. Donc, on essaie de donner le meilleur service possible. Évidemment, il y a des comités d'usagers qui sont mis sur pied pour examiner tout cela. Comme il y a beaucoup d'espaces de services communs, ces sujets sont apportés et les solutions sont discutées et mises en place en collaboration avec tous les intervenants.

Mme Sénécal : Les annonces qui sont faites en sont un exemple concret. Ce n'est pas chaque transporteur qui a son microphone au comptoir pour faire les annonces. Cela passe par l'autorité aéroportuaire. Nous travaillons donc avec l'autorité pour faire les annonces sur le système public. C'est également l'autorité aéroportuaire qui contrôle l'affichage du statut des vols. Nous nous assurons conjointement avec l'autorité que c'est fait dans les deux langues lorsque la demande est importante.

M. Rheault : Souvent, dans les aéroports, les kiosques d'enregistrement sont conjoints à toutes les compagnies aériennes, donc, évidemment, il y a un travail qui est fait en collaboration avec l'autorité aéroportuaire en ce qui concerne la disposition du kiosque et de son contenu.

La sénatrice Poirier : Merci à vous tous d'être ici ce soir. Tout cela est très intéressant.

[Traduction]

Je viens du Nouveau-Brunswick. Au Nouveau-Brunswick, il faut offrir des services dans les deux langues officielles. Cela ne veut pas dire pour autant que tous les employés doivent être bilingues. Cela veut dire que le service doit être offert. Si je vous ai

right, you are already offering, you're telling us, that bilingual service to answer to the needs of your clients that are out there, and some of you have even mentioned with very few complaints.

Some of the concerns that I've heard that you're talking about on Bill S-205 are the financial burden, not knowing what would be the cost of implementing some of these, and also one of the major ones we're hearing is the availability of the bilingual manpower that you would need to be able to answer to that need.

Those are some of the concerns that I've heard that you have mentioned in regard to Bill S-205.

Do you see any strong points in Bill S-205 that could help you? If there are any changes that you would see that you could recommend to Bill S-205 that would answer your needs better, what would they be? My question is open to anyone who would like to answer.

Mr. Gooch: If I may, senator, one of the challenges we've identified in looking through Bill S-205 is this characterization of equal quality. When I hear "equal quality," I think of a standard that, in my mind, would be almost impossible to meet anywhere in the country in any type of organization. There are very few individuals who master both languages very well, and equality of service, without some clarification on what that means, sounds like a difficult standard to meet. I think the further you go away from a bilingual population, the harder it would be.

As we said in our notes, in terms of the definition of equal quality and some of the other areas, we have a lot of unanswered questions. Perhaps there could be some clarification about what is meant in that area.

Mr. O'Rourke: We also share the uncertainty of what that could mean. What our position boils down to is that in our airlines, customer service is a high priority. It makes sense from a business perspective to offer services in the language that the customer wants. The concern with this bill is that the objective is fantastic, but, to justify the resources, we would just like that there be a real, measurable need.

You asked what we like about the bill. I'm not sure. What we don't like is the fact that it changes the criteria. I don't want to say "arbitrarily," but I can't think of a better word. It's that additional airports that will be added without the comfort that airlines and airports need to say, "Yes, this makes sense. We're on board completely with this."

Ms. Pasher: I'd like to follow up on that as well. I really think that when we look at airports and when we classify them based on passenger traffic, it's really helpful to show the need. We're talking about Charlottetown and Prince Edward Island and Saint John, which have 300,000 passengers a year, in comparison to some of these airports with over 1 million. It's a massive difference.

bien compris, vous offrez déjà des services bilingues afin de répondre aux besoins de vos clients, et certains d'entre vous ont même indiqué que vous avez reçu très peu de plaintes.

En ce qui concerne le projet de loi S-205, vous avez évoqué des préoccupations quant au fardeau financier, car on ignore quel serait le coût de certaines des mesures exigées, et vous vous inquiétez également de la disponibilité d'employés bilingues dont vous auriez besoin.

Voilà certaines des préoccupations que je vous ai entendu exprimer à l'égard du projet de loi S-205.

Voyez-vous des avantages dans le projet de loi S-205 qui pourraient vous aider? Avez-vous des amendements à recommander afin que le projet de loi S-205 réponde mieux à vos besoins? Ma question est destinée à qui voudra y répondre.

M. Gooch : Sénateur, l'un des défis que nous avons repérés dans le cadre du projet de loi S-205, c'est la caractérisation de la qualité égale. Lorsque j'entends « qualité égale », je pense à une norme qui, à mon avis, serait presque impossible à respecter n'importe où au pays, quelle que soit l'organisation. Il existe très peu de gens qui maîtrisent les deux langues, et la qualité égale du service, sans fournir de clarification quant à son sens, donne l'impression d'être une norme qui serait très difficile à respecter. Je crois que plus on s'éloigne d'une collectivité ayant une population bilingue, plus ce sera difficile.

Comme nous avons indiqué dans notre mémoire, la définition de « qualité égale » et d'autres termes suscite bon nombre de questions. On pourrait peut-être clarifier ce que l'on veut dire.

M. O'Rourke : Nous avons également cette même incertitude quant au sens. Notre position, c'est que le service à la clientèle est une grande priorité pour nos compagnies aériennes. Du point de vue commercial, il est tout à fait logique d'offrir des services dans la langue qu'exige le client. Notre préoccupation vis-à-vis du projet de loi, c'est que bien que l'objectif soit louable, il faudrait y avoir un besoin réel et quantifiable pour justifier les ressources exigées.

Vous nous avez demandé ce que nous aimions par rapport au projet de loi. Je ne suis pas sûr. Nous n'aimons pas le fait qu'il modifie les critères. Je ne veux pas utiliser le mot « arbitraire », mais c'est le seul qui me vient à l'esprit. Un plus grand nombre d'aéroports seront ajoutés à la liste, sans que les compagnies aériennes et les aéroports jouissent des conditions nécessaires pour être en mesure de dire : « Oui, c'est tout à fait sensé. Nous sommes entièrement d'accord. »

Mme Pasher : J'aimerais répondre également. Je crois que lorsqu'on examine les aéroports et on en fait une classification selon le volume de passagers, il est très utile de démontrer le besoin. Nous parlons ici des aéroports de Charlottetown, dans l'Île-du-Prince-Édouard, et de Saint John, qui accueillent 300 000 passagers par an, comparativement à d'autres aéroports qui en accueillent plus d'un million. La différence est énorme.

I'd just like you to understand that our airports really struggle financially. When you talked about there being 20 affected of the 26 NAS airports, and we're really only talking about four more, our industry looks at airports and our NAS airports and says if you reach 500,000 passenger traffic threshold annually, you're getting to a level where you can be self-sufficient. Financially, you can afford your own infrastructure, borrow the money and make things work. When you're under the 500,000-passenger mark, it is a significant challenge. Our airport association recognizes that there's a difference between an airport that's under the 500,000-passenger mark and one above the 500,000-passenger mark. I think that comes to services and resources and what you can afford. Whether you're operating an airport in Charlottetown or, let's say Moncton, which is double the size, you still have the same bricks and mortar. You still have to deliver the same safety management system and security management system and all hosts of regulations. I think we need to recognize that our smaller National Airports System airports have significant constraints in financial resources, and it needs to be considered.

Mr. Gooch: One additional point for follow-up: There has been discussion about it only affecting a very limited number of airports. I'm not an attorney, and we haven't had a proper legal scrub, but we have had some concerns that this actually applied to more than just four airports, in particular, the reference to an equal quality. There is some concern that a new standard would be set that would impact more than just the individual airports you've named. That is a concern of ours as well. It is reassuring to hear that the intent is perhaps just to expand the scope of an existing level of standard to additional airports, but that was not our initial reading of this proposed legislation.

Mr. Graham: In the same tone as Mr. Gooch has just shared, the Regina International Airport and the Regina Airport Authority is already a federal reporting institution under the Official Languages Act. My comments earlier were touching on the system that is in place can work. It can meet the needs of our travelling public well. If you look at the complaints we have received, as I spoke to earlier, we are addressing them and are committed to addressing them swiftly. I think it just makes the system work all that much better. With new technologies and everything from cafeteria menus where displays now can be changed at a moment's notice, I think technology is aiding and assisting the airports to do a very good job.

But as Ms. Pasher pointed out, there are some smaller airports and there are some larger airports, and there are some in between. I'd classify Regina as somewhere in between. Notwithstanding what Ms. Pasher shared, smaller airports' access to money to address some of these changes is difficult. We in a medium-sized airport share a similar concern. We have to effectively tax our

Vous devez comprendre que nos aéroports éprouvent de grandes difficultés financières. Vous avez indiqué que 20 aéroports sur les 26 du Réseau national des aéroports seraient concernés, ce qui ne fait que 4 aéroports de plus. Il faut savoir cependant que notre industrie, lorsqu'elle examine les aéroports et ceux du RNA, dit que si le volume annuel est de 500 000 passagers, on arrive à un niveau d'autosuffisance. Il devient alors possible de payer son infrastructure, d'emprunter de l'argent et de faire tourner les installations. En deçà du seuil de 500 000 passagers, c'est un défi de taille. Notre association des aéroports reconnaît la différence entre un aéroport qui se situe en dessous du seuil de 500 000 passagers et celui qui dépasse les 500 000 passagers. Cela a une incidence sur les services et les ressources que l'on peut offrir. Que l'on exploite un aéroport à Charlottetown ou à Moncton, qui est deux fois plus grand, les installations physiques demeurent les mêmes. Il faut gérer le même système de gestion de la sécurité et de sûreté et respecter toute la réglementation. Je crois que nous devons reconnaître que nos petits aéroports qui font partie du Réseau national des aéroports sont confrontés à des contraintes financières considérables, et il faut en tenir compte.

M. Gooch : Il faudrait faire le suivi d'un point supplémentaire : on a parlé du fait que ces mesures ne concernent qu'un tout petit nombre d'aéroports. Je ne suis pas juriste, et nous n'avons pas encore demandé d'avis juridique, mais nous avons des préoccupations du fait que ces mesures pourraient s'appliquer à plus de quatre aéroports, notamment la référence à la qualité égale. On craint qu'une nouvelle norme soit établie qui viserait plus d'aéroports que les quelques-uns que vous venez de mentionner. Nous en sommes préoccupés également. C'est rassurant de vous entendre dire que l'intention est peut-être de seulement accroître la portée d'une norme existante pour qu'elle vise quelques aéroports de plus, mais lorsque nous avons lu le projet de loi, ce n'était pas notre impression.

M. Graham : Pour donner suite à ce que vient de dire M. Gooch, l'aéroport international de Regina et l'Autorité de l'aéroport de Regina sont déjà des établissements assujettis à la Loi sur les langues officielles. Plus tôt, j'ai indiqué que le système existant peut fonctionner. Il peut répondre aux besoins des voyageurs. Si l'on examine les plaintes que nous avons reçues, comme je l'ai dit plus tôt, nous réagissons et nous nous sommes engagés à régler les problèmes rapidement. Je crois que le système fonctionne beaucoup mieux ainsi. Grâce aux nouvelles technologies, même les afficheurs des cartes de cafétéria peuvent être modifiés en un clin d'œil. Je crois que la technologie aide les aéroports à bien s'acquitter de leurs responsabilités.

Mais comme l'a souligné Mme Pasher, il y a de petits aéroports, des grands et encore des moyens. Je dirais que Regina est un aéroport de taille moyenne. Malgré ce que vous a dit Mme Pasher, il faut savoir qu'il est difficile pour les aéroports de petite taille de trouver les fonds nécessaires pour apporter les changements. Nous sommes un aéroport de taille moyenne et

passengers for airport improvement fees, and every cost that we have, which we carefully consider, is one we have to pass on.

In the context of the question the senator has posed, I would say that we do have an Official Languages Act and regulation. When applied well, it is effective. As I spoke to earlier, my concerns for a reporting federal institution, as we are, are under proposed subsections 23.1(1) and 23.1(2).

I think there are ways to garner input on how successful you are. We have already determined, I might add, Senator Chaput, who the six or seven local francophone associations are. I can't understand all of their websites, but we're going to get to the bottom of it and make sure we have contact and feedback in our airport on what we're doing.

Again, I think those are things that that we can do at our airport to have a very positive experience. I look forward to few concerns being raised at all. Presently there have been very few.

Senator Poirier: This question is for Mr. Graham in Regina. I know you have gone through a transition to be bilingual, and I also realize you have been there for only eight weeks, so maybe you wouldn't have all the answers. I thought I would take a chance and ask.

I was curious, because we did talk about financial cost and different things, if you could share with us the cost of the transition to becoming a bilingual airport.

Mr. Graham: I'm afraid I don't have the number at my disposal at this point.

Senator Poirier: Is that something you could supply to the clerk and the committee?

Mr. Graham: Yes, I certainly could. I might add that unilingual signage has been important to us, too, because of the increased cultural diversity in southern Saskatchewan. There were a great many drivers for the changes we undertook.

I would be happy to find that number and provide it to you.

Senator Jaffer: Thank you for your presentations. I apologize I wasn't here earlier, but I commit to you that I will read your presentations. I was in another committee.

I'm going to come to this in a very different way, and I want you to take it the way I'm saying it and not think that I'm being rude. That's not my nature.

nous avons la même préoccupation. Nous devons imposer des frais d'amélioration aéroportuaire à nos passagers, et chaque dépense engagée, qui fait l'objet d'un examen, doit être transférée aux passagers.

Dans le contexte de la question posée par le sénateur, je vous dirais que nous avons une Loi sur les langues officielles, accompagnée d'un règlement. Lorsque cette loi est appliquée de façon intelligente, elle est efficace. Comme je l'ai indiqué plus tôt, mes préoccupations dans le cas des établissements soumis à une loi fédérale comme nous découlent des paragraphes 23.1(1) et 23.1(2) proposés.

Il y a diverses façons d'évaluer une réussite. Sénatrice Chaput, nous avons déjà repéré les six ou sept associations francophones locales concernées. Je ne comprends pas tout le contenu de leurs sites web, mais nous allons faire une enquête et nous assurer de les contacter et d'obtenir leurs commentaires sur ce que nous faisons dans notre aéroport.

Là encore, je crois que ce sont des choses que nous pouvons faire dans notre aéroport pour assurer une expérience très positive. Je ne crois pas que nous recevrons beaucoup de plaintes. Jusqu'à maintenant, il y en a eu très peu.

La sénatrice Poirier : Ma question s'adresse à M. Graham de Regina. Je sais que votre aéroport est passé par une période de transition pour devenir un aéroport bilingue, et je sais également que vous occupez votre poste depuis huit semaines seulement, donc il se peut que vous ne soyez pas en mesure de répondre. Je pose ma question néanmoins.

J'aimerais savoir, parce que nous avons parlé du coût et d'autres facteurs, si vous pourriez nous indiquer le coût de la transition pour un aéroport afin de devenir bilingue.

M. Graham : Je regrette, je n'ai pas de chiffre à vous fournir en ce moment.

La sénatrice Poirier : Est-ce quelque chose que vous pourriez transmettre au greffier et au comité?

M. Graham : Oui, bien sûr. J'ajouterais que nous nous sommes penchés également sur la signalisation unilingue, compte tenu de la plus grande diversité culturelle dans le sud de la Saskatchewan. Il y a eu de nombreux facteurs qui ont motivé les changements apportés.

Je me ferais un plaisir de vous trouver ce chiffre et de vous le transmettre.

La sénatrice Jaffer : Je vous remercie pour vos exposés. Je regrette de ne pas être arrivée plus tôt, mais je vous assure que je lirai vos mémoires. Je devais assister à la réunion d'un autre comité.

Je vais aborder la question d'une façon très différente, de façon très directe, sans vouloir être impolie. Ce n'est pas dans ma nature.

When I listen to you, I see you are very service-oriented, and I laud you for that, but if you could turn this around and say that we as a committee, what should Canada look like? Who are we? We are a country with the First Peoples, and we have two languages. How do we reflect that?

I come from B.C. It's easy for us from B.C. to say that we don't need French because it's Chinese and Punjabi. I could hear someone saying we should look at the cultural diversity.

I'm asking you, as leaders in your field and where you are, to come to this committee and say, "Look, our goals are the same. We want to serve customers. You want to serve customers. We want to serve Canada." How could we make it possible to come and say at Charlottetown, "We can't do all this, but we could start by having this"?

For me, what's really important is that we continue to portray our bilingual nature. I say to people that even though I come from B.C., there are huge lineups for French immersion. There are French immigrants coming to B.C. There is another growing group of people who are speaking French, so we can't just look at people who were born with French.

For us, when Commissioner Fraser speaks, it's really important. It's not just another opinion. It's the opinion of the Commissioner of Official Languages as to what the official-language picture should look like.

I'm going on for a few minutes, but what I'm saying to you is as someone who has had the privilege to come to this country. I've been here for 40 years. I hear the arguments always being made that we don't have enough money. We have to do this. We have to do that.

Our job is to see what Canada could look like and to ensure that our bilingual nature is reflected in the next 100 years.

I ask each of you to think outside the box and say what could your service or your airport do to make sure that our bilingual nature stays.

I can start with you, Mr. Rheault.

Mr. Rheault: It's a very good question. I would answer that you have to look at all the commitments we can make. For instance, at Air Canada, we commit a lot of resources to training employees, to implement that culture of bilingualism. Each new employee receives training in both official languages. We have the online module that was developed, and each employee has to look at that.

I understand that we should make efforts to implement bilingual culture and offer services to best serve our clients, but we also have to keep in mind that sometimes we face limited

Lorsque je vous écoute, je constate que vous avez le service à cœur, et je vous en félicite, mais je vous demande de penser à notre comité, qui se pose la question à quoi devrait ressembler le Canada. Qui sommes-nous? Nous sommes un pays avec des Premières Nations et nous avons deux langues. Comment en tenir compte?

Je suis de la Colombie-Britannique. C'est facile en Colombie-Britannique de dire que nous n'avons pas besoin du français, que ce sont le chinois et le pendjabi les langues importantes. Quelqu'un pourrait dire que nous devons tenir compte de la diversité culturelle.

Je vous demande, chefs de file dans votre domaine et titulaires de vos postes, de dire à notre comité : « Écoutez, nos objectifs sont les mêmes. Nous voulons servir nos clients. Vous voulez servir vos clients. Nous voulons servir le Canada. » Comment réaliser cet objectif et dire à l'aéroport de Charlottetown : « Nous ne pouvons pas faire ceci, mais nous pourrions commencer par cela? »

Pour moi, ce qui importe, c'est que nous continuions à afficher notre nature bilingue. Je dis aux gens que je suis de la Colombie-Britannique et qu'il y a de longues listes d'attente pour les écoles d'immersion française. Des immigrants français viennent en Colombie-Britannique. Il y a tout un autre groupe grandissant qui parle français, et nous ne pouvons pas nous en tenir à la population francophone locale.

Les propos du commissaire Fraser sont très importants pour nous. Ce n'est pas juste un autre avis. C'est l'avis du commissaire aux langues officielles quant à ce que devrait être la politique en matière des langues officielles.

J'ai beaucoup parlé, mais je vous dis que moi, immigrante qui suis au Canada depuis 40 ans, j'entends constamment l'argument selon lequel nous n'avons pas suffisamment d'argent et il y a d'autres priorités.

Notre travail consiste à voir ce à quoi le Canada pourrait ressembler et à nous assurer que notre nature bilingue perdurera pendant les 100 prochaines années.

Je vous demande, à chacun d'entre vous, de sortir des sentiers battus et de dire ce que pourrait faire votre service ou aéroport afin de conserver notre nature bilingue.

Monsieur Rheault, je commencerai par vous.

M. Rheault : C'est une excellente question. Je vous répondrai que nous devons tenir compte de tous nos engagements. À Air Canada, par exemple, nous affectons beaucoup de ressources à la formation des employés afin d'inculquer cette culture du bilinguisme. Chaque nouvel employé reçoit sa formation dans les deux langues officielles. Nous avons conçu un module en ligne et chaque employé doit suivre cette formation.

Je comprends que nous devrions nous efforcer d'inculquer la culture bilingue et d'offrir les services qui conviennent le mieux à nos clients, mais nous devons également nous rappeler que

resources. It's not a question of willingness or dedication or commitment from the airline and maybe the airport; it's that you cannot find the number of employees to provide the services.

Yes, we make efforts to recruit, but sometimes it's not there. I think the best thing we can do is keep working hard on training the employees, fighting for bilingual resources, but we need to keep in mind that in certain communities, it's very tough to recruit bilingual employees.

You mentioned the cost issue on this. This has to be taken into account as well for us and our partners, because at the end of the day, we are also competing to offer services, and we live in the free market where we have competitors. As a company, we have to keep that in mind. That's another factor that we always have to look at.

Mr. O'Rourke: I will be quite candid. When you bring up the issue of costs, it can be tricky sometimes because it is a very important objective. The reality is that it is a factor, but again, it's limited resources that come into play.

I'm sure all the airlines of our association would love to have bilingual services everywhere. It's not feasible. I can tell you that customer service is the highest priority, and if that is what it would take to give them a competitive advantage, they would move mountains for that. Besides all the laws that you can pass, there is an inherent incentive from airlines and airports to offer the best service possible. If that means bilingual services, it will happen organically, hopefully.

Mr. Gooch: Thank you for the question. I'm going to nod to some comments that my colleague from Regina made. I think in the future, technology will help us a lot. Google Translate may have its limitations today, but I think we're going to a place where technology will take care of that better than it does today.

Certainly our members are always looking for new tools, particularly tools that help them deliver superior service to their passengers, but there is a balance there in terms of which needs do you respond to. We try and respond to all of the needs of all of our passengers.

I think we have a bright future ahead of us, because I think technology is going to help us a lot.

Ms. Sénécal: There is a saying: What is the quickest way to Beijing? Well, don't start here.

We're in the transportation business, and we're having trouble recruiting bilingual people. Increasing our obligation won't generate more bilingual people. The start should be at the education level. If you have more of those immersion schools and if you have more of the infrastructure for health services, which are basic services, there will be more francophone bilingual

parfois, les ressources sont limitées. Ce n'est pas une question de volonté, de dévouement ou d'engagement de la part de la ligne aérienne ou peut-être de l'aéroport; c'est qu'on n'arrive pas à trouver les employés nécessaires afin d'offrir ces services.

Oui, nous nous efforçons de recruter, mais parfois ce n'est pas possible. Je crois que la meilleure chose que nous puissions faire, c'est de continuer à miser sur la formation des employés, à rechercher les ressources bilingues, mais nous devons nous rappeler que dans certaines collectivités, il est très difficile de trouver des gens bilingues.

Vous avez mentionné le facteur coût. Il faut en tenir compte, et cela s'applique à nous autant qu'à nos partenaires, parce qu'au final, nous nous concurrençons pour offrir des services, et nous évoluons dans un marché libre où il y a de la concurrence. Une société doit en tenir compte. C'est un autre facteur pertinent.

M. O'Rourke : Je serai franc. Lorsqu'on soulève la question des coûts, c'est parfois délicat, car c'est un objectif très important. Le fait est que c'est un facteur, mais encore une fois, ce sont les ressources limitées qui entrent en jeu.

Je suis sûr que toutes les lignes aériennes de notre association aimeraient beaucoup offrir des services bilingues partout. Or, ce n'est pas possible. Je peux vous dire que la priorité, c'est le service à la clientèle, et si c'est ce qu'il faudrait pour qu'elles aient un avantage concurrentiel, elles déplaceraient des montagnes pour cela. Sans compter toutes les lois que vous pouvez adopter, les lignes aériennes et les aéroports ont un intérêt particulier d'offrir le meilleur service possible. Si cela signifie qu'il faut offrir des services bilingues, il est à espérer que cela se matérialisera.

M. Gooch : Je vous remercie de la question. J'appuie certaines observations de mon collègue de Regina. Je crois que la technologie finira par nous être très utile à cet égard. Google Traduction comporte peut-être des limites pour l'instant, mais je crois que nous nous dirigeons vers une situation où un jour, la technologie sera plus performante qu'elle l'est actuellement sur ce plan.

Les membres de notre association cherchent constamment de nouveaux outils, en particulier des outils qui les aident à offrir des services supérieurs à leurs passagers, mais il y a un équilibre à maintenir quant aux besoins auxquels il faut répondre. Nous essayons, et nous répondons aux besoins de tous nos passagers.

Je crois que nous avons un bel avenir devant nous, car à mon avis, la technologie nous aidera beaucoup.

Mme Sénécal : Comme le dit l'expression, quelle est la façon la plus rapide de se rendre à Beijing? Eh bien, ne commencez pas ici.

Nous sommes dans le secteur des transports, et nous avons de la difficulté à recruter des gens bilingues. Renforcer notre obligation n'augmentera pas le nombre de personnes bilingues. Cela doit passer tout d'abord par le domaine de l'éducation. Si l'on augmente le nombre de programmes d'immersion et d'infrastructures de services de santé, qui sont des services de

personnel and it will be easier for us to recruit. But asking us here in the middle of the chain to find a solution is quite difficult because it starts at the other end.

Senator Jaffer: I may have said it that way and I didn't mean to. I'm a businesswoman, so I understand the issue of costs. Day and night, I know what costs are all about. So I'm not trying to belittle the cost issue, but I just wanted to say we have different leadership roles.

Mr. Gooch, you said something amazing. I use the Air Canada app all the time to get the times and to get information. And part of that, for example with Charlottetown, if you can't have a person, you can have the technology. There is a kiosk you could go to and get all the information in French.

I would like to give you some homework, something you can send back to us. We can't do this because of costs, but we do have the same goals as you wherein we care about our country and we want to reflect its bilingual nature and fabric. This is what we can do now.

I know the sponsor really well and she's not averse to changing the bill. The goal of all of us sitting around the table is to keep our country bilingual.

Ms. Pasher: It's an important goal. I just wanted to follow up on that.

In terms of service at our airport in Charlottetown, we have a visitor information centre, and it's a beautiful, state-of-the-art centre that our province operates. It's only operated on a seasonal basis because about 50 per cent of our traffic is tourists, and we do have bilingual staff. When it isn't staffed, there is a 1-800 number people can call and get tourism information.

While not all of our commissionaires speak French, we have a few who do, so we can always provide some level of service in French. I don't want you to leave here today thinking that because we are a small airport of 300,000 passengers we don't have any service in French. We do, and we try our best to service the needs of — whether it's visitors coming from Quebec or the Magdalen Islands, we offer that service, and we're very proud of that.

Senator Jaffer: Just so you know, I really like Charlottetown. My son goes to learn the bagpipes in Charlottetown, so I know the airport very well. I have tested it, and there are people there who speak French. I just wanted you to see that there are different ways we can provide the solution.

base, le nombre d'employés bilingues francophones augmentera et ce sera plus facile pour nous sur le plan des embauches. Or, il est difficile pour nous, qui sommes au milieu de la chaîne, de trouver une solution, car tout commence au début de la chaîne.

La sénatrice Jaffer : Je l'ai peut-être dit de cette façon, mais ce n'était pas là mon intention. Je suis une femme d'affaires et je connais très bien la question des coûts. Je sais toujours de quoi on parle quand il s'agit des coûts, mais je voulais seulement dire que nos rôles de chef de file sont différents.

Monsieur Gooch, vous avez dit quelque chose d'extraordinaire. J'utilise tout le temps l'application d'Air Canada pour voir les heures et obtenir l'information. Par exemple, à Charlottetown, s'il n'y a pas de personne-ressource, il y a la technologie. Une borne fournit tous les renseignements en français.

J'aimerais vous donner des devoirs à faire, que vous pourrez nous envoyer par la suite. Nous ne pouvons pas faire cela à cause des coûts, mais nous avons les mêmes buts : notre pays nous tient à cœur et nous voulons mettre en évidence son caractère bilingue. Voici ce que nous pouvons faire maintenant.

Je connais très bien la marraine du projet de loi et elle ne s'oppose pas à ce que des changements y soient apportés. L'objectif de tous les membres du comité est de faire en sorte que notre pays demeure bilingue.

Mme Pasher : C'est un objectif important. Je voulais ajouter quelque chose à cet égard.

Concernant les services offerts à l'aéroport de Charlottetown, il y a un centre d'information, et il s'agit d'un beau centre ultramoderne que notre province gère. Il est ouvert sur une base saisonnière seulement, car environ 50 p. 100 des passagers sont des touristes, et nous avons du personnel bilingue. Lorsqu'il n'y a pas de personnel au centre d'information, les gens peuvent composer un numéro 1-800 pour obtenir des renseignements touristiques.

Nos commissionaires ne parlent peut-être pas tous français, mais certains le parlent, et nous pouvons toujours assurer un certain niveau de service en français. Je ne veux pas qu'à la fin de la séance d'aujourd'hui, vous ayez l'impression que parce que notre aéroport n'est pas grand et qu'il n'accueille que 300 000 passagers, nous n'offrons pas de services en français. Nous en offrons, et nous faisons tout notre possible pour répondre aux besoins des visiteurs — qu'ils viennent du Québec ou des îles de la Madeleine —; nous leur fournissons ce service et nous en sommes très fiers.

La sénatrice Jaffer : Je veux seulement que vous sachiez que j'aime beaucoup Charlottetown. Mon fils y apprend à jouer de la cornemuse, et je connais donc très bien l'aéroport. J'ai fait des tests et il y a des gens là-bas qui parlent français. Je voulais seulement que vous voyiez qu'il y a différentes façons d'apporter la solution.

Mr. Graham: If I may just add, I know some discussions on costs have come up. Costs of conversion change with, as Mr. Gooch mentioned, new technologies. New technology is an enabler, and cost can be a real deterrent to progressing in some ways, but at the right time. It doesn't necessarily cost us a whole lot more to add some French on a sign, as a small example. The printing costs, in my experience, haven't gone up considerably, but if you're going in to do some kind of wholesale change to perfectly good — and I'll use the example of signage again — it can be an enormous cost to any institution, including airports.

I just point out that with my age came a little bit of patience that I didn't have in my twenties and thirties. I have learned that that patience can be a good thing. It can enable us — I know in our airport's case — to make some changes that are in the context of the future as we believe it should exist, a bilingual country, without costing us a great deal more. If those changes need to be made anyway, do it right.

My point is that cost can be a deterrent at times if you're trying to wholesale change something that doesn't need to be fixed immediately. I use that word cautiously, but in cases where you need to make a change, there are ways to do it and to do it efficiently.

The Chair: Before we go to the second round, I would like to ask Mr. O'Rourke and Mr. Gooch, perhaps Mr. Graham, a question.

You have indicated that finding bilingual staff is difficult and that it's difficult to find the necessary human resources. Could you indicate to the committee what efforts you have made to contact francophone universities, colleges and high schools that would have graduates of French-speaking or immersion-type programs?

Mr. O'Rourke: As a council, we wouldn't deal with the hiring process of individual members, but it may be something we could explore down the road.

The Chair: Has your council given directives to your communications or human resources people?

Mr. O'Rourke: No, we wouldn't give directives to our members. We are a trade association. We are the voice of the industry. We do advocacy. We wouldn't give directives, especially in the area of hiring practices. It is something that, if we are mandated from our members, maybe we could explore.

M. Graham : Si vous me le permettez, j'aimerais ajouter quelque chose. Je sais qu'on a soulevé la question des coûts. Les coûts de conversion changent en fonction des nouvelles technologies, comme l'a mentionné M. Gooch. Les nouvelles technologies aident en ce sens — et les coûts peuvent vraiment avoir un effet dissuasif et nous empêcher de progresser de certaines façons —, mais au bon moment. Par exemple, ajouter une version française sur un panneau n'entraîne pas nécessairement une hausse importante de nos coûts. D'après mon expérience, les coûts d'impression n'ont pas augmenté considérablement, mais si l'on décide de changer complètement quelque chose qui est très bon — et je me sers encore de l'exemple de la signalisation —, cela peut représenter un coût énorme pour n'importe quel établissement, y compris les aéroports.

Je veux seulement dire que je suis maintenant plus patient que lorsque j'étais dans la vingtaine ou dans la trentaine. J'ai appris qu'il est bon d'être patient. Nous pouvons alors — dans le cas de notre aéroport — faire des changements en fonction de ce que devrait être l'avenir selon nous, soit avoir un pays toujours bilingue, sans faire augmenter énormément nos coûts. Si ces changements doivent être apportés de toute façon, procédons de la bonne manière.

Ce que je veux dire, c'est que les coûts peuvent avoir un effet dissuasif parfois si l'on tente de changer complètement quelque chose qu'il n'est pas nécessaire de changer immédiatement. Je le dis sous toute réserve, mais dans les cas où il faut apporter un changement, il existe des façons de le faire, et ce, de façon efficace.

La présidente : Avant que nous commençons le second tour, j'aimerais poser une question à MM. O'Rourke et Gooch, et peut-être aussi à M. Graham.

Vous avez mentionné qu'il est difficile de trouver du personnel bilingue et les ressources humaines nécessaires. Pourriez-vous dire au comité si vous avez communiqué avec des universités, des collèges et des écoles secondaires francophones qui comptent des jeunes qui ont suivi des programmes de français ou d'immersion?

M. O'Rourke : Notre conseil ne s'occupe pas du processus d'embauche de ses membres, mais c'est peut-être un volet sur lequel nous pourrions nous pencher ultérieurement.

La présidente : Votre conseil donne-t-il des directives aux membres des équipes de communications ou de ressources humaines?

M. O'Rourke : Non, nous ne donnons pas de directives à nos membres. Nous constituons une association corporative. Nous sommes les porte-paroles de l'industrie. Nous défendons leurs intérêts. Nous ne leur donnons pas de directives, surtout pas sur les pratiques d'embauche. Nous pourrions nous pencher là-dessus si jamais nos membres nous en donnaient le mandat.

Mr. Schmidtke: Similar to Mr. O'Rourke, we wouldn't really be involved in actual hiring practices in the community, but three of our members are sitting to my left, and I'm sure they would be happy to talk to you about what they do.

Mr. Graham: I'll take that hand-off and just say that I think fewer than 15 per cent of our current staff are currently bilingual as we report right now in the Regina Airport Authority. We also monitor on a regular basis, on an annual basis, how many within the whole establishment — all the vendors and service providers — speak French and other languages. We report on that language component, and it's become clear to me that any hiring that we can do where we recognize that the French language and others are of a benefit to the airport is important. Our hiring campaigns that are gearing up for this summer are in fact focusing on multilingual and bilingual, including both official languages of Canada.

We've also reached out to one high school. There are two or three in the city of Regina that graduate high school students, and it's our intent to see where they're going. Are they going on to university? Are they potential hires for summer students? How do we get them in the community? How do we encourage that along? Those are the steps that we've been taking.

Mr. Schmidtke: Because Thunder Bay airport is well below the threshold, I can't tell you that we've actually been recruiting in both official languages, but as I mentioned in my remarks, we are deeply aware of all the linguistic capabilities of the people in our terminal building, and they are always very responsive to help when they can.

To the senator's point about what we are going to look like and what we are going to be, I'm taking that as a cue to take that informal roster and formalize it a little more so we can be more rapidly responsive than we have been in the past.

The Chair: Thank you. That's very encouraging.

[Translation]

Ms. Sénécal, did you want to add something?

Ms. Sénécal: Concerning Air Canada and Jazz, whenever there are recruitment campaigns, we contact francophone associations in the region concerned depending on the assignment base. People can subscribe to our website, where vacant positions are listed. If there is a newsletter for the francophone minority, when it is possible, depending on the recruitment campaign, we publish the notice in that newsletter to attempt to find personnel.

Unfortunately, it has happened several times that despite all of these efforts, very few bilingual people applied. That is why we then had to go to plan B, that is to say hire personnel who did not have all of the linguistic qualifications and give them

M. Schmidtke : Concernant ce qu'a dit M. O'Rourke, de façon similaire, nous ne voudrions pas vraiment nous mêler des pratiques d'embauche dans la collectivité, mais trois de nos membres se trouvent ici à ma gauche, et je suis sûr qu'ils seraient ravis de vous parler de ce qu'ils font.

M. Graham : J'en profiterai pour dire simplement que je pense qu'actuellement, moins de 15 p. 100 des membres du personnel de l'Administration de l'aéroport de Regina sont bilingues. De plus, nous surveillons de façon régulière, chaque année, le nombre de gens dans l'ensemble de l'établissement — parmi tous les vendeurs, les fournisseurs de services — qui parlent le français et d'autres langues. Nous faisons rapport sur la situation, et il m'apparaît clair que tout processus d'embauche où nous pouvons tenir compte du fait que la connaissance du français et d'autres langues est un avantage pour l'aéroport est important. En fait, les campagnes d'embauche que nous préparons pour l'été sont axées sur le multilinguisme et le bilinguisme, ce qui inclut les deux langues officielles du Canada.

Nous avons également communiqué avec une école secondaire. Il y a des finissants dans deux ou trois d'entre elles à Regina, et nous avons l'intention de voir ce qu'il en est dans leur cas. Iront-ils à l'université? Y a-t-il des possibilités d'en embaucher quelques-uns cet été? Comment favoriser cela? Voilà les mesures que nous prenons.

M. Schmidtke : Parce que le nombre de passagers que nous servons est inférieur au seuil, je ne peux pas vous dire que notre recrutement se fait dans les deux langues, mais comme je l'ai dit dans mon exposé, nous connaissons très bien les capacités linguistiques des gens qui travaillent dans notre terminal, et ils sont toujours ouverts à donner un coup de main lorsqu'ils le peuvent.

Pour ce qui est du point soulevé par la sénatrice concernant notre avenir, je considère cela comme un signal pour prendre cette liste informelle et la systématiser un peu plus de sorte que nous puissions répondre aux besoins plus rapidement qu'auparavant.

La présidente : Merci. C'est très encourageant.

[Français]

Madame Sénécal, vous vouliez ajouter quelque chose?

Mme Sénécal : En ce qui concerne Air Canada et Jazz, chaque fois qu'il y a des campagnes de recrutement, nous communiquons avec les associations francophones de la région, dépendamment de la base d'affectation. Les gens peuvent s'abonner à notre site web, où les postes vacants sont affichés et peuvent être transmis. Lorsqu'il y a un journal pour la minorité francophone, lorsque c'est possible, dépendamment de la campagne de recrutement, nous publions l'affiche dans ce journal pour tenter de trouver du personnel.

Malheureusement, il est arrivé à plusieurs reprises que, malgré tous ces efforts, très peu de personnes bilingues aient postulé. C'est pourquoi nous devons passer au plan B, c'est-à-dire engager du personnel qui n'avait pas les qualifications

basic training, and then training to maintain their language competency. Sometimes we have provided basic language training, but the employees never get to speak with a French-speaking person and are never asked for service in French. Despite the active offer these people did not have the opportunity of practicing their French. In those cases we have to do maintenance training.

Senator Chaput: Before asking my last, very brief questions, I would like to repeat that Bill S-205 only applies to federal airports. The bill impacts federal services and only applies to federal airports. There are 20 federal airports that are affected by Bill S-205. Of that number, 16 have already received the bilingual designation. There are only four that are directly affected and they are the smallest ones.

Ms. Pasher, you really made me think, because you said something in your presentation or in one of your replies which I have always preached and still preach. You said this:

[English]

We should not aim to have a one-size-fits-all approach.

[Translation]

We should not forget that, because you are entirely right. That is precisely what “real equality” means. The expression has been defined by the Supreme Court. We have only to look to the Supreme Court definition. “Real equality” means that the service is offered on the basis of the real situation and needs of the community that receives the service.

As an example, the services offered by Prince Edward Island would be different from those offered at the Regina airport. That is real equality; it reflects the situation on the ground.

I would like to tell you how much I appreciate the discussion we are having today. My first objective was the public debate, because this allows us to understand even better the reality of all those who are affected. One of these days, this bill will come back. If I am not the one to bring it back, it will be someone else, because it is based on a real need and it is supported by all of the minority official language communities in Canada.

[English]

And it will come back to haunt us.

[Translation]

In any case, I do not know how, but it will come back, because changes have to be made. This does not mean that it will not be modified. You submitted your concerns, suggestions and thoughts.

linguistiques et lui faire suivre plutôt la formation de base, puis la formation pour le maintien de la langue. Il est arrivé qu'on donne la formation linguistique de base, mais que les employés ne croisent aucune personne francophone ou ne se fassent pas demander de service en français. Malgré l'offre active, ces personnes n'avaient pas l'occasion d'exercer leur français. Dans ces cas, il faut reprendre les exercices de maintien.

La sénatrice Chaput : Avant de poser mes dernières questions, qui sont assez brèves, j'aimerais réitérer que le projet de loi S-205 ne s'applique qu'aux aéroports fédéraux. Le projet de loi touche les services fédéraux et ne s'applique qu'aux aéroports fédéraux. Vingt aéroports fédéraux sont touchés par le projet de loi S-205. De ce nombre, 16 ont déjà reçu la désignation bilingue. Il n'en reste donc que quatre qui sont directement touchés, et ce sont les plus petits.

Madame Pasher, vous m'avez vraiment fait réfléchir, parce que vous avez dit quelque chose, lors de votre présentation ou dans l'une de vos réponses, que j'ai toujours prêché et que je prêche encore. Vous avez dit ce qui suit.

[Traduction]

Nous ne devrions pas chercher à adopter une approche uniforme.

[Français]

Il ne faut pas l'oublier, car vous avez entièrement raison. C'est justement ce que veut dire « égalité réelle ». L'expression a été définie par la Cour suprême. On n'a qu'à aller chercher la définition que la Cour suprême lui a donnée. « Égalité réelle » veut dire que le service est offert en fonction de la réalité et du besoin de la communauté qui le reçoit.

À titre d'exemple, les services offerts par l'Île-du-Prince-Édouard seraient différents de ceux offerts à l'aéroport de Regina. Voilà ce qu'est l'égalité réelle. C'est en fonction de ce qui existe présentement.

J'aimerais vous dire à quel point j'apprécie la discussion que nous avons aujourd'hui. Mon premier objectif était celui du débat public, car cela nous permet de comprendre encore mieux la réalité de tous ceux qui sont touchés. Un de ces jours, ce projet de loi reviendra. Si ce n'est pas moi qui le ramène, ce sera quelqu'un d'autre, car il se fonde sur un besoin réel et il est appuyé par toutes les communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada.

[Traduction]

Et il reviendra nous hanter.

[Français]

De quelle façon, je ne le sais pas, mais il va revenir, parce que des changements doivent être faits. Cela ne veut pas dire qu'il ne sera pas modifié. Vous nous avez présenté vos inquiétudes, suggestions et préoccupations.

My question is addressed to the Charlottetown or Thunder Bay Airport Authority, and it is very simple. What do you do when a unilingual francophone traveller needs a service and requests it? How do you offer him that service? Has that situation ever arisen?

[English]

Mr. Schmidtke: In order of priority, the first thing we do is we see if one of our bilingual employees is on staff and that person helps out. If that fails us, we default to some of the other employees that are available on the floor of the terminal building. Let me use the duration of the last five years; that has been sufficient.

Senator Chaput: Thank you.

Ms. Pasher: Similar to the case in Thunder Bay, when someone is coming through an airport, we also have our Air Canada staff — of which, in Charlottetown, about 40 per cent is bilingual — so we have access to bilingual staff within the terminal. We also have access at our visitor information centre, when they're there. We also have one commissionaire who is bilingual. We don't have a lot of airport staff at such a small airport.

It's interesting, when I was listening to everyone talk about their hiring policies, I'm thinking that we have a few office staff and commissionaires, and everything else is third party; the restaurant, the airlines and the baggage handlers hire their staff, just to give you an idea of all the parties in the airport.

We do service our French-speaking clients with the help of our partners within our terminal that we are able to service them.

[Translation]

Senator Chaput: My last question is addressed to Air Canada. You have years of experience offering services in both the official languages of Canada. What advice would you give to new federal airports that may one day be designated bilingual? What would be the three most important things?

Mr. Rheault: That is an excellent question. The first piece of advice would be to constantly reiterate the message to employees regarding the importance of offering bilingual service.

The second piece of advice, as we indicated, would be to consult stakeholders in the community in order to find bilingual employees.

Mme Sénécal: Thirdly, if possible, you have to invest in technology. We want to be able to offer equal service. However, employees are human. If your bilingual employee is sick one morning, unfortunately, you are in a difficult position.

Ma question s'adresse soit à l'Administration de l'aéroport de Charlottetown ou à celle de l'aéroport de Thunder Bay, et elle est très simple. Que faites-vous quand un voyageur unilingue francophone a besoin d'un service et en fait la demande? Comment lui offrez-vous le service? Cette situation s'est-elle déjà produite?

[Traduction]

M. Schmidtke : En ordre de priorité, nous vérifions tout d'abord si l'un de nos employés bilingues est présent ce jour-là, et si c'est le cas, il vient donner un coup de main. Si cela ne fonctionne pas, nous nous en remettons à un autre employé de l'aérogare. D'après l'expérience des cinq dernières années, c'est suffisant.

La sénatrice Chaput : Merci.

Mme Pasher : Un peu comme à Thunder Bay, lorsqu'une personne passe par un aéroport, il y a également des membres du personnel d'Air Canada — et à Charlottetown, environ 40 p. 100 d'entre eux sont bilingues —, de sorte qu'il y a toujours du personnel bilingue dans l'aérogare. Nous avons également accès à notre centre d'information lorsqu'il y a du personnel. De plus, un de nos commissionnaires est bilingue. Un si petit aéroport ne compte pas énormément d'employés.

C'est intéressant d'écouter les autres témoins parler de leurs politiques d'embauche. De notre côté, nous avons un petit nombre d'employés de bureau et de commissionnaires, et les autres membres du personnel sont embauchés par des tiers : les restaurants, les lignes aériennes et les bagagistes embauchent leur personnel, ce qui vous donne une idée des différentes parties que compte l'aéroport.

Nous servons nos clients francophones avec l'aide de nos partenaires dans le terminal.

[Français]

La sénatrice Chaput : Ma dernière question s'adresse à Air Canada. Vous avez des années d'expérience dans le domaine des services offerts dans les deux langues officielles du Canada. Quels conseils pourriez-vous donner aux nouveaux aéroports fédéraux qui pourraient un jour être désignés bilingues? Quelles seraient les trois choses les plus importantes?

M. Rheault : C'est une excellente question. Le premier conseil serait de réitérer constamment le message aux employés sur l'importance d'offrir un service bilingue.

Le deuxième conseil, comme on l'a indiqué, serait de consulter les intervenants au sein de la communauté pour trouver de la main-d'œuvre bilingue.

Mme Sénécal : Troisièmement, il faut, si possible, investir dans la technologie. On veut pouvoir offrir un service équivalent. Or, le personnel est humain. Si votre employé bilingue est malade, un matin, malheureusement, vous êtes dans l'embarras. La

Technology, like airport kiosks, allows us to standardize service in both official languages equally.

We have several offices in several different provinces and cities. If we face a temporary gap, we can use the telephone, linked to another airport or another office, where a bilingual person can help. Airport authorities are unfortunately local, so they do not have that possibility.

Mr. Rheault: I would add a fourth piece of advice. You have to be optimistic and focus on the progress made and the way in which it was made. It is easy to be negative and to say that the situation is not perfect, that we receive complaints and that there is still much to be done. However, you also have to underscore progress. You have to have a positive approach that recognizes the efforts of all the stakeholders regarding official languages. I feel that aspect is important.

[English]

Senator McIntyre: I want to follow up on the issue of cost. That issue was raised by my colleague, and it was also raised by most if not all of you. I know that your concerns with respect to costs are mainly related to bilingual staff, bilingual work instruments and so on. What about a simple issue such as a bilingual website? Do your airport authorities have a bilingual website? Who has and who hasn't? P.E.I., do you have a bilingual website?

Ms. Pasher: We don't have a bilingual website. Until you're over a million passengers, you are not required to have one. It's something I think we could look at. I don't think it would be hugely cost-prohibitive to do so, so it's a good point.

We don't have a big French population on the Island, but I think it's something we could definitely take into consideration.

Mr. Schmidtke: We do not have one either; we are well below the million threshold.

Senator McIntyre: Okay. Mr. Graham?

Mr. Graham: I would add that, as I mentioned earlier, we are over the million threshold. We have, and I couch this carefully, a bilingual website, using Google Translate. In anticipation of discussions that I initiated with the Office of the Commissioner of Official Languages, we got a quotation for a conversion. That conversion cost on the areas of safety, security and the well-being of the public was about \$50,000. We'll be executing on that for November 15 completion or prior, this year.

Ms. Pasher: I take back the cost-prohibitive comment.

Senator McIntyre: Anyone else wish to comment on the website?

technologie, comme les kiosques d'aéroports, permet d'uniformiser le service dans les deux langues officielles de façon équivalente.

Nous avons plusieurs bureaux dans différentes provinces et villes. Si, parfois, nous faisons face à un manque périodique, nous utiliserons le téléphone, relié à un autre aéroport ou à un autre bureau, où une personne bilingue pourra aider. Les autorités aéroportuaires, malheureusement, sont locales. Cette possibilité n'existe donc pas.

M. Rheault : J'ajouterais un quatrième conseil. Il faut être optimiste et se concentrer sur les progrès réalisés et sur la façon dont ils se réalisent. Il est facile d'être négatif et de dire que la situation n'est pas parfaite, qu'on reçoit des plaintes et qu'il reste encore à faire. Toutefois, il faut souligner aussi les progrès. Il faut avoir une approche qui reconnaît les efforts de tous les intervenants en matière de langues officielles. J'estime que cet aspect est important.

[Traduction]

Le sénateur McIntyre : Je veux revenir sur la question des coûts. Elle a été soulevée par ma collègue et également par la plupart d'entre vous, voire vous tous. Je sais que vos préoccupations concernant les coûts portent principalement sur le personnel bilingue, les outils de travail, et cetera. Qu'en est-il des sites web? Est-ce que le site web de vos administrations de l'aéroport respectives est bilingue? Est-ce que celui de l'Île-du-Prince-Édouard est bilingue?

Mme Pasher : Non. Si nous n'avons pas plus d'un million de passagers, il n'est pas obligatoire d'avoir un site web bilingue. Nous pourrions examiner la question. Je ne crois pas que ce serait extrêmement coûteux; c'est donc un bon point.

L'Île-du-Prince-Édouard ne comprend pas une forte population de francophones, mais je crois que c'est quelque chose que nous pouvons prendre en considération.

M. Schmidtke : Notre site web n'est pas bilingue non plus; le nombre de passagers est bien inférieur au seuil d'un million.

Le sénateur McIntyre : D'accord. Monsieur Graham?

M. Graham : J'ajouterais que, comme je l'ai dit plus tôt, notre nombre de passagers est supérieur au seuil d'un million. Nous avons, et je m'exprime avec circonspection, un site web bilingue; nous utilisons Google Traduction. En prévision des discussions que j'ai amorcées avec le Commissariat aux langues officielles, nous avons obtenu un prix pour une conversion. Le coût de la conversion sur le plan de la sécurité et du bien-être du public était d'environ 50 000 \$. Nous terminerons le 15 novembre prochain ou avant.

Mme Pasher : Je retire ce que j'ai dit au sujet des coûts.

Le sénateur McIntyre : Quelqu'un d'autre veut dire quelque chose au sujet du site web?

Ms. Sénécal: For services, we obviously have a bilingual website. The costs are rather high. It depends on the type of website you have. If your website is static information, it can be a certain cost, not a high cost. You need to update your information. If your website is dynamic, like ours, it is a constant translation. So it's ongoing costs. To make sure you keep equal and high-quality translation requires a lot of resources.

Senator McIntyre: Is it sufficient to have a Google Translate system in place?

Ms. Sénécal: We don't use Google Translate. We have some full staff, some service providers, and we do the translation this way. We don't use Google. We haven't had the opportunity. Although when I do receive a proceeding, let's say in German, I will sometimes use Google Translate to have a general idea of what is being said.

Senator McIntyre: Does anyone else use Google Translate here? No?

[Translation]

Senator Maltais: I have been listening to you from the beginning, and I note that you all have the same problem recruiting bilingual personnel, be it at Prince Edward Island or at Air Canada. I do not think a piece of legislation will allow you to find more bilingual people overnight. Honestly, if I tell you you need 100 people more, you are going to ask me to find them for you.

Over the past 10 years, has bilingualism in our airports and among Canada's air carriers improved, or has it deteriorated?

Mr. Rheault: Regarding airline companies, our figures are constantly on the upswing, but the fact remains that it is a challenge. It is a challenge to offer service in both official languages, particularly in certain areas of the country. As you say, while making legislative changes, we have to remain aware of that demographic reality.

[English]

Mr. Gooch: I haven't been with the organization for 10 years, but as a traveller over the last 10 years, I believe it has. Not to sound like a broken record, but technology has brought us a long way.

We're getting to a place where you don't even see a human being. You see a human being in limited steps on your way between your home and your airport. We now have common use technology throughout the country for check-in, so that you're no longer waiting in line necessarily at a counter to see a human being; you're doing a check-in online. That's enabled airports and our partners in the air carrier community to accidentally, if you will, provide a much higher level of service in both official languages, because it's being done by technology. You're not reliant on whether or not that individual at the counter has bilingual skills. I believe it has.

Mme Sénécal : En ce qui concerne les services, évidemment, notre site web est bilingue. Les coûts sont assez élevés. Cela dépend du type de site web. Si son contenu est fixe, on parle d'un certain coût, mais il n'est pas élevé. Il faut mettre l'information à jour. S'il s'agit de contenu web dynamique, comme dans notre cas, les besoins de traduction sont toujours présents. Ce sont donc des coûts permanents. Pour assurer une traduction de grande qualité, il faut beaucoup de ressources.

Le sénateur McIntyre : L'utilisation de Google Traduction suffit-elle?

Mme Sénécal : Nous n'utilisons pas Google Traduction. Nous avons un effectif complet, des fournisseurs de services, et c'est par ce moyen que la traduction est effectuée. Nous n'utilisons pas Google. Nous n'en avons pas eu la possibilité. Bien que lorsque je reçois un rapport rédigé en allemand, par exemple, j'utilise parfois Google Traduction pour avoir une idée générale du contenu.

Le sénateur McIntyre : Quelqu'un d'autre utilise Google Traduction ici? Non?

[Français]

Le sénateur Maltais : Je vous écoute depuis le début, et je constate que vous avez tous le même problème de recrutement de personnel bilingue, que ce soit à l'Île-du-Prince-Édouard ou chez Air Canada. Je ne crois pas qu'une loi vous permettra d'en trouver davantage demain matin. Honnêtement, si je vous dis qu'il vous faut 100 personnes de plus, vous allez me demander de vous les trouver.

Depuis 10 ans, y a-t-il eu une amélioration du bilinguisme dans les aéroports et chez les transporteurs au Canada, ou y a-t-il eu une détérioration?

M. Rheault : Dans le cas des compagnies aériennes, nos chiffres sont en constante progression, mais il reste que c'est un défi. C'est un défi d'offrir le service dans les deux langues officielles, particulièrement dans certaines régions du pays. Comme vous le dites, tout en apportant des changements législatifs, il faut rester conscient de cette réalité démographique.

[Traduction]

M. Gooch : Je ne fais pas partie de l'organisme depuis 10 ans, mais en tant que voyageur, je peux vous dire qu'à mon avis, il y a eu une amélioration au cours des 10 dernières années. Je ne veux pas me répéter, mais la technologie y a contribué grandement.

Nous en arrivons à un point où on n'a même pas à s'adresser à un humain. On en croise un à certaines étapes entre chez soi et l'aéroport. Nous utilisons maintenant la technologie partout au pays pour l'enregistrement, de sorte qu'il n'est plus nécessaire de faire la file à un comptoir pour s'adresser à une personne; nous faisons maintenant l'enregistrement en ligne. Cela permet aux aéroports et à nos partenaires du secteur des transports aériens de fournir, de façon involontaire, si l'on veut, un meilleur service dans les deux langues officielles, grâce à la technologie. Cela ne repose pas uniquement sur le fait que la personne au comptoir est bilingue ou non. Je crois que les choses se sont améliorées.

[*Translation*]

Senator Maltais: To conclude, I think that future technology will be much more useful to you and will meet Senator Chaput's objectives for Bill S-205 over time. Thank you.

The Chair: On behalf of all of the members of the Standing Senate Committee on Official Languages, I want to thank all of the witnesses here very sincerely for their presence and their participation. We have had a very interesting frank and open discussion. I know that the bilingual nature of our country is important to you, just as it is to all of us. French and English are the two official languages of our country, and as a committee, we want Canada to reflect that Canadian societal reality.

Thank you very much to all of you.

(The committee adjourned.)

OTTAWA, Monday, June 8, 2015

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m., to continue its study on Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public).

Senator Claudette Tardif (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Honourable senators, welcome to this meeting of the Standing Senate Committee on Official Languages. I am Claudette Tardif, a senator from Alberta and chair of this committee. Before we begin, I would ask the senators to introduce themselves, starting on my left.

[*English*]

Senator McInnis: Senator Tom McInnis from Nova Scotia.

Senator Seidman: Judith Seidman from Montreal, Quebec.

[*Translation*]

Senator Fortin-Duplessis: Suzanne Fortin-Duplessis from Quebec City.

Senator Maltais: Ghislain Maltais from Quebec.

Senator McIntyre: Paul McIntyre from New Brunswick.

Senator Chaput: Maria Chaput from Manitoba.

The Chair: Today we are continuing our study on Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public), which is sponsored by Senator

[*Français*]

Le sénateur Maltais : En conclusion, je crois que la technologie à venir vous sera beaucoup plus utile et rejoindra les objectifs de la sénatrice Chaput avec le projet de loi S-205 avec le temps. Merci.

La présidente : Au nom des membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, je tiens à remercier très sincèrement tous les témoins ici présents de leur présence et de leur participation. Nous avons eu une discussion franche et ouverte des plus intéressantes. Je sais que le caractère bilingue de notre pays vous tient à cœur comme à nous tous. Le français et l'anglais sont les deux langues officielles de notre pays et, en tant que comité, nous cherchons à ce que le Canada reflète cette réalité canadienne de notre société.

Merci beaucoup à vous tous.

(La séance est levée.)

OTTAWA, le lundi 8 juin 2015

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures, pour poursuivre son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public).

La sénatrice Claudette Tardif (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La présidente : Honorables sénateurs, je vous souhaite la bienvenue à cette séance du Comité sénatorial permanent des langues officielles. Je m'appelle Claudette Tardif, je suis sénatrice de l'Alberta et présidente de ce comité. Avant de commencer nos travaux, je demanderais aux sénateurs de se présenter en commençant à ma gauche.

[*Traduction*]

Le sénateur McInnis : Sénateur Tom McInnis, de la Nouvelle-Écosse.

La sénatrice Seidman : Judith Seidman, de Montréal, au Québec.

[*Français*]

La sénatrice Fortin-Duplessis : Suzanne Fortin-Duplessis, de la ville de Québec.

Le sénateur Maltais : Ghislain Maltais, du Québec.

Le sénateur McIntyre : Paul McIntyre, du Nouveau-Brunswick.

La sénatrice Chaput : Maria Chaput, du Manitoba.

La présidente : Aujourd'hui, nous poursuivons notre étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public), qui est parrainé

Chaput. Clause 2 of Bill S-205 intends to guarantee access by members of the public to services in the official language of their choice at major transportation hubs.

Today we have with us representatives from VIA Rail Canada. Welcome. Our witnesses today are Yves Desjardins-Siciliano, President and Chief Executive Officer; Laurent Caron, Chief Human Resources Officer and Official Languages Co-Champion; Eve-Danièle Veilleux, Advisor on Governmental Relations and Official Languages Co-Champion; and Diane Desaulniers, Official Languages Advisor.

Mr. Desjardins-Siciliano, you may begin your presentation, after which, the senators will ask questions.

Yves Desjardins-Siciliano, President and Chief Executive Officer, VIA Rail Canada: Good evening, ladies and gentlemen, members of the Standing Senate Committee on Official Languages.

[English]

I am pleased to appear before the Standing Senate Committee on Official Languages to have the opportunity to speak about VIA Rail's unique perspective in the application of the Official Languages Act, in particular, the provisions of the language policy relating to the communications with and services to the public.

[Translation]

First, allow me to review who we are.

[English]

VIA Rail operates the only national passenger rail service on behalf of the Government of Canada. VIA Rail is a non-agent Crown corporation established in 1977 which provides Canadians with safe, efficient and environmentally responsible transportation. We travel across Canada through over 400 communities, on more than 12,000 kilometres of railway from coast to coast.

[Translation]

VIA Rail serves three markets. As a public entity, the corporation provides regional services, for example between Winnipeg and Churchill, Manitoba, Montreal and Senneterre, Quebec, or Sudbury and White River, Ontario. VIA Rail also offers two long-distance trains, in eastern and Western Canada respectively: our legendary Ocean, between Montreal and Halifax, and The Canadian, between Toronto and Vancouver. These two services fill a tourism-related role and also serve as a major regional transportation option. Our most popular service, however, is in the Quebec-Windsor corridor, where VIA Rail runs more than 400 departures weekly.

par la sénatrice Chaput. L'article 2 du projet de loi S-205 vise à garantir au public l'accès à des services dans la langue officielle de son choix dans les principaux centres de transport.

Nous recevons aujourd'hui des représentants de la société VIA Rail Canada. Je vous souhaite la bienvenue. Nos témoins aujourd'hui sont M. Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction, M. Laurent Caron, chef des Ressources humaines et co-champion des langues officielles, Mme Eve-Danièle Veilleux, conseillère en relations gouvernementales et co-championne des langues officielles, et Mme Diane Desaulniers, conseillère en matière de langues officielles.

J'inviterais M. Desjardins-Siciliano à commencer sa présentation, ensuite les sénateurs vous poseront des questions.

Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction, VIA Rail Canada : Mesdames et messieurs, membres du Comité sénatorial permanent des langues officielles, bonsoir.

[Traduction]

Je suis heureux de comparaître devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, afin de vous parler du point de vue particulier de VIA Rail relatif à l'application de la Loi sur les langues officielles, en particulier les dispositions qui portent sur les communications avec le public et la prestation des services.

[Français]

Dans un premier temps, permettez-moi de vous rappeler qui nous sommes.

[Traduction]

VIA Rail gère, au nom du gouvernement du Canada, le seul service national de transport ferroviaire de passagers. VIA Rail est une société d'État non mandataire créée en 1977 qui offre aux Canadiens un mode de transport sûr, efficient et écoresponsable. Nous avons plus de 12 000 kilomètres de voies ferrées qui relient plus de 400 collectivités au Canada d'un océan à l'autre.

[Français]

VIA Rail dessert trois marchés. En tant qu'acteur public, la société offre des services régionaux, par exemple, de Winnipeg à Churchill, au Manitoba, de Montréal à Senneterre, au Québec, ou de Sudbury à White River, en Ontario. VIA Rail offre également deux services long parcours que sont nos trains de l'Est et de l'Ouest, nos légendaires trains l'Océan, qui effectuent la liaison entre Montréal et Halifax, et le Canadien, qui voyage de Toronto à Vancouver. Ces deux trains ont une vocation touristique, mais ils constituent également une importante alternative de transport régional. Surtout, VIA Rail gère plus de 400 départs de trains chaque semaine dans le corridor qui relie Québec à Windsor, en Ontario.

VIA Rail has a strong, unequivocal interest in the issue being studied by this committee today. The question at hand is agreeing upon a future benchmark that can be used to establish the level of service offered to francophones outside of Quebec and anglophones within Quebec, in a context where, while their numbers have increased over a number of censuses, the relative size of certain official language minority communities in Canada is proportionally lower compared to the total population. Since, in some cases, the representation of these linguistic minorities is below the five per cent threshold set by current legislation, certain communities no longer have access to bilingual services. In this regard, several attributes set VIA Rail's official languages policy — more specifically, the provisions relating to Part IV of the OLA — apart: its openness, its understanding of this country, its culture of safety and its dedication to bilingual service, which are all at the heart of the organization.

The following are some key facts. Since 1986, every new employee recruited to communicate with customers and other members of the public must be bilingual — an approach that was met with strong support from the Commissioner of Official Languages at the time. VIA Rail chooses to offer service to all Canadians in the official language of their choice, in its stations, in its call centres and onboard all its trains, throughout the country, whatever the level of demand.

At the time, VIA Rail justified its decision to adopt this service policy on the basis of two priorities: its passengers' health and safety. The corporation also wanted to offer the quality of service that Canadians are entitled to, and expect from their national rail carrier. Finally, as a public actor with a commercial purpose, VIA Rail seeks to offer a level of service that ranks among the most appealing with respect to international tourism standards.

We also believe that this consistency of service to members of the public across the country is, in operational terms, easier to manage. Although this policy was disputed, the Federal Court found in favour of VIA Rail in a judgment handed down in 2009. It recognized that the bilingual service requirements established by the corporation were reasonable for the following reasons.

First, VIA Rail plays an important role in promoting linguistic duality and bilingualism in Canada. The court also points out the key role our rail system has played in Canada's history and its status as part of Canada's cultural identity. Third, the corporation is not required to demonstrate the existence of adequate demands, namely the rate of five per cent, since it has chosen to exceed the minimum requirements of the OLA. Next, the objectivity of language requirements attached to a specific position or to specific duties must reflect the tasks to be performed, which enables the imposition of higher standards than those set by the Treasury Board of Canada Secretariat — in this case, health and safety priorities, which I mentioned earlier.

L'enjeu sur lequel se penche ce comité aujourd'hui est pour VIA Rail d'un intérêt vif et manifeste. La question est de convenir d'une référence future qui servira à établir le niveau de services dont pourront bénéficier les francophones hors Québec et les anglophones du Québec dans un contexte où, bien que leur nombre ait augmenté au fil des recensements, la taille relative de certaines communautés linguistiques en situation minoritaire au Canada est moindre par rapport à l'ensemble de la population. Comme cette représentativité se situe, dans certains cas, en deçà du taux de 5 p. 100 prévu à la loi actuelle, certaines communautés n'auraient plus accès à des services bilingues. À ce chapitre, la politique de VIA Rail en matière de langues officielles, plus spécifiquement les dispositions relatives à la partie IV de la loi, se distingue par son ouverture et sa compréhension du pays, et reflète les cultures de sécurité et de services bilingues qui prévalent au sein de notre organisation.

En voici quelques éléments clés. Depuis 1986, toute personne recrutée pour transiger avec les voyageurs et d'autres membres du public doit être bilingue au moment de l'embauche, une approche qui était largement soutenue par le commissaire aux langues officielles de l'époque. VIA Rail a ainsi fait le choix d'offrir un service à tous les Canadiens dans la langue officielle de leur choix dans ses gares, ses centres d'appel et à bord de tous ses trains, et ce, partout au pays et sans égard à la demande.

À cette époque, VIA Rail avait choisi de mettre en œuvre une telle politique de service dans le but de répondre aux impératifs de santé et de sécurité de ses passagers. La société désirait aussi offrir le service de qualité auquel les Canadiens sont en droit de s'attendre de la part de leur transporteur national. Enfin, en tant qu'acteur public et entreprise commerciale, VIA Rail est soucieuse d'offrir un niveau de service qui soit des plus attrayants par rapport aux standards internationaux en matière de tourisme.

De plus, à notre avis, une telle uniformité des services offerts au public partout au pays constitue, d'un point de vue opérationnel, une situation beaucoup plus facile à gérer. Bien que cette politique ait été contestée, la Cour fédérale, dans un jugement rendu en 2009, donnait raison à VIA Rail. Il a ainsi été reconnu que les exigences de bilinguisme de la société étaient raisonnables pour les motifs suivants.

D'abord, VIA Rail joue un rôle important dans la promotion de la dualité linguistique et du bilinguisme au Canada. La cour a souligné également la place importante que joue le système ferroviaire dans l'histoire du Canada et son statut en tant que symbole de l'identité culturelle canadienne. En troisième lieu, la société n'est pas tenue de démontrer l'existence d'une demande suffisante, soit le taux de 5 p. 100, puisqu'elle choisit d'aller au-delà des exigences minimales de la loi. Ensuite, l'objectivité des exigences linguistiques d'un poste ou de fonctions doit tenir compte des tâches à accomplir, ce qui permet d'imposer des normes plus élevées que celles qui sont établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor, en l'occurrence, les impératifs en matière de santé et de sécurité que j'ai mentionnés plus tôt.

[English]

Furthermore, according to the Supreme Court of Canada, VIA Rail was justified in establishing reasonable bilingual requirements because, first, VIA Rail believes that the regulations only set minimal standards with respect to the provision of bilingual services and, second, the concept of “public services,” which is also guaranteed by section 20 of the Canadian Charter of Rights and Freedoms, is broader than just “communications.”

The court ruled that:

... neither the Regulations nor Burolis can supersede or restrain the OLA or the Charter, but must always be interpreted and applied in a manner consistent with the general objectives of the preamble of the OLA and a recognition of the fundamental values of the Charter and Canadian policy in the matter of bilingualism.

[Translation]

The level of satisfaction with, and appreciation of, our bilingual service offer, as expressed by our passengers, is demonstrated by the small number of complaints filed with the Commissioner of Official Languages over the past five years. Quarterly surveys conducted with customers over this period revealed that more than 95 per cent were satisfied with VIA Rail's offer of service in the language of their choice.

[English]

Indeed, during the past five years the number of complaints directed to VIA Rail by the Office of the Commissioner of Official Languages varied from none to nine active cases at any given time.

No complaints have been filed so far in 2015 — touch wood. This, in our view, is revealing and positive considering that close to 4 million passengers travel with us every year. This reflects the high priority established by the corporation to offering bilingual services throughout Canada.

Furthermore, the Commissioner of Official Languages gave VIA Rail an overall A rating for all the actions it has taken with respect to official languages in its 2013-14 annual report:

[Translation]

VIA Rail Canada stood out for [its] exemplary overall performance, demonstrating a strong commitment to complying with the Official Languages Act in most of the areas evaluated. . . VIA Rail [is] encouraged to continue to strive for excellence.

[Traduction]

De plus, selon la Cour suprême du Canada, VIA Rail avait raison en établissant des exigences de bilinguisme raisonnables parce que, premièrement, à ses yeux, le règlement ne fixe que des normes minimales concernant la prestation de services bilingues, et deuxièmement, le concept de « services au public », aussi garanti par l'article 20 de la Charte canadienne des droits et libertés, ne se limite pas aux « communications ».

La Cour suprême a statué que :

[...] ni les règlements ni Burolis ne peuvent l'emporter sur la LLO ou la Charte, ou restreindre la LLO ou la Charte, et qu'ils doivent toujours être interprétés et appliqués d'une manière conforme aux objectifs généraux du préambule de la LLO et refléter les valeurs fondamentales de la Charte et de la politique canadienne en matière de bilinguisme.

[Français]

Quant au niveau de satisfaction et d'appréciation exprimé par nos passagers à l'égard de notre offre de services bilingues, il se manifeste par le nombre peu élevé de plaintes qui ont été déposées auprès du commissaire aux langues officielles au cours des cinq dernières années. Pendant cette période, les sondages effectués chaque trimestre auprès de nos clients révèlent que ceux-ci se disent, dans une proportion de plus de 95 p. 100, satisfaits d'avoir été servis dans la langue de leur choix.

[Traduction]

En fait, au cours des cinq dernières années, le nombre de plaintes formulées contre VIA Rail venant du Commissariat aux langues officielles a varié de zéro à neuf dossiers ouverts en même temps.

Depuis le début de 2015, nous n'avons reçu aucune plainte... et je touche du bois. Il s'agit selon nous d'un fait révélateur et positif puisque nous transportons près de 4 millions de passagers chaque année. Cela témoigne en outre du fait que la prestation de services bilingues partout au Canada est une priorité de haut niveau pour la société.

De plus, dans son rapport annuel 2013-2014, le commissaire aux langues officielles a accordé à VIA Rail la cote globale A pour l'ensemble des mesures qu'elle a prises pour promouvoir les langues officielles.

[Français]

VIA Rail s'est distinguée par son rendement global exemplaire, témoignant d'un ferme engagement à se conformer à la Loi sur les langues officielles dans la plupart des domaines évalués. Le Commissariat aux langues officielles l'encourage à continuer de viser l'excellence.

[English]

The commissioner also publicly refers to the corporation as a good example among federal institutions. Despite this good record, we are not taking the situation for granted. All of us are called to contribute and to foster, by various means, starting with the leadership set by the executives of the corporation, the continual improvement of our level of service in this regard.

[Translation]

As the Chief Executive Officer of VIA Rail and former co-champion of official languages before I was appointed president, I also consider it my daily duty to be a positive influence to all of the corporation's employees, so that our culture as a public entity providing bilingual service across Canada is strengthened.

[English]

I thank you very much for your attention. I would be pleased to answer any questions you may have.

[Translation]

The Chair: I would like to congratulate you, Mr. Desjardins, and your entire team for the exemplary work you are doing to provide bilingual service across the country. Well done. You are really extraordinary, and you are a role model. I would ask Senator Fortin-Duplessis, deputy chair of the committee, to ask the first question.

Senator Fortin-Duplessis: First, Mr. Desjardins-Siciliano, I would like to congratulate you on the brief you just presented to us. As I just explained to Mr. Caron, I traveled by VIA Rail this morning from Sainte-Foy to Ottawa, which is now a direct route. The service was excellent, and the employees spoke in both official languages.

I have quick question. Do you support Bill S-205?

Mr. Desjardins-Siciliano: As chief executive officer of VIA Rail, it is not really my role to give my support to a bill. My role today is to testify about the purpose of the bill, which is to provide bilingual services to all Canadians across the country, is something we initiated at VIA Rail on our own, mainly for safety and marketing purposes, and to meet market demand. It is doable. We are satisfied with the efforts we are making, but it is a daily effort, and our corporation's commitment is in line with the purpose of Senator Chaput's bill.

Senator Fortin-Duplessis: In your opinion, how does this bill change the existing rights of the travelling public?

[Traduction]

Le commissaire a, de plus, mentionné publiquement qu'il considèrerait la société comme un exemple à suivre au sein des institutions fédérales. Malgré ces bons résultats, nous ne tenons rien pour acquis. Nous sommes tous appelés à emboîter le pas à nos dirigeants et à contribuer, de différentes façons, à l'amélioration continue de nos services dans ce domaine.

[Français]

À titre de premier dirigeant de VIA Rail et d'ancien co-champion des langues officielles — avant ma nomination à titre de président, l'an dernier —, je me fais un devoir quotidien d'exercer une grande influence auprès de tous les employés de la société afin de renforcer notre culture d'acteur public qui offre des services bilingues partout au Canada.

[Traduction]

Je vous remercie sincèrement de votre attention. Je serai heureux de répondre à vos questions.

[Français]

La présidente : Je tiens d'abord à vous féliciter, monsieur Desjardins, ainsi que toute votre équipe, pour le travail exemplaire que vous faites afin d'offrir un service bilingue dans l'ensemble du pays. Bravo! Vous êtes réellement extraordinaires, et vous servez de modèle. Je demanderais à la sénatrice Fortin-Duplessis, vice-présidente du comité, de poser la première question.

La sénatrice Fortin-Duplessis : En tout premier lieu, monsieur Desjardins-Siciliano, je vous félicite du mémoire que vous venez de nous présenter. Comme je l'expliquais tout à l'heure à M. Caron, ce matin j'ai voyagé par VIA Rail de Sainte-Foy à Ottawa, un voyage qui est maintenant direct. Le service était excellent, et les employés parlaient les deux langues officielles.

J'aurais une courte question : appuyez-vous le projet de loi S-205?

M. Desjardins-Siciliano : Ce n'est pas vraiment mon rôle, à titre de premier dirigeant de VIA Rail, d'accorder mon appui à une loi. Mon rôle aujourd'hui est de témoigner du fait que l'objectif du projet de loi, qui est d'offrir un service bilingue à tous les Canadiens dans l'ensemble du pays, est une initiative que nous avons entamée chez VIA Rail de notre propre chef, autant pour des raisons de sécurité que de commercialisation, et pour répondre à la demande du marché. Or, c'est faisable. Nous sommes satisfaits des efforts que nous déployons, mais ce sont des efforts de tous les jours, et l'engagement de notre société s'arrime aux objectifs du projet de loi de la sénatrice Chaput.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Selon vous, de quelle manière ce projet de loi modifie-t-il les droits du public voyageur qui existent déjà?

Mr. Desjardins-Siciliano: In VIA Rail's case, we do not limit ourselves to arbitrary numeric criteria, but by embracing the commercial imperative of attracting the market, we can eliminate the need to have such an objective criteria. That is why we argue in favour of common sense whereby, if we want to increase the number of Canadian customers, we have to adapt to this market. Since Canada is a bilingual country, it is quite simply logical from a business perspective to meet that obligation.

Senator Fortin-Duplessis: How many travellers use VIA Rail every year?

Mr. Desjardins-Siciliano: Close to four million people. In 2014, we had 3.8 million passengers.

Senator Maltais: VIA Rail goes beyond its bilingualism obligations under the Canadian Charter of Rights and Freedoms. We hear hardly any bilingualism-related complaints involving VIA Rail. It is to your credit. You are the new president, and you have made very strong commitments. Well done. You are the national carrier, as you said, and Canada has two official languages.

However, I fear that with Bill S-205 — contrary to what some of my colleagues believe — given that you go beyond the Charter in many cases, if Bill S-205 requires you to apply the Charter and only the Charter, we would lose bilingual services, because the sufficient number will not be there. Currently, you do not take into consideration the sufficient number, which is very low, five per cent. Given the number of kilometres of rail you operate, it is non-existent. If you are given an objective that you already exceed, would that not be a step backward? What do you think?

Mr. Desjardins-Siciliano: That is not the way we see it. We agree with the court regarding the two cases mentioned earlier: VIA Rail can go beyond the legislative and regulatory requirements. That is what we have been doing since 1985. Our reading of the bill confirms that for us. We are going to continue to act in the interest of our market, which means making our service offer as attractive as possible. In the context of a mobile service offer like ours, it is important to adapt to the linguistic reality of the country, no matter where it is.

Senator Maltais: But if you were required to respect only the conditions of the Charter, would there not be a risk of stepping backwards?

Mr. Desjardins-Siciliano: We would need to get a legal opinion on that, but the constitutional provision advocates equal treatment of both official languages. Humbly speaking, without further studies, I would say that this is not a concern for me at the moment, and that we could continue to consider both official languages across the country, regardless of the legislative or regulatory framework.

M. Desjardins-Siciliano : Dans le cas de VIA Rail, nous ne nous limitons pas à un critère numérique arbitraire, mais en embrassant l'impératif commercial de séduire le marché, cela élimine le besoin d'arriver à un critère aussi objectif. C'est pourquoi nous plaidons en faveur du gros bon sens selon lequel si on veut favoriser un achalandage canadien, on doit s'adapter à ce marché. Le Canada étant un pays bilingue, il est tout simplement logique, du point de vue commercial, de respecter cette obligation.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Combien de voyageurs utilisent VIA Rail chaque année?

M. Desjardins-Siciliano : Près de 4 millions de personnes. En 2014, nous avons accueilli 3,8 millions de passagers.

Le sénateur Maltais : VIA Rail dépasse les obligations liées à la Charte canadienne des droits et libertés en matière de bilinguisme. On n'entend presque aucune plainte concernant le bilinguisme chez VIA Rail. C'est tout à votre honneur. Vous en êtes le nouveau président, et vous avez pris des engagements très fermes. Bravo! Vous êtes le transporteur national, comme vous le dites, et le Canada est composé de deux langues officielles.

Cependant, je crains qu'avec le projet de loi S-205 — contrairement à ce que croient certaines de mes collègues —, étant donné que vous allez plus loin que la Charte dans plusieurs cas, si le projet de loi S-205 vous oblige à appliquer la Charte et uniquement la Charte, nous perdions des services bilingues, parce que le nombre suffisant n'y sera pas. À l'heure actuelle, vous ne tenez pas compte du nombre suffisant, qui est très peu, soit 5 p. 100. Compte tenu du nombre de kilomètres de rail que vous exploitez, c'est inexistant. Si on vous impose un objectif que vous dépassez déjà, ne s'agirait-il pas d'un retour en arrière? Est-ce votre perception?

M. Desjardins-Siciliano : Ce n'est pas notre perception. Nous sommes du même avis que la cour en ce qui concerne les deux litiges mentionnés plus tôt : VIA Rail peut aller au-delà des exigences législatives et réglementaires. C'est ce que nous faisons depuis 1985. Notre lecture du projet de loi nous le confirme. Nous allons continuer d'agir dans l'intérêt de notre marché, c'est-à-dire rendre notre offre de services la plus attrayante possible. Dans le cadre d'une offre de services mobiles comme la nôtre, il est important de s'adapter à la réalité linguistique du pays, peu importe où elle se trouve.

Le sénateur Maltais : Mais si on vous obligeait à respecter uniquement les conditions de la Charte, n'y aurait-il pas un risque de retour en arrière?

M. Desjardins-Siciliano : Il faudrait obtenir une opinion juridique à cet égard, mais la disposition constitutionnelle prône le traitement égal des deux langues officielles. Humblement, sans avoir fait plus d'études, je vous dirais que cela ne m'inquiète pas pour le moment, et que nous pourrions continuer à tenir compte des deux langues officielles partout au pays, peu importe le cadre législatif ou réglementaire.

Senator Maltais: But the Supreme Court ruled that the Charter must apply when the number is sufficient. I have asked many people, including former Supreme Court justices, what “sufficient” means, and no one could tell me. I imagine that it means more than one person, but no one ventured to define it, not even the Commissioner of Official Languages or former Justice Bastarache. No one was able to define “sufficient” for me.

That is what the court says. So you are applying a larger number than what the court stipulates. However, if you are limited to applying the Charter, the term “sufficient” could limit you in your expansion of bilingualism. That is my fear: that you will be limited to the Charter alone. I will leave you to your momentum. Keep up the good work, but I would not want you to be limited to the Charter alone.

Senator McIntyre: As a parliamentarian, I travel regularly by train between New Brunswick, my native province, and Ottawa. I would also like to congratulate you on your active offer of service in both official languages.

As you mentioned, Mr. Desjardins-Siciliano, the Commissioner’s 2013-14 annual report spoke about VIA Rail’s exemplary overall performance and its strong commitment to complying with the Official Languages Act. Do the linguistic obligations differ from station to station, from one route to another? If so, why?

Mr. Desjardins-Siciliano: The obligation is the same across the network, for train routes, stations and call centres. VIA Rail’s service offer is bilingual, whether you are on board a train or in a station, or whether you call one of our two call centres, one of which is in Moncton, New Brunswick.

Senator McIntyre: The Kingston station was recently designated bilingual. What is the impact of that designation on the financial and human resources needed to provide services in both official languages at the Kingston station? In other words, did you need to hire bilingual staff, make sure that you had bilingual work tools, provide a bilingual website, and so on?

Mr. Desjardins-Siciliano: The Kingston station’s designation did not change anything in its operations. The measure only confirmed what was already in place in terms of bilingual operations. The designation was made after our bilingualism policy was implemented across the network. As for VIA Rail’s website or web presence, every aspect of VIA Rail’s virtual presence is bilingual as well.

Senator McIntyre: As you mentioned, there have been no complaints to the Office of the Commissioner of Official Languages regarding your institution and its implementation of Part IV of the Official Languages Act, at least not this year. Have there been any complaints in the past?

Le sénateur Maltais : Cependant, la Cour suprême a statué que la Charte doit s’appliquer lorsque le nombre est suffisant. J’ai demandé à de nombreuses personnes — y compris à d’anciens juges de la Cour suprême — ce que signifie le terme « suffisant », et personne n’a été en mesure de me le dire. J’imagine que cela signifie plus d’une personne, mais personne ne s’est aventuré, pas même le commissaire aux langues officielles ni l’ancien juge Bastarache. Personne n’a été en mesure de me dire ce que signifie « suffisant ».

C’est ce que la cour stipule. Vous appliquez donc un nombre plus grand que ce que la cour stipule. Cependant, si on vous limite à l’application de la Charte, le terme « suffisant » pourrait vous limiter dans votre expansion du bilinguisme. Or, c’est là ma crainte : qu’on vous limite uniquement à la Charte. Je vous laisse à votre élan, continuez votre beau travail, mais je ne voudrais pas qu’on vous limite uniquement à la Charte.

Le sénateur McIntyre : En tant que parlementaire, je voyage régulièrement en train pour faire le trajet entre le Nouveau-Brunswick — ma province natale — et Ottawa. À mon tour, je vous accorde de bonnes notes au chapitre de l’offre active de services dans les deux langues officielles.

Comme vous l’avez mentionné, monsieur Desjardins-Siciliano, le rapport annuel du commissaire de 2013-2014 a parlé du rendement global exemplaire de VIA Rail et de son ferme engagement à se conformer à la Loi sur les langues officielles. Les obligations linguistiques diffèrent-elles d’une gare à l’autre, d’un trajet à l’autre? Si oui, pourquoi en est-il ainsi?

M. Desjardins-Siciliano : L’obligation est la même dans tout le réseau, autant en ce qui concerne les trajets de train que les gares et les centres d’appel. L’offre de services de VIA Rail est bilingue, que vous soyez à bord d’un train ou dans une gare, ou que vous appeliez à l’un de nos deux centres d’appel, dont l’un est situé à Moncton, au Nouveau-Brunswick.

Le sénateur McIntyre : La gare de Kingston a récemment été désignée bilingue. Quels sont les effets de cette désignation sur les ressources financières et humaines nécessaires pour offrir les services dans les deux langues officielles à la gare de Kingston? Autrement dit, avez-vous eu besoin d’embaucher du personnel bilingue, de prévoir des outils de travail bilingues, d’offrir un site web bilingue, et cetera?

M. Desjardins-Siciliano : La désignation de la gare de Kingston n’a rien changé à ses opérations. La mesure n’a fait que confirmer ce qui était déjà en place par rapport aux opérations bilingues. La désignation a été faite après la mise en œuvre de notre politique de bilinguisme dans l’ensemble du réseau. Quant au site web ou à la présence web de VIA Rail, tous les éléments de la présence virtuelle de VIA Rail sont bilingues également.

Le sénateur McIntyre : Comme vous l’avez mentionné, votre institution n’a pas fait l’objet de plaintes au Commissariat aux langues officielles à l’égard de la mise en œuvre de la partie IV de la Loi sur les langues officielles, du moins, pas cette année. Avez-vous fait l’objet de plaintes par le passé?

Mr. Desjardins-Siciliano: Yes, on occasion, we have received complaints and we quickly corrected the situation, in accordance with the assessment of the commissioner handling those complaints. We responded to the complaints with speed and diligence. Dealing with complaints with speed and diligence is one of VIA Rail's hallmarks. Most often complaints come from unforeseen circumstances, such as applying rules or changes to our procedures, our websites or other mechanical aspects. So we put things right immediately. We have never received complaints about specific VIA Rail policies as a result of which the company was not in compliance with the objectives of the act.

Senator Chaput: To begin with, I would like to reiterate our chair's comments at the beginning of the meeting. I would like to congratulate you and to tell you how extraordinary it is to hear representatives of organizations such as yours tell us that they exceed the requirements of the act, both in the interests of their company and for all kinds of other reasons, including the fact that you do it out of conviction. That is really exceptional. My congratulations. You are a model for many other organizations.

Mr. Desjardins-Siciliano, you mentioned that your business decisions and everything they include clearly require you to play a leadership role, so that your managers recognize the importance of linguistic duality in Canada and make all possible effort to put those measures into effect. That is a unique commitment and I thank you for it.

Frankly, Bill S-205 is not necessary in your case. You are already going above and beyond its text. I am the bill's sponsor; I introduced it because I believe in it. Many organizations are signing on to this bill so that official language minority communities can receive services in their own languages anywhere in Canada. Unfortunately, in many cases, those communities receive the minimum amount of the services available. VIA Rail provides the maximum amount of those services by going beyond what the legislation requires. I will have another question for you shortly.

I feel a lot of friendship and respect for all my colleagues and I asked the Senate of Canada to allow the Standing Senate Committee on Official Languages to hold a public debate on Bill S-205. That is what we are doing at the moment and I am very grateful for that. I appreciate the comments from my colleagues, including the Honourable Senator Dagenais, even though we are not always in agreement. The important factors are the dialogue and the discussion. We will see what happens afterwards. I am not a lawyer or a constitutional expert, but I am not convinced that the Charter imposes restrictions. I believe that it does the opposite, but that is a matter for another day.

I would like to know what kinds of resource people you have available at the moment to serve francophone travellers in stations like Saskatoon, Guelph and Brantford. Are there resource people for francophone travellers in stations like those?

M. Desjardins-Siciliano : Oui, il nous est arrivé de recevoir des plaintes, et nous avons rapidement corrigé la situation, selon l'évaluation du commissaire chargé des plaintes. Nous avons répondu aux plaintes avec célérité et diligence. VIA Rail se démarque par sa façon rapide et diligente de traiter les plaintes. Le plus souvent, les plaintes découlent de conséquences imprévues, notamment l'application de règles ou de modifications apportées aux procédures, aux sites web ou à d'autres éléments mécaniques. Donc, nous corrigeons immédiatement le tir. Nous n'avons jamais reçu de plaintes liées aux politiques délibérées de VIA Rail selon lesquelles la société ne respectait pas les objectifs de la loi.

La sénatrice Chaput : Pour commencer, j'aimerais réitérer ce que notre présidente a dit au début de la réunion. Je tiens à vous féliciter et à vous dire à quel point il est extraordinaire d'entendre des représentants d'organismes comme le vôtre nous dire qu'ils vont au-delà de la loi pour le bien-être de leur entreprise et pour toutes sortes d'autres raisons, ce que vous faites aussi par conviction. C'est vraiment exceptionnel. Je vous en félicite. Vous êtes un modèle pour bien d'autres organismes.

Vous avez mentionné, monsieur Desjardins-Siciliano, que vos décisions d'affaires et tout ce qu'elles comportent exigent que vous jouiez, de toute évidence, un rôle d'impulsion, que vos dirigeants reconnaissent l'importance de la dualité linguistique au Canada et qu'ils déploient tous les efforts possibles pour que ces mesures se concrétisent. Il s'agit d'un engagement spécial, et je vous en remercie.

En toute franchise, le projet de loi S-205 n'est pas nécessaire dans votre cas. Vous allez déjà au-delà de ce texte de loi. Je suis la marraine de ce projet de loi et, si je l'ai déposé, c'est que j'y crois. De nombreux organismes tiennent à ce projet de loi afin que les communautés de langue officielle en situation minoritaire reçoivent des services dans leur langue partout au Canada. Malheureusement, dans bien des cas, ces communautés reçoivent le minimum des services offerts. VIA Rail offre le maximum des services en dépassant les exigences de la législation. J'aurai une autre question à vous poser tout à l'heure.

J'ai beaucoup d'amitié et de respect pour tous mes collègues, et j'ai demandé au Sénat du Canada que le Comité sénatorial permanent des langues officielles tienne un débat public sur le projet de loi S-205. C'est ce que nous faisons maintenant, et j'en suis très reconnaissante. J'apprécie les commentaires de mes collègues, y compris ceux de l'honorable sénateur Dagenais, même si nous ne sommes pas toujours d'accord. L'important, c'est le dialogue et la discussion. Par la suite, nous verrons ce qui en découlera. Je ne suis ni avocate ni constitutionnaliste, mais je ne suis pas convaincue que la Charte est limitative. Je crois que c'est l'inverse, mais c'est là une autre question.

J'aimerais savoir de quel type de personnes-ressources vous disposez à l'heure actuelle pour servir les voyageurs francophones qui fréquentent les gares de Saskatoon, de Guelph et de Brantford. Y a-t-il des personnes-ressources pour les voyageurs francophones dans ces gares?

Mr. Desjardins-Siciliano: We have a bilingual resource person in each of our trains and at each of our stations. If that person happens not to be available for any reason, the procedure in our stations is to put clients in contact with an agent in the VIA Rail call centre so that the clients receive services in their own language, just as they would do if the agent were there in person. Usually, one of the station staff is always bilingual. If that bilingual person is not available and no other staff member speaks the other official language, we immediately communicate with the call centre to ensure that clients receive services in their own language.

Senator Chaput: Does the availability of services differ from one place to the other, for example, for travellers arriving at one of the 17 stations that are already designated bilingual? Is there a difference?

Mr. Desjardins-Siciliano: No. All stations have bilingual staff. I was just clarifying what happens when a resource person is not available. As a general rule, at least one bilingual agent is on duty in all stations.

Senator Chaput: According to the most recent national census, the station in Kingston, Ontario, was designated bilingual. It was not beforehand. Did you have to make changes to that station to make sure that the requirements could be complied with? Or were you already able to do that since you were exceeding the requirements in the act?

Mr. Desjardins-Siciliano: Exactly so. Kingston station's bilingual designation changed nothing in VIA Rail's practices; we were already going beyond the requirements of the bilingual designation.

Senator Chaput: Have there been any additional costs since the station was officially designated as bilingual?

Mr. Desjardins-Siciliano: Not at all.

Senator Chaput: And no transition was necessary because the procedures were already in place.

Mr. Desjardins-Siciliano: Exactly.

Senator Chaput: I am blown away. I am not used to hearing news like that. It is excellent, and I thank you for it.

Mr. Desjardins-Siciliano: Thank you for your kind words about VIA Rail. While you are favourably disposed to hearing about the practices VIA Rail has put in place, you should know that it is an honour for VIA Rail to hear Senator Chaput, from Manitoba, speaking French. We reap what we sow. As Senator Seidman, from Montreal, said, this is a microcosm of Canada. Likewise, to board a VIA Rail train is to step into a Canadian experience. It is in that spirit that we want to reach out to all Canadians to meet our primary task of convincing Canadians to ride on their national railway.

M. Desjardins-Siciliano : Dans chacun de nos trains et chacune de nos gares, nous disposons d'une personne-ressource bilingue. S'il arrivait qu'elle ne soit pas disponible pour quelque raison que ce soit, la consigne qui est appliquée dans nos gares est de mettre le client en contact avec un agent du centre d'appels de VIA Rail de sorte qu'il puisse recevoir des services dans sa langue, de la même façon qu'il en recevrait si l'agent se trouvait sur place. Habituellement, il y a toujours un membre du personnel à la gare qui est bilingue. Si cette personne bilingue est absente et qu'aucun membre du personnel ne parle dans l'autre langue officielle, nous communiquons immédiatement avec le centre d'appels pour s'assurer que le client recevra les services dans sa langue.

La sénatrice Chaput : L'offre de services diffère-t-elle d'un endroit à l'autre, par exemple pour les voyageurs qui arrivent dans l'une des 17 autres gares qui sont déjà désignées bilingues? Y a-t-il une différence?

M. Desjardins-Siciliano : Non. Toutes les gares disposent de personnel bilingue. Je ne faisais qu'apporter une précision lorsqu'une personne-ressource est absente. En règle générale, il y a au moins un agent bilingue sur place dans toutes les gares.

La sénatrice Chaput : Selon le dernier exercice de recensement national, la gare de Kingston, en Ontario, a été désignée bilingue. Elle ne l'était pas auparavant. Avez-vous dû apporter des changements au sein de cette gare afin de respecter les exigences? Ou bien, le faisiez-vous déjà, puisque vous excédez les exigences prévues par la loi?

M. Desjardins-Siciliano : C'est exact. La désignation bilingue de la gare de Kingston n'a rien changé aux pratiques de VIA Rail, qui dépassaient déjà les exigences liées à la désignation bilingue.

La sénatrice Chaput : Y a-t-il eu des coûts supplémentaires depuis qu'elle est désignée officiellement bilingue?

M. Desjardins-Siciliano : Pas du tout.

La sénatrice Chaput : De plus, aucune transition n'a été nécessaire, compte tenu du fait que cette consigne était déjà en place.

M. Desjardins-Siciliano : C'est exact.

La sénatrice Chaput : Je suis bouche bée. Je n'ai pas l'habitude d'entendre de telles nouvelles. C'est excellent, et je vous remercie.

M. Desjardins-Siciliano : Je vous remercie de vos gentilles paroles à l'égard de VIA Rail. S'il vous est favorable d'entendre les pratiques mises en place chez VIA Rail, sachez que c'est un honneur pour VIA Rail d'entendre la sénatrice Chaput, du Manitoba, s'exprimer en français; nous semons ce que nous récoltons. Comme la sénatrice Seidman, de Montréal, c'est le microcosme du Canada. Or, monter dans un train de VIA Rail, c'est vivre une expérience canadienne. C'est dans cet esprit que nous voulons rejoindre tous les Canadiens pour répondre à notre défi premier, soit celui de convaincre les Canadiens de voyager à bord de leur train national.

How can we alienate 23 per cent or 24 per cent of Canadians if we really want to meet Canadians' needs? This is a business challenge that we are addressing by embracing the linguistic origins of Canada's two cultures.

[English]

Senator Seidman: Yes, indeed, to get on a VIA train is to live the Canadian experience; you are quite right. I have done that so many times.

Mr. Desjardins-Siciliano, what particular challenges has VIA faced with the process they have gone through in implementing this kind of exemplary service? Could you tell us specifically if these challenges have been different in Quebec as you face the kind of service you offer to anglophones compared to that offered to francophones across the rest of the country?

Mr. Desjardins-Siciliano: I was appointed president in May of last year. Prior to that I was the chief legal officer and co-champion for official languages since 2010; so my history is five years old, but I did read the previous briefs so I will ask my colleagues to correct me if I am wrong.

In 1985 the case that brought us before the Federal Court and ultimately the Supreme Court of Canada was a case brought by employees of VIA Rail in Western Canada who felt VIA was discriminating as it was requiring its service managers to be bilingual in its offering of The Canadian between Vancouver and Toronto. That is the case that the court found VIA was being reasonable in requiring that bilingualism, first and foremost, for security reasons in the case of incidents so you can provide support and assistance to passengers and the public, but also because in the commercial environment that VIA Rail operates in, contrary to other government institutions, it must convince its intended public that its service offer meets their needs.

It made sense to the court, as it did VIA Rail's management at the time, that if you're going to attract a large part of Canada's population, as well as display to the world a Canadian experience on a tourism train like The Canadian, that bilingual service was a reasonable requirement for the service manager position, which is the person who runs the customer side of the train operation while the train is moving throughout the country.

That would have been the landmark case, if you will, but it was initiated, as I said, in Western Canada. I don't know if there are other cases that I may have omitted.

That is reflected in the collective agreements we have with our union about the requirement for bilingualism for service managers on board our trains. It has made its way from a management practice, based on commercial and security imperatives, all the way to a collective agreement negotiated provision.

Comment pourrions-nous nous aliéner 23 ou 24 p. 100 de la population canadienne, si nous tenons vraiment à répondre à ses besoins? Il s'agit d'un défi commercial auquel nous faisons face en tenant compte des origines linguistiques des deux cultures canadiennes.

[Traduction]

La sénatrice Seidman : Oui, en effet, monter à bord d'un train de VIA, c'est vivre l'expérience canadienne; vous avez entièrement raison. Je l'ai fait très souvent.

Monsieur Desjardins-Siciliano, quels défis particuliers a dû relever VIA en cours de route pour réussir à mettre en place un service aussi exemplaire? Pourriez-vous nous dire en particulier si ces défis ont été différents au Québec pour offrir aux anglophones le même service qui est offert aux francophones dans le reste du Canada?

M. Desjardins-Siciliano : J'ai été nommé président en mai l'an dernier. Auparavant, j'étais chef des services juridiques et co-champion des langues officielles depuis 2010. Je ne suis donc en poste à VIA que depuis cinq ans, mais j'ai lu les mémoires précédents et je vais demander à mes collègues de me corriger si j'ai tort.

En 1985, la poursuite qui nous a menés devant la Cour fédérale, puis devant la Cour suprême, a été entamée par des employés de VIA Rail dans l'Ouest qui considéraient que VIA faisait de la discrimination en exigeant de ses directeurs des services qu'ils soient bilingues sur le train Le Canadien entre Vancouver et Toronto. C'est dans cette cause que la cour a statué qu'il était raisonnable pour VIA d'exiger le bilinguisme, d'abord et avant tout, pour des raisons de sécurité, afin d'être en mesure d'offrir aide et soutien aux passagers et au public en cas d'accident, mais aussi parce que l'environnement commercial dans lequel évolue VIA Rail exige — ce qui n'est pas le cas pour d'autres institutions fédérales — qu'elle convainque son public cible que les services qu'elle offre répondent à leurs besoins.

La cour considérait, tout comme la direction de VIA Rail à l'époque, qu'il était normal, pour attirer un grand nombre de Canadiens et pour montrer au monde entier en quoi consistait l'expérience canadienne à bord d'un train touristique comme Le Canadien, d'exiger le bilinguisme pour le poste de directeur des services, puisqu'il s'agit de la personne qui dirige le service à la clientèle lorsque le train se déplace d'un bout à l'autre du pays.

C'est la cause qui a fait jurisprudence, si on veut, mais elle a été présentée, comme je l'ai mentionné, dans l'Ouest. Je ne sais pas s'il y a d'autres causes que j'ai pu oublier.

Cette exigence de bilinguisme pour nos directeurs des services à bord des trains fait partie des conventions collectives. C'est une pratique de la gestion qui, pour des impératifs commerciaux et de sécurité, a fait son chemin pour devenir une disposition négociée dans les conventions collectives.

Senator Seidman: The court issues and battles you've had are significant, indeed, and thank you for conveying the essence of it.

What other challenges were associated — and when I say “challenges” I mean difficulties — and what special practices did VIA Rail have to take upon themselves in order to go above and beyond the requirement as far as bilingual services are concerned? Were those challenges different in different parts of the country?

Mr. Desjardins-Siciliano: Again, I'll let my colleagues correct me, but I don't believe the challenges were different anywhere across the country.

VIA Rail is an excellent employer, therefore recruiting personnel has never been a challenge. We hope it will remain that way, as we will be replenishing our ranks to the tune of 50 per cent over the next five years.

From a resourcing point of view, it has not been a challenge. From a deployment of services, once you state the direction, which is bilingual services, then everything else falls in line with that principle. For example, in 2012, when we introduced on-board entertainment, providing our passengers with video entertainment on their iPads, laptops or intelligent devices, we had a choice to make in terms of linguistic and content offer. We made the choice, first of all, that it would only be Canadian content from the CBC and the National Film Board, and soon co-productions from Telefilm Canada.

We also decided that, as we put those hours on line, we would put an equal number of francophone and anglophone offers and mirror the offers both from the NFB, L'Office national du film, CBC, Société Radio-Canada, and the same thing with other productions. Last week we put on the Governor General's vignettes and, again, you have a linguistic balance.

Once you set the standards and you base it on the commercial reality of attracting passengers to your service, everything else falls in line. It is, as I said in my introduction, a battle of every day because it's easy to let your guard down and let other practices take hold, but we didn't have that challenge, other than that major challenge at the time in 1985.

Senator Seidman: Basically, it's a philosophy of existence and so it's a culture in the company, is what you're saying.

Mr. Desjardins-Siciliano: Correct, and it stems from again, as I said, a concern for safety and security in terms of issues and incidents, but also the particular challenge that VIA Rail, as a Crown corporation, has — contrary to most Crowns — in that it has to convince passengers to get on the train. So it is part of a commercial attitude to have an offer that reflects the potential pool of passengers — and they are, across the country, francophones and anglophones whom we are trying to attract out of their cars and into our trains.

La sénatrice Seidman : Vous avez mené de grandes batailles devant les tribunaux, en effet, et je vous remercie de nous en avoir fourni l'essentiel.

Quels défis — j'entends ici des défis autres que légaux — avez-vous eu à relever, et quelles pratiques particulières VIA Rail a-t-elle dû mettre en place pour aller au-delà des exigences en matière de services bilingues? Les défis étaient-ils différents selon les régions du pays?

M. Desjardins-Siciliano : Je vais demander encore une fois à mes collègues de me corriger au besoin, mais je ne crois pas que les défis étaient différents d'une région à l'autre.

VIA Rail est un excellent employeur, si bien que le recrutement n'a jamais été un problème. Nous souhaitons que cela demeure ainsi, car nous nous apprêtons à renouveler près de 50 p. 100 de notre effectif au cours des cinq prochaines années.

Du point de vue de la dotation, cela n'a pas été un problème. Du point de vue de la prestation des services, une fois que l'orientation est donnée, soit des services bilingues, tout le reste en découle. En 2012, par exemple, lorsque nous avons décidé d'offrir des divertissements à bord pour les passagers, soit des vidéos sur leurs iPad, leurs ordinateurs personnels ou leurs appareils intelligents, nous avions des choix à faire en termes de contenu et de langues. Nous avons donc décidé, tout d'abord, d'offrir du contenu exclusivement canadien de la SRC et de l'Office national du film, et bientôt, nous aurons des coproductions de Téléfilm Canada.

Nous avons également décidé, en ce qui avait trait au nombre d'heures, que l'offre serait la même en anglais et en français, et que les offres du NFB, de l'Office national du film, de la CBC et de la Société Radio-Canada se correspondraient, et qu'il en irait de même des autres productions. La semaine dernière, nous avons affiché les vignettes du gouverneur général, et encore une fois, il y a un équilibre entre le français et l'anglais.

Quand on établit les normes et qu'elles reposent sur la réalité commerciale de vouloir attirer des passagers, le reste en découle. Et comme je l'ai mentionné dans mon introduction, c'est une bataille de tous les jours, parce qu'il est facile de baisser la garde et de laisser d'autres pratiques s'implanter, mais nous n'avons pas eu d'autre défi à relever à part celui très important de 1985.

La sénatrice Seidman : Ce que vous dites essentiellement, c'est qu'il s'agit d'une philosophie d'existence et donc d'une culture au sein de la compagnie.

M. Desjardins-Siciliano : C'est exact, et comme je l'ai mentionné, cela découle d'une préoccupation liée à la sécurité en cas de problème ou d'accident, mais aussi du défi particulier que doit relever VIA Rail comme société d'État, et que d'autres sociétés d'État n'ont pas, c'est-à-dire de convaincre les passagers d'utiliser ses services. D'un point de vue commercial, il faut donc tenir compte de l'ensemble de nos passagers potentiels, soit des francophones et des anglophones partout au pays, et du fait que nous voulons les voir monter à bord de nos trains plutôt que dans leurs voitures.

Senator Seidman: All right. Thank you very much. I appreciate that.

[Translation]

The Chair: Before we move to the second round, I would like to ask a question that complements Senator Seidman's.

Some witnesses have told us that it is difficult for them to recruit bilingual staff. That does not seem to be a difficulty for you. Is that so? If not, why?

Laurent F. Caron, Chief Human Resources Officer and Official Languages Co-Champion, VIA Rail Canada: I am happy to answer that question. We actually promote VIA Rail at job fairs all over Canada. We look for bilingual people to fill all our entry-level positions, and we are very successful in doing that. It is not really any more difficult. We look for talented people; that is always the quest, but, in our case, we look for talented bilingual people and, year in and year out, we manage to fill our bilingual positions without too much difficulty.

The Chair: You have no problems in Manitoba, Saskatchewan and Manitoba?

Mr. Caron: We have no problem. We hire people in Winnipeg, mostly, then in Toronto, Montreal and Vancouver. That is where most of our employees are hired. Each year, we manage to fill our positions without too much difficulty.

[English]

Senator McInnis: Thank you very much. I'm a novice on this committee. I'm here subbing for another senator. I was intrigued and certainly pleased with your presentation and what you do for bilingualism.

Back in 1986, you commenced, when you hired an employee they were bilingual, which you are to be applauded for. But what surprises me is that in 2009 there was a challenge. That many years later, I think you said by the union at the time, and that brought a favourable decision from the Federal Court and then of course it went to the Supreme Court. I take it you didn't proceed with it there; they did, I take it.

It's a surprise that there was such a length of time, and here we are in 2009, when bilingualism is accepted across the country, that that challenge would take place so many years later.

The other part of the question was the Supreme Court said that VIA Rail believes that the regulations only set minimal standards with respect to the provision of bilingual services.

Could you explain that, as well?

La sénatrice Seidman : Très bien. Je comprends tout à fait. Merci beaucoup.

[Français]

La présidente : Avant de passer au deuxième tour, j'aimerais poser une question complémentaire à celle de la sénatrice Seidman.

Certains témoins nous ont indiqué que le recrutement de personnel bilingue était difficile pour eux. Vous ne semblez pas connaître cette difficulté. Est-ce le cas? Et sinon, pourquoi?

Laurent F. Caron, chef, Ressources humaines, et co-champion des langues officielles, VIA Rail Canada : C'est un plaisir pour moi de répondre à la question. En fait, nous faisons la promotion de VIA Rail dans des foires d'emplois partout au Canada. Nous cherchons à recruter du personnel bilingue pour pourvoir tous nos postes d'entrée, et nous réussissons très bien à le faire. Ce n'est pas nécessairement plus difficile. Nous cherchons des gens de talent, c'est toujours la quête, mais dans notre cas, nous recherchons des gens de talent bilingues et, bon an mal an, nous réussissons toujours à pourvoir les postes bilingues.

La présidente : En Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, il n'y a pas de problème?

M. Caron : Il n'y a pas de problème. Nous en embauchons à Winnipeg surtout; et à Toronto, à Montréal et à Vancouver. Ce sont les endroits où nous embauchons le plus d'employés. Chaque année, nous réussissons à pourvoir nos postes sans trop de difficulté.

[Traduction]

Le sénateur McInnis : Merci beaucoup. Je suis nouveau au comité. Je remplace un autre membre. J'ai été surpris et certainement très heureux de votre exposé et de tout ce que vous faites pour promouvoir le bilinguisme.

Vous avez commencé par dire qu'en 1986, les employés que vous embauchiez devaient être bilingues, ce dont on peut vous féliciter. Ce qui m'étonne toutefois, c'est qu'il y a eu une contestation judiciaire en 2009, soit de nombreuses années plus tard, par le syndicat de l'époque, je crois, et c'est ce qui a donné lieu à une décision de la Cour fédérale en votre faveur, puis la cause a été entendue par la Cour suprême. Je crois comprendre que c'est venu de leur part, pas de la vôtre.

Il est surprenant que cela ait pris autant de temps, qu'on ait attendu jusqu'en 2009, à un moment où le bilinguisme était accepté partout au pays, et qu'on ait décidé des années plus tard de soumettre la question à la cour.

L'autre partie de ma question concerne le fait que la Cour suprême a mentionné que selon VIA Rail, ce que prévoit le règlement, ce sont des normes minimales pour la prestation de services bilingues.

Pourriez-vous nous expliquer cela, également?

Mr. Desjardins-Siciliano: As I said in my opening remarks, that was our view, that the fundamental basis is constitutional, the equal treatment of both official languages, and that anything above and beyond that is acceptable. Therefore, the barometer or the measure of 5 per cent, as it then was, was indicative but not compulsory in terms of going beyond that.

That was our view and we were found to be right on that. That is why we've continued to pursue an approach, as Laurent was saying, of hiring bilingual capabilities and ensuring that our service offerings, whether they are on-board entertainment or information to passengers, tickets, in station, in trains or on the phone, always be available in both official languages.

Senator McInnis: But almost a quarter century after you started that, it ends up in court.

Mr. Desjardins-Siciliano: Yes. Well, sometimes justice does take time, does it not?

Senator McInnis: No, lawyers are quite quick.

Thank you, madam chair.

[Translation]

The Chair: Did you want to add anything?

Mr. Desjardins-Siciliano: No, it's fine.

Senator Chaput: I have to repeat how much I appreciate this public debate at committee. Senator Seidman's comments really struck me.

This commitment to, and recognition of, Canada's linguistic duality is about the culture of the organization. Providing services in both official languages provides economic advantages. The advantages we are talking about are economic. We have to repeat this more often to make our government understand that celebrating our linguistic duality brings economic benefits. It makes the country's economy more dynamic.

As for the Charter, I mentioned earlier that I do not believe that the Charter limits services. The Charter does not demand that services be provided everywhere, but it specifies where they should be provided. However, the Charter is to be interpreted broadly, not restrictively. It does not take away services; on the contrary, it makes it possible for organizations like yours to offer more of them if they wish to. In general, the services offered are at the minimum level, not the maximum level, as you are doing.

I do not know if you will be able to answer my question, but I feel that it is important for me to ask it. What do we have to do to convince the federal institutions mentioned in Bill S-205 to seriously address the matter of providing services in both official languages everywhere in Canada? How can we make them aware

M. Desjardins-Siciliano : Comme je l'ai mentionné dans mon exposé, nous étions d'avis que tout repose sur la Constitution, sur le traitement égal des deux langues officielles, et que tout ce qui est au-delà est acceptable. Ainsi, la mesure du 5 p. 100, qui était fixée alors, était donnée à titre indicatif, mais rien ne nous empêchait de la dépasser.

C'était notre point de vue, et la cour nous a donné raison sur ce point. C'est pourquoi nous avons misé sur cette stratégie, comme Laurent l'a mentionné, soit de continuer à embaucher des employés bilingues et de veiller à ce que nos services, qu'il s'agisse de divertissements à bord, ou d'information à l'intention des passagers sur les billets, dans les stations, dans les trains ou au téléphone, soient toujours offerts dans les deux langues officielles.

Le sénateur McInnis : Mais près d'un quart de siècle plus tard, le tout a abouti devant les tribunaux.

M. Desjardins-Siciliano : Oui. Eh bien, la justice prend du temps, parfois, n'est-ce pas?

Le sénateur McInnis : Non, les avocats sont relativement rapides.

Merci, madame la présidente.

[Français]

La présidente : Vous vouliez ajouter quelque chose?

M. Desjardins-Siciliano : Non, ça va.

La sénatrice Chaput : Je tiens à répéter à quel point j'apprécie ce débat public au sein du comité. Ce que la sénatrice Seidman a dit m'a vraiment frappée.

Il s'agit d'une question de culture au sein de l'organisation en ce qui concerne l'engagement envers la dualité linguistique au Canada et sa reconnaissance. Offrir des services dans les deux langues officielles représente des avantages sur le plan économique. Il s'agit d'un avantage économique. Il faut le répéter plus souvent pour faire comprendre à notre gouvernement que le respect de la dualité linguistique représente des avantages économiques. Elle dynamise l'économie du pays.

En ce qui concerne la Charte, j'ai mentionné plus tôt que je ne croyais pas que la Charte limitait les services. La Charte n'exige pas que les services soient offerts partout, mais elle précise là où ils devraient être fournis. Cependant, l'interprétation de la Charte est large et non limitative. Elle n'enlève pas de services; au contraire, elle est ouverte à ce que des organismes comme le vôtre en offrent davantage, si c'est ce qu'ils souhaitent. En général, les services sont plutôt offerts au minimum plutôt qu'au maximum, comme vous le faites.

Je ne sais pas si vous serez en mesure de répondre à ma question, mais je trouvais qu'il était important de vous la poser. Comment peut-on arriver à convaincre les institutions fédérales qui sont mentionnées dans le projet de loi S-205 à envisager sérieusement l'offre des services dans les deux langues officielles

of the importance of going beyond what the law requires, instead of doing what is being done at the moment?

Bill S-205 exists out of necessity, because we are very limited. The criteria that establish the francophonie in every corner of Canada are not the reality in 2015, not the reality for my children and grandchildren. It is no longer the same reality it once was. It means that we provide services only where numbers warrant. If the definition is not the right one, we lose. When we belong to an official language minority community, we lose badly.

You have such an important model. What arguments could we use to convince other federal institutions that the minimum is not always enough and that they could make a little more effort? I am not asking them to do the maximum, as you are doing. What arguments would convince them? Honestly, I am all out of arguments.

Mr. Desjardins-Siciliano: Senator, I recognize that this is a huge challenge and that these changes take time. Every day is a struggle. It is impossible for me to advise my colleagues on ways to seize the opportunities that arise other than to tell them to be open to the market that is out there and to take advantage of the commercial opportunities.

VIA Rail is an agency of the Government of Canada. So it is easier for us to pursue ideals that are loftier and broader in scope than to limit ourselves to strictly commercial and financial imperatives. That is why being the president and CEO of a Government of Canada crown corporation is a great honour. It is not just about attaining financial profitability and operational reliability; it is also about aiming for the ideals that the government and the lawmakers have set for our country. It is those ideals that we serve each day.

I cannot convince my competitors or my colleagues in other companies other than by telling them that there are commercial and financial advantages and that the steps we have taken reflect the Canadian ideals we are striving for.

Senator Chaput: Thank you. That is a very fair answer.

Senator Maltais: Mr. Caron, could you share your bilingual recruitment approach with Air Canada and the Canadian Airports Council? They have a major problem. It is a disaster for them; it is giving them a nervous breakdown, and they don't know what to do any more.

Mr. Desjardins-Siciliano, I have one last question for you about security. Over the past two or three years, incidents have taken place around the world — on planes, ships, and even in Parliament. Have you taken any action or are you currently doing so regarding security measures that were previously in place five years ago? I am not as knowledgeable about this as my colleague

partout au Canada? Comment pouvons-nous les sensibiliser à l'importance d'aller au-delà de ce qu'exige la loi, contrairement à ce qui se fait en ce moment?

Le projet de loi S-205 existe, par la force des choses, parce que nous sommes très limités. Les critères de la francophonie aux quatre coins du Canada ne représentent pas la réalité de 2015, celle de mes enfants et de mes petits-enfants. Ce n'est plus la même réalité qu'auparavant. Cela signifie que nous n'offrons des services qu'en fonction des chiffres. Si la définition n'est pas la bonne, nous sommes perdants. Nous sommes perdants à tous les points de vue lorsque nous appartenons à une communauté de langue officielle en milieu minoritaire.

Vous êtes un modèle tellement important. Quels arguments pourrions-nous utiliser pour convaincre les autres institutions fédérales que le minimum n'est pas toujours suffisant et qu'elles pourraient se dépasser un peu? Je ne leur demande pas d'aller au-delà du maximum, comme vous le faites. Quels arguments seraient convaincants? Honnêtement, je n'ai plus d'arguments.

M. Desjardins-Siciliano : Sénatrice, je reconnais qu'il s'agit d'un défi de taille et que ces changements prennent du temps. C'est un combat de tous les jours. Il m'est impossible de conseiller mes collègues sur la façon de saisir les occasions qui se présentent autrement qu'en leur disant de s'ouvrir au marché qui est disponible et de tirer profit des occasions commerciales.

VIA Rail est une agence gouvernementale du Canada. Il lui est donc plus facile de poursuivre des idéaux supérieurs et de grande envergure, que de se limiter à des impératifs strictement commerciaux et financiers. C'est pour cette raison qu'être le pdg d'une société d'État du gouvernement du Canada est un grand honneur. Il s'agit non seulement d'atteindre une rentabilité financière et une fiabilité opérationnelle, mais de viser également les idéaux que le gouvernement et les législateurs fixent pour notre pays. C'est à ce service que nous nous livrons tous les jours.

Je ne peux convaincre mes concurrents ou mes collègues d'autres entreprises autrement qu'en leur disant que nous croyons que cela représente des avantages sur les plans commercial et financier, et que nos mesures correspondent à la poursuite des idéaux canadiens.

La sénatrice Chaput : Je vous remercie. C'est une réponse qui est très juste.

Le sénateur Maltais : Monsieur Caron, pourriez-vous envoyer votre recette de recrutement de personnel bilingue à Air Canada et au Conseil des aéroports du Canada? Ils ont un problème majeur. C'est une catastrophe pour eux, ils en font une dépression nerveuse et ne savent plus quoi inventer.

Monsieur Desjardins-Siciliano, j'ai une toute dernière question à vous poser, sur la sécurité. Depuis deux ou trois ans, des incidents se produisent à peu près partout dans le monde, en avion, en bateau, et même au Parlement. Avez-vous pris des mesures ou êtes-vous en voie de le faire en ce qui concerne les mesures de sécurité qui étaient déjà en place il y a cinq ans? Je n'ai

who takes the train every week. I do not go to train stations. Do you have up-to-date security measures that would help you prevent any pre-boarding incidents?

Mr. Desjardins-Siciliano: Do you want me to answer your question?

The Chair: This is not really within the context of our study, but it is up to you, Mr. Desjardins-Siciliano.

Mr. Desjardins-Siciliano: I will answer, as this is an important issue for all Canadians and for our passengers.

VIA Rail has always applied security measures in its rail operations. As a result of events that have taken place over the past few years, we have reviewed our measures. We have actually added some measures to facilitate detection, and ensure prevention and vigilance of operations. We believe that, on a daily basis, the measures implemented so far are an improvement over what we had before. We make sure not to detract from the client's experience and to maintain the freedom of movement and mobility Canadians have always enjoyed in this country while being aware that the security environment has changed.

For example, until just recently, the VIA Rail security directors were railway employees who developed skills over time and were promoted to the position. Two months ago, we hired a former deputy chief of the Montreal police to be our new security director. He has 25 years of experience with a police service, in the area of intelligence, and intelligence services and police networks, not only in Quebec and Canada, but also around the world.

So just that additional level of expertise, which is new at VIA Rail, shows how seriously we are taking the safety of our passengers, our on-board personnel and, of course, the public.

Senator Maltais: In closing, Madam Chair, I presume information is provided to passengers in both official languages?

Mr. Desjardins-Siciliano: Always.

Senator Fortin-Duplessis: My colleague talked about security, and you said you hired Montreal's chief of police.

Mr. Desjardins-Siciliano: No, a former deputy chief of police.

Senator Fortin-Duplessis: Do you have someone on board the train — for example, on the Quebec City to Ottawa trip — in charge of security?

Mr. Desjardins-Siciliano: When it comes to security issues, you will understand that it is important to apply those measures discreetly so as to minimize inconvenience to passengers. I will not

pas la compétence de mon collègue qui prend le train toutes les semaines. Je ne vais pas à la gare. Avez-vous des mesures de sécurité qui sont à jour, et qui vous permettraient de prévenir des incidents avant l'embarquement?

M. Desjardins-Siciliano : Vous voulez que je réponde à votre question?

La présidente : Elle ne se situe pas nécessairement dans le contexte de la présente étude, mais c'est à vous de juger, monsieur Desjardins-Siciliano.

M. Desjardins-Siciliano : Je vais répondre, puisque c'est un sujet d'importance pour tous les Canadiens et les passagers.

VIA Rail a toujours appliqué des mesures de sécurité dans le cadre de ses opérations ferroviaires. En raison des événements survenus au cours des dernières années, nous avons examiné nos mesures. D'ailleurs, nous en avons ajouté afin de faciliter la détection et d'assurer la prévention et la vigilance de nos opérations. Nous sommes persuadés que, dans un combat de tous les jours, les mesures prises à ce jour sont bonifiées par rapport à ce qu'elles étaient auparavant. Nous nous assurons de ne pas nuire à l'expérience du client et de maintenir la liberté de mouvement et de mobilité que les Canadiens ont toujours connue en ce pays tout en étant conscients qu'ils se retrouvent dans un environnement de sécurité différent de ce qu'il était par le passé.

À titre d'exemple, jusqu'à tout récemment, les directeurs de sécurité de VIA Rail étaient des employés de chemin de fer qui, avec le temps, développaient des compétences et étaient promus à ce poste. Il y a deux mois, nous avons engagé un ancien directeur adjoint de la police de Montréal à titre de nouveau directeur de la sécurité. Ce dernier possède 25 ans d'expérience au sein d'un service de police, dans le domaine du renseignement et des réseaux de services de renseignement et de police, non seulement au Québec et au Canada, mais partout dans le monde.

Donc, ne serait-ce que ce niveau d'expertise additionnel, qui est nouveau à VIA Rail, il dénote à quel point nous prenons au sérieux la question de la sécurité de nos passagers, de notre personnel à bord et, évidemment, du public.

Le sénateur Maltais : Pour terminer, madame la présidente, je présume que les renseignements qui sont transmis aux passagers le sont dans les deux langues officielles?

M. Desjardins-Siciliano : Toujours.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Mon collègue a parlé de sécurité, et vous avez répondu que vous aviez engagé le chef de police de Montréal.

M. Desjardins-Siciliano : Non. L'ancien directeur adjoint de la police.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Y a-t-il une personne à bord du train, par exemple lors du déplacement Québec-Ottawa, qui est chargée de la sécurité?

M. Desjardins-Siciliano : En ce qui concerne les questions de sécurité, vous comprendrez qu'il est important d'appliquer ces mesures avec discrétion de manière à déranger le moins possible

tell you how we apply our security measures. What you just talked about is something that happens from time to time. I will not go into the details of how we deploy our security resources.

Senator Fortin-Duplessis: I heard that no security measures were being applied on VIA Rail trains. I know that is not the topic of today's meeting, but is it true or false?

Mr. Desjardins-Siciliano: If you were told that there are never any security officers on VIA Rail trains, it is false.

Senator Fortin-Duplessis: But are they on all the trains for all the trips?

The Chair: We have to come back to our topic, senator.

Senator Fortin-Duplessis: Okay. Are any stations designated unilingual?

Mr. Desjardins-Siciliano: No. As I said in my opening remarks, all our trains, stations, call centre services and Web content are bilingual, for security and marketing purposes, and also to preserve the VIA Rail brand: VIA Rail for all Canadians.

Senator Chaput: I would like some clarification further to Senator Fortin-Duplessis' question. All the stations provide services in both official languages, but not all stations are officially designated bilingual, correct?

Mr. Desjardins-Siciliano: Exactly. If you look at the Burolis register, you will see that some stations are designated bilingual, such as the one in Kingston. Some stations are designated unilingual, but that does not preclude the provision of services in both languages. It is a regulatory designation provided for in the regulations, but for VIA Rail service delivery — in all our stations, trains, call centres and on the Web — our services are available in Canada's both official languages.

The Chair: Some witnesses have told us that additional costs were attached to providing an active offer of service in French; is that the case at VIA Rail?

Mr. Desjardins-Siciliano: Any additional costs are not separate from the rest of our operating costs. Is it more difficult to fill a position with a bilingual employee than with a unilingual employee? Possibly, in some cases. However, it is not broken down in a way that would allow me to tell you that it costs a certain amount more to operate bilingually. We feel that any additional cost is not separate and must be marginal.

As the senator said earlier, this is a matter of company culture, value and brand. For us, being a standard bearer for the Government of Canada is part of our role to provide

les passagers. Je ne vous dirai pas comment nous menons nos mesures de sécurité. Le scénario que vous venez d'évoquer est une situation qui arrive de temps à autre. Je n'entrerai pas dans les détails sur la façon dont nous déployons nos personnes-ressources en matière de sécurité.

La sénatrice Fortin-Duplessis : J'avais entendu dire qu'il n'y avait pas de mesures de sécurité à bord des trains de VIA Rail. Je sais que ce n'est pas le sujet de la réunion d'aujourd'hui, mais est-ce vrai ou est-ce faux?

M. Desjardins-Siciliano : Si on vous a dit qu'à bord des trains de VIA Rail, il n'y a jamais d'agents de sécurité, c'est faux.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Mais y en a-t-il sur tous les trains lors de tous les déplacements?

La présidente : Il faudrait revenir à notre sujet, sénatrice.

La sénatrice Fortin-Duplessis : D'accord. Y a-t-il des gares désignées unilingues?

M. Desjardins-Siciliano : Non. Comme je l'ai dit dans mes remarques liminaires, tous nos trains, toutes nos gares, tous les services de notre centre d'appels et notre présence sur le Web sont bilingues, pour des raisons de sécurité et de commercialisation, et aussi pour préserver l'image de marque de VIA Rail : VIA Rail pour tous les Canadiens.

La sénatrice Chaput : J'ai une question de clarification pour faire suite à celle de la sénatrice Fortin-Duplessis. Toutes les gares offrent des services dans les deux langues officielles, mais toutes les gares ne sont pas officiellement désignées bilingues, n'est-ce pas?

M. Desjardins-Siciliano : Exactement. Si vous regardez le registre Burolis, vous verrez qu'il y a des gares désignées bilingues, telles que celle de Kingston. Certaines gares sont désignées unilingues, mais cela n'empêche pas la prestation de services dans les deux langues. La désignation, c'est la désignation réglementaire en raison de l'application du règlement, mais aux fins de la prestation des services de VIA Rail, dans toutes nos gares, nos trains, nos centres d'appels et sur le Web, nos services sont offerts dans les deux langues officielles du Canada.

La présidente : Certains témoins nous ont indiqué que des coûts additionnels étaient liés à la mise en œuvre d'une offre active de services en français; est-ce le cas chez vous?

M. Desjardins-Siciliano : S'il y a des coûts additionnels, ils ne sont pas départagés du reste des frais d'exploitation. Pourvoir un poste avec un employé bilingue est-il plus difficile qu'avec un employé unilingue? Possiblement, dans certains cas. Cependant, ce n'est pas départagé de façon à ce que je puisse vous dire que cela nous coûte tant de plus pour opérer de façon bilingue. À notre avis, s'il y a un coût supplémentaire, il n'est pas départagé et il doit être marginal.

Comme le mentionnait la sénatrice plus tôt, c'est une question de culture d'entreprise, de la valeur de la marque. Étant le porte-étendard du gouvernement du Canada, pour nous, cela fait partie

transportation services to Canadians, by Canadians, by their government. In short, I cannot confirm that it leads to additional costs.

The Chair: I want to offer you my sincerest thanks, on behalf of the committee members, for being here today, and especially for your commitment, your vision and the leadership role you play so that VIA Rail Canada can truly be a living symbol of the Canadian identity.

(The committee continued in camera.)

OTTAWA, Monday, June 15, 2015

The Standing Senate Committee on Official Languages met this day at 5 p.m. to continue its study of Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public).

Senator Claudette Tardif (*Chair*) in the chair.

[*Translation*]

The Chair: Honourable senators, I now call this meeting of the Standing Senate Committee on Official Languages to order. My name is Claudette Tardif; I am from Alberta and I am the chair of this committee. I would now ask the senators to introduce themselves, starting on my left.

Senator Poirier: Senator Rose-May Poirier from New Brunswick.

Senator McIntyre: Senator Paul McIntyre from New Brunswick.

Senator Seidman: Senator Judith Seidman from Montreal, Quebec.

Senator Fortin-Duplessis: Senator Suzanne Fortin-Duplessis from Quebec City. Welcome.

Senator Maltais: Senator Ghislain Maltais from Quebec.

Senator Chaput: Senator Maria Chaput from Manitoba.

Senator Maltais: Madam Chair, before we hear from the witnesses, I have a motion I'd like to propose and I think we could do it right at the top of the meeting. My motion is that, if the Senate sits next week, on Monday, I move that the committee not meet when the Senate is sitting.

The Chair: Senator Maltais, according to our work plan, we had decided that we would do the clause-by-clause study of Bill S-205 on June 22. That was approved by the steering committee and then presented to the entire committee, which received notice. So, if we do not meet — and we can always do as we did today and obtain the Senate's permission so that the committee can meet even if the Senate is sitting — it will mean that we won't do the clause-by-clause study of Bill S-205.

de notre rôle visant à offrir un service de transport aux Canadiens, par les Canadiens, par leur gouvernement. Bref, je ne pourrais pas vous confirmer que cela occasionne des coûts supplémentaires.

La présidente : Je tiens à vous remercier très sincèrement, au nom des membres du comité, pour votre présence ici, aujourd'hui, et surtout pour votre engagement, votre vision et pour le rôle d'impulsion que vous jouez afin que VIA Rail Canada soit réellement un symbole vivant de l'identité canadienne.

(La séance se poursuit à huis clos.)

OTTAWA, le lundi 15 juin 2015

Le Comité sénatorial permanent des langues officielles se réunit aujourd'hui, à 17 heures, pour poursuivre son étude du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public).

La sénatrice Claudette Tardif (*présidente*) occupe le fauteuil.

[*Français*]

La présidente : Honorables sénateurs, je déclare cette séance du Comité sénatorial permanent des langues officielles ouverte. Je m'appelle Claudette Tardif, je viens de l'Alberta, et je suis la présidente du comité. Je demanderais aux sénateurs de se présenter en commençant à ma gauche.

La sénatrice Poirier : Sénatrice Rose-May Poirier, du Nouveau-Brunswick.

Le sénateur McIntyre : Sénateur Paul McIntyre, du Nouveau-Brunswick.

La sénatrice Seidman : Sénatrice Judith Seidman, de Montréal, Québec.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Sénatrice Suzanne Fortin-Duplessis, de Québec. Soyez les bienvenus.

Le sénateur Maltais : Sénateur Ghislain Maltais, du Québec.

La sénatrice Chaput : Sénatrice Maria Chaput, du Manitoba.

Le sénateur Maltais : Madame la présidente, avant qu'on entende les témoins, j'aurais une motion à présenter, et je pense qu'on pourra le faire au tout début. C'est que si le Sénat siège la semaine prochaine, lundi, je présente la motion que le comité ne siège pas en même temps que le Sénat.

La présidente : Sénateur Maltais, selon le plan de travail, nous avons décidé que, le 22 juin, nous ferions l'étude article par article du projet de loi S-205. Cela avait été approuvé par le comité directeur et ensuite présenté à l'ensemble du comité, qui en a été avisé. Alors, si nous ne siégeons pas — et c'est toujours possible de faire comme aujourd'hui et d'obtenir la permission du Sénat que le comité se réunisse même si le Sénat siège —, cela veut dire que le projet de loi S-205 ne sera pas étudié article par article.

Senator Maltais: Madam Chair, when the work plan was agreed upon, there were events that we weren't aware of and that's why I am moving that we discuss it today.

Senator Chaput: Madam Chair, according to the work plan I agreed to, the Standing Senate Committee on Official Languages was slated to meet next Monday. I have always maintained, and still do, that the Official Languages Committee, the Standing Senate Committee on Official Languages, doesn't meet often enough. Once a week, we have a window, and whenever there is a long weekend, we do not meet on that Monday. So I have always found it hard to cancel one of our regularly scheduled meetings, whether we discuss Bill S-205 or something else next Monday. That is the first thing I wanted to say. Secondly, and more importantly, the senator is moving that we cancel a committee meeting that had been planned even if the Senate was going to sit. That is my position, Madam Chair.

Senator Maltais: But ours would be the only committee meeting, as none of the other committees are sitting at all.

Senator Chaput: Yes, but they might meet twice a week.

Senator Maltais: I am proposing the motion, Madam Chair. It is up to the committee members to decide.

Senator Chaput: Can we put the motion to a vote, Madam Chair? I would like to vote against it.

The Chair: Very well. When the clerk calls your name, please indicate whether you support or oppose Senator Maltais's motion to cancel our June 22 meeting.

Daniel Charbonneau, Clerk of the Committee: The Honourable Senator Tardif?

The Chair: Nay.

Mr. Charbonneau: The Honourable Senator Chaput?

Senator Chaput: Nay.

Mr. Charbonneau: The Honourable Senator Fortin-Duplessis?

Senator Fortin-Duplessis: Yea.

Mr. Charbonneau: The Honourable Senator Maltais?

Senator Maltais: Yea.

Mr. Charbonneau: The Honourable Senator McIntyre?

Senator McIntyre: Yea.

Mr. Charbonneau: The Honourable Senator Poirier?

Senator Poirier: Yea.

[English]

Mr. Charbonneau: The Honourable Senator Seidman?

Senator Seidman: Yes.

Le sénateur Maltais : Madame la présidente, lorsque nous avons fait le plan de travail, il y avait des événements dont nous n'étions pas au courant, et c'est pour cette raison que je présente cette motion aujourd'hui pour que nous en discutons.

La sénatrice Chaput : Madame la présidente, j'ai approuvé le plan de travail selon lequel une réunion du Comité des langues officielles était prévue pour lundi prochain. J'ai toujours dit, et je le maintiens encore, que le Comité des langues officielles, le Comité sénatorial des langues officielles ne se réunit pas assez souvent. Nous avons un créneau une fois par semaine, et dans le cas d'une longue fin de semaine, nous ne siégeons pas les lundis. Alors, j'ai toujours eu beaucoup de difficulté à ce que nous annulions l'une de nos rencontres régulières, qu'il s'agisse du projet de loi S-205 ou d'un autre sujet dont nous traiterions lundi prochain. Voilà mon premier argument, et le plus important, c'est que nous proposons d'annuler une réunion du Comité des langues officielles que nous avons prévu de tenir même si le Sénat siégeait. Voilà mon argument, madame la présidente.

Le sénateur Maltais : Cependant, nous serions le seul comité à siéger, car les autres comités ne siègent pas du tout.

La sénatrice Chaput : Oui, mais ils se rencontrent peut-être deux fois par semaine.

Le sénateur Maltais : J'en fais la motion, madame la présidente. C'est aux membres de décider.

La sénatrice Chaput : Pouvons-nous passer au vote, madame la présidente, parce que j'aimerais voter contre cette motion.

La présidente : D'accord. Lorsque le greffier appellera votre nom, veuillez dire oui ou non à la motion qui a été présentée par le sénateur Maltais, qui vise à annuler la réunion du 22 juin.

Daniel Charbonneau, greffier du comité : L'honorable sénatrice Tardif?

La présidente : Non.

M. Charbonneau : L'honorable sénatrice Chaput?

La sénatrice Chaput : Non.

M. Charbonneau : L'honorable sénatrice Fortin-Duplessis?

La sénatrice Fortin-Duplessis : Oui.

M. Charbonneau : L'honorable sénateur Maltais?

Le sénateur Maltais : Oui.

M. Charbonneau : L'honorable sénateur McIntyre?

Le sénateur McIntyre : Oui.

M. Charbonneau : L'honorable sénatrice Poirier?

La sénatrice Poirier : Oui.

[Traduction]

M. Charbonneau : L'honorable sénatrice Seidman?

La sénatrice Seidman : Oui.

[Translation]

Mr. Charbonneau: Yeas, 5; nays, 2.

The Chair: Therefore, the committee will not meet. Motion carried. The committee will not meet on June 22, and so Bill S-205 will not receive clause-by-clause consideration.

Senator Chaput: The majority has spoken.

The Chair: That being said, we have witnesses who are here today to discuss Bill S-205, An Act to amend the Official Languages Act (communications with and services to the public), sponsored by Senator Chaput. We are hearing from two panels today, as part of our study of the bill. Our first witnesses are from the Canada Post Corporation. Canada Post is a Crown corporation providing mail service throughout the country and is considered to be vitally important to the development of official language minority communities. The Crown corporation has an obligation to respect the Official Languages Act in its entirety.

I am very pleased to introduce our witnesses from the Canada Post Corporation: Bonnie Boretsky, Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary; and Amanda Maltby, General Manager, Compliance. Welcome to the committee. I would now ask Ms. Boretsky and Ms. Maltby to give their presentation, after which senators will have the opportunity to ask questions.

[English]

Bonnie Boretsky, Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary, Canada Post Corporation: Thank you. Good afternoon, Madam Chair and members of the committee.

[Translation]

My name is Bonnie Boretsky, General Counsel, Corporate Secretary and Official Languages Champion at Canada Post. Joining me today is my colleague Amanda Maltby, General Manager, Compliance. Amanda's responsibilities include managing the official languages program.

[English]

We are pleased to be asked to present on Bill S-205 today.

Canada Post has a robust and comprehensive official languages program, which we will speak to, but I will start with some crucial context.

This is the digital age. Just as the Internet is changing everything for news, entertainment media and for retailers, it also spells profound change for Canada Post. Our workforce and network were built on letter mail, which still generates roughly half of our annual revenue, but letter mail volumes have declined for nearly a decade. In 2014, Canadians mailed 1.4 billion fewer

[Français]

M. Charbonneau : Oui, cinq voix; non, deux voix.

La présidente : Alors, le comité ne siègera pas. La motion est adoptée, le comité ne siègera pas le 22 juin, et il n'y aura donc pas d'étude article par article du projet de loi S-205.

La sénatrice Chaput : La majorité a parlé.

La présidente : Alors, cela étant dit, nous avons des témoins qui sont ici aujourd'hui pour nous parler du projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (communications et services destinés au public), qui est parrainé par la sénatrice Chaput. Nous avons invité deux groupes de témoins aujourd'hui dans le cadre de l'étude de ce projet de loi. Nos premiers témoins proviennent de la Société canadienne des postes. Postes Canada est une société d'État qui offre des services postaux dans l'ensemble du pays, et elle est jugée comme étant d'une importance vitale pour le développement des communautés de langues officielles en situation minoritaire. La société d'État est tenue d'appliquer la Loi sur les langues officielles dans son intégrité.

Je suis très heureuse de vous présenter nos témoins, Mme Bonnie Boretsky, vice-présidente, avocate-conseil générale et secrétaire de la Société canadienne des postes, et Mme Amanda Maltby, directrice générale de la Conformité. Je vous souhaite la bienvenue. J'inviterais Mme Boretsky et Mme Maltby à commencer leurs présentations, et ensuite les sénateurs poseront des questions.

[Traduction]

Bonnie Boretsky, vice-présidente, avocate-conseil générale et secrétaire de la Société, Société canadienne des postes : Merci. Madame la présidente, mesdames et messieurs, bonjour.

[Français]

Je m'appelle Bonnie Boretsky, et je suis avocate-conseil générale, secrétaire générale et championne des langues officielles à Postes Canada. Je suis accompagnée aujourd'hui de ma collègue, Amanda Maltby, qui est directrice générale et responsable de la conformité à Postes Canada. Amanda supervise, entre autres, la gestion du programme des langues officielles.

[Traduction]

Nous sommes heureuses de comparaître aujourd'hui sur le projet de loi S-205.

Postes Canada gère un programme des langues officielles solide et complet, dont je parlerai plus tard, mais je vais d'abord vous fournir le contexte essentiel.

Nous sommes dans l'ère numérique. Tout comme Internet change la donne pour les médias d'information et de divertissement et les détaillants, il entraîne de profonds changements au sein de Postes Canada. Notre main-d'œuvre et notre réseau reposaient sur la poste-lettres, qui génère environ la moitié de nos revenus annuels, mais le volume de la poste-lettres

pieces of mail than they did in 2006. The volume decline is not only huge, it is also accelerating. In the first quarter of 2015, domestic letter mail volume fell 8.4 per cent compared to the first quarter of 2014.

[*Translation*]

This volume decline is having a tremendous financial impact and is one of the main reasons why Canada Post has had to make some very tough decisions. In 2013, the Conference Board of Canada projected that, without fundamental changes to the postal system, Canada Post would face an annual operating loss of nearly \$1 billion by 2020. In fact, before achieving profitability in 2014, the Crown corporation experienced three years of losses. We also anticipate a financial loss in 2015.

[*English*]

Ongoing financial losses are not an option for Canada Post. We do not receive money from taxpayers to fund our operations. We have a mandate from the Government of Canada to be financially self-sustaining.

Accordingly, in 2013, Canada Post unveiled its strategy to transform the postal service. The Five-point Action Plan is a multi-year plan that includes converting 5 million addresses to community mailbox delivery over five years.

What's at stake is securing the future of postal services in Canada. We must complete all five initiatives to avoid becoming a burden on taxpayers. We are starting to see results, but we have a long way to go before we are financially self-sufficient.

[*Translation*]

Canada Post takes its official languages obligations seriously. We are committed to communicating effectively in both official languages and to providing services of equal quality to both language communities. With respect to our support for official languages and the services we deliver to Canadians in both official languages, I will first talk about our retail network. We view the act of serving our customers in the official language of their choice as a natural extension of a corporation whose focus is customer service.

[*English*]

Canada Post operates the largest retail network in Canada. With nearly 6,300 post offices, we have more outlets than McDonald's and Tim Horton's have in Canada. Nearly 80 per cent of Canadians live within 2.5 kilometres of a post office. Many post offices are in rural, remote, northern or small communities, and the post office may be in a private home.

est en déclin depuis presque 10 ans. En 2014, les Canadiens ont mis à la poste 1,4 milliard de lettres en moins qu'ils ne l'ont fait en 2006. Ce déclin est non seulement énorme, il s'accélère. Pendant le premier trimestre de 2015, le volume de la poste-lettres intérieur a chuté de 8,4 p. 100, comparativement à la même période en 2014.

[*Français*]

Cette baisse de volume a une incidence énorme sur nos finances. Il s'agit d'une des raisons importantes pour lesquelles Postes Canada a dû prendre des décisions très difficiles. En 2013, le Conference Board du Canada a prévu que, si elle n'apporte pas de changements fondamentaux au système postal, Postes Canada sera aux prises avec des pertes d'exploitation annuelles de près d'un milliard de dollars d'ici 2020. En fait, avant la réalisation de profits en 2014, la société avait connu trois années de pertes. Nous prévoyons également une perte financière en 2015.

[*Traduction*]

Postes Canada ne peut se permettre des pertes financières continues. Nous ne recevons aucun argent du contribuable pour financer nos activités. Le gouvernement du Canada nous a imposé l'autosuffisance financière.

C'est ainsi qu'en 2013, Postes Canada a dévoilé sa stratégie de transformation du service des postes. Le Plan d'action en cinq points pluriannuel prévoit la conversion de cinq millions d'adresses de livraison à domicile à des boîtes communautaires sur cinq ans.

Il en va de l'avenir des postes au Canada. Nous devons mener à bien les cinq initiatives afin d'éviter de devenir un fardeau pour les contribuables. Nous commençons à voir le fruit de nos efforts, mais nous avons encore du chemin à faire avant d'atteindre l'autosuffisance financière.

[*Français*]

Postes Canada prend les langues officielles au sérieux. Nous nous engageons à communiquer efficacement dans les deux langues officielles et à offrir des services de qualité égale. Pour ce qui est de notre soutien aux langues officielles et aux services que nous offrons aux Canadiens dans les deux langues officielles, je vais commencer par le réseau de la vente au détail. Nous percevons le fait de servir nos clients dans la langue officielle de leur choix comme le prolongement naturel d'une entreprise axée sur le service à la clientèle.

[*Traduction*]

Postes Canada gère le plus grand réseau de détaillants au Canada. Nous comptons presque 6 300 bureaux de poste, ce qui dépasse le nombre de restaurants McDonald's et Tim Horton's au Canada. Presque 80 p. 100 des Canadiens vivent à 2,5 kilomètres d'un bureau de poste. De nombreux bureaux de poste sont situés dans des collectivités rurales, isolées, petites ou du Nord, et il se peut même que le bureau de poste se retrouve dans la maison d'un particulier.

Roughly 40 per cent of Canada's post offices are dealer franchises in a pharmacy or other store. This is a long-standing business model for us. Franchises offer the same products and services as a corporately managed post office but cost less to operate. They have convenient locations for customers to do other shopping and generally have better parking and longer hours.

Canada Post opened 73 new franchises in 2014 as part of the Five-point Action Plan. We have also streamlined our network of traditional corporate post offices by adjusting their hours to realign them with customer traffic patterns.

[Translation]

We have 748 bilingual post offices, and that includes the 36 new offices we set up in response to the 2011 census results. More than 1,250 of our retail network positions are designated bilingual. Under our retailer agreements, services in both official languages must be made available and actively offered to customers in bilingual post offices while the post office is open.

[English]

We make every effort to maintain good bilingual capacities in post offices. For example, we audit their performance quarterly and share the results. We are also providing training and retesting as required.

[Translation]

Amanda Maltby, General Manager, Compliance Canada Post Corporation: Our objective of communicating effectively in both official languages applies to telephone, face-to-face and email communications, as well as to publications and the canadapost.ca Web site. In bilingual post offices, we are committed to serving customers in the official language of their choice. The bilingual symbol is displayed, and we make every possible effort to actively greet customers in both official languages.

[English]

In order to designate a post office "bilingual," as Canada's population changes, we make a concerted effort to apply census findings thoughtfully. Within Canada Post, this effort involves representation from several functions, including labour relations human resources, retail and compliance.

As a result of our comprehensive process, Canada Post has recently listed 36 new bilingual offices and plans to remove bilingual services from 49 of a possible 68 eligible offices. This reflects our commitment to serving customers in the official

Environ 40 p. 100 des bureaux de poste au Canada sont des franchises situées dans une pharmacie ou dans un autre commerce. C'est un modèle commercial que nous utilisons depuis longtemps. Les franchises offrent les mêmes produits et services que les bureaux de poste gérés par la société, mais leurs coûts de fonctionnement sont moindres. Les franchises sont situées dans des endroits pratiques pour les clients qui souhaitent faire leurs courses et offrent en général plus de stationnement et de plus longues heures d'ouverture.

Postes Canada a ouvert 73 nouvelles franchises en 2014, conformément au Plan d'action en cinq points. Nous avons également rationalisé notre réseau de bureaux de poste traditionnels gérés par la société, en modifiant les heures d'ouverture pour mieux correspondre aux habitudes des clients.

[Français]

Il y a 748 bureaux de poste bilingues. Cela comprend l'ajout de 36 nouveaux bureaux bilingues en réponse au recensement de 2011. Dans notre réseau de vente au détail, plus de 1 250 postes sont désignés bilingues. Les conventions des concessionnaires exigent que les services soient disponibles et offerts activement dans les deux langues officielles dans les bureaux de poste bilingues, lorsque le comptoir postal est ouvert.

[Traduction]

Nous déployons tous les efforts possibles afin de maintenir une bonne capacité bilingue dans nos bureaux de poste. Ainsi, nous vérifions le rendement de façon trimestrielle et nous diffusons les résultats. Nous offrons au besoin de la formation et des services d'évaluation des compétences.

[Français]

Amanda Maltby, directrice générale, Conformité, Société canadienne des postes : L'objectif de communiquer efficacement dans les deux langues officielles s'applique à la communication par téléphone, en personne, par courriel, dans les publications et sur le site web postescanada.ca. Dans les bureaux de poste bilingues, nous nous sommes engagés à servir les clients dans la langue officielle de leur choix. Nous affichons le symbole des langues officielles et nous faisons tous les efforts possibles pour accueillir activement les clients dans les deux langues officielles.

[Traduction]

Compte tenu de l'évolution de la population du Canada, nous nous fions aux résultats du recensement pour ce qui est de la désignation « bilingue » des bureaux de poste. Nous faisons aussi appel à nos divers services, y compris les relations du travail, les ressources humaines, les ventes au détail et l'observation de la réglementation.

À la suite de ce processus exhaustif, Postes Canada vient de désigner 36 nouveaux bureaux bilingues et a l'intention de supprimer les services bilingues de 49 bureaux sur un total possible de 68, conformément à notre engagement visant à servir

language of their choice. We are currently consulting with the national minority language groups on our plan and have spoken with them already.

Our commitment to official languages extends to our workplace and to roughly 69,000 employees. Across the corporation, nearly 2,800 positions are bilingual, and nearly 2,400 are regular full-time positions. Regardless of whether employees occupy a bilingual position, they have the right to work in the official language of their choice in several parts of the country. Our efforts and results across the corporation are being recognized.

[Translation]

In our 2013-14 report card, the Commissioner of Official Languages gave Canada Post an overall rating of B, or good. We have taken steps to address the areas in need of improvement, as flagged by the commissioner, through a new three-year action plan, and we are already seeing a steady decline in the number of complaints received. In fact, the number of complaints dropped by a third in 2013-14, and that decline continues in 2015.

[English]

Canada Post also promotes bilingualism and French by making strategic arrangements with organizations. For example, we have recently supported the Canadian Foundation for Cross-Cultural Dialogue to promote the 2015 Rendez-vous de la Francophonie, and also Société francophone de Maillardville de la Colombie-Britannique, and the Quebec Community Group Network's Goldbloom Awards.

We understand the importance of the vitality of minority language communities, the concerns about the risk of assimilation and the intent of the bill. Were the bill to become law, we would comply. However, the bill would have a significant impact on Canada Post at this pivotal time of securing the future of postal services in this country. It would impose operational challenges by adding a significant number of bilingual post offices to our network when we already face challenges attracting qualified bilingual candidates to staff some existing ones. There are already several small minority language communities where we have been unable to attract bilingual candidates, often for months at a time.

[Translation]

Ms. Boretsky: In conclusion, on behalf of Canada Post, I would like to thank the committee for the opportunity to share our position. Although Canada Post is going through a rough time, I can assure you that the serious commercial challenges facing the corporation will not affect our commitment to respecting our official languages obligations.

les clients dans la langue officielle de leur choix. Nous consultons actuellement les groupes nationaux de défense des langues minoritaires au sujet de notre plan.

Notre engagement envers les langues officielles s'étend à notre lieu de travail et donc à quelque 69 000 employés. Au sein de la société, presque 2 800 postes sont désignés bilingues, dont 2 400 postes réguliers à temps plein. Que le poste soit bilingue ou non, les employés ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans plusieurs régions du pays. Les efforts et les résultats obtenus au sein de la société sont reconnus.

[Français]

La fiche de rendement de 2013-2014 du commissaire aux langues officielles a attribué à Postes Canada la cote globale de « B », ou bonne. Nous prenons des mesures là où le commissaire a recommandé des améliorations au moyen d'un nouveau plan d'action sur trois ans. Nous avons déjà constaté un déclin constant des plaintes. En fait, en 2013-2014, le nombre de plaintes a diminué d'un tiers. Cette diminution se poursuit en 2015.

[Traduction]

Postes Canada fait également la promotion du bilinguisme et du français en concluant des ententes stratégiques avec des organisations. À titre d'exemple, nous venons d'accorder récemment un soutien à la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures afin de promouvoir l'édition de 2015 des Rendez-vous de la Francophonie, ainsi qu'à la Société de Maillardville de la Colombie-Britannique et au Quebec Community Groups Network, dans le cadre des prix Goldbloom.

Nous reconnaissons l'importance de la vitalité des collectivités de langue minoritaire, les préoccupations entourant le risque d'assimilation et les objectifs du projet de loi. Si le projet de loi est adopté, nous le respecterons. Toutefois, le texte aurait une incidence considérable sur Postes Canada à un moment charnière, car nous devons assurer l'avenir de la poste ici au pays. La loi nous imposerait des défis sur le plan opérationnel en rajoutant un nombre non négligeable de désignations bilingues aux bureaux de poste de notre réseau, alors que nous avons déjà de la difficulté à recruter des employés bilingues qualifiés pour certains bureaux existants. Plusieurs petites collectivités de langue minoritaire ne peuvent déjà pas trouver de candidats bilingues, et les postes restent vacants pendant des mois dans bien des cas.

[Français]

Mme Boretsky : En conclusion, au nom de Postes Canada, je tiens à remercier le comité de cette occasion qui nous est offerte de vous faire part de notre point de vue. Les temps sont difficiles pour Postes Canada. Je puis néanmoins vous assurer que nos sérieux défis commerciaux ne nuiront pas à notre engagement en matière de respect des langues officielles.

[English]

Our official languages program is well established, but it is constantly evolving. When the committee issues its report, we will examine it with interest. We would be happy to take your questions at this time.

[Translation]

The Chair: Thank you kindly, Ms. Boretsky and Ms. Maltby. Senator Fortin-Duplessis will start off our round of questions, followed by Senator Chaput.

Senator Fortin-Duplessis: Welcome, again, to both of you. We learned from media reports about the closure of a number of post offices. Were they all replaced by postal outlets? Personally, I use a drugstore postal outlet when I have to send things by special mail, for example.

Ms. Boretsky: We are always attuned to our customers' needs in post offices and across our entire retail network. Usually, the reason we close offices or remove services is that the location isn't as busy as others nearby. That is not always the case when we open other offices. It has more to do with the fact that the region or surrounding area is being adequately served by the network.

We've also opened a number of franchise post offices, and that can have an impact on other retail outlets in the surrounding area.

Senator Fortin-Duplessis: I have a patchwork of unrelated questions.

You said that you expected to incur losses in 2015. How much do you expect to lose? Do you anticipate losing a lot more than you did in 2014, for instance?

Ms. Boretsky: No, we don't. Canada Post's annual sales stand at between \$7 billion and \$8 billion, so when we post a profit or loss of a few tens or hundreds of millions of dollars, it represents a fairly small percentage of overall revenue. We aren't expecting significant losses.

We are in the process of converting addresses that currently receive home mail delivery to community mailbox delivery and are making every effort to keep losses to a minimum. Nevertheless, we do expect to incur a loss. It won't be huge, but it will be a loss.

Senator Fortin-Duplessis: What did you learn from your consultations with the communities?

Ms. Boretsky: Are you talking about the consultations related to the Five-point Action Plan?

Senator Fortin-Duplessis: Yes.

[Traduction]

Notre programme des langues officielles est bien établi, mais il évolue de façon permanente. Lorsque le comité déposera son rapport, nous le lirons avec intérêt. Nous nous ferons un plaisir de répondre à vos questions.

[Français]

La présidente : Merci beaucoup, madame Boretsky et madame Maltby. La première question sera posée par la sénatrice Fortin-Duplessis. Elle sera suivie de la sénatrice Chaput.

La sénatrice Fortin-Duplessis : À toutes les deux, encore une fois, soyez les bienvenues. Nous avons appris des médias la fermeture de plusieurs bureaux de poste. Ces bureaux de poste ont-ils été remplacés partout par des comptoirs postaux? Pour ma part, j'utilise un comptoir postal dans une pharmacie lorsque, par exemple, je dois faire un envoi spécial.

Mme Boretsky : Nous sommes toujours conscients des besoins de nos clients dans nos bureaux de poste et dans tout notre réseau de vente au détail. Normalement, lorsque nous fermons des bureaux et que nous retirons des services, c'est parce que l'endroit n'est pas aussi fréquenté que d'autres endroits situés près du site que l'on ferme. Ce n'est pas toujours le cas lorsqu'on ouvre d'autres bureaux. C'est plutôt que la région ou les environs sont bien desservis par le réseau.

Nous avons aussi ouvert plusieurs franchises de comptoirs postaux, et cela peut avoir un impact sur les autres points de vente dans les environs.

La sénatrice Fortin-Duplessis : J'ai plusieurs questions un peu disparates, qui ne s'enchaînent pas toutes les unes aux autres.

Vous avez mentionné aussi que, en 2015, vous prévoyez des pertes. À quel montant vous attendez-vous à ce que ces pertes se chiffrent? Seront-elles, par exemple, beaucoup plus importantes que celles de 2014?

Mme Boretsky : Non, elles ne le seront pas. Le chiffre d'affaires de Postes Canada est de 7 à 8 milliards de dollars de revenus par année. Lorsque nous rapportons des profits ou des pertes de quelques dizaines ou centaines de millions de dollars, le pourcentage est tout de même très faible par rapport au chiffre global. Nous ne prévoyons pas de pertes importantes.

Nous sommes en train de convertir les adresses qui bénéficient de la livraison à domicile en boîtes postales communautaires, et nous faisons tous les efforts pour réduire les pertes. Toutefois, une perte est prévue. Elle n'est pas énorme, mais il y en aura une.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Quel est le résultat des consultations que vous avez tenues avec les communautés?

Mme Boretsky : Vous parlez des consultations par rapport au Plan d'action en cinq points?

La sénatrice Fortin-Duplessis : Oui.

Ms. Boretsky: Various consultations were undertaken. Prior to the announcement, we had held some 30 or 40 meetings where people across the country were invited to share their views; we met with major clients, small and medium-sized businesses, as well as individuals. All kinds of stakeholder groups were represented and they talked to us at length about how they used mail services. We learned a lot from the Canadian retailers and members of the public who took part in our consultations and told us about how they used mail services. We didn't really present them with any options; we talked about possibilities. Those are all the details I have.

It was often said that, rather than taking home mail delivery away from the third of the population who still enjoyed the service and converting their addresses to community mailbox delivery, the best thing would have been to reduce the frequency of mail delivery to two or three days a week, in many people's minds. That's just one of a number of possibilities.

Senator Chaput: I'd like to say to both of you, right off the bat, that I fully appreciate the fact that you have to make some very tough decisions: you have to choose between closing a post office, relocating services, setting up retail outlets or installing green boxes. I am beginning to see just how important it is for you to operate without the burden of a deficit.

Nevertheless, actions such as closing or re-designating a post office, setting up retail outlets, transferring services and converting addresses all have a very negative impact on official language minority communities. To illustrate that a little more clearly, I'm going to give you two examples from Manitoba.

In the mid-2000s, in Sainte-Anne-des-Chênes, Manitoba, where I live, we had a post office. Then, one day, Canada Post decided to close the post office and set up a retail outlet. The corporation made an agreement with a local retailer to set up a postal outlet there. Now we have to use green boxes. I have to go and pick up my mail, which isn't a problem in and of itself. We realize that home mail delivery isn't sustainable, given that it's no longer affordable. But, when you decided to create just one retail outlet in Sainte-Anne-des-Chênes, Manitoba, you relocated the other services to the post office in Steinbach, a community where the majority is not French-speaking, a community that isn't accustomed to dealing with francophones or providing French-language services. So when our addresses were converted — because my address had to change so that my mail could be delivered to my PO box, No. 10 — it was all done in English. All of the francophones in the Sainte-Anne-des-Chênes area ended up with English-language addresses they hadn't asked for. It's an insult, because when people see that our addresses are in English, they assume we are anglophones, not francophones. Perhaps it is just a minor detail, but it matters to us. So an effort was made to convert the addresses back to French. A lot of people refused to take part in the exercise, but my spouse and I did. That's an impact you didn't foresee.

Mme Boretsky : Différentes consultations ont été faites. Avant l'annonce, nous avons effectué une trentaine ou une quarantaine de rencontres à travers le pays avec des gens qui ont été invités à s'exprimer. Ces gens représentaient des clients importants, des petites et moyennes entreprises et des individus. Toutes sortes de groupes ont été représentés, et ils nous ont fait part, de façon détaillée, de leur usage du service des postes. Nous avons beaucoup appris de ces Canadiens et des commerçants canadiens qui sont venus partager avec nous leurs points de vue sur leur usage du service des postes. Nous ne leur présentions pas vraiment des options. Nous parlions des possibilités, et je n'ai pas plus de détails.

Il est souvent mentionné que, selon ce qu'imaginent plusieurs personnes, la meilleure chose aurait été de diminuer la fréquence de distribution à deux ou trois jours par semaine, environ, au lieu de retirer la livraison à domicile au tiers des Canadiens qui en bénéficie toujours et de les convertir à une boîte postale communautaire. Ce n'est qu'une possibilité parmi tant d'autres.

La sénatrice Chaput : J'aimerais commencer par vous dire, mesdames, que je suis tout à fait consciente que vous devez prendre des décisions très difficiles : soit vous fermez le bureau de poste, soit vous déménagez les services, soit vous aménagez des comptoirs postaux ou des boîtes vertes. Je me rends compte à quel point il est important que vous puissiez fonctionner sans devoir éponger un déficit.

Cependant, la fermeture ou le réaménagement d'un bureau, l'aménagement de comptoirs postaux, le transfert des services, les changements d'adresse, et cetera, ont des impacts négatifs très importants sur les communautés de langues officielles en situation minoritaire. Pour plus de clarté, je vais vous donner deux exemples qui concernent le Manitoba.

Dans les années 2005, à Sainte-Anne-des-Chênes, au Manitoba, là où j'habite, nous étions desservis par un bureau de poste. Puis, un jour, Postes Canada a décidé de fermer ce bureau de poste et d'aménager un comptoir postal. Une entente a été conclue avec l'un de nos commerçants pour l'aménagement d'un comptoir postal. Je dispose désormais de boîtes vertes. Je vais chercher mon courrier, ce qui n'est pas un problème comme tel. Nous savons qu'il est impossible de continuer à recevoir des services postaux à domicile, car ce n'est plus raisonnable. Toutefois, lorsque vous avez décidé d'aménager un seul comptoir à Sainte-Anne-des-Chênes, au Manitoba, les autres services ont été déménagés au bureau de poste de Steinbach, qui n'est pas une communauté majoritairement francophone. C'est une communauté qui n'y est pas habituée et qui ne pense pas à offrir des services en français. Or, lorsque les adresses ont été converties — parce que mon adresse a dû être changée pour que mon courrier se rende à ma case postale 10 —, elles ont toutes été converties en anglais. Tous les francophones de Sainte-Anne-des-Chênes et des environs se sont retrouvés avec des adresses en anglais qu'ils n'avaient pas demandées. C'est insultant, parce que, lorsque notre adresse est en anglais, il y a des gens qui croient que nous sommes anglophones et non francophones. C'est peut-être un détail, mais cela nous tient à cœur. Puis, nous avons tenté de

When you impose those kinds of decisions on francophone communities like mine, communities with francophone schools, parishes, cultural centres and financial institutions, they have an impact. When you take away key French-language services and move them to places like Steinbach, which are not at all French-speaking, you are contributing to assimilation by taking away our ability to live a part of our life in French. It's not fair. That's what happened in Manitoba.

I recently heard that St. Norbert, another Manitoba community with a large French-speaking population, a French-language school, a school with an immersion program and so forth, is going to lose its post office or rather the bilingual designation its post office currently has. I heard that you planned on removing the bilingual designation of that community's post office.

My first question has to do with your consultations. I know for a fact that you didn't consult the people of Sainte-Anne-des-Chênes. Someone talked to Sainte-Anne-des-Chênes city council, but it was already a done deal at that point. We weren't given an opportunity to respond to the decision. In St. Norbert's case, I don't know whether you intend to consult with the community. I wonder about the sincerity behind the consultations, since the decision has already been made. I don't know whether you're in a position to hear the community out, but I'd like to know what criteria you use to make these kinds of financial decisions. Do you apply some sort of filter to measure the negative impact on official language minority communities? That's what I am concerned about.

Ms. Boretsky: I'd like to ask my colleague a question, if I may.

[English]

Ms. Maltby: One goes back to 2005.

Ms. Boretsky: We want to talk about St. Lambert.

[Translation]

Ms. Boretsky: We wanted to check whether it was 1 of the 49 communities where bilingual services are being removed.

Senator Chaput: If it is, I'd like to know what criteria you based that decision on. The community's post office shouldn't lose its bilingual designation. You are taking away services that we are entitled to.

Ms. Maltby: Is it in Manitoba?

Senator Chaput: Yes, I'm talking about Manitoba.

Ms. Maltby: I can't seem to find —

convertir à nouveau nos adresses en français. Bon nombre de citoyens ont refusé de se prêter à cet exercice. Mon époux et moi-même l'avons fait. C'est un impact dont vous n'avez pas tenu compte.

Ensuite, lorsque ces décisions sont prises dans une communauté francophone comme la mienne, où il y a des écoles françaises, une paroisse francophone, un comité culturel et une institution financière francophone... Lorsque vous retirez nos services principaux en français pour les déménager à Steinbach, une communauté qui n'est pas du tout francophone, vous contribuez à l'assimilation, parce que vous enlevez une partie de notre vie en français. Ce n'est pas juste. Voilà ce qui s'est passé au Manitoba.

J'ai entendu, récemment, qu'à Saint-Norbert, au Manitoba, il est question de fermer le bureau de poste ou d'en retirer la désignation bilingue, alors que Saint-Norbert est aussi une communauté à forte proportion francophone, qui a une école française, une école d'immersion, et cetera. J'ai entendu dire que vous comptez lui enlever sa désignation bilingue.

J'aimerais poser une première question qui concerne la consultation. Je sais pertinemment qu'à Sainte-Anne-des-Chênes, vous n'avez pas consulté la population. Quelqu'un a discuté avec le conseil de la ville de Sainte-Anne-des-Chênes, mais c'était déjà un fait accompli. Nous n'avons pas eu la chance de réagir. Dans le cas de Saint-Norbert, je ne sais pas si vous allez consulter la communauté. Je ne sais pas si la consultation est sincère, parce que la décision a déjà été prise. Je ne sais pas si vous êtes en mesure d'écouter les arguments de cette communauté. J'aimerais savoir quels critères vous utilisez pour prendre de telles décisions d'un point de vue économique. Avez-vous un filtre pour mesurer l'impact négatif sur nos communautés de langue officielle en situation minoritaire? Voilà ce qui me préoccupe, madame.

Mme Boretsky : Permettez-moi de poser une question à ma collègue.

[Traduction]

Mme Maltby : L'un remonte à 2005.

Mme Boretsky : Nous voulons parler de St. Lambert.

[Français]

Mme Boretsky : Nous voulons vérifier s'il s'agit de l'une des 49 villes dont nous retirerons la désignation bilingue.

La sénatrice Chaput : Si c'est le cas, j'aimerais savoir sur quels critères vous vous basez pour la retirer. Cette désignation ne devrait pas être enlevée. C'est nous retirer un service qui nous revient.

Mme Maltby : Est-ce que c'est au Manitoba?

La sénatrice Chaput : Oui, je parle du Manitoba.

Mme Maltby : Je ne trouve pas...

Senator Chaput: An article came out in *La Presse* and it said that Canada Post was going to remove the bilingual designation of the post office in St. Norbert, Manitoba.

Ms. Boretsky: Did you say St. Norbert?

Senator Chaput: Yes, St. Norbert.

Ms. Boretsky: St. Norbert. My apologies. I misunderstood.

Senator Chaput: Madam Chair, may I ask another question?

Ms. Boretsky: If you don't mind, I will answer in English. Sometimes I have trouble finding the right words in French, and I want to be sure what I'm saying is clear.

Senator Chaput: That's no problem. I do the same thing in French. Please go ahead.

[English]

Ms. Boretsky: Amanda mentioned in her opening comments that based on the 2011 census and based on the application of Treasury Board guidelines, we came up with a list of post offices that we submitted to Treasury Board and that they reviewed that said that we could delist, based on all those criteria, 68 post offices. Also, as Amanda mentioned in her opening comments, we will only be delisting 49 of those.

The first criterion in answer to your question is the census and the application of the Treasury Board criteria. To get from 68 to 49, we have our own layer of criteria that we apply that is based primarily on Canada Post's business. One of the criteria is obviously, as we said, making money, and part of the way to make money is to have satisfied customers. Obviously, as I said in my comments, customer satisfaction is a very important thing for us. Speaking to our customers in the official language of their choice is one of those things that will help us ensure customer satisfaction. That's another layer that we put on.

We also deal with, as Amanda also mentioned, many multifunctional groups in the company that look at many criteria — traffic patterns, who is coming into the store, and a long list that I'm not familiar with, but those kinds of questions — and we take into consideration and we insist on local input. It's not just head office that is looking at this. We have local retail experts who get involved, who understand the nature of the customer base in each store, the network in which the store is based and where else customers could go if we do delist.

That's how we get from 69 to 48. We do take into consideration the needs of our customers, including minority language. That will be one of the big criteria that we look at for sure.

La sénatrice Chaput : C'est un article qui a paru dans les journaux, dans *La Presse*, qui indiquait que Postes Canada enlèverait la désignation bilingue du bureau de poste de Saint-Norbert, au Manitoba.

Mme Boretsky : Vous avez dit Saint-Norbert?

La sénatrice Chaput : Saint-Norbert.

Mme Boretsky : Saint-Norbert. Désolée, j'avais mal compris.

La sénatrice Chaput : Madame la présidente, puis-je poser une autre question?

Mme Boretsky : Si vous me le permettez, je vais répondre en anglais. J'ai parfois de la difficulté à trouver les bons mots, et je veux m'assurer d'être claire.

La sénatrice Chaput : C'est parfait, je fais la même chose en français. À vous la parole, madame.

[Traduction]

Mme Boretsky : Comme Amanda l'a indiqué dans sa déclaration, nous avons dressé, à partir des résultats du Recensement de 2011 et des lignes directrices du Conseil du Trésor, la liste de bureaux de poste qui a ensuite été présentée au Conseil du Trésor. Le Conseil du Trésor a examiné la liste et, en tenant compte de tous ces critères, nous a donné l'autorisation de retirer la désignation à 68 bureaux de poste. Mais comme Amanda l'a dit dans sa déclaration, nous allons seulement supprimer la désignation de 49 bureaux.

Pour répondre à votre question, il faut d'abord parler du recensement et de l'application des critères du Conseil du Trésor. Pour passer de 68 à 49, nous avons utilisé nos propres critères qui sont essentiellement fondés sur les activités de Postes Canada. L'un des critères est, bien évidemment et comme nous l'avons souligné, la génération de revenus, et pour ce faire, il faut que le client soit satisfait. Comme je l'ai indiqué plus tôt, il va de soi que la satisfaction du client nous importe grandement. Le fait de pouvoir nous adresser à nos clients dans la langue officielle de leur choix est l'un des atouts qui nous aidera à assurer la satisfaction du client. C'est donc un critère supplémentaire.

Comme Amanda vous l'a dit, nous travaillons également avec des divers intervenants au sein de la société qui tiennent compte de nombreux critères, à savoir l'achalandage, la composition de la clientèle ainsi qu'une longue liste d'autres critères que je ne connais pas par cœur. Un facteur incontournable, c'est l'avis des résidents. Les décisions ne sont pas seulement prises par les gens du siège. Nous avons des experts qui travaillent dans le secteur du détail local, qui connaissent la clientèle de chaque commerce, le réseau auquel appartient le commerce et les solutions de rechange pour les clients si jamais nous supprimons la désignation bilingue.

C'est ainsi que nous sommes passés de 69 à 48. Nous tenons compte des besoins de nos clients, notamment en ce qui concerne la langue minoritaire. C'est certainement l'un des critères qui pèsent le plus dans notre réflexion.

Obviously, this filter did not exclude St. Norbert from the list, as you can see.

Ms. Maltby: Maybe I will add a few points.

The retail network does look at the francophone population, so there is consideration. There is consideration, too, about where the closest post office is. I understand that St. Norbert is in Winnipeg, so a number of post offices would be close to that. That's part of it. So there is a consideration of where the francophone population is.

It is also determined by customer traffic. As our customers come into the postal outlets, there is a determination not just based on sales and economics but also as it relates to customer traffic and the language of our staff and what they are speaking. We certainly look at what Treasury Board requires of us, and we look at the census numbers. We also apply some of these other metrics on top of that.

Ms. Boretsky: One of the questions you asked was about the sincerity and earnestness of the consultations we undergo. As you know, we sent — and this is probably why it has been picked up by the media — letters to the minority-language community associations, and we have already begun very sincere consultations. We have to have the economics to match it, but we will take it into very serious consideration. It is a plan, as we said in our opening comments, to withdraw the bilingual designation of 49 of a possible 68. The final outcome remains to be determined, so they are sincere consultations.

[Translation]

Senator Chaput: I'm glad to hear that you sent out letters to consult with francophone communities and I realize that the criteria you use come from the census as well as Treasury Board.

But what would you say if I were to tell you that the way Canada Post is making its decisions right now fails to honour its obligations to official language minority communities and doesn't take into account the special needs of those communities. Everything you have said so far tells me that no consideration has been given to providing equal quality services to official language minority communities. I think you sincerely believe you are doing that, isn't that correct?

Ms. Boretsky: Absolutely. I would answer by saying that I disagree.

Senator Maltais: Welcome ladies. I'm from Quebec City. I've lived there for 29 years now. I bought the first house in a new residential development. When I moved there, I was given a mailbox. There are 400 homes in my neighbourhood and many mailboxes. The service is excellent; I didn't have a choice. I'll come back to that.

De toute évidence, le filtre n'a pas exclu Saint-Norbert de la liste, comme vous le constatez.

Mme Maltby : Permettez-moi quelques observations.

Le réseau des détaillants tient compte de la population francophone, ainsi que de la proximité des autres bureaux de poste. Si j'ai bien compris, Saint-Norbert fait partie de Winnipeg, et il y a donc un certain nombre de bureaux de poste à proximité. C'est un facteur qui entre en ligne de compte. L'emplacement de la population francophone est un facteur.

L'achalandage l'est aussi. Lorsque les clients viennent aux comptoirs postaux, nous tenons compte non seulement des ventes et des facteurs économiques, mais également de l'achalandage et de la langue parlée par nos employés. Nous tenons compte des exigences du Conseil du Trésor ainsi que des résultats du recensement. Il y a par ailleurs certaines mesures qui s'y ajoutent.

Mme Boretsky : Vous avez posé une question quant à la sincérité et la bonne volonté des consultations que nous effectuons. Comme vous le savez, nous avons envoyé, et c'est probablement la raison pour laquelle les médias en ont parlé, des lettres aux associations communautaires de langue minoritaire, et nous avons déjà commencé des consultations très sincères. Il nous faut les données économiques pour compléter le tableau, mais c'est un facteur de taille. Il s'agit d'un plan, comme nous l'avons indiqué dans notre déclaration, visant à retirer la désignation bilingue de 49 bureaux sur un total possible de 68. Les décisions définitives n'ont pas encore été prises; ce sont donc des consultations sincères.

[Français]

La sénatrice Chaput : Je suis heureuse d'apprendre que vous avez envoyé des lettres afin de consulter les communautés francophones, et je suis consciente que les critères à respecter proviennent du recensement et du Conseil du Trésor.

Cependant, si je vous disais que Postes Canada, dans la façon dont elle prend ses décisions en ce moment, ne respecte pas ses obligations à l'égard des communautés de langue officielle en situation minoritaire et ne prend pas en considération les besoins particuliers de ces communautés — parce que dans tout ce que vous venez de me dire, il n'y a aucune perspective en termes de qualité égale de services aux communautés — comment réagiriez-vous? Je crois que vous pensez sincèrement le faire, n'est-ce pas?

Mme Boretsky : Absolument. Je répondrais en disant que je ne suis pas d'accord.

Le sénateur Maltais : Bienvenue, mesdames. Je viens de Québec. Cela fait 29 ans que j'y demeure. J'ai acheté la première maison dans un nouveau développement. Lorsque j'y suis arrivé, on m'a installé une boîte aux lettres. Il y a 400 maisons dans mon quadrilatère, et il y a plusieurs boîtes aux lettres. J'ai un très bon service; je n'ai pas un mot à dire. J'y reviendrai.

Thirty years ago, mail carriers delivered the mail to the homes across the street. When you set up the mailboxes for the houses on my side of the street, shouldn't you have installed them for the houses across the street as well? Aren't you a bit late?

Ms. Boretsky: Some people think so.

Senator Maltais: I take a little walk to pick up my mail. That doesn't bother me at all. But a mail carrier delivers the mail to the homes across the street.

Ms. Boretsky: Yes, absolutely.

Senator Maltais: Why didn't you just install them on both sides of the street, since you were already doing one side?

My next question has to do with the infamous junk mail. Are you so desperate for money that you have to fill our mailboxes with junk mail? I leave them in my mailbox. Three times I've asked the mail carrier to stop putting them in my box. He told me that I need a sticker from Canada Post. No one tells you that. Send me one. I don't want any flyers. We spend four days of the week here, and every time we come home, we have three bags' worth of junk mail waiting for us. Can't we be left alone? Our tiny mailboxes are stuffed with ads from every Tom, Dick and Harry. Just to give you an idea, there were 31 in my mailbox when I came home on Thursday. That's a lot.

[English]

Ms. Boretsky: One man's junk mail is another man's marketing and advertising mail. That is very important to our customers who pay for us to get those ads to you. It is a \$1.2 billion business for Canada Post. In response to your question, it is very important to Canada Post. We said that we are a \$7 billion to \$8 billion company, and that is a big percentage of our revenue.

I agree with whoever told you. We have a customers' choice program. Put the sticker on your mailbox and you won't get it. You will still get some because certain mail is excluded from it — election mail and other things — but you will greatly reduce it if that is what you prefer.

[Translation]

Senator Maltais: Where do I get that sticker? You're closing Senator Chapat's post office, so I can't get it in Manitoba.

Ms. Boretsky: I'll have to get back to you on that.

Senator Maltais: You will make just as much money selling those little stickers as you make from delivering junk mail.

Ms. Boretsky: They aren't for sale; they're free.

Senator Maltais: I don't know where to get them. If I put my own on, the mail carrier will tell me that it's no good.

Ms. Boretsky: I'll get back to you on that.

Il y a 30 ans, l'autre côté de la rue, il y avait des facteurs. Lorsqu'ils ont posé des boîtes aux lettres de mon côté, n'aurait-il pas été mieux d'en installer de l'autre côté de la rue? N'êtes-vous pas un peu en retard?

Mme Boretsky : Certains le pensent.

Le sénateur Maltais : Je prends une marche pour aller chercher mon courrier. Vous n'avez pas de plaintes de ce côté. Mais de l'autre côté de la rue, ils ont un facteur.

Mme Boretsky : Absolument.

Le sénateur Maltais : Tant qu'à en mettre d'un côté, pourquoi ne pas en avoir mis de l'autre côté de la rue?

Ma prochaine question concerne les fameuses circulaires. Êtes-vous pauvres au point de devoir remplir notre casier de publicité? Je les remets dans ma boîte aux lettres. J'ai demandé trois fois au facteur de cesser de m'en donner; il me dit qu'il me faut une étiquette de Postes Canada. Personne ne nous le dit. Envoyez-m'en une. Je ne veux pas de publicités. Nous sommes ici quatre jours par semaine, et nous retrouvons trois sacs de publicités en rentrant chez nous. Peut-on nous laisser tranquilles? Tout le monde remplit la petite boîte aux lettres avec des publicités. Pour vous donner un exemple, j'en avais 31 jeudi dernier. Cela fait beaucoup.

[Traduction]

Mme Boretsky : Le courrier poubelle de l'un peut être l'outil de marketing et de publicité de l'autre. C'est très important aux yeux de nos clients qui nous payent afin de vous livrer cette publicité. Cette activité commerciale représente 1,2 milliard de dollars pour Postes Canada. La réponse à votre question, c'est que oui, c'est très important pour Postes Canada. Notre chiffre d'affaires se situe entre 7 et 8 milliards de dollars, et cette activité en constitue une part considérable.

La personne avec laquelle vous avez parlé a raison. Vous recevrez néanmoins de la réclame, car certaines publicités en sont exemptées, les envois liés aux élections, entre autres, mais le volume en sera grandement réduit, si c'est ce que vous préférez.

[Français]

Le sénateur Maltais : Où vais-je me procurer cette petite étiquette? Vous allez fermer le bureau de poste de la sénatrice Chapat, je ne pourrai pas aller au Manitoba.

Mme Boretsky : Je vais vous revenir à ce sujet.

Le sénateur Maltais : Vous allez faire autant d'argent en vendant ces étiquettes que vous en faites avec les circulaires.

Mme Boretsky : Nous ne les vendons pas; nous les donnons.

Le sénateur Maltais : Je ne sais pas où m'en procurer. Si j'en mets une, le facteur me dit que ce n'est pas bon.

Mme Boretsky : Je vais vous revenir là-dessus.

Senator Maltais: The Lower North Shore is home to small villages that are entirely English-speaking. Are English-language services available in those communities? I'll name them for you: Blanc-Sablon, Old Fort, Kegaska, Harrington Harbour and Saint-Augustin. Do the anglophones in those villages, which are 90 per cent English-speaking, receive services in English?

Ms. Boretsky: I don't know anything about the languages in which services are available in those communities.

Senator Maltais: We are representatives of our regions.

Ms. Boretsky: Of course. That's an excellent question.

I can tell you that I'm not aware of any complaints from customers in that region, which leads me to presume that they are satisfied with the service they are receiving.

Senator Maltais: How many complaints about bilingualism do you receive a year?

Ms. Boretsky: In the last few years, about 30. Last year, it was less, and this year, we won't even hit 20.

The Chair: Ms. Boretsky, if you have any information on those small anglophone communities, kindly send it to the committee clerk.

[English]

Ms. Boretsky: Okay.

Ms. Maltby: If I could add to the answer to the question, I am not sure exactly where those post offices are located, but the bilingual designated areas in Quebec would include Gaspé and western Quebec, in addition to greater Montreal and parts of the Eastern Townships that I just mentioned. They would be served in English if they were designated bilingual post offices.

[Translation]

Senator Maltais: Just for your information, Gaspé and Blanc-Sablon are 800 kilometres apart. They are in the Gulf of St. Lawrence, and I don't think there wouldn't be any post offices in the Gulf region. Gaspé's anglophone communities include New Carlisle and Jamestown. The Lower North Shore has 10 or so small municipalities, but we've never received any complaints.

[English]

Senator McIntyre: Thank you for your presentations. I have two questions. The first has to do with the recruitment of bilingual staff across the country. The second has to do with the Commissioner of Official Languages.

In the last few weeks, we heard from the airline industry and from VIA Rail. In our discussions, we raised the issue regarding challenges associated with recruiting bilingual staff in some parts of the country. According to representatives of the airline industry, recruiting bilingual staff in some regions of the

Le sénateur Maltais : Sur la Basse-Côte-Nord, il y a de petits villages complètement anglophones. Est-ce que le service est offert en anglais dans ces villages? Je vais vous en nommer : Blanc-Sablon, Old Fort, Kegaska, Harrington Harbour, Saint-Augustin. Les anglophones de ces villages, qui le sont à 90 p. 100, reçoivent-ils des services en anglais?

Mme Boretsky : Je n'ai aucune connaissance personnelle des langues des services offerts dans ces endroits.

Le sénateur Maltais : Nous représentons nos régions.

Mme Boretsky : Absolument, c'est une bonne question.

Je vous dirais que nous n'avons aucune connaissance de plaintes de la part des clients de cette région, donc je dois tenir pour acquis que le service est à leur satisfaction.

Le sénateur Maltais : Combien de plaintes recevez-vous sur le bilinguisme par année?

Mme Boretsky : Une trentaine au cours des dernières années. L'année passée, nous en avons reçu moins, et cette année, nous n'en aurons même pas une vingtaine.

La présidente : Madame Boretsky, si vous avez des renseignements par rapport aux petites communautés anglophones, veuillez les transmettre à notre greffier.

[Traduction]

Mme Boretsky : D'accord.

Mme Maltby : Si vous me permettez d'intervenir, je vous dirais que je ne suis pas sûre de l'emplacement exact de ces bureaux de poste, mais les régions désignées bilingues au Québec comprennent Gaspé et l'ouest du Québec, ainsi que l'agglomération montréalaise et certaines parties des Cantons de l'Est que je viens de mentionner. Si les bureaux de poste sont désignés bilingues, on peut se faire servir en anglais.

[Français]

Le sénateur Maltais : À titre d'information, entre Gaspé et Blanc-Sablon, il y a 800 kilomètres. C'est dans le golfe du Saint-Laurent, et je ne pense pas qu'il n'y ait pas de bureau de poste dans la région du golfe. En Gaspésie, il y a des communautés anglophones : New Carlisle, Jamestown, et ainsi de suite. Sur la Basse-Côte-Nord, il y a une dizaine de petites municipalités, mais nous n'avons jamais reçu de plaintes.

[Traduction]

Le sénateur McIntyre : Merci pour vos déclarations. J'ai deux questions : la première porte sur le recrutement du personnel bilingue au pays, et la deuxième sur le commissaire aux langues officielles.

Au cours des dernières semaines, nous avons recueilli les témoignages de représentants des compagnies aériennes ainsi que de VIA Rail. Pendant nos échanges, nous avons soulevé la difficulté de recruter des employés bilingues dans certaines régions du pays. Selon les représentants des compagnies aériennes, le

country is a challenge. However, VIA Rail Canada's president informed us that it is possible to hire bilingual employees across Canada.

May I have your thoughts on this before moving to the second question?

Ms. Maltby: I will start with the positive. I would say that we have considerable success in the larger centres of Canada, similar to what VIA Rail had to say — I had a chance to read their testimony — in finding qualified bilingual candidates. I think the difficulty for Canada Post, unlike some of the other witnesses you heard from, is that we operate in remote areas, so we do have significant challenges finding bilingual, qualified candidates. We have seen at times — and I think I mentioned this in the remarks, too — that it has taken us months to find people that are suitable and meet the obligations as it relates to the official language needs that we have. We do have challenges, and they would exist in the smaller centres.

The other thing we find is that we are not the only business in town. There are other people looking for qualified, bilingual candidates as well. That is something that we face.

The only other comment I would make is that in some of the centres, and where we have had some challenges in New Brunswick, is that in finding qualified, bilingual candidates, it is not just the bilingualism that we need, which is very important, but it is also having someone who is used to working in the environment that we work in. It is complex. In some of the management positions, we have been challenged in hiring for the complexity of some of the roles. We need someone who has worked in an operational environment, for instance.

Senator McIntyre: I find it strange that you would have problems finding bilingual staff in New Brunswick. New Brunswick is a bilingual province.

Ms. Maltby: That was subject of one of the complaints that we've had.

Senator McIntyre: What part of New Brunswick are you referring to?

Ms. Maltby: We have had some problems around Miramichi recently.

Senator McIntyre: There are a lot of French people in the Miramichi area.

Ms. Maltby: We have people that we train and they don't meet the bilingual requirements at the end. We also have people who don't have a willingness to take the training and learn the language.

There are a number of layers to this. As I said, it is one of the cases in particular we have been working on with the commission for the last few years.

recrutement d'employés bilingues dans certaines régions du pays s'avère difficile. Le président de VIA Rail nous a indiqué, par contre, qu'il est possible de trouver des gens bilingues partout au pays.

Pouvez-vous répondre à ma première question d'abord?

Mme Maltby : Je vais commencer par l'aspect positif. Je vous dirais que nous avons connu un succès considérable dans les plus grands centres du Canada, ce qui vient rejoindre ce que le représentant de VIA Rail vous a indiqué sur le recrutement de candidats qualifiés bilingues, car j'ai pu lire son témoignage. La difficulté pour Postes Canada, au contraire de certains autres témoins que vous avez entendus, c'est que nous assurons une présence dans des endroits isolés, et nous y connaissons des défis de taille quant au recrutement de candidats qualifiés bilingues. Parfois, et il me semble que je l'ai dit dans ma déclaration, des mois s'écoulaient avant que nous ne trouvions les gens qui conviennent et qui ont le profil exigé en ce qui concerne les langues officielles. Les plus petits centres nous posent problème.

Il faut également se souvenir que nous ne sommes pas les seuls qui recrutent. D'autres entreprises sont à la recherche de candidats qualifiés bilingues. C'est un des défis.

J'ajouterais que dans certains centres, notamment au Nouveau-Brunswick, nous recherchons bien sûr des candidats bilingues, ce qui est très important, mais nous voulons également des gens qui ont l'habitude de travailler dans un milieu comme le nôtre. C'est une question complexe. Nous avons eu du mal à trouver des candidats ayant le profil de compétences complexe de certains postes de gestion. Nous avons besoin de gens qui ont déjà travaillé dans un milieu opérationnel, par exemple.

Le sénateur McIntyre : C'est étrange que vous ayez des problèmes à recruter des gens bilingues au Nouveau-Brunswick. Le Nouveau-Brunswick est une province bilingue.

Mme Maltby : C'était justement l'objet d'une des plaintes que nous avons reçues.

Le sénateur McIntyre : Dans quelle partie du Nouveau-Brunswick avez-vous connu ce problème?

Mme Maltby : Nous avons eu des problèmes récemment dans la région de Miramichi.

Le sénateur McIntyre : Il y a pourtant de nombreux francophones dans la région de Miramichi.

Mme Maltby : Nous formons des gens qui, au final, ne répondent pas aux critères en matière de bilinguisme. Il y a également des gens qui ne sont pas prêts à suivre la formation et à apprendre la langue.

Le problème est complexe. Comme je l'ai dit, c'est l'un des dossiers sur lequel nous travaillons avec la commission depuis quelques années.

Senator McIntyre: I note that in 2012-13 Canada Post was the institution about which the Office of the Commissioner of Official Languages received the second highest number of complaints regarding services to the public. I am referring to Part IV of the Official Languages Act. In addition, most of the complaints about Canada Post received by the Office of the Commissioner of Official Languages in 2013-14 concerned services to the public.

What type of relationship do you have with the Commissioner of Official Languages?

Ms. Boretsky: At a high level, yes, we have the highest number. In 2013-14, we had probably between 35 and 40 complaints.

Ms. Maltby: Yes.

Ms. Boretsky: We serve 32 million to 33 million Canadians. We touch them every day. Many come to our stores. This is the second to highest number, but we are operating on a huge base. We are not proud that it was that high in those years. It is lower since then. They have a different fiscal year than we do. In our 2014 fiscal year, it dropped. It is dropping again, we see, this year. While one is too many, we feel that this is not that high a number of complaints given how often we touch every Canadian.

That is the first point and, for the second point, do you want to talk about the relationship we have with the commissioner? At a high level, it is good. I will let Amanda talk to that, who is an expert.

Ms. Maltby: I will answer a little bit about the complaints, too, but we have a very productive relationship with the commissioner's office.

As you know, the complaint process is that we will deal with it on an informal basis first and try to resolve the complaints. We have a great deal of success in doing that with the commissioner's staff. We also work with them on solutions. That leads to an area that we have worked on a lot over the course of the last two years, which has been the active offer. That would be the "hello/bonjour." We have had difficulty at times in terms of delivering that in our outlets. We have made a concerted effort to do a couple of things. The first is to learn from others, from people who have had success with this. What are they doing? What measures have they put in place that have been effective with their staff? We have learned from others. The transportation industry is one we looked at.

Le sénateur McIntyre : Je vois qu'en 2012-2013, Postes Canada était l'institution pour laquelle le Bureau du commissaire aux langues officielles a reçu le deuxième nombre le plus élevé de plaintes à l'égard des services offerts au public. Je fais référence à la partie IV de la Loi sur les langues officielles. De plus, la plupart des plaintes concernant Postes Canada reçues par le Bureau du commissaire aux langues officielles en 2013-2014 visaient les services offerts au public.

Quel genre de relation entretenez-vous avec le commissaire aux langues officielles?

Mme Boretsky : Oui, nous avons effectivement fait l'objet de beaucoup de plaintes, et même du plus grand nombre de plaintes. En 2013-2014, il y a eu probablement de 35 à 40 plaintes.

Mme Maltby : C'est exact.

Mme Boretsky : Nous offrons des services à 32 ou 33 millions de Canadiens. Nous avons des contacts avec eux tous les jours. Bon nombre d'entre eux viennent à nos bureaux de poste. C'est effectivement le deuxième nombre le plus élevé de plaintes, mais il faut savoir que nos activités sont très étendues. Nous ne sommes pas fiers d'avoir fait l'objet d'autant de plaintes pendant ces années, mais le nombre de plaintes a chuté depuis. L'exercice financier du bureau ne correspond pas au nôtre. Pendant notre exercice 2014, le nombre de plaintes a baissé. Ce déclin se poursuit pendant l'exercice en cours. Nous savons qu'une seule plainte, c'est déjà trop, mais nous sommes d'avis que le nombre de plaintes n'est pas si élevé que cela compte tenu de nos nombreux contacts avec les Canadiens.

Voilà ma réponse à votre première question. En ce qui concerne la deuxième, vous vouliez en savoir plus sur notre relation avec le commissaire. Au niveau le plus élevé, les relations sont bonnes. Je vais céder la parole à Amanda à ce sujet, car elle s'y connaît fort bien.

Mme Maltby : Je vais vous parler un tout petit peu des plaintes, mais j'aimerais d'abord vous dire que nous jouissons d'une relation très productive avec le bureau du commissaire.

Comme vous le savez, le processus de traitement des plaintes prévoit que nous tentions d'abord de régler le problème de façon informelle et nous avons connu énormément de succès à ce chapitre avec le personnel du commissaire. Nous collaborons avec lui pour trouver des solutions, ce qui m'amène à un domaine sur lequel nous avons beaucoup travaillé au fil des deux dernières années, à savoir l'offre active. C'est le « hello/bonjour ». Il est arrivé que nous ayons des difficultés de temps en temps à faire cette offre active dans certains de nos bureaux. Nous avons concerté nos efforts sur certains fronts. Tout d'abord, regarder les autres, c'est-à-dire ceux qui réussissent. Que font-ils? Quelles sont les mesures prévues qui ont été efficaces auprès de leur personnel? Nous avons donc appris à partir de l'expérience des autres. Nous avons notamment regardé du côté de l'industrie des transports.

There is everything from training to cue cards. We instituted a whole new level of training last year that we have seen a lot of success with, and we have had compliments both from the commissioner's office and from Treasury Board.

It's funny. In preparing for the committee, I went back and looked at how many complaints we used to have. We are much better than where we were. We were in the hundreds at that point. We have nine complaints thus far this year.

Senator McIntyre: So there has been some improvement.

Ms. Maltby: Absolutely.

Senator McIntyre: And you are still working on that?

Ms. Maltby: Absolutely.

Senator Seidman: Ms. Boretsky and Ms. Maltby, you both referred to consultations in the communities across the country. What kinds of consultations did you have in Quebec with English-speaking minority communities?

Ms. Maltby: This is related to the most recent consideration around post offices and bilingual designation.

In terms of the consultations, we haven't done any with any English groups yet in the province of Quebec. I will say that, formally, on the post offices, and what we intend to do, those letters just went out, and we really have just started to have conversations.

Two have contacted us so far, francophone associations. We have had a conversation with them and have undertaken to not just talk to them at the national level, but we have also indicated that we will be meeting with them more locally to find out about impacts in some of the provinces where our plan includes possible delisting.

In terms of the English-language groups, the biggest impact is — we haven't actually done that in the province of Quebec yet. We are delisting.

Senator Seidman: You are delisting some services to the English-speaking communities in Quebec? Is that what you are saying?

Ms. Maltby: Let me get you the number here. We are delisting 12 in Quebec.

Senator Seidman: Where would those 12 be?

Ms. Maltby: There is a mixture. We can share the list with you.

Senator Seidman: That would be fine.

What exactly does it mean if you delist them? They are no longer bilingual?

Les efforts vont de la formation jusqu'aux cartes mémoire. Nous avons introduit tout un nouveau niveau de formation l'année dernière qui a connu beaucoup de succès et qui nous a mérité les compliments du bureau du commissaire et du Conseil du Trésor.

C'est drôle. En préparant ma déclaration pour votre comité, j'ai fait des recherches pour voir combien de plaintes nous avons reçues dans le passé. Nous nous sommes grandement améliorés. À un moment donné, nous recevions des centaines de plaintes et cette année, nous n'en avons reçu que neuf.

Le sénateur McIntyre : Il y a donc eu de l'amélioration.

Mme Maltby : Absolument.

Le sénateur McIntyre : Et vous travaillez toujours là-dessus?

Mme Maltby : Absolument.

La sénatrice Seidman : Madame Boretsky et madame Maltby, vous avez toutes les deux fait référence à des consultations dans les collectivités du pays. Quels types de consultations avez-vous menées au Québec auprès des communautés minoritaires anglophones?

Mme Maltby : Vous parlez des consultations les plus récentes concernant la désignation bilingue des bureaux de poste.

Nous n'avons pas encore consulté les groupes anglophones du Québec. Officiellement, en ce qui concerne ces bureaux de poste et nos intentions, nous venons d'envoyer les lettres et nous n'en sommes qu'au début du processus.

Deux associations francophones ont communiqué avec nous jusqu'à présent. Nous avons eu des échanges et avons indiqué notre volonté de non seulement leur parler à l'échelon national, mais également de les rencontrer à l'échelle locale afin de déterminer les répercussions dans certaines provinces où des bureaux de poste perdraient leur désignation bilingue.

Quant aux groupes anglophones, nous n'avons pas encore procédé à cette détermination au Québec. Nous allons retirer certaines désignations.

La sénatrice Seidman : Vous allez retirer certains services aux communautés anglophones du Québec? C'est bien cela que vous dites?

Mme Maltby : Je vous donnerai le chiffre. Nous allons retirer la désignation bilingue de 12 bureaux au Québec.

La sénatrice Seidman : Où se situent ces 12 bureaux?

Mme Maltby : Dans divers endroits. Nous pouvons vous fournir la liste.

La sénatrice Seidman : C'est bien.

Qu'entendez-vous par retirer la désignation? Ces bureaux de poste ne seront plus bilingues?

Ms. Boretsky: They are no longer designated bilingual. They were already designated bilingual and it is likely there are bilingual employees in that office to continue to provide the service. It is not like they will stop offering the service, but it will no longer be an officially bilingual office, which could, in future staffing actions, impact who we put into the job in the next generation.

Ms. Maltby: I will add, senator, that we are adding 36 bilingual post offices, and 25 are in the province of Quebec.

Senator Seidman: Okay.

Ms. Maltby: That is to give you a bit of a balance. We are listing 36.

Senator Seidman: So you are listing and delisting both?

Ms. Boretsky: Yes, based on the census and location.

Ms. Maltby: Yes.

Senator Seidman: Are the challenges different in Quebec dealing with English-speaking communities than they are dealing with the French-speaking communities in the rest of the country?

Ms. Boretsky: Amanda will correct me if I am wrong, but my impression of the complaints that we get out of the province of Quebec, and mostly in Montreal, are from our employees on the work floor and being spoken to by their supervisors during training or meetings, more than the rest of Canada where it is the level of service available to the public. I don't think we have anglophone customers complaining, but the complaints in Montreal are more employee-based.

Senator Seidman: Your employees who have trouble functioning within the organization?

Ms. Boretsky: Yes. It is not like we have a lot of them. The majority of complaints to the Commissioner of Official Languages are service oriented, not employee, and I would say that the ones we get from employees are more in the province of Quebec.

Ms. Maltby: In terms of the complaints that we have had most recently, we are seeing a shift, and a bit of it relates to the shift to digital. We are getting complaints as it relates to the quality of the French. We are moving to fix that. We are seeing more complaints as it relates to our digital properties than to anywhere else in our network. That has been a recent shift that we have seen over the course of the last nine months, so not even a year, I would say, as we are doing some analysis of where the complaints are coming from and what they are about.

Senator Seidman: Thank you very much.

Senator Poirier: Thank you for being here. I have a couple of questions.

Mme Boretsky : Ces bureaux de poste n'auront plus la désignation bilingue. La désignation bilingue ayant déjà été accordée, il est probable que les employés dans ces bureaux continueront à offrir les services. On n'arrêtera pas d'offrir les services, mais le bureau de poste n'aura plus la désignation officielle de bureau bilingue, ce qui, lorsqu'on recrutera du personnel dans l'avenir, aurait une incidence sur les nouvelles recrues.

Mme Maltby : Madame la sénatrice, nous ajoutons 36 bureaux de poste bilingues, dont 25 dans la province du Québec.

La sénatrice Seidman : D'accord.

Mme Maltby : C'est une question d'équilibre. Nous en rajoutons 36.

La sénatrice Seidman : Donc vous allez à la fois ajouter et retirer la désignation?

Mme Boretsky : Oui, selon les résultats du recensement et l'emplacement des bureaux.

Mme Maltby : Tout à fait.

La sénatrice Seidman : Les défis que vous rencontrez au Québec vis-à-vis des communautés anglophones sont-ils différents par rapport aux communautés francophones situées ailleurs au pays?

Mme Boretsky : Amanda me corrigera si j'ai tort, mais j'ai l'impression que les plaintes que nous recevons du Québec, surtout de Montréal, sont formulées par nos employés à l'égard de la langue dans laquelle leurs superviseurs s'adressent à eux pendant la formation ou les réunions, comparativement au reste du Canada où on se plaint des services offerts au public. Je ne crois pas que nous ayons des clients anglophones qui se plaignent, ce sont plutôt les employés à l'origine des plaintes à Montréal.

La sénatrice Seidman : Vos employés connaissent des difficultés au sein de l'organisation?

Mme Boretsky : Oui. Le nombre de plaintes n'est pas élevé. La majorité des plaintes déposées auprès du commissaire aux langues officielles concernent les services, et non les conditions de travail, mais je dirais que les plaintes formulées par les employés viennent surtout du Québec.

Mme Maltby : En ce qui concerne les plaintes plus récentes, nous voyons une évolution et c'est en partie attribuable à l'ère numérique. Nous recevons des plaintes quant à la qualité du français et nous tentons de régler le problème. Nous recevons plus de plaintes sur nos activités numériques que nos autres services. Nous avons constaté cette évolution au cours des neuf derniers mois, donc cela ne fait même pas un an, et nous analysons la source des plaintes et leur nature.

La sénatrice Seidman : Merci beaucoup.

La sénatrice Poirier : Merci d'être venues. J'ai quelques questions pour vous.

If I understood correctly, in your opening remarks you mentioned that Bill S-205 could possibly create financial and human resource difficulties for you. There were 746 bilingual offices in Canada, am I right on that?

Ms. Boretsky: It's 748; pretty close.

Senator Poirier: When you make a decision to change the stats on an office from bilingual to not being bilingual, does the availability of human resources to staff that office play a role in your decision to change the stats?

Ms. Boretsky: I will say the short answer is yes.

Senator Poirier: When you are having difficulty finding bilingual personnel to serve an office, do you advertise or look further than the immediate region? Is there a campaign that goes on across Canada, across a province?

Ms. Boretsky: HR has different tools in their tool kit to attract employees to Canada Post. Yes, there would be appeals beyond the town or city that we are talking about, and there would be consultations with local community associations to help us.

I would add that a lot of the positions we are staffing are covered by collective agreement, and the collective agreement also stipulates steps or a process that we need to follow in order to staff certain jobs.

The two big groups are the Canadian Postmasters and Assistants, CPAA, in rural Canada, as well as the Canadian Union of Postal Workers in urban Canada, and there are specific rules for us to follow with regard to staffing. That leads us to seniority and the person who has almost a right to the job. They would put in a bid if they wanted to move into that office or go from a part-time to a full-time job in that office. We would have to take all of those things into consideration before we would go outside of the company.

Senator Poirier: Are there any training programs within your own organization to help people become bilingual?

Ms. Boretsky: Absolutely.

Senator Poirier: Your employees can take part in that?

Ms. Boretsky: Absolutely.

[Translation]

My second question is this. When a customer walks into an office where bilingual services are not available and that customer doesn't speak the language in which services are provided, is there a system in place to put that individual in immediate contact with a clerk who can serve them in their language, explain the services, look into what they need and answer their questions?

Si je vous ai bien comprises, vous avez indiqué dans votre déclaration que le projet de loi S-205 pourrait vous causer des difficultés au chapitre des finances et des ressources humaines. Ai-je raison de dire qu'il existe 746 bureaux de poste bilingues au Canada?

Mme Boretsky : En fait, presque : c'est 748.

La sénatrice Poirier : Lorsque vous décidez de retirer la désignation bilingue d'un bureau, la disponibilité des ressources humaines est-elle un facteur dans votre décision?

Mme Boretsky : Pour faire bref, oui.

La sénatrice Poirier : Lorsque vous éprouvez des difficultés à recruter des employés bilingues pour un bureau, placez-vous des annonces et cherchez-vous à l'extérieur de la région immédiate? Avez-vous des campagnes de recrutement à l'échelle du Canada ou d'une province?

Mme Boretsky : Nos ressources humaines disposent de divers outils pour recruter les employés. Oui, effectivement, nous aurions des campagnes pour recruter à l'extérieur de la ville, et il y aurait des consultations auprès des associations communautaires locales pour nous aider.

J'ajouterais que bon nombre des postes à doter font l'objet d'une convention collective, et cette convention prévoit également des étapes ou un processus de dotation pour certains postes.

Les deux grands syndicats sont l'Association canadienne des maîtres de poste et adjoints dans les régions rurales, et le Syndicat des travailleurs et travailleuses des postes dans les centres urbains, et il existe des règles particulières en ce qui concerne la dotation. Cela nous emmène à la question de l'ancienneté et de la personne qui a quasi droit au poste. Cette personne pourrait se manifester afin d'obtenir une mutation ou passer du statut de temps partiel à temps plein dans ce bureau. Il faut tenir compte de tous ces facteurs avant de recruter à l'extérieur de la société.

La sénatrice Poirier : Avez-vous des programmes de formation afin d'aider les gens à devenir bilingues?

Mme Boretsky : Tout à fait.

La sénatrice Poirier : Vos employés peuvent suivre cette formation?

Mme Boretsky : Bien sûr.

[Français]

Ma deuxième question est la suivante : dans le cas d'un bureau qui n'est pas bilingue, lorsqu'un client ne parle pas la langue dans laquelle le service y est offert, avez-vous un système en place qui permettrait à cette personne de contacter immédiatement un agent à qui elle pourra parler dans sa langue pour se faire expliquer les services et vérifier ce dont elle a besoin, et qui pourra répondre à ses questions?

Ms. Boretsky: Absolutely. I was going to explain it to you, but you just did. That's precisely the system we have in place. There is also a computer available so that customers can access our website, where they can find answers to certain questions. Our website is fully bilingual.

As for having someone serve them over the phone, we do have people who can answer questions for customers who do not speak the language in which some offices provide service. We endeavour to meet all of our clients' needs in the language of their choice.

Senator Poirier: Are those people in another post office or at a call centre?

Ms. Boretsky: It depends on the nature of the customer's inquiry and what they need. It could be someone from our customer service centre or a neighbouring post office.

Senator Poirier: Is the service available right on the spot? Can the customer get their question answered right away?

Ms. Boretsky: Absolutely.

The Chair: According to Treasury Board data, six post offices in Moncton are going to be designated as unilingual. Will they provide English-only services or French-only services? Which language will they offer services in?

Ms. Boretsky: English.

The Chair: English. In Moncton?

Ms. Boretsky: Yes.

The Chair: That's surprising. Would you mind explaining that decision to us?

[English]

Ms. Maltby: It is from the census of Canada.

[Translation]

The Chair: According to the latest census data, the number of francophones in Moncton has dropped, and based on that information, you're going to change the designation of six of the city's bilingual post offices to unilingual. When you consulted with people in Moncton and the surrounding area, did you meet with people from Moncton's French-language university?

Did you take into account Moncton's numerous French-language educational institutions and the vitality of its francophone community?

Ms. Boretsky: As I already mentioned, I don't know who consulted with university representatives or other stakeholders from organizations that contribute to the institutional vitality of Moncton's francophone or minority language community. But,

Mme Boretsky : Absolument. J'allais justement le décrire, mais vous venez de le faire pour nous. C'est exactement le système que nous avons. Il y a également un ordinateur grâce auquel une personne peut accéder à notre site web, où on trouve des réponses à certaines questions. Or, notre site web est entièrement et parfaitement bilingue.

Quant au service offert au téléphone, il y a des personnes-ressources qui peuvent répondre aux questions pour aider les gens qui ne comprennent pas la langue offerte dans certains bureaux. On pourvoit à tous les besoins de nos clients dans la langue de leur choix.

La sénatrice Poirier : Est-ce que ces personnes-ressources se trouvent dans un autre bureau de poste ou dans un centre d'appel?

Mme Boretsky : Cela dépend de la question et de ce dont la personne a besoin. Il peut s'agir du Service à la clientèle ou d'un bureau voisin.

La sénatrice Poirier : Est-ce que le service est offert immédiatement? Les clients peuvent-ils obtenir une réponse dans l'immédiat?

Mme Boretsky : Absolument.

La présidente : Selon les données du Conseil du Trésor, six bureaux à Moncton seront désignés unilingues. Est-ce unilingue français ou anglais? Dans quelle langue est-ce unilingue?

Mme Boretsky : En anglais.

La présidente : En anglais. À Moncton?

Mme Boretsky : Oui.

La présidente : C'est surprenant. Pouvez-vous nous expliquer cette décision?

[Traduction]

Mme Maltby : Nous nous fions aux résultats du recensement du Canada.

[Français]

La présidente : Le dernier recensement indiquait qu'il y avait une diminution du nombre de francophones à Moncton et, sur cette base, vous allez rendre unilingues six bureaux désignés bilingues à Moncton. Dans le cadre de vos consultations avec les gens de Moncton et de la région, avez-vous rencontré des gens de l'université francophone de Moncton?

Le fait qu'il y ait de nombreuses écoles francophones, et le fait qu'il y ait tout de même une vitalité de la communauté francophone à Moncton sont-ils des facteurs que vous avez considérés?

Mme Boretsky : Comme nous l'avons déjà indiqué, je ne sais pas qui a tenu une consultation avec des universités ou avec d'autres organismes qui font la preuve d'une vitalité du français, de la langue minoritaire, à Moncton. Cependant, ce que nous

when we did make the decision, what we did take into account were factors such as customer traffic patterns, the types of services requested at each post office or retail outlet and the frequency of those service requests. So, as I said, we are currently undertaking consultations with minority language organizations and associations in all those areas. And, hopefully, we'll have an opportunity to hear their views and learn about any factors that we didn't take into account, factors that may lead us to change our position.

The Chair: You would be open to changing your decision.

Ms. Boretsky: We have a plan and we've already begun consultations. As a result, different elements may emerge, issues we didn't examine in our study. We could absolutely change our position if, indeed, it is possible.

[English]

Ms. Maltby: I'm looking through the list, senator. I know that when we had considered the whole number we received from Treasury Board — and it was to your point — we had 12 and we could reduce to 6. I don't believe we have done that in Moncton. As we mentioned in our remarks earlier, we could delist 68 and we only delisted 49. I don't believe they are on the list. I am looking through the list right now.

The Chair: Could you send us that information, please?

Ms. Maltby: It would have been on Treasury Board's list.

The Chair: Yes, I understand that, but there is no minimum. You could always go beyond Treasury Board's list. Is that right?

Ms. Boretsky: Do you mean to reduce more than they allow us to? We can provide more service than they indicate, yes.

The Chair: Yes.

Ms. Boretsky: Yes, that is our point. We could have delisted 68, but we are only delisting 49. That's already decided. On the 49 we're delisting, we are seeking input from the communities that are affected.

We will confirm whether or not there is delisting in Moncton.

[Translation]

Senator Poirier: I may have gotten the answer I was looking for but I'd like a few things clarified. In the case of Moncton, are we talking about the greater Moncton area, including Dieppe, or strictly Moncton? How many bilingual offices are there in the Moncton-Dieppe region?

avons examiné, à l'époque, lorsque nous avons pris la décision, c'était des facteurs comme les habitudes de notre clientèle, les demandes faites par la clientèle à chaque bureau, à chaque comptoir, et la fréquence de ces demandes. Donc, comme je l'ai dit, nous entreprenons des consultations en ce moment avec les organismes et les associations de langues minoritaires dans tous ces endroits. Nous aurons peut-être la possibilité de recueillir leurs opinions et d'être ainsi mis au courant d'aspects que nous n'avions pas pris en considération, qui nous permettront de changer notre position.

La présidente : Vous seriez ouverte à changer de décision.

Mme Boretsky : Il y a un plan, et nous avons déjà entamé les consultations. Celles-ci feront peut-être ressortir des aspects différents de ce que nous avons examiné dans le cadre de notre étude. Nous pourrions changer d'idée, absolument, si c'est possible.

[Traduction]

Mme Maltby : Je suis en train de consulter la liste. Je sais que lorsque nous avons reçu le nombre total du Conseil du Trésor, et c'est bien cela l'objet de votre question, il y en avait 12 que nous pouvions ramener à 6. Je ne crois pas que nous l'ayons fait à Moncton. Comme nous l'avons indiqué plus tôt, nous pouvions retirer la désignation à 68 bureaux, et nous allons seulement le faire pour 49. Je ne crois pas que ces bureaux figurent sur la liste. Je l'ai devant moi.

La présidente : Pouvez-vous nous envoyer ce renseignement, s'il vous plaît?

Mme Maltby : On aurait pu le trouver sur la liste du Conseil du Trésor.

La présidente : Oui, je l'ai bien compris, mais il n'y a pas de minimum. Il est toujours possible de réduire le chiffre fourni par le Conseil du Trésor, n'est-ce pas?

Mme Boretsky : Vous voulez dire réduire davantage le nombre de bureaux? Oui, nous pouvons offrir davantage de services qu'il n'est prévu.

La présidente : Oui.

Mme Boretsky : Oui, c'est bien ce que nous vous disons. Nous aurions pu retirer la désignation à 68 bureaux, mais nous ne le faisons que pour 49. La décision a déjà été prise. Nous consultons les collectivités dans lesquelles se trouvent les 49 bureaux visés.

Nous allons confirmer si oui ou non des bureaux sont visés à Moncton.

[Français]

La sénatrice Poirier : J'ai peut-être eu la réponse que je cherchais, mais j'aimerais clarifier quelques points. On parle de Moncton; est-ce qu'on parle de la grande région, de Dieppe, ou seulement de Moncton? Combien de bureaux bilingues existent dans la région de Moncton et de Dieppe?

[English]

Ms. Maltby: This is determined by the census, in terms of the district.

Senator Poirier: I understand that. I want to know how many are bilingual today.

Ms. Boretsky: Let us come back to you. I don't have that specific fact.

[Translation]

The Chair: Before we move on to the second round, I'd like to ask you a question. Did the bilingualism bonus affect your decision to close any of the offices with bilingual designations?

Ms. Boretsky: No. The short answer is absolutely not.

The Chair: You're saying, then, that the bonus paid to employees who work in bilingual post offices didn't play a role in your cost-cutting measures.

Ms. Boretsky: Finding employees to fill those positions is a much bigger challenge than having to pay the bilingualism bonus.

Senator Chaput: We were talking about the bilingual designation of your post offices. The offices of federal institutions and other departments with bilingual status are listed on the Burolis website. It lists which sites are designated as bilingual and which ones are not. Why don't your post offices' linguistic designations appear on the Burolis website? The information isn't easily available; you have to dig deeper to find it, often having to submit an access to information request. Would you be able to look into that?

Ms. Boretsky: Absolutely. I thought our post offices did appear on Burolis.

Senator Chaput: They appear on the site, but not their bilingual designations. Could you check on that?

Ms. Maltby: Yes, absolutely.

Senator Chaput: My second question will be a quick one. It's more of a comment, actually. Occasionally, in order to find employees, you have to think outside the box. You probably read what one witness told us last week; he doesn't have trouble finding bilingual staff. I have trouble believing that you can't find people who are bilingual to work in New Brunswick, the only officially bilingual province in the country. I'd like you to take a closer look at your recruiting practices.

You said that 36 bilingual post offices were added in 2011. Is that correct?

Ms. Boretsky: Yes.

Senator Chaput: Is that a net increase?

Ms. Boretsky: No.

[Traduction]

Mme Maltby : Le nombre est fonction des résultats du recensement dans les districts concernés.

La sénatrice Poirier : Je comprends. J'aimerais savoir combien de bureaux sont désignés bilingues actuellement.

Mme Boretsky : Je vais vous revenir là-dessus. Je n'ai pas ce renseignement sous la main.

[Français]

La présidente : Avant de passer au deuxième tour, j'aimerais vous poser la question suivante : est-ce que la prime de bilinguisme a influencé votre décision de fermer certains bureaux désignés bilingues?

Mme Boretsky : Non. Pour vous donner la réponse courte, absolument pas.

La présidente : Alors, dans votre effort d'économiser de l'argent, le fait que dans les bureaux bilingues, les employés reçoivent une prime de bilinguisme n'a pas joué.

Mme Boretsky : Le défi de doter les postes est beaucoup plus important que le montant payé aux employés bilingues.

La sénatrice Chaput : On parlait justement de la désignation bilingue de vos bureaux. Les bureaux fédéraux des autres ministères qui ont une désignation se retrouvent sur le site Burolis. On y retrouve les bureaux désignés bilingues et ceux qui ne le sont pas. Pourquoi la désignation linguistique de vos bureaux n'apparaît-elle pas sur Burolis? On n'est pas en mesure d'y trouver l'information, il faut aller creuser plus loin et, souvent, faire appel à la Loi sur l'accès à l'information. Pourriez-vous vous pencher sur cette question?

Mme Boretsky : Absolument. Je croyais que nous étions affichés sur Burolis.

La sénatrice Chaput : Vous y êtes, mais la désignation bilingue n'apparaît pas sur Burolis. Pourriez-vous le vérifier?

Mme Maltby : Oui, absolument.

La sénatrice Chaput : Ma deuxième question sera brève. Il s'agit simplement d'un commentaire. Quelquefois, il faut, pour recruter, penser hors du cadre habituel. Vous l'avez sûrement lu, un témoin, la semaine dernière, nous a indiqué que son organisme n'avait pas de difficulté à recruter du personnel bilingue. J'ai de la difficulté à croire que vous ne pouvez pas recruter du personnel bilingue au Nouveau-Brunswick, la seule province officiellement bilingue au Canada. J'aimerais que vous vous penchiez de plus près sur vos pratiques de recrutement.

Vous avez parlé d'un ajout de 36 bureaux bilingues en 2011. Est-ce bien le cas?

Mme Boretsky : Oui.

La sénatrice Chaput : Est-ce une augmentation nette?

Mme Boretsky : Non.

Senator Chaput: Did any offices lose their designation? And if so, how many?

Ms. Boretsky: As we said, we added 36. We're removing bilingual services from 48 of a possible 68 offices in total. In net terms, I think it's a decrease of 13.

Senator Chaput: Of those fewer offices, how many will serve anglophones in Quebec and how many will serve francophones outside Quebec?

[English]

Ms. Maltby: Adding 25 in Quebec, and delisting — proposed; it's in the plan — 12 in Quebec.

[Translation]

Senator Chaput: And what about francophones outside Quebec?

[English]

Ms. Maltby: Outside of Quebec, do you want the breakdown?

Senator Chaput: No, just the net.

[Translation]

Ms. Maltby: I don't know what you mean by "net."

[English]

The Chair: How many bureaus were listed as bilingual and how many lost their bilingual status outside of Quebec.

Ms. Boretsky: We said we added how many in Quebec?

Ms. Maltby: Twenty-five.

Ms. Boretsky: We added 25 in Quebec, so only 11 in the rest of Canada. That means we are adding 36.

Senator Chaput: Were added.

Ms. Boretsky: Were added. Then we were subtracting —

Ms. Maltby: Forty-nine.

Ms. Boretsky: Out of how many in Quebec?

Ms. Maltby: Twelve.

Ms. Boretsky: Twelve of those are in Quebec, so the rest are in Canada.

Senator Chaput: So 37 and 12.

The Chair: It would be a net loss of 26 bureaus outside of Quebec designated bilingual.

Ms. Boretsky: That doesn't make sense because the net loss of offices is 13 all across the country.

La sénatrice Chaput : Des bureaux ont-ils aussi perdu leur désignation? Le cas échéant, combien il y en a-t-il?

Mme Boretsky : Comme nous l'avons dit, nous en avons ajouté 36. Nous en enlevons 48 sur un total possible de 68. Le chiffre net, je crois, est de 13 en moins.

La sénatrice Chaput : Sur ces bureaux en moins, combien en compte-t-on au Québec pour les anglophones et combien hors Québec pour les francophones?

[Traduction]

Mme Maltby : Nous en ajoutons 25 au Québec, et nous proposons dans le plan de retirer la désignation à 12 bureaux dans la même province.

[Français]

La sénatrice Chaput : Et pour les francophones hors Québec?

[Traduction]

Mme Maltby : Vous voulez donc la ventilation pour les bureaux à l'extérieur du Québec?

La sénatrice Chaput : Non, seulement le montant net.

[Français]

Mme Maltby : Je ne comprends pas ce que vous entendez par « net ».

[Traduction]

La présidente : Combien de bureaux ont la désignation bilingue et combien la perdront à l'extérieur du Québec.

Mme Boretsky : Nous avons dit combien qui seraient rajoutés au Québec?

Mme Maltby : Vingt-cinq.

Mme Boretsky : Nous en avons ajouté 25 au Québec, ce qui fait seulement 11 ailleurs au Canada. Au total, nous en ajoutons 36.

La sénatrice Chaput : Vous avez ajouté.

Mme Boretsky : Nous avons ajouté. Ensuite, il faut soustraire...

Mme Maltby : Quarante-neuf.

Mme Boretsky : Dont combien au Québec?

Mme Maltby : Douze.

Mme Boretsky : Donc 12 au Québec et le reste ailleurs au Canada.

La sénatrice Chaput : Ce qui fait 37 et 12.

La présidente : Il y aurait donc une perte nette de 26 bureaux désignés bilingues à l'extérieur du Québec.

Mme Boretsky : Cela n'a aucun sens, car la perte nette de bureaux se chiffre à 13 pour tout le pays.

The Chair: But Senator Chaput was asking for the distinction outside of Quebec, if you could get us that information precisely.

[*Translation*]

Senator Maltais: What I'm going to say is more for your information. Earlier, I asked you about the small English-speaking villages on the Lower North Shore. I wanted to know whether they were served in English. Our researcher confirmed for me that they do indeed receive service in their language. That information will save you from having to check yourself.

Ms. Boretsky: So we won't be following up with you about the North Shore.

Senator Chaput: You should understand why official language minority communities need Bill S-205. It's precisely to protect their rights and ensure equal services are provided in both official languages.

The Chair: Ms. Boretsky and Ms. Maltby, thank you for contributing to our study and answering our questions.

Honourable senators, we are continuing our study of Bill S-205. Our next witness is Jocelyne Lalonde, Executive Director of the Association des collèges et universités de la francophonie canadienne. Her presentation will also relate to our order of reference to study the application of the Official Languages Act. This is the fourth time Ms. Lalonde has appeared before the committee.

You're very generous with your time, Ms. Lalonde. Thank you for joining us this evening. You may go ahead with your presentation. When you're finished, the senators will ask you questions.

Jocelyne Lalonde, Executive Director, Association des collèges et universités de la francophonie canadienne: Thank you kindly for having me back a fourth time. Madam Chair, ladies and gentlemen of the committee, good evening. On behalf of the Association des collèges et universités de la francophonie canadienne, or ACUFC for short, and myself personally, I'd like to thank you for inviting us to comment on two of the committee's ongoing studies, the study on the application of the Official Languages Act and the study on Bill S-205.

I'd like to begin, if I may, with a bit of background on the ACUFC, a new association that was just established on April 1, 2015, and its contribution to promoting Canada's francophonie and linguistic duality. I will then explain how that contribution ties in to both of the committee's studies.

The ACUFC brings together 20 French-language and bilingual post-secondary institutions, colleges and universities, across the country. This new association builds on the solid foundation laid

La présidente : Mais la sénatrice Chaput voulait savoir ce qu'il en était pour toutes les régions sauf le Québec. Nous vous prions de nous fournir ce renseignement précis.

[*Français*]

Le sénateur Maltais : Mon intervention est plutôt à titre d'information. Tout à l'heure, je vous ai parlé des petits villages sur la Basse-Côte-Nord qui sont anglophones. Je voulais savoir s'ils étaient desservis en anglais. Or, notre chercheuse m'a confirmé que, effectivement, ils reçoivent les services dans leur langue. Cette information vous évitera des recherches.

Mme Boretsky : On ne revient donc pas sur la question de la Côte-Nord.

La sénatrice Chaput : Vous comprenez donc pourquoi les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont besoin du projet de loi S-205. C'est justement pour protéger les acquis et assurer l'égalité des services dans les deux langues officielles.

La présidente : Madame Boretsky, madame Maltby, je vous remercie de votre participation et des réponses que vous avez données à nos questions.

Honorables sénateurs, nous poursuivons notre étude du projet de loi S-205. Notre prochain témoin est Mme Jocelyne Lalonde, directrice générale de l'Association des collèges et universités de la francophonie canadienne. Sa présentation touchera aussi notre ordre de renvoi sur l'application de la Loi sur les langues officielles. Je tiens à vous souligner que c'est la quatrième fois que Mme Lalonde comparait devant notre comité.

Vous êtes très généreuse de votre temps, madame Lalonde. Merci d'être avec nous ce soir. Je vous invite à commencer votre présentation. Par la suite, les sénateurs vous poseront des questions.

Jocelyne Lalonde, directrice générale, Association des collèges et universités de la francophonie canadienne : Merci beaucoup de me recevoir une quatrième fois. Madame la présidente, mesdames et messieurs les membres du comité, bonjour. Au nom du conseil de l'Association des collèges et universités de la francophonie canadienne (ACUFC), et en mon nom personnel, je tiens à vous remercier de votre invitation à partager avec vous nos commentaires sur deux de vos études courantes portant respectivement sur l'application de la Loi sur les langues officielles et sur le projet de loi S-205.

Si vous me le permettez, j'aimerais tout d'abord vous présenter brièvement l'ACUFC, une nouvelle association qui vient de voir le jour le 1^{er} avril 2015, et vous faire part de sa contribution au rayonnement de la francophonie canadienne et de la dualité linguistique. Je ferai ensuite le lien entre cette contribution et les deux sujets à l'étude par le comité.

L'ACUFC regroupe 20 établissements d'enseignement postsecondaire francophones ou bilingues, collèges et universités, répartis d'est en ouest. Cette nouvelle association s'appuie sur de

by its two predecessors, the Consortium national de formation en santé, or CNFS, and the Association des universités de la francophonie canadienne.

The ACUFC works to improve access, synergies, and the complementarity and the completion of post-secondary training and research in French in minority francophone communities. The programs these institutions provide to nearly 40,000 students go a long way towards enhancing the vitality of Canada's francophonie and French-speaking communities and their influence on Canadian society as a whole.

Turning now to the committee's two studies, I will endeavour to illustrate how the ACUFC, as the strong and collective voice of French-language post-secondary educational institutions in Canada, makes an essential contribution to the vitality of francophone communities.

I would be remiss if I did not emphasize the unique position that our members occupy. The colleges and universities that belong to the ACUFC are, without exception, the economic, social and cultural engines of their communities. Established in predominantly English-speaking regions, these institutions offer young achievers from here and abroad the opportunity to receive quality educations in French, while giving them an opportunity to improve their English skills in their host communities. As intellectual hubs delivering French-language post-secondary education outside Quebec, our members play leading roles in promoting linguistic duality in Canada.

It is that dual role, that dichotomy, that sets our members apart from French-language colleges and universities in Quebec, making the experiences our students have in their communities unique. Our mission in minority francophone communities is significantly enhanced by our ability to deliver quality French-language educations not just to native francophones, but also to young anglophone and bilingual francophiles.

In his recent address to the Congress of the Humanities and Social Sciences, the Governor General acknowledged that the excellence of our educational system gives Canada an advantage but also said that "our future well-being [would] be determined by our ability to renew that advantage for the 21st century." Canada's francophonie has heard that message and will examine the challenges associated with French-language learning, because the community's survival and vitality depend on it.

As several witnesses before me have mentioned, learning must be viewed as a continuum that spans from early childhood to adulthood, and post-secondary education must have a strong presence in that continuum.

In that connection, I have to point out the contribution of the Table nationale sur l'éducation, which brings together key stakeholders from the educational and community development spheres. The round table continues to focus on the learning and

solides fondations mises en place par les deux organismes qui l'ont précédée, soit le Consortium national de formation en santé (CNFS) et l'Association des universités de la francophonie canadienne.

L'ACUFC vise à accroître l'accessibilité, la synergie et la complétude de la formation et de la recherche postsecondaires en français en milieu minoritaire francophone. Les programmes offerts par ces établissements à près de 40 000 étudiants contribuent largement à la vitalité de la francophonie canadienne et à l'épanouissement des communautés francophones et de la société canadienne dans son ensemble.

Dans le contexte de vos deux études en cours, je vais tenter ici d'illustrer comment l'ACUFC, tout en étant la voix forte et collective de l'enseignement postsecondaire en français au Canada, joue un rôle essentiel dans la vitalité des communautés francophones.

D'entrée de jeu, je m'en voudrais de ne pas insister sur le caractère unique de nos membres. Les collèges et universités membres de l'ACUFC sont sans exception le moteur économique, social et culturel de leurs communautés. Implantés dans des régions où l'anglais prédomine, ils offrent aux jeunes talents d'ici et d'ailleurs une opportunité de poursuivre des études de qualité en français, tout en leur donnant la possibilité de perfectionner leur anglais dans leur communauté d'accueil. D'abord centres intellectuels névralgiques de l'enseignement postsecondaire en français hors Québec, nos établissements membres jouent ainsi un rôle de premier plan en matière de promotion de la dualité linguistique au Canada.

C'est ce double rôle, cette dichotomie qui nous distingue des collèges et universités francophones du Québec et qui permet à nos étudiants de vivre une expérience unique au sein de nos communautés. Notre mission auprès des communautés francophones minoritaires est nettement rehaussée par notre capacité à offrir une formation de qualité en français, non seulement aux francophones de souche, mais aussi aux jeunes anglophones francophiles ou bilingues.

Dans son allocution récente au Congrès des sciences humaines, le gouverneur général a reconnu que l'excellence de notre système d'éducation représente un avantage pour le Canada, mais il a aussi signalé que « notre bien-être futur dépendra de notre capacité à renouveler cet avantage au XXI^e siècle ». La francophonie canadienne saura saisir ce message et se pencher sur les défis de l'éducation en français, car son rayonnement et sa pérennité en dépendent.

Comme l'ont mentionné certains témoins qui m'ont précédée, l'éducation doit être vue comme un continuum qui s'étend de la petite enfance à la vie adulte, et l'enseignement postsecondaire doit en demeurer un maillon fort.

À ce titre, je ne saurais passer sous silence la contribution de la Table nationale sur l'éducation qui regroupe les principaux intervenants des secteurs de l'éducation et du développement communautaire. La table poursuit présentement sa réflexion sur

education continuum, by facilitating dialogue around the challenges associated with French-language post-secondary learning.

You won't be surprised to learn that there are many. Access to post-secondary education in French by young people in francophone communities remains our biggest challenge. Isn't it disturbing that a growing number of them are opting to complete their post-secondary educations in English? A determining factor for a young person who is deciding whether or not to study in French is the proximity of the post-secondary institution to their home or high school. The cost of going to school away from home also factors into the student's decision. And finally, quality programs in the student's area of interest have to be accessible to them. The ACUFC must take all of those considerations into account in order to improve access to its member institutions.

Similarly, French immersion programs at the post-secondary level hold tremendous potential for francophone communities. While nearly 380,000 young Canadians are enrolled in French immersion programs in elementary school and high school, just 5,500 students have graduated from immersion programs at ACUFC member institutions.

As the Official Languages Commissioner, Graham Fraser, recently told the committee, when it comes to official languages education, Canada needs to make a genuine continuum of learning opportunities available to young Canadians, beginning in early childhood and continuing into adulthood, at the post-secondary level. Increasing the number of bilingual employees has a positive effect on communities that are having more and more trouble recruiting the bilingual professionals they need to develop fundamental community structures and ensure they run smoothly.

Now I'd like to briefly describe for you the ACUFC's two main spheres of activity: health care training through the CNFS and justice training under the leadership of the Réseau national de formation en justice.

From 2003 to 2014, the CNFS supported no less than 100 health care programs, through which 5,000 professionals were trained to provide French-language health care services to minority francophone communities. Consequently, the CNFS contributed directly to those communities' well-being and sustainable development. As you probably know, the CNFS received funding for its activities from Health Canada as part of the Roadmap for Canada's Official Languages 2013-18.

The Réseau national de formation en justice was created last year, mainly to increase the capacity of Canada's justice system and improve access to justice in both official languages. Members of the network delegated responsibility for the administration and coordination of its activities to the ACUFC.

These activities, in both the health care and justice fields, go hand in hand with the application of the Official Languages Act and the implementation of the roadmap, which give federal departments the financial flexibility needed to respect the act.

le continuum d'éducation et de formation et facilite, entre autres, le dialogue sur les enjeux de l'enseignement postsecondaire en français.

Vous ne serez pas surpris d'apprendre que ces enjeux sont nombreux. L'accès des jeunes des communautés francophones à l'enseignement postsecondaire en français demeure notre plus grand défi. N'est-il pas préoccupant qu'un grand nombre d'entre eux choisissent de poursuivre leurs études postsecondaires en anglais? La proximité des établissements postsecondaires, du domicile ou de l'école secondaire de l'élève est un facteur déterminant dans le choix d'étudier en français. Les coûts liés à l'éloignement sont aussi un facteur d'influence. Enfin, il faut que l'étudiant puisse avoir accès à des programmes et à des cours de qualité qui correspondent à ses intérêts. Ce sont ces facteurs dont l'ACUFC doit tenir compte pour accroître l'accès à ses établissements membres.

Dans ce même ordre d'idées, l'immersion francophone au postsecondaire représente un potentiel immense pour les communautés francophones. Alors que près de 380 000 jeunes Canadiens et Canadiennes sont inscrits dans des programmes d'immersion aux niveaux primaire et secondaire, les membres de l'ACUFC ne comptent que 5 500 diplômés de ces programmes.

Comme le disait récemment le commissaire Graham Fraser lors de son témoignage devant votre comité, le Canada doit offrir un véritable continuum des possibilités d'apprentissage de nos langues officielles, de la petite enfance jusqu'aux études postsecondaires. L'augmentation d'effectifs bilingues a une influence bénéfique sur les communautés où il est de plus en plus difficile de recruter des professionnels bilingues nécessaires au développement et au fonctionnement efficace des structures fondamentales de ces communautés.

Permettez-moi maintenant de vous parler brièvement des deux grands pôles d'activité de l'ACUFC : la formation en santé grâce au CNFS, et la formation en justice sous l'égide du Réseau national de formation en justice.

De 2003 à 2014, le CNFS a soutenu pas moins de 100 programmes en santé qui ont permis de former plus de 5 000 professionnels aptes à offrir des services de santé en français en milieu minoritaire francophone. Il a ainsi eu un impact direct sur le mieux-être et le développement durable de ces communautés. Comme vous le savez sans doute, les activités du CNFS sont financées par Santé Canada dans le cadre de la Feuille de route sur les langues officielles du Canada, 2013-2018.

Quant au Réseau national de formation en justice, qui a vu naissance l'année dernière, il vise essentiellement à augmenter la capacité du système de justice au Canada et ainsi de faciliter l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Les membres du réseau ont confié l'administration et la coordination des activités à l'ACUFC.

Ces activités, tant dans le domaine de la santé qu'en matière d'accès à la justice, sont indissociables de l'application de la Loi sur les langues officielles et de la feuille de route qui donnent aux ministères fédéraux la latitude financière voulue pour appliquer la

Despite the uncertainty that looms large before every roadmap is renewed, it is important to recognize that the policy has made inroads in many areas possible.

The activities of the CNFS and justice network have also contributed to the vitality of francophone minority communities and their ability to survive. Now I'd like to draw a parallel with Part VII of the Official Languages Act, which stipulates that the act and its regulations enhance the vitality of the country's English and French linguistic minority communities. We must never lose sight of that aspect of the act.

I would like to conclude by speaking briefly to Bill S-205. It will come as no surprise that the ACUFC supports a bill that seeks to modernize Part IV of the Official Languages Act. We are in favour of a broader, more flexible approach to defining the francophone minority population.

The ACUFC's member institutions have successfully adapted to the new demographic and linguistic realities of Canada's francophonie and, today, mirror that diversity. Our student body includes native French speakers, as well as young people from exogamous and immigrant families, immersion program graduates and international students whose first or second language is French. A fair and accurate calculation of the size of Canada's francophone minority population must include these francophone, francophile and bilingual youth. Taking into account solely those whose first official language spoken is French is an outdated approach that leads to the loss of French-language services.

We also believe that it's useful to look beyond the numbers and take into consideration a minority language community's vitality, including the institutional vitality to which post-secondary institutions contribute. The institutional vitality criterion is more important than ever and provides for better alignment between Parts IV and VII of the Official Languages Act. Consequently, it should be reflected in the regulations made under that act.

Thank you for listening. I would now be happy to answer any questions you may have.

The Chair: Thank you kindly, Ms. Lalonde, for that very informative presentation. Senator Fortin-Duplessis will start things off with the first question.

Senator Fortin-Duplessis: Thank you very much, Madam Chair. Ms. Lalonde, it's a pleasure to see you again. You demonstrate good judgment and you are always well-prepared.

I'd like to know whether it is possible for a student from, say, Manitoba to go and study at Université Laval, in Quebec City. And if they can afford it, how easy or difficult is it for that student to register in another university?

loi. Malgré l'incertitude qui pèse lourd à la veille du renouvellement de chaque feuille de route, il faut reconnaître que cette politique a permis des percées dans de nombreux secteurs.

Ces mêmes activités du CNFS et du réseau contribuent également à la vitalité et à la pérennité des communautés francophones minoritaires. Vous me permettrez ici d'établir un parallèle avec la partie VII de la Loi sur les langues officielles, qui prescrit que cette même loi et sa réglementation doivent contribuer à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. L'on ne doit jamais perdre de vue cet aspect de la loi.

Ceci m'amène, en terminant, à commenter brièvement le projet de loi S-205. Je ne provoquerai pas de surprise en vous disant que l'ACUFC appuie ce projet de loi qui vise à moderniser la partie IV de la Loi sur les langues officielles. Nous sommes en faveur de l'adoption d'une définition plus souple et plus large de la population de la minorité francophone.

Les membres de l'ACUFC ont su s'adapter à la nouvelle réalité démolinguistique de la francophonie canadienne et sont aujourd'hui le miroir de sa diversité. Nos effectifs comprennent des francophones de souche, mais aussi des jeunes issus de familles exogames ou de familles d'immigrants, des diplômés en immersion et des étudiants internationaux qui ont le français comme langue maternelle ou seconde. Pour calculer avec justesse la taille de la minorité de langue officielle, il faut inclure ces jeunes francophones, francophiles et bilingues. Tenir compte uniquement de la langue maternelle parlée est révolu, et ceci nous amène vers la perte de services en français.

Nous croyons aussi utile d'aller au-delà du quantitatif en tenant compte de la vitalité des communautés, y compris la vitalité d'institutions telles que les établissements postsecondaires. Le critère de la vitalité institutionnelle est plus pertinent que jamais et favorisera une plus grande cohérence entre les parties IV et VII de la Loi sur les langues officielles. Il devrait donc être reflété dans la réglementation qui est liée à cette loi.

Je vous remercie de votre attention, et je serai heureuse de répondre à vos questions.

La présidente : Un grand merci, madame Lalonde, pour cette présentation très intéressante. La première question sera posée par la sénatrice Fortin-Duplessis.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Merci beaucoup, madame la présidente. Madame Lalonde, c'est un plaisir de vous recevoir encore une fois. Vous avez un bon jugement, et votre présentation est toujours bien préparée.

J'aimerais savoir s'il y a tout de même la possibilité pour un étudiant — par exemple, un étudiant du Manitoba — de venir étudier à l'Université Laval, à Québec. S'il a le moyen de le faire, est-ce que c'est facile pour lui de s'inscrire dans une autre université?

Ms. Lalonde: Right now, the student can study at any university they choose, in the country or elsewhere. What we advocate is students' being able to study as close to home as possible, in other words, in their communities. If they can't go to school in their community, we would like to see them study at an institution in a minority francophone community. What we want to do is ensure they have access to a complete education and programs in every field so that our students can do their schooling in French.

What we hope to do in the future is to be able to work with that student, introduce them to the options available in Canada's francophonie and show them how they can complete their education in French in minority francophone communities. The Manitoba example is a good one, with Université de Saint-Boniface offering many undergraduate and graduate programs. And even if Manitoba doesn't offer the training the student is looking for, somewhere else might, and we can work with the student from the outset to show them the educational path they have access to in our communities. What we really want to prevent is their doing their post-secondary studies in English.

Senator Fortin-Duplessis: You said it could be any program and, earlier, you said your focus was on health and justice training. If, however, the student wanted to study engineering, it wouldn't be a problem; no field would be off limits.

Ms. Lalonde: The ACUFC has 20 members. In order to qualify for membership, the university or college must offer French-language programs in every field.

What the roadmap for official languages is giving us the ability to do right now is improve, enhance and increase the number of health care training programs and, soon, to do the same with justice training, but we promote post-secondary education in every field of study.

Senator Fortin-Duplessis: Whenever a university is mentioned in the document you gave us, is it always a francophone university?

Ms. Lalonde: They are universities that offer programs in French; they aren't all francophone universities. In order to be a member, the university or college has to offer certain programs in French.

For instance, Simon Fraser University, in British Columbia, offers three programs in French, through the Bureau des affaires francophones et francophiles. They are members of the ACUFC because students can study in French there. The Université de Moncton, however, is entirely francophone.

Our membership is quite diverse, with universities and colleges of all different sizes. We have the University of Ottawa, which has a large student body, nearly 45,000 anglophones and

Mme Lalonde : À ce moment-ci, l'étudiant peut aller étudier dans l'université de son choix, partout au Canada ou ailleurs. Ce que nous prônons, c'est qu'il puisse étudier le plus près de chez lui possible, c'est-à-dire dans sa communauté. S'il ne peut pas étudier dans sa communauté, nous aimerions qu'il puisse étudier dans les communautés minoritaires francophones, donc que nous puissions avoir accès à une éducation complète et à des programmes qui touchent tous les domaines pour pouvoir offrir à nos étudiants la possibilité de poursuivre leurs études en français.

Ce que nous avons l'intention de faire dans l'avenir — pour vous donner l'exemple du Manitoba, il y a l'Université Saint-Boniface qui offre plusieurs programmes, surtout de premier cycle et de deuxième cycle au niveau de la formation — c'est de pouvoir travailler avec cet élève et lui donner un cheminement au niveau de la francophonie, sur la façon dont il pourrait poursuivre ses études en français dans nos communautés francophones minoritaires. Même si la formation n'est pas disponible au Manitoba, elle est peut-être disponible ailleurs, et on pourrait dès le début lui montrer le cheminement possible au sein de nos communautés. Ce que nous voulons essentiellement éviter, c'est qu'il poursuive ses études postsecondaires en anglais.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Vous mentionnez qu'il pourrait s'agir de n'importe quel programme, et plus tôt, vous avez mentionné que vous privilégiez ceux qui étudient en santé et en justice. Cependant, si l'étudiant voulait devenir ingénieur, il n'y aurait pas de problème non plus, dans n'importe quel domaine.

Mme Lalonde : Au sein de l'Association des collèges et universités de la francophonie canadienne, il y a 20 membres, et pour être membre, l'université ou le collège doit offrir des programmes en français dans tous les domaines.

Ce que la Feuille de route sur les langues officielles nous permet, à ce moment-ci, c'est d'augmenter, de rehausser et de permettre un plus grand nombre de formations dans le domaine de la santé, et prochainement, dans le domaine de la justice, mais nous touchons à tous les secteurs de formation postsecondaire.

La sénatrice Fortin-Duplessis : Sur le fascicule que vous nous avez remis, à chaque fois qu'il y est mentionné une université, s'agit-il exclusivement d'universités francophones?

Mme Lalonde : Ce sont des universités qui offrent certains programmes en français, ce ne sont pas toutes des universités francophones. Pour être membre, il faut que l'université ou le collège offre certains programmes en français.

Par exemple, l'Université Simon Fraser, en Colombie-Britannique, offre trois programmes en français, par l'intermédiaire du Bureau des affaires francophones et francophiles. Ces gens-là sont membres de l'ACUFC, parce que nos étudiants peuvent y suivre un programme en français. Par contre, l'Université de Moncton est complètement francophone.

C'est très diversifié, et les universités et les collèges sont aussi de tailles très différentes. Il y a l'Université d'Ottawa qui compte un nombre important d'étudiants, anglophones et francophones, soit

francophones. And then we have Université de Hearst, in northern Ontario, a wholly francophone institution with about 150 students.

Senator Chaput: Thank you, Ms. Lalonde. As usual, you're always well-prepared and you know your stuff.

According to what witnesses have been telling us for some time, a number of federal institutions are having trouble recruiting bilingual employees, be it to work at a Crown corporation, institution or department. For me, when I look at all of the training programs available at colleges and universities across the country — Ms. Lalonde, would you not say that there are bilingual people all over the country, people who speak both official languages?

Ms. Lalonde: Absolutely.

Senator Chaput: Have you ever been approached to assist with recruiting? Has anyone ever come to you looking for ideas on how to recruit French-speaking employees outside Quebec? Has Canada Post ever contacted you? Has Air Canada ever worked with you to recruit bilingual staff? I won't ask about Via Rail, since they don't have that problem. Has anyone ever approached you for assistance?

Ms. Lalonde: No. I've been the executive director for nearly 12 years now and I've never received any request from an organization looking for help with bilingual recruitment. On the flip side, when we talk to stakeholders in our francophone communities, it's quite clear that they are churning out some first-rate leaders, as far as Canada's francophonie is concerned, bilingual leaders, and there seems to be a rather sizable pool of resources to meet those needs. I think it may be necessary to revisit recruitment practices. That is not to say that we don't need to continue training people and ensuring they have the right skills.

Senator Chaput: If you were asked, would your association be open to supporting federal institutions in their efforts to find bilingual staff?

Ms. Lalonde: There's one thing that would be quite easy to do. I'm not sure whether we handed out this document to the committee.

Senator Chaput: Yes.

Ms. Lalonde: The document contains a list of every college and university program offered outside Quebec. So that information could be useful to a company that was looking to hire a certain number of people in a particular field; we could send them the document and tell them which colleges or universities train students in that field and who to contact. Every year, those colleges and universities produce graduates who could very easily work in bilingual positions. What's more, very few students who

près de 45 000. Il y a aussi l'Université de Hearst, dans le Nord de l'Ontario, qui est strictement francophone, mais qui compte environ 150 étudiants.

La sénatrice Chaput : Merci, madame Lalonde. Comme toujours, vous êtes bien préparée, et vous savez de quoi vous parlez.

À la lumière de ce que nous avons entendu au comité depuis quelque temps, il y a plusieurs institutions fédérales qui nous ont parlé de leurs difficultés de recruter du personnel bilingue pour la corporation, l'institution ou le ministère. Pour ma part, lorsque je regarde ce qui est offert dans l'ensemble du Canada par l'entremise de collèges et d'universités... À votre avis, madame Lalonde, il y a des gens qui sont bilingues partout au Canada, et qui parlent les deux langues officielles, n'est-ce pas?

Mme Lalonde : Absolument.

La sénatrice Chaput : Est-ce qu'on vous a déjà approchée pour que vous participiez au recrutement? Est-ce qu'on vous a déjà demandé des idées pour savoir comment recruter du personnel francophone à l'extérieur du Québec? Est-ce que la Société des postes a déjà communiqué avec vous, est-ce qu'Air Canada a déjà travaillé avec vous pour recruter du personnel bilingue? Via Rail, je n'en parle pas, parce qu'ils n'éprouvent pas de difficulté. Avez-vous été approchée?

Mme Lalonde : Non. Moi, je suis directrice depuis presque 12 ans, et je n'ai jamais eu une demande de la part d'aucun organisme pour l'aider à recruter du personnel bilingue. Par contre, lorsque nous parlons à nos communautés francophones, il est très clair que nous formons des chefs de file de grande qualité au niveau de la francophonie, des chefs de file qui sont bilingues, et nous avons un nombre de ressources humaines, je crois, assez important pour répondre à certains besoins. Je crois qu'il faudrait peut-être examiner la façon dont nous effectuons le recrutement des ressources humaines. Ceci ne veut pas dire que nous n'avons pas besoin de continuer à former des gens compétents.

La sénatrice Chaput : Si je vous posais la question, votre association serait-elle ouverte à la possibilité d'appuyer ces institutions fédérales pour les aider à trouver du personnel bilingue?

Mme Lalonde : Il y a une chose qui serait très facile. Je ne sais pas si nous vous avons passé ce document-ci.

La sénatrice Chaput : Oui.

Mme Lalonde : À l'intérieur du document, vous avez tous les programmes qui sont offerts aux niveaux collégial et universitaire à l'extérieur du Québec. À ce moment-là, si une entreprise cherche un certain nombre de personnes dans une profession donnée, nous pouvons lui transmettre le document et lui indiquer les universités ou les collèges où ces gens-là sont formés, et les personnes à qui elle peut s'adresser. Chaque année, il y a des diplômés qui sortent de ces collèges et universités qui pourraient

do complete post-secondary studies are unable to speak both official languages.

Senator Poirier: Thank you for joining us today, Ms. Lalonde. My question is this. You said that one of your goals was to make sure that a student who had received their education in French, whether through an immersion program or at a French-language school, could continue their studies in French at the college or university level. You also said, however, that many students enrolled in anglophone colleges and universities after graduating high school.

Has anyone done any research to figure out the main reason why young people choose to switch over to the anglophone system at a certain point? Could it be that the programs they wanted to take weren't offered in French or that they didn't want to go away to school because their program wasn't available in their region or province? What is the biggest reason that they decide to switch from French to English?

Ms. Lalonde: I don't think there is just one reason. I think there are many, and you've just identified two of them. Sometimes, students don't want to move away from home to go to school; it's also a lot more expensive.

Another issue revolves around making young people and parents aware that the job market attaches value to bilingualism. It's not a skill that parents necessarily see as being value added. Parents want the best for their children. In situations where the child has gone to elementary school and high school in French, parents wanting that child to continue their education at the post-secondary level may think it's better for the child to do those studies in English, out of fear that the child will not have a high enough level of proficiency in both languages for the job market. So I think there's a lot of awareness raising that has to happen in that regard.

Furthermore, many parents want their children to attend the same college or university they did. In terms of Canada's francophonie, however, we haven't been working all that long on building a network of institutions offering post-secondary education in French, so we have to work twice as hard to highlight the value and quality of our French-language programs.

Senator Poirier: Over the past few years, has there been an increase in the number of French-language programs available online, thereby eliminating the need for students to move to another province to complete their college or university studies?

Ms. Lalonde: That's an excellent question, and the answer is yes. There are a growing number of distance education programs available. I'll give you an example in the health field, an area I am quite familiar with. Nova Scotia was badly in need of

très bien travailler dans des postes bilingues. En outre, elles sont très peu nombreuses les personnes qui font une formation postsecondaire et qui ne peuvent pas parler les deux langues officielles.

La sénatrice Poirier : Merci d'être ici avec nous, madame Lalonde. Ma question est la suivante : vous avez mentionné tout à l'heure qu'un de vos buts, c'est de vous assurer qu'une personne qui a étudié en français, que ce soit en immersion ou en français, puisse poursuivre ses études en français dans un collège ou une université. Cependant, vous avez aussi mentionné qu'il y a plusieurs étudiants qui s'inscrivent dans des collèges ou des universités anglophones après avoir obtenu leur diplôme de 12^e année.

Est-ce qu'il y a déjà eu des études ou des recherches qui ont été réalisées pour déterminer la raison principale pour laquelle les jeunes choisissent de passer du côté anglais à un moment donné? Est-ce parce que les cours qu'ils voulaient suivre n'étaient pas offerts en français, ou parce qu'ils ne voulaient pas s'éloigner, puisque les cours n'étaient pas offerts dans la région ou la province où ils habitent? Quelle est la raison principale qui les motive à passer du français à l'anglais?

Mme Lalonde : Je pense qu'il n'y a pas une seule raison, il y a plusieurs raisons, et vous venez justement d'en nommer deux. Il y a le fait que, parfois, les étudiants ne veulent pas quitter leur milieu pour poursuivre leurs études; il faut dire que c'est plus dispendieux aussi.

Il y a aussi le fait que nous avons sensibilisé les jeunes et les parents au fait que le marché du travail valorise le bilinguisme. Ce n'est pas toujours quelque chose qui est perçu comme étant une valeur ajoutée par les parents. Ce qu'un parent veut, c'est le mieux pour son enfant. S'il croit que son enfant doit poursuivre ses études, s'il a fait son primaire et son secondaire en français, il peut y avoir une perception qu'il serait préférable qu'il fasse ses études postsecondaires en anglais, par crainte de ne pas avoir un niveau de bilinguisme assez élevé pour répondre aux besoins du marché du travail. Je pense qu'il y a un travail important de sensibilisation à faire à ce niveau-là.

De plus, souvent, comme parents, nous aimerions que nos enfants fréquentent le même établissement postsecondaire que nous. Au niveau de la francophonie, il n'y a pas si longtemps que nous avons commencé à développer l'éducation postsecondaire en français, donc nous devons mettre les bouchées doubles pour pouvoir démontrer l'importance et la qualité de nos programmes en français.

La sénatrice Poirier : Au cours des dernières années, est-ce qu'il y a eu de plus en plus de programmes offerts en ligne, ce qui éviterait que les gens aient à se déplacer d'une province à l'autre pour poursuivre leurs études postsecondaires, collégiales et universitaires?

Mme Lalonde : C'est une très bonne question, et la réponse est oui. Nous avons de plus en plus de formations à distance. Je vais vous donner un exemple lié à un dossier que je connais bien, la santé. En Nouvelle-Écosse, nous avons un grand besoin de

francophone social workers. When it comes to mental health issues, people are more comfortable discussing their problems in French. Laurentian University, in Ontario, developed online training courses. Université Saint-Boniface already offered a core training program. So students were able to stay in Nova Scotia, where they could take the core training courses at Université Saint-Anne. Students could then take more advanced training courses through Laurentian University's distance education program. And now the communities have 40 bilingual social workers who earned a diploma or bachelor's degree from Laurentian University, and the only time they had to leave their province was to receive their diplomas. That is a wonderful example.

Senator Rivard: Welcome, Ms. Lalonde. This is the first time I've had the pleasure of meeting you. I occasionally stand in for some of my colleagues on the committee. Are the French teaching positions in francophone universities outside Quebec unionized? I have a daughter who is a teacher in Quebec, and she's part of a union. Do the teachers at Simon Fraser University belong to a union and work under a collective agreement with a pay scale and all?

Ms. Lalonde: Yes. I don't have all the information on that, but I can tell you that there are unions. At the college level, all teachers are unionized. In Ontario, it's a provincial union. I can't confirm that every college and university is unionized, but the vast majority are.

Senator Rivard: I want to come back to the trouble that some universities offering French-language courses have when it comes to recruiting professors in Quebec who may be willing to take on the challenge for a few years. When it's a unionized job, it must be nearly impossible to offer teachers better working conditions such as isolation allowances and moving expenses offered to workers in Quebec who go up north.

Given the collective agreements in place in just about every province, do you think the problem comes down to a career challenge, in terms of working conditions and benefits? There's no financial incentive for a professor to leave their job at Université Laval or Université de Montréal to teach in Nova Scotia or somewhere else for three years.

Ms. Lalonde: No less than there is for a University of Ottawa professor who might go to Université Laval to teach. Demand is —

Senator Rivard: They can move around freely.

Ms. Lalonde: Exactly. Sometimes, if an organization is having trouble finding a professor, we work within our association to see whether someone on sabbatical would be willing to go to university X or college Y to teach so that the institution could offer the program to students.

travailleurs sociaux francophones. En ce qui concerne la santé mentale, on aime mieux parler de ses problèmes en français. Nous avons développé des cours en ligne à l'Université Laurentienne, en Ontario. L'Université Saint-Boniface offrait déjà des cours de base dans le programme. Les étudiants ont pu demeurer en Nouvelle-Écosse, et nous avons donné des cours de base à l'Université Saint-Anne en Nouvelle-Écosse. Par la suite, les étudiants pouvaient suivre des cours plus avancés grâce à la formation à distance à l'Université Laurentienne. Nous avons maintenant 40 travailleurs sociaux bilingues qui travaillent dans les communautés et qui ont obtenu une diplomation ou un bac de l'Université Laurentienne, et la seule fois qu'ils se sont déplacés, c'était pour recevoir leur diplôme. Ce sont de beaux exemples.

Le sénateur Rivard : Bienvenue madame. C'est la première fois que j'ai la chance de vous rencontrer. Je remplace à l'occasion certains collègues au comité. Est-ce que les postes des professeurs francophones dans les universités francophones hors Québec sont des postes syndiqués? J'ai une fille qui est professeure au Québec, et elle est syndiquée. Les membres de l'Université Simon Fraser sont-ils membres d'un syndicat doté d'une convention collective, avec des échelons et tout?

Mme Lalonde : Oui. Je n'ai pas toute l'information à ce niveau-là, mais il y a des syndicats qui existent. Au niveau collégial, tous les enseignants sont syndiqués. Il s'agit d'un syndicat provincial en Ontario. Je ne peux pas dire si toutes les universités et tous les collèges sont syndiqués, mais la grande majorité l'est.

Le sénateur Rivard : Pour en revenir aux difficultés qu'éprouvent certaines universités, qui offrent des cours de français, à recruter des professeurs au Québec qui pourraient être prêts à relever un défi pendant quelques années, lorsqu'il s'agit d'un poste syndiqué, il doit être presque impossible d'offrir de meilleures conditions, comme pour les travailleurs du Québec qui vont dans le Grand Nord et qui reçoivent une prime d'éloignement et où les coûts de déménagement peuvent être défrayés.

Le fait qu'il y ait, selon vous, des conventions collectives dans presque toutes les provinces, cela veut-il dire, en fin de compte, qu'il s'agit seulement d'un défi de carrière, puisqu'il n'y a pas d'incitatifs financiers à ce qu'un professeur laisse l'Université Laval ou l'Université de Montréal pour aller enseigner trois ans en Nouvelle-Écosse ou ailleurs?

Mme Lalonde : Pas plus que des professeurs de l'Université d'Ottawa qui pourraient aller enseigner à l'Université Laval. Les besoins sont —

Le sénateur Rivard : C'est la libre circulation.

Mme Lalonde : Exactement. Parfois, si un organisme a de la difficulté à trouver un enseignant, nous travaillons à l'intérieur de notre association pour voir si un enseignant en année sabbatique pourrait se rendre à telle université ou tel collège pour former les gens sur place, de sorte à pouvoir offrir le programme.

Senator Rivard: I imagine the phenomenon would be the same in the case of an anglophone from Manitoba who was interested in taking on the challenge of teaching at McGill University in Montreal, say. Apart from wanting to take on the challenge of working in a different setting, teachers, whether anglophone or francophone, don't have any other incentives, as far as you know?

Ms. Lalonde: Not as far as I know.

Senator Maltais: Welcome, Ms. Lalonde. What an excellent presentation; I found it very interesting and paid close attention to what you said. So you think, and I think senators Tardif and Chaput have said this often, that when a young francophone outside Quebec finishes high school, they are bilingual.

Ms. Lalonde: When they finish high school? For the most part, yes, because young people in francophone minority communities have daily interactions with the anglophone community. Very often, their friends are English speakers and they learn the language in the community.

Senator Maltais: You would agree that it's much easier to learn a second or third language when you're young than it is once you've reached a certain age.

Ms. Lalonde: Yes, I would agree.

Senator Maltais: The opposite phenomenon is happening in Quebec. In the past few years, we've seen new English-language teaching programs emerge.

I'm going to tell you a story about my children. All three of them are professionals and they never learned English in school. They had to go to Manitoba, Alberta and northern Ontario in order to learn English, because they chose occupations in fields like engineering and medicine, where you have to speak English since all the textbooks are in English. It's quite a paradox we have in Quebec. The French from France never managed to write a medical textbook in French. If you study at Université de Paris, the textbooks are in English. It's unbelievable. In Quebec, we've fallen behind because our young people aren't sufficiently bilingual. Bilingualism is a definite asset, a skill, no matter which field you're in, and, above all, a necessity. About a decade ago, English-language programs were introduced starting in Grade 1. I see it at work with my grandchildren, and it's quite surprising. So, while you are working hard to ensure your students have access to education in French, we, on our end, are trying to make our students fluently bilingual by the time they're in high school. And I'm not sure who has the right formula.

I have a grandson who has completed grades one through three in the program, and he is getting better. Today's young people are globally minded; they aren't attached to a single language, at least those who are pursuing an education. There are citizens of the world. They aren't Ontarians or Canadians, they are members of the international community.

Ms. Lalonde: Borders are no more.

Le sénateur Rivard : Je suppose que le même phénomène se produit, par exemple, pour un anglophone du Manitoba qui aimerait relever le défi d'enseigner à l'Université McGill, à Montréal. À part du défi de vouloir changer de milieu, il n'y a pas d'autres incitatifs, que ce soit du côté francophone ou anglophone, à votre connaissance.

Mme Lalonde : À ma connaissance, non.

Le sénateur Maltais : Bienvenue, madame Lalonde. Bravo pour votre travail, c'est vraiment intéressant, et je vous écoutais attentivement. Vous présumez donc, et je crois que les sénatrices Tardif et Chaput l'ont dit souvent, que lorsqu'un jeune francophone hors Québec termine son secondaire, il est bilingue.

Mme Lalonde : Quand il termine son secondaire? Oui, pour la majorité, parce que les jeunes vivants en communauté francophone minoritaire côtoient la communauté anglophone chaque jour. Souvent, leurs amis sont anglophones et ils apprennent la langue dans la communauté.

Le sénateur Maltais : Parce que, vous allez convenir que c'est lorsqu'on est jeune qu'on apprend une seconde ou une troisième langue beaucoup plus aisément qu'à un certain âge.

Mme Lalonde : On est d'accord.

Le sénateur Maltais : Au Québec, on vit le phénomène à l'envers. Depuis quelques années, il y a de nouveaux programmes d'enseignement en anglais.

Je vais vous raconter l'histoire de mes enfants. Ils sont tous les trois des professionnels, et ils n'ont jamais appris l'anglais à l'école. Ils ont dû aller au Manitoba, en Alberta et dans le Nord de l'Ontario pour apprendre l'anglais, parce qu'ils ont choisi une profession comme le génie ou le domaine médical où il est nécessaire de parler anglais, parce que tous les livres sont en anglais. C'est un paradoxe au Québec. Les Français de France n'ont jamais pu écrire un livre en français sur la médecine. Vous allez à l'Université de Paris, les livres sont en anglais. C'est phénoménal. Au Québec, nous avons du retard, parce que nos jeunes ne sont pas suffisamment bilingues. Le bilinguisme, c'est une force, c'est une maîtrise, peu importe le domaine, et c'est une nécessité. Depuis une dizaine d'années, ils ont instauré des programmes d'anglais dès la première année. Je le vis avec mes petits-enfants, et c'est très surprenant. Ainsi, alors que vous déployez des efforts pour faire faire des études à vos jeunes en français, de notre côté, nous aimerions que nos jeunes soient parfaitement bilingues au secondaire, et je ne sais pas qui a la bonne recette.

J'ai un petit-fils qui a fait sa première, deuxième et troisième année, et il y a un progrès. Aujourd'hui, les jeunes sont universels et n'appartiennent pas à une langue; du moins, ceux qui font des études. Ils appartiennent au monde. Ils ne sont pas Ontariens, Canadiens; ce sont des gens du monde.

Mme Lalonde : Il n'y a plus de frontières.

Senator Maltais: I wonder whether young francophones living in minority language communities actually have an advantage, at the end of the day?

Ms. Lalonde: They have an advantage up to a certain point. But when it comes to accessing post-secondary education in French, I can't say that they have an advantage.

Senator Maltais: Let's talk about high school, from the first year to Grade 12.

Ms. Lalonde: They enjoy an advantage in terms of their ability to learn French and English because they live in an environment where they can use both languages on a regular basis. But, living in a minority language community, they sometimes have other challenges to deal with.

Senator Maltais: The real challenge for you starts after high school, does it not?

Ms. Lalonde: I think the challenge starts right from birth and never goes away. As soon as a French-speaking child is born in a minority francophone community, the challenge begins. The resources have to be in place so that that child, who may be part of an exogamous family, with an English-speaking mother and a French-speaking father, can become bilingual. They need to be able to continue their schooling in French, and bilingualism isn't the product of only the classroom. They need to have support at home, as well as opportunities to socialize in French. Maintaining their French skills is a constant battle.

Senator Maltais: I am a hockey fan and I'm always shocked when I see hockey players from all over the country who come to Montreal and are able to give interviews in both French and English. Conversely, our own junior league hockey players in Quebec have trouble doing interviews in English when they go to Toronto, Winnipeg or Calgary. The ability of those players is really something, and I think they have an advantage over us in Quebec.

Ms. Lalonde: They can have an advantage as long as they don't lose their ability to speak French.

Senator Maltais: Indeed.

Ms. Lalonde: The assimilation rate is very high. That's why I said maintaining your French skills is a challenge that begins at birth. It's great for people to become bilingual; it's value added, but retaining those skills isn't always easy.

Senator Chaput: Mainly, I would just like to make a comment that came to me as I listened to Senator Maltais's question.

Today's youth are reaping the rewards of the struggles and battles fought by their parents, their grandparents and their great grandparents. They are now enjoying the fruits of that labour and struggle. You see, their rights are more respected. I don't want to call them more privileged, because it's not easy for them to live in an anglophone world.

Le sénateur Maltais : Je me demande si les jeunes francophones dans les milieux linguistiques minoritaires ne sont pas favorisés, dans le fond?

Mme Lalonde : Ils sont favorisés jusqu'à un certain point. Quant à l'accès à l'éducation postsecondaire, je ne pourrais pas vous qu'ils sont favorisés.

Le sénateur Maltais : Parlons du secondaire, de la première à la 12^e année.

Mme Lalonde : Ils sont favorisés dans leur capacité de pouvoir développer leur aptitude de parler le français et l'anglais, parce qu'ils évoluent dans un milieu où ils peuvent utiliser ces langues de façon plus régulière. Par contre, le fait de vivre dans un milieu minoritaire amène parfois d'autres défis.

Le sénateur Maltais : C'est à partir du secondaire que le vrai défi commence pour vous?

Mme Lalonde : Je pense que le défi est constant dès la naissance de l'enfant. Au moment de la naissance d'un enfant francophone dans un milieu minoritaire francophone, le défi commence déjà, parce qu'il s'agit de pouvoir permettre à cet enfant, qui vit parfois dans une famille exogame, avec un père francophone et une mère anglophone, de devenir une personne bilingue. Il faut qu'il puisse poursuivre ses études en français et, parfois, ce n'est pas seulement l'école qui lui permettra d'avoir ces capacités. Il doit pouvoir recevoir un appui à la maison et avoir l'occasion de socialiser en français. C'est un défi constant pour lui de garder son français.

Le sénateur Maltais : Je suis amateur de hockey. Je suis toujours surpris que les jeunes joueurs de hockey en provenance des quatre coins du Canada arrivent à Montréal et sont capables de donner des entrevues en anglais et en français. Par contre, les nôtres, qui jouent dans la ligue junior du Québec, ont de la difficulté, lorsqu'ils arrivent à Toronto, à Winnipeg ou à Calgary, à donner des entrevues en anglais. C'est remarquable, et je crois qu'ils ont un avantage que nous n'avons pas au Québec.

Mme Lalonde : Ils peuvent avoir un avantage s'ils ne perdent pas la capacité de parler français.

Le sénateur Maltais : Voilà.

Mme Lalonde : Le taux d'assimilation est très élevé. C'est la raison pour laquelle je dis qu'il s'agit d'un défi, dès la naissance, de garder sa langue tout au long de sa vie. Les personnes sont bilingues, c'est une valeur ajoutée, mais arriver à conserver ses capacités n'est pas toujours facile.

La sénatrice Chaput : J'ai surtout un commentaire à faire en écoutant la question du sénateur Maltais.

Ces jeunes récoltent aujourd'hui le résultat des luttes et des combats que leurs parents, grands-parents et arrière grands-parents ont tenu lors de leur existence. C'est le fruit de ces combats et de ces luttes. Voyez-vous, leurs droits sont un peu plus respectés. Je n'aime pas le mot « favorisé », parce que ce n'est pas facile pour eux de vivre dans un milieu anglophone.

This morning, 38 students from école Saint-Joachim, a French-language school in La Broquerie, Manitoba, paid me a visit. I asked them which language they use when they walk into a store in their community. One student told me that he speaks English. And I asked him, “Are you francophone?” He answered, “Yes, but most times, people don’t understand me.” So then I asked him whether he first tried speaking French to figure out whether the clerk understood him or not.

You see, when you grow accustomed to that kind of behaviour, it’s incredibly easy to decide not to speak French in case the other person doesn’t understand you. I wanted to tell that story to illustrate a reality that we, outside Quebec, live with every day. I looked at those students and I thought to myself: These are francophones who are attending French-language school because of their parents and they are going to have to keep fighting for the right to live their lives in French, because it will never be something they can do automatically.

The Chair: Did you want to respond to Senator Chaput’s comments, Ms. Lalonde?

Ms. Lalonde: That’s exactly right. The struggle has been fought at all levels: elementary, high school and post-secondary. And it’s not over yet; we are constantly having to go before the courts to fight for our right to be educated in our language. I think we’re very proud when our young people are able to introduce themselves and converse fluently in both English and French, but it’s thanks to some hard-won battles.

Senator Maltais: I just want to say really quickly that I agree 100 per cent with Senator Chaput’s comment that this is a struggle that we have been waging for more than a century. I remember, way back when, something we, in Quebec, used to call the survival of the French language, an effort to support the battle being waged by our comrades out west, in Manitoba, Saskatchewan and Alberta. It wasn’t the few dollars that we collected at the school that brought us together back then, it was the language. A great distance separated us, but language brought us together. Thank you very much, Ms. Lalonde.

The Chair: It wasn’t all that long ago that we finally obtained certain rights. We aren’t talking 50 or 60 years ago but, rather, 20 years ago when we won the right to run our own French-language schools in our provinces. It was only in 1990, and we had to go all the way to the Supreme Court of Canada. Standing up for our rights is never easy, and they are always precarious.

Ms. Lalonde, you said that you were in favour of Bill S-205. You talked about the connection between Parts IV and VII of the act. What value do you see Bill S-205 adding, in terms of the relationship between Parts IV and VII? And how do you think the bill can strengthen that relationship?

Ms. Lalonde: This may not quite answer your question, but I think it’s important to look beyond numbers. We really have to take a close look at the elements that form the basis of a community’s vitality; we have to examine how that institutional vitality allows the community to survive, and it’s a matter of more than just size. If I may, I’ll draw a parallel with the presentation of

Je recevais, ce matin, 38 étudiants d’une école française du Manitoba, l’école Saint-Joachim, de La Broquerie. Je leur demandais, lorsqu’ils sont dans leur collectivité et qu’ils entrent dans un commerce, quelle langue ils parlent. Un enfant m’a répondu qu’il parlait anglais. Je lui ai dit : « Tu es francophone? » Il m’a répondu : « Oui, mais la plupart du temps, les gens ne me comprennent pas. » Je lui ai demandé s’il essayait de parler français afin de constater si la personne le comprenait ou pas.

Voyez-vous, lorsqu’on s’habitue à ce genre de comportement, il est très facile de se dire que l’on ne parlera pas français au cas où l’autre ne comprendrait pas. Je voulais faire ce commentaire pour illustrer une réalité que nous vivons à l’extérieur du Québec tous les jours. Je les regardais et je me disais : ce sont des francophones qui étudient en français selon le désir de leurs parents, et ils doivent continuer à vivre en français et à lutter, parce que cela ne sera jamais un acquis.

La présidente : Aviez-vous quelque chose à ajouter, madame Lalonde, au commentaire de la sénatrice Chaput?

Mme Lalonde : C’est exactement cela. Les batailles se sont faites dans tous les domaines : l’éducation, les écoles primaires et secondaires. Ce n’est pas encore terminé, nous allons devant les tribunaux constamment pour faire valoir nos droits au niveau de la scolarité. Je pense que, lorsque nous regardons nos jeunes, nous sommes très fiers qu’ils puissent se présenter et parler le français et l’anglais couramment, mais c’est grâce à des batailles importantes.

Le sénateur Maltais : Très brièvement, je suis tout à fait d’accord avec les propos de la sénatrice Chaput, ce sont des batailles de plus de 100 ans. Je me souviens, jadis, ce que nous appelions au Québec « la survivance de la langue française », qui était un appui au combat que menaient les gens de l’Ouest, du Manitoba, de la Saskatchewan et de l’Alberta. Ce n’était pas les quelques sous que nous ramassions dans l’école du rang qui nous rassemblaient à l’époque, c’était la langue. La distance était très grande, mais la langue nous rassemblait. Merci beaucoup, madame Lalonde.

La présidente : Il n’y a pas tellement longtemps que certains droits... nous ne parlons pas de 50 ou 60 ans dans nos provinces, mais de 20 ans, où nous avons obtenu le droit de gérer nos écoles francophones. Cela ne fait que depuis 1990, et il a fallu aller jusqu’à la Cour suprême du Canada. Il n’est pas facile de protéger les droits, et c’est toujours très vulnérable.

Vous avez indiqué, madame Lalonde, que vous appuyez le projet de loi S-205. Vous avez parlé d’un lien entre la partie IV et VII. Comment voyez-vous l’apport du projet de loi S-205 et le lien entre les deux parties, IV et VII, et comment le projet de loi pourrait-il peut-être renforcer ce lien?

Mme Lalonde : Je crois — peut-être que cela ne répondra pas exactement à votre question — qu’il faut aller au-delà du nombre. Il faut vraiment examiner comment la vitalité de nos communautés est construite, comment cette vitalité, par nos institutions, permet à une communauté de survivre, et ce n’est pas seulement une question de nombre. Permettez-moi de faire le

the previous witnesses. If we look at the number of services available in French that were eliminated, solely on the basis of Statistics Canada data, that's when we see what our communities can lose in terms of French-language services. When the services are taken away, the members of our communities are forced to speak more and more English and will, as a result, eventually lose their French language skills. That's the only way I can answer your question.

The Chair: Thank you kindly. Are there any further questions, honourable senators? Since there are no further questions, I would like to thank you, Ms. Lalonde, for sharing your insight and expertise with the committee. Your input has been very valuable, and we are very appreciative.

Honourable senators, this being our last meeting, I'd like to extend a sincere thanks to all of you for your participation. I also want to say thank you to our Library of Parliament researcher and our clerk. Thank you both.

Since the session began on October 16, 2013, the committee has heard from 137 witnesses and produced three reports. The first one is entitled *CBC/Radio-Canada's Language Obligations, Communities Want to See Themselves and Be Heard Coast to Coast!* The second is entitled *Seizing the Opportunity: The role of communities in a constantly changing immigration system.* And the third, focusing on second-language learning, will be tabled tomorrow. Unfortunately, the title is still a secret, so I can't share that with you. I'd say we've done a great job, so thank you.

(The committee adjourned.)

parallèle avec la présentation préalable. Si nous examinons le nombre de services offerts en français qui ont été éliminés et que nous tenons compte seulement des statistiques de Statistique Canada, c'est là que nous voyons comment ce que nous pouvons perdre au niveau des services en français dans nos communautés. Si nous perdons des services en français, cela veut dire que nos citoyens et citoyennes devront parler davantage en anglais et qu'ils perdront leurs capacités langagières. C'est tout ce que je peux répondre à votre question.

La présidente : Merci beaucoup. Y a-t-il d'autres questions, honorables sénateurs? Ne voyant pas d'autres questions, je vous remercie, madame Lalonde, d'avoir partagé vos connaissances et votre expertise avec nous. Vos commentaires sont très précieux, et nous les apprécions énormément.

Honorables sénateurs, étant donné que c'est notre dernière rencontre, j'aimerais vous remercier sincèrement de votre contribution. Je remercie également notre recherchiste de la Bibliothèque du Parlement et notre greffier. Merci à vous tous.

Depuis la dernière session qui a débuté le 16 octobre 2013, nous avons entendu 137 témoins. Trois rapports ont été rédigés : un sur les obligations linguistiques de CBC/Radio-Canada, *Les communautés veulent se voir et s'entendre d'un océan à l'autre*; un deuxième intitulé *Saisir l'occasion et le rôle des communautés dans un système d'immigration en constante évolution*; le troisième rapport sera déposé demain, et il porte sur l'apprentissage des langues secondes. Je ne peux pas en dévoiler le titre, car c'est encore un secret. Je crois que nous avons fait un excellent travail. Je vous remercie.

(La séance est levée.)

WITNESSES

Monday, May 25, 2015

Canadian Airports Council:

Daniel-Robert Gooch, President.

Regina Airport Authority:

Richmond Graham, President and CEO.

Thunder Bay International Airport Authority:

Ed Schmidtke, President and CEO.

Charlottetown Airport Authority:

Monette Pasher, Marketing Director.

National Airlines Council of Canada:

Marc-André O'Rourke, Executive Director.

Air Canada:

David Rheault, Director, Government Affairs and Community Relations;

Louise-Hélène Sénécal, Assistant General Counsel.

Monday, June 8, 2015

VIA Rail Canada:

Yves Desjardins-Siciliano, President and Chief Executive Officer;

Laurent F. Caron, Chief Human Resources Officer and Official Languages Co-Champion;

Eve-Danièle Veilleux, Advisor, Governmental Relations and Official Languages Co-Champion;

Diane Desaulniers, Advisor on Official Languages.

Monday, June 15, 2015

Canada Post Corporation:

Bonnie Boretsky, Vice-President, General Counsel and Corporate Secretary;

Amanda Maltby, General Manager, Compliance.

Association des collèges et universités de la francophonie canadienne:

Jocelyne Lalonde, Executive Director.

TÉMOINS

Le lundi 25 mai 2015

Conseil des aéroports du Canada :

Daniel-Robert Gooch, président.

Administration de l'aéroport de Regina :

Richmond Graham, président et chef de la direction.

Administration de l'aéroport international de Thunder Bay :

Ed Schmidtke, président et chef de la direction.

Administration de l'aéroport de Charlottetown :

Monette Pasher, directrice du marketing .

Conseil national des lignes aériennes du Canada :

Marc-André O'Rourke, directeur général.

Air Canada :

David Rheault, directeur, Affaires gouvernementales et relations avec les collectivités;

Louise-Hélène Sénécal, conseillère juridique générale adjointe.

Le lundi 8 juin 2015

VIA Rail Canada :

Yves Desjardins-Siciliano, président et chef de la direction;

Laurent F. Caron, chef, Ressources humaines et co-champion des langues officielles;

Eve-Danièle Veilleux, conseillère, Relations gouvernementales et co-championne des langues officielles;

Diane Desaulniers, conseillère en matière de langues officielles.

Le lundi 15 juin 2015

Société canadienne des postes :

Bonnie Boretsky, vice-présidente, avocate-conseil générale et secrétaire de la Société;

Amanda Maltby, directrice générale, Conformité.

Association des collèges et universités de la francophonie canadienne :

Jocelyne Lalonde, directrice générale.