



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 058 • 1^{re} SESSION • 42^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 4 mai 2017

Président

L'honorable Denis Paradis

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 4 mai 2017

• (1105)

[Français]

Le président (L'hon. Denis Paradis (Brome—Missisquoi, Lib.)): Bienvenue, mesdames et messieurs.

Conformément au paragraphe 108(3) du Règlement, nous poursuivons l'étude de la mise en oeuvre intégrale de la Loi sur les langues officielles dans le système de justice canadien.

Madame la commissaire, bienvenue à vous et à votre équipe. Je suppose que vous allez d'abord nous présenter les personnes qui vous accompagnent. Nous allons ensuite vous entendre durant une dizaine de minutes, puis nous procéderons à un tour de table.

Durant la deuxième heure, ce sera le même processus, mais au sujet du transport aérien.

Nous vous écoutons, madame Saikaley.

Mme Ghislaine Saikaley (commissaire intérimaire, Commissariat aux langues officielles): Merci, monsieur le président.

Je suis accompagnée aujourd'hui de M^e Pascale Giguère, qui est conseillère générale et directrice des affaires juridiques, de Mme Mary Donaghy, qui est commissaire adjointe aux politiques et communications, et de M. Jean Marleau, qui est commissaire adjoint par intérim de l'assurance de la conformité.

[Traduction]

Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, bonjour.

J'aimerais tout d'abord vous remercier de m'avoir invitée à comparaître devant vous en ma qualité de commissaire aux langues officielles par intérim. J'en profite pour souligner que mon équipe et moi-même sommes toujours disponibles pour répondre aux questions des parlementaires, et ce, même en cette période de transition au Commissariat.

[Français]

L'étude que vous avez entreprise au sujet de l'accès à la justice est essentielle. Je vous remercie de me permettre de vous faire part de deux enjeux importants à cet égard.

Mes commentaires porteront d'abord sur l'affichage des jugements des cours fédérales, puis sur l'accès au système de justice.

[Traduction]

En ce qui concerne la question des décisions des cours fédérales, l'ancien commissaire, Graham Fraser, a déposé un rapport au Parlement, l'automne dernier, sur l'enquête visant le Service administratif des tribunaux judiciaires, ou le SATJ. Ce rapport fait suite à son rapport au gouverneur en conseil d'avril 2016.

Le coeur du conflit concerne l'affichage des jugements sur le site Web des cours fédérales, qui n'est souvent pas fait de façon

simultanée dans les deux langues officielles. En fait, de nombreux mois peuvent s'écouler avant que la version dans l'autre langue officielle soit affichée.

[Français]

Nous avons commencé l'enquête sur cette situation en 2007. Des plaintes continuent d'être déposées à ce sujet 10 ans plus tard. L'institution estime que la publication des décisions des cours fédérales sur le site Web est uniquement régie par les dispositions de la partie III de la Loi sur les langues officielles, qui portent sur l'administration de la justice.

Elle soutient que les dispositions de la partie IV, qui imposent à toutes les institutions fédérales des obligations en matière de communications avec le public — incluant, selon nous, les communications faites sur le Web —, ne s'appliquent pas aux décisions des cours fédérales en raison du principe de l'indépendance judiciaire.

[Traduction]

Tout en reconnaissant l'importance d'un tel principe, nous sommes d'avis que la publication des jugements des cours fédérales est régie par la partie IV de la Loi sur les langues officielles et que c'est plutôt le droit du public d'avoir accès à la justice dans les deux langues officielles qui est directement compromis lorsque les jugements des cours fédérales ne sont pas publiés sur leur site Web simultanément dans les deux langues officielles.

Les nombreuses discussions tenues avec l'institution n'ont pas permis de régler le différend. Notre rapport final d'enquête de 2015 concluait que le SATJ était toujours en infraction à la Loi sur les langues officielles.

[Français]

Puisque l'institution n'a pas donné suite à notre recommandation, l'ancien commissaire, M. Fraser, a déposé un rapport au gouverneur en conseil et a recommandé que cette ambiguïté soit clarifiée, soit par un renvoi à la Cour suprême du Canada, soit par une modification législative.

À la suite de la décision de la ministre de la Justice de ne pas donner suite à cette recommandation, M. Fraser a déposé un rapport au Parlement.

Une clarification législative à ce sujet est donc nécessaire afin de dénouer cette impasse. J'espère que le Comité pourra recommander au gouvernement d'élaborer un projet de loi visant à préciser les obligations linguistiques des cours fédérales à cet égard.

[Traduction]

L'accès à la justice constitue un droit fondamental pour tous. Malgré les dispositions du Code criminel consacrant le droit de tous les Canadiens d'être entendus dans la langue officielle de leur choix partout au pays, l'exercice de ce droit fondamental se heurte à des obstacles particuliers pour environ deux millions de Canadiens vivant en situation linguistique minoritaire. Il en est de même pour les litiges civils où les lois provinciales ou territoriales reconnaissent à divers degrés le droit d'être entendu dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

[Français]

Plusieurs de ces difficultés sont décrites dans l'étude sur l'accès à la justice que le précédent commissaire, M. Fraser, a publiée en 2013, conjointement avec ses homologues de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick. Le processus de nomination des juges des cours supérieures y est examiné, de même que la formation linguistique qui leur est offerte. M. Fraser conclut que le processus ne permet pas d'assurer la nomination d'un nombre suffisant de juges ayant les compétences linguistiques requises pour entendre les citoyens dans la langue officielle de la minorité, et ce, sans délai ou coût supplémentaires.

Cette conclusion est fondée sur deux constats principaux.

[Traduction]

Premièrement, il n'existe aucune action concertée pour déterminer les besoins des cours supérieures en ce qui a trait à leur capacité bilingue ou veiller à ce qu'un nombre suffisant de juges bilingues soient nommés à ces cours.

Deuxièmement, il n'existe pas encore d'évaluation objective des compétences linguistiques des candidats à la magistrature des cours supérieures. Jusqu'à tout récemment, le seul critère à cet égard était une seule question dans le formulaire de candidature à la magistrature des cours supérieures demandant aux candidats d'évaluer eux-mêmes leur capacité de mener un procès dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. Cette autoévaluation n'était jamais vérifiée de manière objective.

[Français]

Afin de corriger cette situation, l'étude formule 10 recommandations concrètes. Une démarche concertée de la part du ministre de la Justice du Canada, de ses homologues provinciaux et territoriaux ainsi que des juges en chef est nécessaire à leur application.

Le gouvernement fédéral précédent n'a pas donné suite aux recommandations de notre étude.

Toutefois, au cours de la dernière année, nous avons été en mesure de constater certains progrès. J'aimerais porter à votre attention, plus particulièrement, les changements qui ont été apportés en octobre 2016 par le gouvernement fédéral au processus de nomination des juges des cours supérieures.

• (1110)

[Traduction]

Le nouveau formulaire de mise en candidature comprend maintenant des questions plus précises sur les compétences linguistiques des candidats, et le nouveau processus prévoit la possibilité d'évaluer la compétence linguistique des candidats. Lorsque ce sera complètement mis en oeuvre, le ministre de la Justice devrait donc avoir en main les résultats de ces évaluations au moment d'examiner les besoins des cours avec un juge en chef ou de formuler des recommandations. Ces changements constituent des

mesures concrètes qui donnent suite à certaines des recommandations formulées par l'ancien commissaire, M. Fraser, dans son étude.

[Français]

Ces progrès récents témoignent d'une prise de conscience dans les milieux juridiques à l'égard de l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Il reste toutefois plusieurs autres enjeux à surmonter avant qu'il soit possible de conclure à un réel accès égal.

Je vous remercie de votre attention.

[Traduction]

C'est avec plaisir que je répondrai maintenant à vos questions.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame la commissaire.

Nous allons commencer immédiatement notre tour de table.

La parole est à M. Bernard Généreux.

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

Merci beaucoup aux témoins d'être ici ce matin.

Dans le cadre de l'étude actuelle, nous traitons de deux choses extrêmement importantes. J'ai malheureusement l'impression qu'il y a un élément qui tend à avoir préséance sur l'autre. Je parle ici de la nomination de juges bilingues à la Cour suprême. J'estime que la question de l'accès à la justice dans les deux langues officielles au Canada est aussi importante, sinon plus, que celle de la nomination de juges bilingues, ou que les deux sujets sont d'importance égale, devrais-je dire. On revient souvent sur la question de la nomination des juges, alors que, en réalité, le travail le plus colossal à faire est celui de rendre la justice accessible dans les communautés de langue officielle en milieu minoritaire. Ma première série de questions va toucher ce sujet, parce que j'estime vraiment nécessaire que nous nous y intéressions un peu plus.

Jusqu'à maintenant, les témoins que nous avons reçus étaient d'avis que l'un des problèmes importants était celui des ressources financières. En effet, il n'y a pas assez d'argent pour faire traduire et ainsi rendre disponibles dans toutes les provinces des jugements issus de la common law ou encore du droit civil. De telles traductions permettraient, par exemple, de rendre la jurisprudence accessible à tous, partout au Canada.

On parle d'avoir un accès à la justice égal dans les deux langues officielles au Canada, mais on est loin, même très loin du compte. Une analyse ou une étude a-t-elle été faite qui pourrait inciter le ou les gouvernements à injecter les sommes nécessaires? A-t-on évalué à combien s'élèveraient les sommes nécessaires pour qu'on procède à une traduction pratiquement instantanée des jugements, afin de les rendre accessibles à l'ensemble de la profession?

Mme Ghislaine Saikaley: Je ne suis pas au courant d'une étude en particulier, mais c'est le sujet dont traite notre rapport au Parlement sur le Service administratif des tribunaux judiciaires. Nous avons reçu beaucoup de plaintes indiquant que les cours mettent à la disposition du public les décisions dans une langue seulement et qu'elles ne sont pas accessibles dans l'autre langue avant plusieurs mois, voire plusieurs années parfois. Pour nous, c'est un grand problème.

De son côté, le Service administratif des tribunaux judiciaires indique que, pour des raisons d'indépendance judiciaire, le juge peut rendre sa décision dans une langue, décision qui est ensuite traduite. Nous considérons que ce n'est pas un accès égal à la justice. L'article 20 de la Loi sur les langues officielles prévoit que les décisions, dans certains cas, doivent être rendues dans les deux langues, entre autres quand les procédures ont été tenues dans les deux langues, et si c'est une décision qui suscite un certain intérêt public. Or très peu de ces décisions, selon les cours, tombent dans cette catégorie, ce qui fait que les juges les rendent seulement dans une langue et qu'elles sont ensuite traduites.

Selon nous, le problème va au-delà de la traduction; il touche l'interprétation des lois.

• (1115)

M. Bernard Généreux: Si je me souviens bien, des représentants du QCGN et la bâtonnière du Québec nous ont dit que la province et le gouvernement fédéral ne donnent pas les sommes nécessaires pour faire traduire les jugements. On donne des sommes un peu dérisoires, par exemple 300 000 \$ ou 500 000 \$, ce qui est peu par rapport aux dizaines de millions de dollars que coûterait la traduction de l'ensemble des jugements.

Avez-vous une façon coercitive d'inciter le gouvernement à faire traduire les jugements ou de vous assurer que les gouvernements de tous les niveaux donnent les sommes nécessaires à cette fin?

Mme Ghislaine Saikaley: Non, nous n'avons pas de façon coercitive de faire cela. C'est justement la raison pour laquelle nous avons déposé ce rapport au Parlement. Nous avons fait des recommandations et il n'y a pas eu de suivi, une des raisons étant qu'on n'a pas les fonds pour traduire les jugements. De notre côté, malheureusement, nous avons seulement le pouvoir de faire des recommandations. C'est pour cela que nous nous sommes tournés vers le Parlement.

M. Bernard Généreux: L'argent est un aspect du problème, mais dans les témoignages que nous avons entendus, les gens ont fait état également de la lenteur du système. Selon eux, les mécanismes pour faire traduire les jugements ne sont pas en place. Hormis l'argent, on ne voit pas de volonté que le système prenne en compte la traduction des jugements. Les témoins ont fait remarqué que le fait que la jurisprudence du Québec, en particulier, ne soit pas utilisée dans le Canada anglais parce qu'elle n'est pas traduite avait un effet négatif. En effet, dans plusieurs cours de tous les niveaux partout au Canada, il y aurait un avantage fondamental à pouvoir utiliser la jurisprudence québécoise, justement pour éviter la lourdeur, entre autres choses.

Il faudrait trouver des moyens d'inciter le gouvernement à investir dans la traduction des jugements. Selon les témoins que nous avons entendus, même le système de justice ne semble pas reconnaître l'importance de mettre en avant la traduction pour aider le système de justice.

Le président: Merci beaucoup de vos commentaires, monsieur Généreux.

Monsieur Lefebvre, vous avez la parole.

M. Paul Lefebvre (Sudbury, Lib.): Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence.

Je suis avocat et je vis dans un milieu minoritaire, soit à Sudbury, dans le Nord de l'Ontario, et j'ai fait mes études à l'Université d'Ottawa en français. Donc, cette question me touche particulièrement.

Dans vos commentaires, vous avez dit que le formulaire de mise en candidature pour les juges avait changé. J'ai constaté que les questions y étaient plus claires. Je pense que la ministre pourra prendre une décision beaucoup plus éclairée qu'auparavant au moment de déterminer s'ils ont les compétences nécessaires.

À part cela, il reste des défis à surmonter. À la page 5 de votre présentation, on peut lire ceci: « [...] il n'existe aucune action concertée pour déterminer les besoins des cours supérieures en ce qui a trait à leur capacité bilingue ou pour veiller à ce qu'un nombre suffisant de juges bilingues soient nommés à ces cours. »

Pourriez-vous nous dire qui décide quelles régions ont besoin de juges bilingues? Prenons l'exemple de l'Ontario. Ce n'est pas la ministre de la Justice qui dit que cette région a besoin de juges bilingues. J'aimerais savoir qui décide. Est-ce le juge en chef de la cour, un groupe local ou le ministère de la Justice qui décide dans quelles régions il devrait y avoir un juge bilingue?

Mme Ghislaine Saikaley: Ce sont les juges en chef...

M. Paul Lefebvre: Ce sont les juges en chef de la province, n'est-ce pas?

Mme Ghislaine Saikaley: En effet. Ils doivent préciser leurs besoins.

Nous proposons, dans l'étude de 2013, qu'un processus soit mis en oeuvre pour que les juges en chef et le ministère de la Justice abordent ces questions et déterminent les besoins ainsi que les ressources nécessaires.

M. Paul Lefebvre: Ce dialogue a-t-il lieu, à l'heure actuelle?

• (1120)

Mme Ghislaine Saikaley: Il semble y avoir des avancées. Nos discussions avec les gens du ministère de la Justice donnent à penser qu'ils veulent se tourner vers les recommandations que nous avons faites, mais nous n'avons rien vu de concret encore.

M. Paul Lefebvre: Le fait que, dans certaines régions, un seul juge soit en mesure de tenir un procès en français me contrarie un peu. La demande est pourtant élevée. Ce juge est parfois appelé à desservir des municipalités de diverses régions. C'est sans doute le rôle qui lui a été assigné, mais je me pose des questions.

Comment la juge en chef prend-elle ces décisions? Qui fournit les données nécessaires à la juge en chef afin qu'elle prenne ces décisions?

Me Pascale Giguère (directrice et avocate générale, Direction générale des affaires juridiques, Commissariat aux langues officielles): Je peux vous parler de l'information que nous avons recueillie dans le cadre de l'étude. Nous nous sommes précisément penchés sur cette question. Nous avons interviewé les juges en chef de toutes les cours supérieures des provinces visées par l'étude. Toutes les provinces n'étaient pas couvertes, mais certaines provinces de l'Atlantique et de l'Ouest ainsi que le Québec et l'Ontario, évidemment, l'étaient.

Les juges en chef nous ont dit que, normalement, des échanges avec le ministre de la Justice avaient lieu lorsqu'une nomination était imminente. On demande aux juges en chef quels sont leurs besoins, mais encore faut-il qu'ils soient sensibles aux besoins en matière linguistique. C'est parfois la communauté minoritaire qui peut le mieux préciser les obstacles ou les besoins, comme vous le disiez plus tôt. Par exemple, dans une région donnée, il peut arriver qu'un juge bilingue prenne sa retraite et qu'un autre juge doive être nommé pour le remplacer. L'étude parlait de la nécessité de maintenir le contact entre les communautés minoritaires présentes dans le système juridique, les associations de juristes francophones hors Québec et les juges en chef, lesquels sont consultés par le ministre de la Justice, pour que ce dernier sache en temps opportun quels sont les besoins, lorsqu'une nomination est imminente. Comme tous les juges en chef ne sont pas nécessairement bilingues, pour que les besoins des communautés se fassent connaître, le son de cloche de ces dernières est parfois nécessaire.

M. Paul Lefebvre: Dans le Nord de l'Ontario, plus précisément à Sudbury, un des juges bilingues a pris sa retraite et son poste a été déplacé pour répondre à un besoin dans le Sud de l'Ontario. Ce poste n'a donc pas été remplacé à Sudbury. Ce genre de situation me dérange. C'est pourquoi j'étais curieux de savoir comment ce système fonctionnait. Je vous remercie de nous avoir parlé de votre étude, de vos conclusions et de vos observations.

La conclusion de votre document de présentation, qui est certainement justifiée, se lit comme suit: « Il reste toutefois plusieurs autres enjeux à surmonter avant qu'il soit possible de conclure à un réel accès égal. »

Étant donné qu'il reste quelques minutes, j'aimerais que vous nous donniez plus de détails à ce sujet.

Mme Ghislaine Saikaley: Bien entendu, la nomination des juges n'est pas le seul enjeu. On en retrouve à tous les niveaux du système de justice, qu'il s'agisse du manque d'interprètes ou du manque de personnel apte à fournir une offre active de services dans les deux langues officielles au palais de justice. Tous les joueurs sont en cause, en fait. Les juges ne sont qu'une partie du casse-tête. Notre étude s'est penchée uniquement sur la nomination des juges, mais tout ce qui soutient la fonction judiciaire mériterait d'être considéré à travers cette lentille.

M. Paul Lefebvre: C'est un peu pourquoi le Comité a décidé de se pencher sur ces questions.

Merci.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Choquette, vous avez la parole.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup aux témoins de leur présence aujourd'hui et de leur témoignage.

L'accès à la justice dans les deux langues officielles était une question très importante pour l'ancien député Yvon Godin, qui siégeait à ce comité comme représentant du NPD et que je remplace à ce titre. Il en a fait son cheval de bataille et il a travaillé très fort à ce dossier. Il a notamment présenté deux projets de loi sur le bilinguisme des juges à la Cour suprême du Canada, projets qui ont été appuyés par l'ancien commissaire Fraser au fil des années.

Présentement, il y a un débat au sujet d'une politique que les libéraux ont adoptée sur la nomination des juges bilingues. Bien sûr, une politique est un premier pas très apprécié, mais nous voudrions que cette obligation de bilinguisme des juges de la Cour suprême du Canada soit inscrite dans un projet de loi.

Avez-vous eu des échos de ce débat parmi les constitutionnalistes, pour ce qui est de déterminer si une telle exigence serait constitutionnelle ou non? M. Fraser, le précédent commissaire aux langues officielles, n'a jamais parlé de cette question. Est-ce un sujet que votre équipe a abordé? Quelle solution proposeriez-vous?

• (1125)

Mme Ghislaine Saikaley: Bien entendu, j'ai suivi les débats du Comité concernant cette question, dont le témoignage du professeur Grammond, qui est un spécialiste en droit constitutionnel. J'ai bien entendu sa réponse, selon laquelle cela ne semblait pas être un problème. Il a proposé que le gouvernement pose la question directement à la Cour suprême du Canada, ce qui est une excellente suggestion. J'abonde dans le sens de M. Grammond.

Il y a une autre avenue pour s'assurer que les juges à la Cour suprême sont bilingues, et c'est d'enlever l'exception qui est prévue à l'article 16 de la Loi sur les langues officielles. Cette option pourrait être plus rapide et plus efficace.

J'étais très satisfaite de l'annonce du gouvernement d'instaurer ce nouveau processus en ce qui concerne les juges de la Cour suprême du Canada; je l'accueille favorablement. Je considère que les Canadiens devraient pouvoir être entendus et compris dans leur langue devant la plus haute cour du Canada, et ce, sans que les juges aient besoin d'un interprète.

Il est entendu que je continue à soutenir le projet de loi C-208.

M. François Choquette: Merci beaucoup.

Je vous félicite de l'activité que vous avez organisée pour souligner les 150 ans de bilinguisme législatif et judiciaire, le 5 mars dernier. Le travail que vous avez fait est très apprécié. Plusieurs personnes étaient présentes pour réfléchir sur le bilinguisme judiciaire.

Quand j'ai rencontré M. Fraser pour la première fois, je me rappelle qu'il m'avait montré le document dont vous avez parlé tout à l'heure, qu'il avait produit conjointement avec ses deux homologues provinciaux. Il m'a dit que c'était sa priorité et qu'il aimerait bien que quelque chose en ressorte.

Vous en avez parlé tout à l'heure en disant qu'il y avait eu des progrès. J'ai posé la question à d'autres personnes, mais elles ont semblé dire que l'avancée était plutôt timide.

Au fond, c'est encore un processus d'autoévaluation, mais au lieu d'une seule question, il y en a quatre ou cinq.

Mme Ghislaine Saikaley: Il y a quatre questions.

M. François Choquette: Il y a quatre questions au lieu d'une seule. On prévoit la possibilité d'évaluer la compétence linguistique. Cela demeure une possibilité. Cela sera-t-il fait un jour? On ne le sait pas.

C'est comme le gros débat qui se tient présentement sur les OGM: on a la possibilité d'inscrire sur l'étiquette qu'un produit contient des OGM. Or au Canada, il n'est indiqué sur aucun produit qu'il contient des OGM, mais c'est une possibilité.

C'est la même chose ici: on dit qu'on a la possibilité d'évaluer les compétences linguistiques. Dans le cas d'une personne qui a des diplômes d'études universitaires en français et en anglais, cela constitue déjà des preuves de son bilinguisme. À ce moment-là, c'est différent. Sinon, comment ce processus d'autoévaluation peut-il garantir qu'une personne est bilingue?

C'est ce que m'expliquait M. Fraser, l'ancien commissaire. On se retrouve alors avec le même problème: des juges qui n'ont pas la capacité d'offrir un service bilingue alors qu'ils sont supposés être bilingues.

Comment ce processus peut-il garantir que les juges sont bilingues?

Mme Ghislaine Saikaley: Nous n'avons pas encore vu ce que cela donnera, mais selon la façon dont nous avons interprété ce processus d'évaluation, il comportera plus de questions et elles seront peut-être plus ciblées. Nous en avons compris que si les candidats répondent qu'ils n'ont pas les compétences bilingues requises, ils ne seront pas évalués. On va mettre au point un système pour évaluer les gens qui se disent bilingues et confirmer ensuite leurs compétences en matière de bilinguisme.

• (1130)

M. François Choquette: Savez-vous quand ce processus d'évaluation aura lieu? C'est en discussion et vous êtes en train de travailler à cela avec le ministère de la Justice, n'est-ce pas?

Mme Ghislaine Saikaley: Les gens de ce ministère sont en train de mettre au point ce processus. Je ne sais pas s'ils vont nous consulter, mais c'est certain que nous continuerons à faire le suivi des recommandations de notre étude.

M. François Choquette: J'espère qu'ils vont vous consulter, compte tenu du très grand travail que vous avez fait, en collaboration avec les trois commissaires, et du rapport que vous avez déposé.

Mme Ghislaine Saikaley: On peut certainement constater que les premières étapes entreprises font suite à nos recommandations. Nous souhaitons qu'ils mettent en oeuvre les autres recommandations.

M. François Choquette: Merci beaucoup, madame Saikaley.

Le président: Merci, monsieur Choquette.

Nous passons maintenant à M. Arseneault.

M. René Arseneault (Madawaska—Restigouche, Lib.): Merci, monsieur le président.

Bienvenue à tous et à toutes. Merci de vos témoignages, ils sont vraiment importants.

Vous avez fait allusion à l'article 16 de la Loi sur les langues officielles. Pour le commun des mortels, je précise que, selon cet article, il incombe aux tribunaux fédéraux autres que la Cour suprême du Canada de veiller à ce que celui qui entend l'affaire comprenne l'anglais ou le français sans l'aide d'un interprète. C'est ce que l'article dit, en bref. La Cour suprême du Canada est l'exclusion qui figure à l'article 16.

Est-ce à cette exclusion que vous faisiez allusion, madame Saikaley? Connaissez-vous l'histoire de cette exclusion? Pour quelles raisons a-t-on mis cette exclusion dans cet article? À l'époque, quelles sont les raisons qui ont motivé le législateur à prévoir une telle exclusion?

Mme Ghislaine Saikaley: Maître Giguère, avez-vous connaissance de cela?

Me Pascale Giguère: La Loi sur les langues officielles a été révisée en 1988. En lisant les débats de cette époque, on voit que certains députés, qui venaient surtout de l'Ouest du pays, avaient une appréhension. Ils craignaient que, si on imposait l'obligation aux juges de la Cour suprême du Canada d'être bilingues, compte tenu du petit nombre de juges qui y siègent, cela aurait pour effet de restreindre la possibilité de certains candidats d'y être nommés. À l'époque, c'était une inquiétude et une préoccupation.

Les temps ont changé. Plusieurs années ont passé et les choses ont évolué. Il existe aujourd'hui un bassin de juges bilingues au sein des cours supérieures, des cours d'appel et de la profession juridique, en somme, là où les juges de la Cour suprême sont recrutés. Ce bassin est quand même beaucoup plus grand qu'il ne l'était en 1988. Alors, cette préoccupation n'est peut-être plus pertinente aujourd'hui.

M. René Arseneault: Exactement.

Cela m'amène à la question suivante. Est-ce possible de dénombrer tous les juristes, avocats ou avocats qui sortent des facultés de droit francophones ou bilingues et de savoir comment ces gens sont répartis dans le pays, d'un océan à l'autre?

Depuis 1988, il y a plusieurs personnes qui étudient le droit en français. Je suis moi-même un ancien étudiant de la Faculté de droit de l'Université de Moncton, qui est francophone. Il y a maintenant l'Université d'Ottawa qui enseigne le droit en français. Je pense qu'il y a même l'Université de Sherbrooke qui enseigne la common law en français. Je ne connais pas tous les détails, mais je sais qu'il y a eu une évolution rapide. Du temps où j'étudiais à l'Université de Moncton, il y avait des étudiants de chaque province, pratiquement. Ces étudiants avaient l'anglais comme langue maternelle et venaient étudier à Moncton. Cela doit se faire aussi à Ottawa et ailleurs.

Historiquement, je peux comprendre l'appréhension et la crainte des gens de l'Ouest de ne pas avoir de juges de leur région à la Cour suprême en raison de cette exigence de bilinguisme. Je trouve néanmoins que cette exception n'est pas cohérente, étant donné que les juges des autres tribunaux fédéraux doivent être bilingues. Il y a quand même des tribunaux fédéraux dans l'Ouest canadien. Pourquoi fait-on une exception pour la Cour suprême du Canada?

Bon, passons sur la crainte et l'appréhension.

Connaissez-vous la répartition des avocates et avocats dits bilingues, depuis l'avènement des facultés de droit en français?

Me Pascale Giguère: Je sais que le Barreau de l'Ontario recueille ce genre de données. Je suis moi-même membre du Barreau de l'Ontario, et lorsque je fais ma déclaration de membre du Barreau une fois par année, je dois donner mon identité et préciser quelles sont mes capacités linguistiques.

En ce qui a trait aux universités, je ne crois pas qu'elles recueillent elles-mêmes de telles données. Par conséquent, c'est probablement l'organisme administratif qui gère la profession juridique dans chacune des provinces qui est le mieux placé pour recueillir ce genre de données. La fédération qui chapeaute tous les barreaux dans l'ensemble des provinces pourrait, possiblement, demander à ceux-ci de recueillir ce genre de données, mais je ne pense pas que cela soit fait de façon systématique.

Il y a quelques années, aux fins d'une étude qu'ils ont réalisée, M^e Power et M^e Grammond ont recueilli des données sur le nombre de juges bilingues dans chacune des provinces. Ces données ne sont peut-être plus à jour, mais elles existent.

En fait, ce serait aux barreaux qui administrent la profession juridique de recueillir ces données.

• (1135)

M. René Arseneault: Ma prochaine question porte sur l'ensemble des traducteurs et des interprètes qui travaillent pour ces cours. Je me pose des questions sur les services aux justiciables quand les travaux ne se déroulent pas dans leur langue maternelle. Poser la question, c'est probablement y répondre.

Si les juges travaillant dans ces cours étaient bilingues dès le départ, nous n'aurions pas besoin de toutes ces ressources. On parle de ressources humaines et de coûts. A-t-on déjà pensé à calculer quelle serait l'économie si, demain matin, il n'y avait que des juges bilingues dans ces cours supérieures, y compris la Cour suprême?

Mme Ghislaine Saikaley: Je ne pense pas que ce calcul ait été fait. C'est une bonne question.

M. René Arseneault: J'ai terminé.

Le président: Merci, monsieur Arseneault.

Nous allons maintenant passer à Mme Linda Lapointe.

Mme Linda Lapointe (Rivière-des-Mille-Îles, Lib.): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous ce matin. Cela nous éclaire beaucoup.

Un peu plus tôt, vous avez parlé du rapport du commissaire aux langues officielles, M. Fraser, qui a été fait en 2015-2016. S'est-on engagé à mettre en oeuvre les recommandations qui portent sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles? On parle d'améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures. Certaines recommandations ont-elles été mises en oeuvre?

Mme Ghislaine Saikaley: Parlez-vous du rapport sur l'accès à la justice?

Mme Linda Lapointe: Oui.

Mme Ghislaine Saikaley: Nous l'avons déposé en 2013. Nous n'avons pas eu de réponse.

Mme Linda Lapointe: Vous n'avez pas eu de réponse?

Mme Ghislaine Saikaley: Non, nous n'avons pas eu de réponse du gouvernement précédent.

Mme Linda Lapointe: J'ai cru comprendre que, ne serait-ce que dans l'évaluation des deux langues, il y avait eu une amélioration, n'est-ce pas?

Mme Ghislaine Saikaley: Oui.

Au cours de l'automne dernier, un nouveau processus de nomination pour les juges des cours supérieures a été annoncé, dont les nouvelles questions dans le formulaire. Le processus d'évaluation est également supposé se faire. C'est une première étape.

Mme Linda Lapointe: C'est ce dont M. Choquette parlait un peu plus tôt.

Quelles devraient être les priorités de notre gouvernement en matière d'accès à la justice, dans le prochain plan d'action des langues officielles?

Mme Ghislaine Saikaley: Une lettre de l'Association du Barreau canadien adressée à la ministre de la Justice et à la ministre responsable du plan d'action mentionnait l'importance de la capacité linguistique des juges. Je dirais qu'il s'agit d'un gros enjeu pour toutes les régions.

L'accès à la justice passe, entre autres, par le bilinguisme des juges. Il y a également la disponibilité de ces juges et le soutien nécessaire. Cela veut dire des cours capables de fonctionner dans les deux langues officielles.

Mme Linda Lapointe: Vous avez fait référence plus tôt au fait qu'il est important d'avoir des juges bilingues, mais qu'il faut aussi que tout le personnel nécessaire ait cette même capacité. Mesure-t-on le taux de bilinguisme de ce personnel?

Mme Ghislaine Saikaley: Pour notre part, nous n'avons pas fait d'étude sur ce sujet. Nous ne nous sommes intéressés qu'aux juges. Toutefois, nous entendons dire qu'il y a aussi des problèmes du côté du personnel. Tout le système qui entoure les tribunaux devrait avoir accès aux ressources nécessaires pour soutenir l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

Mme Linda Lapointe: Vous parlez des tribunaux, mais quand on parle d'accès à la justice, cela va au-delà des tribunaux. Les services frontaliers, la GRC et les services correctionnels font aussi partie de la justice. Vous êtes-vous penchés sur ce qui devrait être fait pour l'accès à la justice à cet égard?

• (1140)

Mme Ghislaine Saikaley: Nous faisons régulièrement des enquêtes à la suite des plaintes qui sont déposées concernant, par exemple, le Service correctionnel Canada ou l'Agence des services frontaliers du Canada.

Il y a deux ans, nous avons fait une vérification au sujet de l'Agence des services frontaliers du Canada. Nous avons fait plusieurs recommandations et nous sommes sur le point de commencer le suivi de ces recommandations.

Notre vérification au sujet de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien porte certainement sur des aspects de justice, mais cela va au-delà de ce domaine.

Comme vous le dites, il y a aussi les services de police et la GRC à prendre en compte. C'est donc très large.

Mme Linda Lapointe: Oui, c'est très large.

Penchons-nous plus précisément sur le cas du Québec, soit la population que je représente, concernant l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

Dans les centres de services correctionnels du Québec, l'accès à la justice est-il possible pour la minorité linguistique anglophone, que ce soit pour les hommes ou pour les femmes? Est-il possible pour cette minorité de bien se faire comprendre?

Mme Ghislaine Saikaley: Il faut qu'il y ait un certain nombre d'anglophones. Vous parlez bien des anglophones, n'est-ce pas?

Mme Linda Lapointe: Oui.

Le circonscription de Rivière-des-Mille-Îles est située au nord de Montréal. Il y a des gens de la minorité linguistique anglophone qui y vivent. Je leur dis souvent que je siège au Comité permanent des langues officielles et que les francophones hors Québec vivent la même situation que celle qu'ils vivent eux-mêmes dans la circonscription de Rivière-des-Mille-Îles. Quand je leur explique cela, ils comprennent que cela puisse être difficile pour les francophones hors Québec. Or, les francophones du Québec perçoivent moins cette difficulté. Par contre, les membres de la communautés anglophone que je représente vivent cette difficulté.

Mme Ghislaine Saikaley: Les pénitenciers fédéraux au Québec ont des obligations envers la minorité anglophone. S'il y a au moins 5 % de la population carcérale qui est anglophone, ils ont l'obligation de donner des services en anglais aux détenus.

Mme Linda Lapointe: De quelle façon peut-on savoir quels centres de détention ont une population carcérale anglophone de plus de 5 % et ont donc des obligations envers la minorité anglophone?

Mme Ghislaine Saikaley: Voulez-vous dire au Québec?

Mme Linda Lapointe: Oui, au Québec.

Mme Ghislaine Saikaley: Nous pourrions certainement vous trouver cette information.

Mme Linda Lapointe: Je serais aussi intéressée à avoir cette information pour les centres de détention à l'extérieur du Québec. En effet, il faut toujours examiner l'effet miroir; il faut toujours examiner la situation des deux côtés. Les gens des minorités linguistiques avec qui nous discutons reconnaissent que l'accès à la justice et l'accès à la santé sont difficiles.

Ces données sont-elles disponibles? Les avez-vous?

Mme Ghislaine Saikaley: Nous pouvons les obtenir pour vous.

Mme Linda Lapointe: D'accord, merci.

J'ai terminé, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup.

Nous continuons avec Bernard Généreux.

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

J'ai trois ou quatre questions concernant l'accès à la justice.

À votre avis, quelles devraient être les priorités du gouvernement en matière d'accès à la justice, dans le prochain plan d'action pour les langues officielles? Sur quoi devrions-nous mettre l'accent dans le prochain plan d'action, celui de 2018-2022?

Mme Ghislaine Saikaley: Encore une fois, l'accès à la justice passe beaucoup par la nomination de juges bilingues. Cela semble être un gros enjeu pour toutes les communautés.

M. Bernard Généreux: Vous ne parlez pas uniquement des juges à la Cour suprême, n'est-ce pas?

Mme Ghislaine Saikaley: Je parle des cours supérieures dans les régions. C'est un gros enjeu. Les procès peuvent être retardés de plusieurs années à cause de la non-disponibilité de juges bilingues. C'est ce que j'ai entendu. Je ne sais pas si M^e Giguère a eu d'autres échos.

M. Bernard Généreux: Selon vous, cela devrait-il être la priorité à mettre dans le prochain plan d'action?

Mme Ghislaine Saikaley: Je dirais que oui.

Maître Giguère, avez-vous d'autres idées là-dessus?

M. Bernard Généreux: Madame Donaghy, qu'en pensez-vous?

Mme Mary Donaghy (commissaire adjointe, Direction générale des politiques et des communications, Commissariat aux langues officielles): Je vais ajouter un commentaire.

Dans le contexte du plan d'action pour les langues officielles, l'ancien commissaire, M. Fraser, a écrit plusieurs fois à la ministre Joly pour lui expliquer ses priorités. Il mettait l'accent sur les questions plutôt sociales, dont l'éducation.

M. Bernard Généreux: La formation.

Mme Mary Donaghy: Oui, la formation.

Il n'a donc pas mis l'accent particulièrement sur les questions d'accès à la justice. Selon lui, la chose la plus importante était que le gouvernement actuel prenne en considération toutes les recommandations qui faisaient partie du rapport de 2013. Il était très conscient du retard pris par l'ancien gouvernement, pour qui ce n'était pas une priorité. C'est un peu le contexte du dernier plan d'action. L'accès à la justice reste une priorité, mais le commissaire a choisi de mettre l'accent ailleurs.

• (1145)

M. Bernard Généreux: Présentement, le Fonds d'appui à l'accès à la justice dans les deux langues officielles mise essentiellement sur deux piliers: l'information et la formation. Selon vous, les modalités

du Fonds permettent-elles de couvrir l'ensemble des besoins en matière d'accès à la justice?

Mme Ghislaine Saikaley: Parlez-vous du nouveau programme?

M. Bernard Généreux: Oui. Je parle du Fonds d'appui à l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

Mme Ghislaine Saikaley: Plusieurs initiatives importantes en matière d'accès à la justice dans les deux langues officielles ont été prises à l'aide de ce fonds d'appui. Ce qu'on entend, c'est qu'elles ont...

M. Bernard Généreux: Elles sont toujours sous-financées, je suppose?

Mme Ghislaine Saikaley: En fait, on nous dit que ces initiatives ont permis d'améliorer la situation, mais qu'il reste encore du chemin à faire, évidemment. La commissaire a parlé des progrès qu'on a observés en ce qui a trait aux juges et à tout le personnel qui oeuvre dans le système de justice, mais malgré cela, la communauté considère qu'il faut continuer à faire des efforts pour améliorer la situation.

M. Bernard Généreux: D'accord.

J'en arrive à la question qui tue, comme à l'émission *Tout le monde en parle*.

On ne peut pas être contre la vertu, et je suis d'accord sur le fait que les juges de la Cour suprême du Canada doivent être bilingues. Cependant, j'estime qu'il y a une différence fondamentale entre un juge qui est parfaitement bilingue et un juge qui est fonctionnellement bilingue. Actuellement, le gouvernement souhaite qu'on nomme des juges qui sont fonctionnellement bilingues.

Faites-vous la distinction entre un juge qui est parfaitement bilingue et un juge qui est fonctionnellement bilingue? Si un juge est fonctionnellement bilingue, est-ce suffisant pour qu'il siège à la Cour suprême du Canada?

Selon la définition du gouvernement, un juge fonctionnellement bilingue est capable de comprendre le français et l'anglais, mais il n'est pas nécessairement capable de s'exprimer en français ou en anglais. On pourra me corriger si ce n'est pas cela. Pour ma part, je ne considérerais pas un tel juge comme bilingue. C'est mon opinion, mais j'aimerais connaître la vôtre.

Mme Ghislaine Saikaley: Comme je l'ai dit tout à l'heure, il est question du droit d'être entendu et compris sans l'aide d'un interprète. Il pourrait alors s'agir d'un juge qui comprendrait très bien quand le plaideur lui parlerait dans une langue officielle autre que sa langue maternelle, mais qui pourrait avoir de la difficulté à parler dans cette autre langue. Or, comme vous l'avez dit, cette personne doit quand même être assez bilingue pour être en mesure de poser des questions d'éclaircissement, au besoin, afin de bien comprendre.

M. Bernard Généreux: Selon moi, une personne qui est assez bilingue, ce n'est pas la même chose qu'une personne qui est parfaitement bilingue. Vous allez m'excuser, monsieur le président, mais je suis obligé de le dire à plusieurs reprises.

Cela dit, je comprends l'ambition, l'objectif, voire le rêve d'avoir un pays parfaitement bilingue d'un bout à l'autre; nous y rêvons tous. Nous rêvons tous d'avoir des juges parfaitement bilingues non seulement à la Cour suprême, mais dans toutes les cours partout au Canada. En effet, ce serait super. À ce compte, le bon Dieu est-il bilingue? Je ne le sais pas, mais quand on va arriver en haut, ce serait bien que ce soit le cas; ce serait le monde idéal.

Comme vous l'avez fait remarquer tout à l'heure, cette exception a été créée parce qu'on pouvait compter sur ses 10 doigts ou à peu près les juges parfaitement bilingues provenant d'une province anglophone. Cela correspond peut-être moins à la réalité d'aujourd'hui. En effet, depuis 1988, la société a évolué et le bilinguisme a quand même avancé au Canada, il faut bien le dire.

Cette réalité justifie-t-elle qu'on enchâsse dans une loi canadienne l'obligation de choisir un candidat qui est peut-être un peu moins compétent, mais qui est bilingue? Cette loi va-t-elle faire en sorte, à un moment donné, de nous imposer de choisir, au lieu d'un candidat plus compétent, un autre candidat bilingue, lequel n'aurait même pas l'obligation d'être parfaitement bilingue, mais bien fonctionnellement bilingue, ce qui pourrait s'avérer insuffisant dans certains cas, comme vous le dites? Comprenez-vous ce que je veux dire?

Mme Ghislaine Saikaley: Oui.

M. Bernard Généreux: À un moment donné, il va falloir faire un choix. Si nous voulons des juges bilingues, ils devront l'être pour vrai, et pas seulement à moitié.

Mme Ghislaine Saikaley: D'après ce que j'en ai compris, les nouvelles questions qui seront posées aux candidats à un poste de juge dans les cours supérieures leur demanderont s'ils sont capables d'entretenir une discussion ou un débat en anglais ou en français. J'ai justement ici ces questions. On demande au candidat si, « sans formation supplémentaire », il est « capable de lire ou de comprendre des documents de la cour », « en mesure de discuter d'affaires juridiques avec [ses] collègues », « capable de converser avec un avocat en cour » et « capable de comprendre les observations orales présentées en cour ».

• (1150)

M. Bernard Généreux: Je ne suis pas avocat, mais je pourrais répondre oui à toutes ces questions. Pourtant, je sais très bien que je ne suis pas bilingue.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Monsieur Arseneault, vous avez deux minutes.

M. René Arseneault: Merci, monsieur le président.

Je crois que nous avons fait le tour de la question.

Je me mets toujours à la place de la Canadienne moyenne ou du Canadien moyen qui se rendrait au bureau de poste situé dans un petit village comme le mien pour acheter un timbre. L'employé qui lui vend le timbre se doit d'être bilingue.

Je fais un gros bond en passant de cet exemple du postier et du timbre pour revenir à la question du bilinguisme des juges de la Cour suprême du Canada.

Savez-vous pendant combien d'années, en moyenne, les juges siègent à la Cour suprême du Canada? Avez-vous ce chiffre?

Me Pascale Giguère: Non. Généralement, les juges sont nommés à un point dans leur carrière où ils ont déjà plusieurs années d'expérience.

M. René Arseneault: Je dirais qu'en moyenne, ils sont âgés de 55 à 60 ans, et ils siègent jusqu'à 75 ans.

Me Pascale Giguère: Oui, ils doivent prendre leur retraite obligatoirement à 75 ans.

M. René Arseneault: Selon une estimation modeste, disons que les juges ont 20 ans d'expérience, en moyenne.

Combien y a-t-il de juges à la Cour suprême?

Des voix: Il y en a neuf.

M. René Arseneault: Cela fait neuf fois 20 ans.

Je reviens aux facultés de droit de langue française qui ont éclos et aux nouveaux avocats et avocates qui pratiquent dans les deux langues officielles. Il y a maintenant, un peu partout au Canada, des facultés bilingues, des facultés francophones et des facultés anglophones. Nous avons également au moins un centre de terminologie juridique de common law en français, qui est un laboratoire de terminologie précise.

Tout cela mis ensemble fait-il en sorte que le contexte d'aujourd'hui soit complètement différent de celui de 1988, lorsqu'on a maintenu l'exclusion de la Cour suprême du Canada en ce qui a trait à l'obligation du bilinguisme des juges?

Mme Ghislaine Saikaley: Je pense que oui. Il faudrait considérer le contexte actuel, effectivement.

M. René Arseneault: Tout cela n'existait pas. En fait, on commençait à ouvrir les premières facultés de common law en français.

Le président: Merci, monsieur Arseneault.

Monsieur Choquette, c'est à vous.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Je voudrais continuer dans la même veine que Mme Lapointe et parler de l'accès à la justice en ce qui touche la GRC.

Vous avez probablement lu dans les médias récemment un article sur la contestation d'un automobiliste du Manitoba, au nord de Winnipeg. Le personnel du détachement de Selkirk, de la région de St-Pierre-Jolys, est désigné bilingue. Or à cet endroit, il y a des problèmes liés à la nomination d'agents de la GRC qui sont bilingues.

Au Canada, y a-t-il des problèmes en ce qui concerne les services dans les deux langues officielles rendus par la GRC? Notre étude porte sur l'accès à la justice dans les deux langues officielles et, de fait, dans plusieurs provinces au Canada, les agents de la GRC sont les premières personnes dans le système de justice avec qui on va avoir à traiter. A-t-on fait des études et dressé un portrait de la situation?

Mme Ghislaine Saikaley: Nous recevons très peu de plaintes qui visent la GRC.

M. François Choquette: D'accord.

Mme Ghislaine Saikaley: Nous avons envisagé de faire une vérification, mais nous avons mis cela un peu de côté, parce que nous ne voyions pas d'urgence à cet égard.

Comme vous, j'ai lu l'article ce matin dans les journaux. C'est toujours le même problème. Il semble que plusieurs organisations n'aient pas suffisamment d'employés bilingues. Par conséquent, si la personne qui est capable de donner le service dans la langue de la minorité n'est pas là, on ne peut plus donner de service dans cette langue.

C'est le cas au sein de l'Agence des services frontaliers du Canada, de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien et d'autres d'organisations semblables, qui semblent ne pas évaluer correctement le personnel bilingue qu'elles doivent avoir pour répondre aux besoins.

Présentement, nous n'envisageons pas de faire rien de spécial en ce qui concerne la GRC. C'est sûr que nous pourrions recevoir une plainte la concernant.

• (1155)

M. François Choquette: Si vous receviez une plainte relative à la GRC, il y aurait probablement une enquête.

Mme Ghislaine Saikaley: Oui.

M. François Choquette: Merci, madame Saikaley.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Choquette.

Nous allons suspendre la réunion pour quelques minutes. Nous reprendrons ensuite nos travaux pour discuter du transport aérien.

• (1155)

(Pause)

• (1205)

Le président: Nous allons reprendre la réunion avec le témoignage de la commissaire aux langues officielles. Nous traiterons de la vérification du Commissariat aux langues officielles portant sur les services bilingues fournis au public voyageur par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien.

Madame la commissaire, nous allons vous écouter encore une fois pendant une dizaine de minutes. Par la suite, nous ferons un tour de table.

Vous avez la parole.

[Traduction]

Mme Ghislaine Saikaley: Monsieur le président, mesdames et messieurs les membres du Comité, merci de nous donner l'occasion de vous présenter notre rapport de vérification des services bilingues fournis au public voyageur par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ou l'ACSTA, publié il y a seulement quelques semaines.

L'ACSTA est une organisation relativement jeune: elle n'a été établie à titre de société mandataire qu'en 2002. Depuis ce temps, le Commissariat aux langues officielles a mené plusieurs interventions visant à aider l'institution fédérale à comprendre et à remplir ses obligations en matière de langues officielles.

[Français]

En 2012, dans le cadre d'un exercice visant les droits linguistiques du public voyageur dans les aéroports, le Commissariat aux langues officielles a effectué des observations auprès de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'ACSTA, dans huit aéroports internationaux.

L'institution avait reçu des notes parfaites relativement à l'offre active visuelle. Cependant, elle devait améliorer l'offre active en personne et la disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité linguistique. Malgré cela, en 2014-2015, elle s'est classée au deuxième rang parmi les institutions visées par le plus grand nombre de plaintes déposées au Commissariat, plaintes qui étaient liées à la partie IV de la Loi sur les langues officielles en ce qui a trait aux communications avec le public.

[Traduction]

Le Commissariat a donc réalisé une vérification de l'ACSTA de décembre 2015 à mars 2016 pour déterminer la mesure dans laquelle

l'institution remplit ses obligations linguistiques envers le public voyageur.

Les agents de contrôle dans les aéroports, qui sont en fait des employés de tiers fournisseurs de services qui agissent pour le compte de l'ACSTA, effectuent un travail exigeant et très précis, qui vise d'abord et avant tout à veiller à la sécurité du public voyageur dans les aéroports.

Ils surveillent le mouvement des passagers et de leurs effets personnels aux points de contrôle des aéroports partout au pays avant leur entrée dans la zone sécurisée d'un aéroport; il s'agit d'une étape obligatoire pour le public voyageur avant l'embarquement. Ces agents de contrôle doivent appliquer les obligations linguistiques pertinentes et suivre les normes établies par Transports Canada.

• (1210)

[Français]

Une offre active de services dans les deux langues officielles aux points de contrôle est particulièrement cruciale lorsque les personnes qui offrent un service sont en position d'autorité. Dans ce contexte, l'offre active de services bilingues prend toute son importance. Les voyageurs doivent savoir, dès le départ, qu'ils peuvent utiliser le français ou l'anglais dans leurs interactions avec les agents de contrôle.

La vérification portait principalement sur le premier secteur d'activité de l'ACSTA, soit le contrôle des passagers, de leurs bagages de cabine et de leurs effets personnels aux points de contrôle des aéroports de classe 1, c'est-à-dire les aéroports qui accueillent au moins un million de passagers par année et qui sont ainsi tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles, conformément à la loi.

[Traduction]

La vérification visait quatre objectifs: vérifier si la haute direction de l'ACSTA s'engage à mettre en oeuvre la partie IV de la Loi sur les langues officielles, qui porte sur les communications avec le public et la prestation des services, de façon à garantir aux passagers la possibilité d'être servis dans la langue officielle de leur choix; vérifier si l'ACSTA dispose d'un mécanisme officiel pour faire l'offre active et fournit des services de qualité égale en français et en anglais à toutes les étapes du processus de contrôle de sûreté dans les aéroports; vérifier si l'ACSTA tient compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans l'aménagement de ses services bilingues; et vérifier que l'ACSTA surveille de manière efficace la prestation de services de qualité égale en français et en anglais par les tiers fournisseurs de services avec lesquels elle a conclu des contrats pour assurer des services aux points de contrôle dans les aéroports.

[Français]

La vérification nous a permis de constater que la haute direction de l'ACSTA a déployé beaucoup d'efforts pour intégrer les langues officielles dans son travail en conformité avec les principes et responsabilités énoncés dans sa politique sur les langues officielles. Malgré les efforts déployés afin de communiquer clairement ses obligations en matière de langues officielles à tous les employés des fournisseurs de services, les agents de contrôle de l'ACSTA n'accueillent pas toujours le public voyageur dans les deux langues officielles et les services disponibles ne sont pas toujours de qualité égale dans les deux langues officielles. Les compétences linguistiques des agents de contrôle ne sont pas évaluées de façon uniforme par les différents fournisseurs de services au Canada.

Il y également un manque d'uniformité dans la formation offerte par ces fournisseurs de services aux agents de contrôle concernant les langues officielles. L'ACSTA ne connaît pas le nombre optimal d'employés nécessaire pour assurer des services bilingues en tout temps, et la norme actuelle énoncée dans les clauses linguistiques ne garantit pas des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

[Traduction]

L'ACSTA ne consulte pas les communautés de langue officielle en situation minoritaire relativement aux services. Elle vérifie la satisfaction des passagers en ce qui concerne les services fournis dans leur langue officielle de préférence. Cependant, le nombre de francophones interrogés est peu élevé, et il est difficile de conclure à l'exactitude des résultats obtenus sur les services offerts aux francophones en raison de la méthodologie actuelle.

L'ACSTA a déjà effectué une évaluation de la qualité des services offerts au public voyageur, qui comprenait un volet sur les langues officielles. L'annexe B de notre vérification présente la liste des 15 recommandations, les commentaires et le plan d'action de l'ACSTA, ainsi que mes commentaires.

[Français]

Je suis en grande partie satisfaite des mesures et des échéances proposées par l'ACSTA. Son plan d'action est susceptible d'améliorer grandement le rendement de l'institution et d'améliorer concrètement le service aux passagers. J'incite l'ACSTA à poursuivre sa réflexion concernant les mesures proposées en réponse à la recommandation 3, qui vise à ce que l'ACSTA revoie l'identification linguistique des postes de directeurs et de gestionnaires principaux en région, et à la recommandation 8, qui vise à ce que l'ACSTA revoie ses normes liées aux langues officielles dans le Programme de conformité des contrats. J'encourage, par ailleurs, l'institution à uniformiser les conséquences de ne pas respecter ces nouvelles normes dans toutes les régions.

• (1215)

[Traduction]

Au bout du compte, l'ACSTA doit pleinement mettre en oeuvre l'ensemble des recommandations contenues dans le rapport de vérification pour respecter ses obligations prévues par la Loi sur les langues officielles pour ce qui est des communications avec le public et de la prestation des services dans les deux langues officielles. Le Commissariat procédera au suivi de la mise en oeuvre des recommandations au cours des 18 à 24 prochains mois.

C'est avec plaisir que je répondrai maintenant à vos questions.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, madame la commissaire.

Nous allons commencer immédiatement par M. Bernard Généreux.

M. Bernard Généreux: Merci, monsieur le président.

Je remercie encore nos témoins.

Madame la commissaire, à la page 5 du document en français, il est question de services qui ne sont pas toujours de qualité égale. Vous faites référence ici à la qualité des services qui sont offerts à la population en français et en anglais. Comment êtes-vous en mesure d'analyser le fait que le service ne soit pas égal? Est-il question ici de la qualité du service en français ou de celle en anglais?

Mme Ghislaine Saikaley: Cela peut certainement être cela, ou cela peut encore se produire quand il n'y a pas d'agent bilingue à chaque voie d'accès, par exemple. Dans un tel cas, il faut faire affaire avec une autre personne. Il faut alors interrompre le service et demander à un collègue de venir et de donner le service. Ce n'est donc pas un service de qualité égale parce que la personne doit attendre pour recevoir son service. Parfois, cela peut prendre un certain temps.

M. Bernard Généreux: Au Canada, il y a six aéroports internationaux de plus d'un million de voyageurs. Est-ce exact?

Mme Ghislaine Saikaley: Il y en a plus que cela, mais nous n'en avons étudié que six.

M. Bernard Généreux: Vous n'en avez étudié que six, et le rapport tient alors compte de ce que vous avez observé dans six aéroports.

Mme Ghislaine Saikaley: Oui.

M. Bernard Généreux: Vous dites que, malgré tous les efforts qu'ils ont faits, ils se sont classés au deuxième rang, parmi ceux que vous avez analysés, en ce qui a trait au pourcentage des plaintes reçues. Quand il s'agit du pourcentage des plaintes reçues, j'imagine que dans l'ensemble des aéroports canadiens — pas seulement les six que vous avez étudiés — le nombre de voyageurs se compte par millions.

Mme Ghislaine Saikaley: C'est exact.

M. Bernard Généreux: Quel est le pourcentage des plaintes que vous avez reçues par rapport au nombre total de voyageurs? Avez-vous une idée?

Mme Ghislaine Saikaley: Je n'ai pas le pourcentage.

M. Bernard Généreux: Êtes-vous en mesure de l'évaluer?

Mme Ghislaine Saikaley: C'est un très petit pourcentage, c'est certain. Au cours de la dernière année, on parle de 30 plaintes pour 60 millions de passagers.

M. Bernard Généreux: Évidemment, si j'observais que je ne recevais pas le service dans la langue de mon choix, mon premier réflexe ne serait pas nécessairement d'aller me plaindre auprès du commissaire aux langues officielles. Il doit y avoir plusieurs centaines, voire des milliers de voyageurs à qui cela arrive, mais qui ne prennent pas nécessairement la peine d'aller se plaindre. Quant aux 30 personnes en question, elles sont le reflet potentiel d'un certain nombre de personnes qui ne sont pas contentes des services.

Quand vous parlez de l'offre active visuelle, cela veut-il dire que vous considérez ce qui se passe à l'intérieur des aéroports ainsi que le service qui y est offert, plus particulièrement dans certains endroits? Considérez-vous l'aéroport au complet ou seulement l'endroit où le service doit être rendu?

Mme Ghislaine Saikaley: Présentement, il s'agit juste des endroits où l'ACSTA a ses points de contrôle, c'est-à-dire là où on applique les mesures de sécurité dans les aéroports.

M. Bernard Généreux: Considérez-vous donc que l'affichage est assez clair pour que les gens puissent demander le service dans les deux langues ou bien pour qu'ils puissent comprendre que le service est offert dans les deux langues? Je vois une différence entre ces deux notions. C'est bien d'afficher « Français ici » ou quoi que ce soit d'autre, mais cela ne veut pas dire que les gens sont incités à demander le service en français.

Faites-vous une distinction entre ces deux notions?

Mme Ghislaine Saikaley: Dans le fond, l'offre active visuelle, c'est simplement de s'assurer qu'il y a des enseignes qui indiquent que le service est disponible dans les deux langues. C'est seulement une composante de l'offre active.

C'est pour cela qu'il faut également faire l'offre active en personne. Bien entendu, cela doit être suivi d'un service offert dans les deux langues.

M. Bernard Généreux: Je n'ai malheureusement pas lu votre rapport. Je voulais vous en informer.

Il y a également un manque d'uniformité dans la formation offerte par les fournisseurs. Parlez-vous des fournisseurs qui sont membres de l'association? Je veux être sûr de bien comprendre, et cela vaut aussi pour le Comité. L'ACSTA est bel et bien une association, n'est-ce pas?

• (1220)

Mme Ghislaine Saikaley: L'ACSTA est une institution fédérale.

M. Bernard Généreux: L'ACSTA est donc une institution fédérale.

Quand on parle des fournisseurs de cette institution fédérale, ce ne sont pas les mêmes fournisseurs qui donnent la formation partout au Canada. Il n'y a donc pas de formation uniforme partout au Canada. Est-ce exact?

Mme Ghislaine Saikaley: En fait, l'ACSTA fait affaire avec trois compagnies de sécurité. Les gens qui portent l'uniforme de l'ACSTA ne sont pas...

M. Bernard Généreux: D'accord, ce sont des sous-traitants.

Mme Ghislaine Saikaley: Ils sont des sous-traitants, ils ne sont pas des employés de l'ACSTA.

M. Bernard Généreux: Les gens ne sont pas des employés de l'ACSTA.

Mme Ghislaine Saikaley: Exactement.

Il y a trois compagnies au Canada.

M. Bernard Généreux: Peut-on nommer ces trois compagnies? Il y a sans doute Garda.

Mme Ghislaine Saikaley: Il y a effectivement GardaWorld, mais j'oublie le nom des deux autres.

M. Bernard Généreux: D'autres questions vous seront posées. Vous aurez l'occasion de répondre à cette question plus tard.

Ces fournisseurs ne sont donc pas assujettis à l'obligation d'offrir une formation uniforme. Par exemple, l'ACSTA pourrait offrir à ces entreprises un plan de formation à l'intention des employés. Or, ce n'est pas ainsi que cela fonctionne.

Mme Ghislaine Saikaley: Non, l'ACSTA donnent à ces entreprises la responsabilité de former leurs employés.

M. Bernard Généreux: Selon la loi, pourrait-on exiger que cela soit fait? Le gouvernement pourrait-il l'exiger?

Mme Ghislaine Saikaley: Nous avons examiné cette composante et avons fait des recommandations dans notre rapport.

Normalement, si la recommandation est mise en oeuvre, il s'agit d'assurer qu'il y a une formation uniforme. L'ACSTA a certainement un rôle à jouer dans le fait de produire la formation et de la rendre disponible aux entreprises.

M. Bernard Généreux: Selon vous, cette formation devrait-elle porter uniquement sur la question linguistique?

Mme Ghislaine Saikaley: En ce qui nous concerne, oui, et nous voudrions effectivement que ce soit le cas.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Monsieur Vandal, la parole est à vous.

M. Dan Vandal (Saint-Boniface—Saint-Vital, Lib.): Merci beaucoup.

Madame Saikaley, vous avez choisi six aéroports. Comment les avez-vous choisis? Pourquoi Halifax et pas Winnipeg, pourquoi Edmonton et pas la ville de Québec?

Mme Ghislaine Saikaley: Premièrement, comme je l'ai indiqué, nous voulions choisir des aéroports de classe 1, qui doivent donc desservir au moins un million de passagers. Ces endroits ont l'obligation de donner des services dans les deux langues officielles.

Deuxièmement, nous voulions avoir une représentation qui couvre tout le Canada. Nous nous sommes donc attardés à ces aéroports. Nous avons aussi choisi les aéroports en fonction des plaintes reçues et des endroits où il n'y a pas de service offert.

M. Dan Vandal: Vous avez dit qu'il y a plus de six aéroports qui desservent plus d'un million de passagers. Est-ce exact?

Mme Ghislaine Saikaley: Oui.

M. Dan Vandal: Quels sont les autres aéroports?

Mme Ghislaine Saikaley: Il y en a 17 au total.

M. Dan Vandal: Dix-sept? D'accord.

Il me semble qu'il devrait y avoir une grande différence dans les résultats, par exemple entre Edmonton et Montréal. À Edmonton, de 15 % à 20 % de la population est francophone. Avez-vous étudié la diversité des résultats dans les aéroports sélectionnés?

Mme Ghislaine Saikaley: Oui. Nous avons d'ailleurs inséré un tableau dans notre rapport de vérification qui montre le pourcentage d'employés bilingues d'une région à l'autre. C'est clair qu'à Montréal et à Ottawa, entre autres, il n'y a pas beaucoup d'enjeux. En fait, il n'y en a pratiquement pas par rapport à Edmonton, par exemple.

M. Dan Vandal: Quelles sont les régions ayant reçu le plus grand nombre de plaintes?

Mme Ghislaine Saikaley: Je crois que nous n'avons pas les chiffres par région.

Les avons-nous?

M. Jean Marleau (commissaire adjoint intérimaire, Direction générale de l'assurance de la conformité, Commissariat aux langues officielles): C'est Toronto.

Mme Ghislaine Saikaley: Oui, c'est à Toronto.

Il s'agit des grands aéroports. À Toronto, c'est assez problématique.

M. Dan Vandal: Vous avez mentionné un chiffre lorsque vous avez parlé à M. Généreux. Je crois qu'il s'agissait de 30 plaintes pour un certain nombre de vols, n'est-ce pas?

Mme Ghislaine Saikaley: Il y a eu 30 plaintes au cours de la dernière année, alors qu'il y a eu 60 millions de contrôles de passagers. Il y a plusieurs étapes lors d'un contrôle. J'imagine que le compte s'effectue chaque fois qu'il y a un contrôle.

M. Dan Vandal: On ne parle pas des employés de compagnies comme Air Canada ou WestJet, on parle des personnes qui interviennent au tout début, qui s'occupent de la sécurité, n'est-ce pas?

Mme Ghislaine Saikaley: Il s'agit bien des personnes qui examinent les bagages et qui font passer les voyageurs par le détecteur de métaux.

M. Dan Vandal: De quelle manière avez-vous obtenu cette information? Avez-vous observé cela visuellement? Cela provient-il de sondages?

Mme Ghislaine Saikaley: Parlez-vous du moment où nous faisons la vérification?

M. Dan Vandal: Oui.

Mme Ghislaine Saikaley: Nous utilisons plusieurs méthodes. Nous pouvons analyser les documents que l'ACSTA nous a fournis, par exemple.

Nos vérificateurs vont aussi sur place, ils font beaucoup d'observations et ils mènent des entrevues avec les employés. Dans ce cas, nous avons fait des entrevues avec des membres d'associations communautaires.

Nous utilisons donc un éventail d'outils lorsque nous faisons une vérification.

• (1225)

M. Dan Vandal: Vous avez mentionné qu'il s'agit de la troisième vérification effectuée à cet égard. Est-ce exact?

Mme Ghislaine Saikaley: C'est la première vérification. Cependant, en 2012 nous avons fait un exercice d'observation dans plusieurs aéroports. À ce moment, nous avons aussi vérifié les activités de l'ACSTA, même s'il s'agissait simplement d'un exercice d'observation.

M. Dan Vandal: Vous n'avez donc pas fait de vérification en 2012.

Mme Ghislaine Saikaley: Non.

M. Dan Vandal: Entre 2012 et 2016, y a-t-il eu d'autres observations?

Mme Ghislaine Saikaley: Le Commissariat a certainement fait enquête sur les plaintes reçues à chaque année. Elles proviennent de différentes régions. Cela démontre qu'il continue à y avoir des enjeux.

Je peux vous dire que lorsque nos employés voyagent, ils ont l'occasion de faire des observations dont ils peuvent rendre compte au bureau. Ils peuvent mentionner, par exemple, qu'ils ont pris tel ou tel vol et qu'il n'y a pas eu d'offre active, ni même de service en français ou en anglais. Cela fait partie des éléments que nous pouvons utiliser lors de ce genre d'exercice.

M. Dan Vandal: Le nom de l'organisme est-il bien CATSMA?

Mme Ghislaine Saikaley: Il s'agit de CATSA, en anglais, et de l'ACSTA en français.

M. Dan Vandal: Apparemment, l'ACSTA fait rapport à Patrimoine canadien tous les trois ans. Est-ce bien à Patrimoine canadien, ou est-ce à Services publics et Approvisionnement Canada?

Mme Ghislaine Saikaley: Voulez-vous dire au sujet des langues officielles?

M. Dan Vandal: C'est exact.

Mme Ghislaine Saikaley: Ce serait au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

M. Dan Vandal: Est-ce tous les trois ans?

Mme Ghislaine Saikaley: Je ne pourrais pas répondre à cette question, malheureusement. Je ne le sais pas.

M. Dan Vandal: J'aimerais vous poser une autre question.

Vous avez mentionné qu'ils ne consultent pas les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Quelle est votre recommandation pour s'attaquer à ce problème?

Mme Ghislaine Saikaley: Il faut avoir des contacts réguliers avec les groupes communautaires pour connaître leurs besoins. Nous croyons que le fait d'établir ces relations pourrait également aider ces groupes sur le plan du recrutement d'employés bilingues parce que ces associations font partie des communautés. Elles pourraient donner leur avis sur la façon de rechercher des employés bilingues.

M. Dan Vandal: C'est bien.

Croyez-vous que l'ACSTA assurera le suivi?

Mme Ghislaine Saikaley: Oui, j'ai bon espoir que cela se fera.

Comme je le disais un peu plus tôt, cette organisation est assez récente. Lors de la vérification, ses représentants ont été très réceptifs et ils ont grandement collaboré. J'ai confiance qu'ils mettront en oeuvre l'ensemble des recommandations. Nous avons rédigé nos recommandations de façon à ce qu'elles s'imbriquent les unes dans les autres. Je suis convaincue que si ces recommandations sont mises en oeuvre, il y aura une grande amélioration des services.

La semaine dernière, je suis partie d'Ottawa pour aller à Edmonton. L'ACSTA m'a fourni un service impeccable. C'était la première fois que je voyais cela. J'ai eu droit à une offre active et à du service en français à tous les points de contrôle.

Une voix: Ils vous ont reconnue!

Mme Ghislaine Saikaley: Ils avaient ma photo à Ottawa!

Ils ne m'ont pas reconnue à Toronto, par contre.

Le président: Merci beaucoup.

Monsieur Choquette, la parole est à vous.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Il semble effectivement y avoir un problème récurrent en ce qui concerne le transport aérien. M. Fraser, le commissaire précédent, a fait un rapport spécial sur Air Canada. Il y a maintenant cette étude sur l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ou l'ACSTA. Selon le portrait que vous faites aujourd'hui et à ce que je peux voir, il semble y avoir une régression dans l'offre de services dans les deux langues officielles.

Le journal *La Presse* a révélé certains faits au sujet des employés bilingues aux points de contrôle. Depuis 2010, il y a eu une diminution d'employés bilingues dans presque tous les aéroports du pays. Par exemple, on est passé de 8 à 6 employés bilingues à Toronto, et de 13 à 11 à Vancouver. Même à Montréal, le personnel est passé de 99 à 94 employés bilingues. Il semble donc y avoir un problème et la situation tend à dérapier. À Air Canada, il y a aussi des difficultés qui peuvent s'expliquer de plusieurs façons.

Quel portrait faites-vous de l'accès à des services dans les deux langues officielles dans le transport aérien? Il semble y avoir un problème dans ce domaine.

• (1230)

Mme Ghislaine Saikaley: Il y a certainement un problème et il semble que les défis soient à peu près les mêmes. On entend souvent qu'il est difficile, notamment, de recruter des gens bilingues dans certaines régions. Cependant, le recrutement de gens bilingues n'est pas la seule solution. On peut aussi former le personnel.

Ce que nous constatons, c'est que le vocabulaire des employés qui occupent ces postes est assez limité et que les questions qu'ils se font poser sont assez simples. Leur employeur pourrait très bien les former à faire de l'offre active et à tout le moins à donner un service minimal. Il y a effectivement des problèmes de recrutement, mais il est aussi possible d'offrir de la formation.

Cela semble être une question d'attribution des postes. Comme nous l'avons dit, l'ACSTA a établi qu'il était suffisant d'avoir une personne bilingue à tous les deux comptoirs, mais cette décision ne s'appuyait sur aucun fait ni aucune donnée statistique. Il faut qu'il y ait une analyse de la situation et que ce soit planifié. Le nombre d'agents de bord sur les vols d'Air Canada doit être planifié. Si deux agents de bord sont affectés à un vol et que l'un est bilingue et l'autre unilingue, la moitié des passagers recevra un service dans les deux langues et l'autre moitié ne l'aura pas. Par contre, si deux agents bilingues sont affectés au vol, tous les passagers auront un service dans les deux langues.

M. François Choquette: Revenons à l'entretien que vous avez eu avec les responsables de l'ACSTA.

Dans deux recommandations, vous vous dites en désaccord avec les décisions de cette association en ce qui a trait à l'identification linguistique des postes de directeurs et de gestionnaires principaux ainsi qu'aux normes en matière de langues officielles dans le Programme de conformité des contrats.

Comment se fait-il que l'ACSTA ne vous ait pas écoutée en ce qui concerne ces deux recommandations? Avez-vous des entretiens avec l'ACSTA pour l'inciter à mieux comprendre ces deux recommandations que vous avez mises en avant?

Mme Ghislaine Saikaley: Quand l'ACSTA s'est engagée à mettre en oeuvre 13 des 15 recommandations, c'était sous l'ancienne présidence. Depuis, un nouveau président a été nommé. Je l'ai rencontré avec mon équipe et j'ai eu l'impression qu'il allait revoir cela et qu'il s'engageait vraiment à mettre en oeuvre l'ensemble des recommandations. Nous ferons certainement un suivi dans 18 à 24 mois pour voir si cela s'est fait.

Les réticences de l'ACSTA n'étaient pas si grandes. Vous avez parlé tantôt de la différence et des enjeux. Quand il y a un leadership fort à la tête d'une organisation, cela favorise beaucoup l'instauration d'une culture de service d'excellence. J'ai bon espoir qu'avec le leadership actuel, l'ACSTA verra l'importance de chacune des recommandations et qu'elle les mettra en oeuvre.

La recommandation 8 demande qu'on donne à chaque région un peu de latitude pour mettre en oeuvre le programme de primes. Nous avons eu des discussions à ce sujet, et je pense que l'ACSTA a compris l'importance d'assurer aussi l'uniformité à cet égard. J'ai bon espoir que l'ACSTA va mettre cela en oeuvre.

M. François Choquette: Vous avez dit plus tôt que le recrutement de gens bilingues n'est pas toujours simple et qu'il pourrait y avoir davantage de formation. Quand les gens d'Air Canada sont venus ici, ils nous ont dit qu'ils auraient besoin d'un peu plus de soutien de la part du gouvernement fédéral. Est-ce la même chose pour l'ACSTA? Demande-t-elle un peu plus de soutien de la part du Cabinet pour constituer une liste d'employés bilingues et d'employés potentiellement bilingues ou pour donner de la formation linguistique?

• (1235)

Mme Ghislaine Saikaley: Non, les gens de l'ACSTA n'ont pas soulevé ces questions. Je pense que l'ACSTA a bien accueilli la recommandation visant la consultation des communautés de langue officielle, au sein desquelles il pourrait y avoir un bassin d'employés potentiels. J'ai vu le commentaire d'Air Canada et cette solution m'apparaît compliquée. Il faudrait peut-être poser la question à la Commission de la fonction publique. J'imagine que c'est elle qui serait responsable de créer une telle banque d'employés.

Selon moi, les compétences que ces organismes exigent de leurs employés sont différentes. C'est bien d'avoir une banque d'employés bilingues, mais je crois que le fait d'exiger une multitude de compétences différentes serait difficilement gérable.

M. François Choquette: Je visais plutôt la question de la formation.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Choquette.

Monsieur Samson, vous avez la parole.

M. Darrell Samson (Sackville—Preston—Chezzetcook, Lib.): Merci à vous quatre d'être présents aujourd'hui et de nous avoir parlé de deux sujets extrêmement importants pour notre comité. Je vais me concentrer sur l'ACSTA.

Depuis un an, j'entends beaucoup parler des lacunes des sous-traitants d'Air Canada et de l'ACSTA en matière de services dans les deux langues officielles — et M. Choquette en a parlé aussi. Cela m'inquiète.

Les lignes directrices sont-elles assez rigoureuses pour veiller à ce que les fournisseurs choisis aient les mêmes obligations en matière de services dans les deux langues officielles? Y a-t-il une lacune à cet égard?

Mme Ghislaine Saikaley: L'article 25 de la Loi sur les langues officielles est clair sur ce point: même si des services sont sous-traités par une institution fédérale, celle-ci demeure responsable de ces services. En ce qui nous concerne, l'ACSTA est responsable de donner des services dans les deux langues officielles. C'est à elle de mettre en place les services.

M. Darrell Samson: Je suis bien d'accord, madame, mais ma question est plus pointue.

Selon vous, les lignes directrices sont-elles assez rigoureuses pour veiller à ce que les sous-traitants donnent des services dans les deux langues officielles?

Mme Ghislaine Saikaley: Les contrats que ces organismes concluent avec des sous-traitants sont censés contenir des clauses linguistiques. Quant à savoir si ces clauses sont assez claires, il faudrait poser la question aux organismes en cause. L'ACSTA inflige-t-elle des pénalités? Refuse-t-elle d'accorder des primes si ses sous-traitants ne donnent pas les services exigés? Cela pourrait-il être renforcé? Certains vous diraient fort probablement que oui.

M. Darrell Samson: Nous devrions vraiment examiner cela.

Parlons maintenant de la recommandation 3. Quand la haute direction n'est pas bilingue ou qu'elle ne compte pas un certain pourcentage de gens qui se débrouillent bien dans les deux langues, qu'en est-il? C'est une question de leadership.

Mme Ghislaine Saikaley: Absolument.

M. Darrell Samson: Cela a des effets sur tout le reste.

Cela m'inquiète. Y a-t-il des moyens pour veiller à ce qu'il y ait un certain pourcentage de gens bilingues à ces postes? M. Choquette a dit tantôt qu'on observe une diminution du personnel bilingue. Selon vous, est-ce raisonnable et compréhensible? Quelles sont les solutions?

Mme Ghislaine Saikaley: C'est certainement une question de leadership. Nous ne comprenons pas pourquoi il y a de la résistance à ce sujet. Dans les régions, le représentant de l'organisme est sur le terrain. S'il est demandé aux employés d'être bilingues et de donner un service dans les deux langues officielles, mais que le superviseur lui-même n'est pas en mesure de le faire, cela envoie un mauvais message. C'est pour cette raison que nous recommandons que les gestionnaires dans les régions soient bilingues.

M. Darrell Samson: Vous avez bien mentionné dans votre commentaire que vous ne soutenez pas ce type de réponse. Toutefois, quelle est la solution? Que peut faire le gouvernement? Quels devraient être les moyens utilisés selon vous pour mesurer la qualité des services?

Mme Ghislaine Saikaley: Vous avez toujours la possibilité de faire comparaître les responsables de l'organisme devant vous et de les inciter encore une fois fortement à mettre en oeuvre les recommandations.

• (1240)

M. Darrell Samson: Par ailleurs, pensez-vous que les gens font bien la distinction entre Air Canada et l'ACSTA? Souvent, quand je pose les questions, les gens ne semblent pas faire de différence entre les deux organismes. Êtes-vous d'accord? Si oui, que pouvons-nous faire pour mieux informer les gens relativement à ces deux organismes? Vous dites qu'il y a 30 personnes. Les autres ont peut-être fait des commentaires à Air Canada en pensant que les employés travaillaient pour Air Canada.

Y a-t-il un problème? Pouvez-vous suggérer une solution?

Mme Ghislaine Saikaley: Tout d'abord, il est vrai que les gens ne connaissent pas toujours leurs droits. Comme il a été dit plus tôt, les gens qui ne voyagent pas souvent sont plus nerveux, surtout devant une personne qui est en position d'autorité, et ils ne veulent pas faire de vague quand ils doivent se soumettre à des mesures de sécurité. C'est une situation difficile.

Par ailleurs, ce sont toutes des compagnies distinctes. Devraient-elles se regrouper? L'autorité aéroportuaire qui héberge toutes ces agences devrait-elle faire davantage de publicité pour dire aux gens qu'ils ont des droits et de les faire valoir? C'est une bonne question. Je n'ai pas vraiment de suggestion.

M. Darrell Samson: Je vais vous permettre d'y réfléchir, avec le temps.

Il y a aussi la question de l'uniformité. Comme vous dites, ces trois différents fournisseurs n'ont pas à suivre les mêmes règles et n'ont pas les mêmes contrats. Il y a là un manque énorme. C'est bien énoncé et il ne semble pas y avoir de solution. Cela m'inquiète.

Maintenant, les gens d'Air Canada parlent de faire du recrutement un peu plus direct. Quand même, je leur accorde du crédit. Ils ont mentionné qu'ils travaillaient avec les réseaux de développement économique et d'employabilité, ou RDÉE, dans les provinces et dans certaines régions de l'Ouest. C'est intéressant.

Que fait l'ACSTA à cet égard?

Mme Ghislaine Saikaley: Je pense que l'ACSTA ne faisait pas grand-chose. Toutefois, le but de notre vérification est de proposer de véritables manières de faire qui, selon nous, vont grandement améliorer la situation.

M. Darrell Samson: Je vous accorde beaucoup de crédit, parce que vous ciblez bien plusieurs endroits. Je vous dis bravo pour juin 2017. Toutefois, il faudrait s'assurer de procéder rapidement à une vérification et vérifier si c'est en place.

Mme Ghislaine Saikaley: Oui.

M. Darrell Samson: Cela m'inquiète toujours.

Me reste-t-il encore du temps?

Le président: Non, c'est fini.

M. Darrell Samson: Je commençais tout juste mes propos.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Samson.

Nous donnons la parole à Mme Lapointe.

Mme Linda Lapointe: Je vous remercie de nouveau d'être avec nous.

Je me permets de saisir la balle au bond. Un peu plus tôt, M. Samson avait une question.

Vous avez parlé des contrats et des sous-traitants.

Avez-vous eu la chance d'examiner les clauses de ces contrats? Avez-vous pu voir, dans les offres de service, ce qu'il en était du bilinguisme? Était-ce concluant? Était-ce assez incisif?

M. Jean Marleau: Je dirais oui, en général. Nous avons vu certaines choses, mais il y avait des lacunes. Les recommandations formulées dans la vérification parlent exactement de cela, c'est-à-dire qu'on devrait renforcer certaines de ces obligations pour obtenir une qualité uniforme, mais un peu plus élevée aussi.

Mme Linda Lapointe: C'est bien, merci.

Dans les documents, il est question de certains aéroports. Vous avez dit plus tôt qu'il était plus facile de respecter la question du bilinguisme à Ottawa et à Montréal, car il y a beaucoup de personnes bilingues au sein de la population. J'ai les données ici. Ce sont des notes globales, et elles figurent dans le tableau 3 ayant pour titre « Résultats des observations dans les aéroports, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, 2012-2013 ».

L'aéroport international Jean-Lesage de Québec a une note de 91 %. Est-ce parce qu'il était difficile de recruter des gens bilingues?

Pour Montréal, la note est de 95 %. Il me semble que ce devrait être 100 % étant donné qu'il y a un bassin de population bilingue disponible.

À Ottawa, où il semble que ce soit facile de recruter en raison de la population bilingue, la note est de 79 %. Je suis donc inquiète parce que vous avez dit que c'était problématique à Toronto. Vous savez que Toronto est la plaque tournante pour le transport partout en Amérique. Nombre de gens viennent de Montréal et de Québec, et ils transitent par Toronto pour se rendre ailleurs. Vous avez fait allusion tantôt aux gens qui ne voyagent pas souvent et qui sont plus nerveux. Cela m'inquiète beaucoup.

Il y a des pourcentages inquiétants, compte tenu de votre observation concernant la facilité de trouver des gens bilingues à Ottawa et à Montréal. À Québec, je présume que les gens, comme M. Généreux, sont bilingues. Il doit y en avoir d'autres.

Une voix: Non, ce n'est pas à 100 %.

Mme Linda Lapointe: J'aimerais entendre ce que vous en pensez, car cela m'inquiète un peu.

• (1245)

Me Pascale Giguère: Parlez-vous de ce que nous, nous avons observé?

Mme Linda Lapointe: Oui.

Mme Ghislaine Saikaley: Est-ce que l'offre active était faite? Est-ce que le service était disponible? Ce sont les éléments sur lesquels ont porté nos observations au sujet du service.

Mme Linda Lapointe: L'offre active visuelle est bonne, mais l'offre active en personne et la disponibilité des services le sont moins. Est-ce exact?

Mme Ghislaine Saikaley: Absolument. C'est d'ailleurs ce que nous constatons encore aujourd'hui. Il y a beaucoup d'incompréhension. Des institutions font des efforts et disent à leur personnel qu'il doit faire de l'offre active et que c'est vraiment important. Ces employés font de l'offre active, mais comme le service n'est pas disponible, cela ne donne rien. L'offre active et le service vont de pair. Ils ont compris qu'il faut faire une offre active à cette étape, mais pas encore pourquoi il faut le faire. L'offre active consiste à signaler qu'un service est disponible dans les deux langues.

Mme Linda Lapointe: J'irais un peu plus loin. Plus tôt, mon collègue M. Samson a parlé d'Air Canada. J'en parlerai aussi, mais sous un angle différent.

Des gens d'Air Canada nous ont dit ici que la convention collective prévoit une prime au bilinguisme. L'affichage des heures de vol indique combien il doit y avoir de personnes bilingues en poste. Ainsi, les employés bilingues ont l'avantage de choisir les meilleures heures, ce qui dérange les personnes unilingues.

Avez-vous pu avoir accès aux conventions collectives? Y a-t-il des primes au bilinguisme? Y a-t-il quelque chose à faire à cet égard?

Mme Ghislaine Saikaley: Non. Je crois qu'Air Canada a toujours refusé de rendre publiques les conventions collectives.

Mme Linda Lapointe: Ce sont les gens d'Air Canada qui nous ont dit cela.

Me Pascale Giguère: Il y a quelques années, quand il y a eu des recours contre Air Canada, nous avons pu consulter ces conventions collectives. Dans les 10 dernières années, il y a eu du progrès à ce chapitre, mais nous n'avons pas analysé les conventions récemment.

Mme Linda Lapointe: Pour ce qui est des employés de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, ne serait-ce pas là un incitatif pour les encourager à être bilingues? Vous avez dit plus tôt que les échanges étaient assez limités. Ces employés n'ont pas besoin de connaître tout le dictionnaire pour faire leur

travail, il leur suffit de comprendre les questions et les réponses. Y a-t-il une prime pour eux s'ils peuvent faire cela?

Mme Ghislaine Saikaley: Ils reçoivent des primes, mais comme nous l'avons expliqué, ce ne sont pas des employés de l'ACSTA, mais de compagnies.

Mme Linda Lapointe: Vous parlez des sous-traitants dont il a été question plus tôt.

Mme Ghislaine Saikaley: C'est exact.

Le contrat conclu entre l'ACSTA et les sous-traitants stipule les obligations à respecter. Il existe aussi une prime aux employés qui donnent des services en français. Cependant, les sous-traitants vérifient seulement si l'offre active est faite; ils ne vérifient pas la qualité du service. Cela fait partie de nos recommandations, car cela ne va pas assez loin. Il ne faut pas se contenter de vérifier si les pancartes sont dans les deux langues et si on entend « Hello/ Bonjour ». S'il n'y a qu'une ou deux personnes bilingues sur place, ce n'est pas suffisant. Ils doivent vérifier si le service est donné et s'il est de qualité.

Mme Linda Lapointe: En somme, on demande aux sous-traitants de s'assurer que l'offre de service respecte les clauses du contrat.

Mme Ghislaine Saikaley: Absolument.

Mme Linda Lapointe: Je vous remercie.

Monsieur le président, je souligne au passage que certaines personnes sont moins bonnes que moi pour ce qui est de respecter le temps de parole alloué.

Le président: MM. Généreux et Clarke partageront leur temps de parole.

Vous pouvez commencer, monsieur Généreux.

M. Bernard Généreux: Cela ne sera pas long. Si j'ai bien compris, les agents devraient être bilingues sur le plan fonctionnel.

Mme Ghislaine Saikaley: Oui, c'est cela.

M. Bernard Généreux: Je cède maintenant la parole à M. Clarke.

M. Alupa Clarke (Beauport—Limoilou, PCC): Merci.

M. Samson a abordé une question critique, soit celle des fournisseurs délinquants. J'aimerais en parler à mon tour.

Vous parliez de solutions. En fait, la solution est strictement politique. Il n'y en a pas d'autres. Or, il est extrêmement dangereux, au Canada, de parler de bilinguisme. Cela peut nous faire perdre une élection.

En novembre 2015, la Cour suprême a rendu un jugement dans l'affaire Caron-Boutet. Selon moi, ce n'est pas par hasard que la décision a été rendue après l'élection. Pendant l'élection, cela aurait pu déclencher une crise constitutionnelle ou, du moins, une crise politique. C'est bien sûr une cause que vous connaissez très bien, madame. La Cour a décidé de rejeter la contestation de ces deux francophones de l'Alberta et de la Saskatchewan qui s'appuyaient sur un raisonnement historique et sur des conventions. Selon eux, l'Alberta et la Saskatchewan devaient être des provinces bilingues et toutes leurs lois devaient, par le fait même, être bilingues. Ils ont malheureusement perdu leur cause, et ce, parce que la Cour suprême doit d'abord et avant tout protéger l'unité canadienne. Elle ne le dit pas, mais il reste que c'est son rôle absolu.

Je vous rappelle aussi que, sur le site du Commissariat aux langues officielles, M. Graham Fraser, votre prédécesseur, s'est dit extrêmement déçu de ce jugement de la Cour suprême.

L'avocat de M. Caron, l'un des requérants dans la cause, a dit ceci: « Le gouvernement Trudeau devrait faire la bonne chose et dire qu'il va corriger cette erreur-là et payer l'argent qu'il faut aux provinces de la Saskatchewan et de l'Alberta pour traduire toutes leurs lois, et les règles de la cour. »

Le bilinguisme, c'est une question de politique et de fric. Voilà le problème. Cela coûte extrêmement cher. Quand la Cour suprême a décidé que le Manitoba devait être bilingue, selon les conventions, cela a coûté des milliards de dollars.

Pour que les fournisseurs cessent d'être délinquants, il faut que nous, les politiciens, donnions l'exemple. Nous pourrions notamment investir les milliards de dollars nécessaires pour que l'Alberta et la Saskatchewan deviennent des provinces bilingues. De cette façon, elles ne pourraient plus s'opposer à cette idée pour des raisons financières.

Par contre, il y aurait alors des problèmes politiques. En effet, je ne suis pas sûr que Mme Notley serait réélue si elle prenait cette initiative.

Cela étant dit, madame, j'aimerais savoir si, comme M. Fraser, vous avez été déçue de ce jugement et si vous croyez que le gouvernement libéral actuel — et c'est vraiment sans partisanerie que je le demande — devrait corriger ce problème d'une façon politique et ne pas s'arrêter à ce jugement?

• (1250)

Mme Ghislaine Saikaley: Oui, j'ai également été très déçue de ce jugement.

Quant à ce que le gouvernement doit faire, il est certain que...

M. Alupa Clarke: Vous n'avez pas de pouvoir à proprement parler. Vous pouvez donner des directives, mais c'est tout.

Mme Ghislaine Saikaley: C'est exact.

Le prochain plan d'action pour les langues officielles sera très important. Pour avoir rencontré beaucoup de gens au cours des cinq derniers mois, je peux vous dire cependant que tout le monde essaie de tirer la couverture à soi.

M. Alupa Clarke: Oui, tout à fait.

Mme Ghislaine Saikaley: Il y a la petite enfance, l'immigration, la justice, et ainsi de suite. Il faudrait beaucoup d'argent pour répondre à tous les problèmes que vivent les communautés présentement et depuis plusieurs années.

Pour ce qui est du montant d'argent nécessaire, je ne le sais pas.

M. Alupa Clarke: Ce serait peut-être cela, la solution.

Le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue, bien que le Québec le soit aussi. En effet, selon l'Acte de l'Amérique du Nord britannique, toutes nos lois doivent être bilingues. À l'Assemblée nationale du Québec, on peut s'exprimer en anglais librement. Un ministre s'est même fait reprocher d'avoir répondu en français à une question posée en anglais la semaine dernière à l'Assemblée nationale.

Je me pose de sérieuses questions à propos de la Loi sur les langues officielles. Selon moi, les très importantes rivalités culturelles et la culture politique au Canada font qu'on n'arrive pas à mettre cette loi en vigueur adéquatement.

Cela m'amène à ma deuxième question.

En tant que commissaire intérimaire, croyez-vous que le bilinguisme régional, comme en Suisse, pourrait être une solution? Chaque région tiendrait un référendum qui permettrait de choisir une langue, et on appliquerait ensuite ce choix. Trouvez-vous que c'est révolutionnaire, trop dangereux? Quel est votre point de vue à ce sujet?

Mme Ghislaine Saikaley: Comme je n'ai jamais réfléchi à cette question, il me serait difficile d'y répondre aujourd'hui. Ce n'est pas un régime que le Canada a choisi. Ce serait donc probablement au Parlement d'en débattre.

M. Alupa Clarke: C'est tout pour moi, monsieur le président.

Merci.

Le président: Merci.

Je vais maintenant laisser la parole à M. François Choquette pour quelques minutes.

M. François Choquette: Merci, monsieur le président.

Je voudrais revenir sur la question d'Air Canada.

Le rapport spécial contient quelques pistes de solution. Je ne sais pas si vous avez reçu une réponse du ministère des Transports ou d'un autre ministère à la suite de ces recommandations. Tout à l'heure, il a été question des recommandations relatives à l'ACSTA, dont deux n'ont pas été acceptées. Vous êtes cependant en train de travailler à cela avec la nouvelle présidence.

Le commissaire Fraser a rappelé qu'il faisait très rarement un rapport spécial et que, s'il en avait déposé un, c'était parce que l'heure était grave. Il a souligné que la situation était très particulière et qu'il fallait prendre des mesures exceptionnelles pour régler le problème.

C'est sûr que vous avez reçu du ministère des Transports une belle lettre ou une belle réponse disant qu'il allait examiner et évaluer la situation, d'autant plus que des rumeurs ont circulé récemment concernant la possibilité de privatiser les aéroports. Cela nous inquiète beaucoup.

Avez-vous reçu une réponse dans le contexte de ces rumeurs de privatisation éventuelle des aéroports?

• (1255)

Mme Ghislaine Saikaley: Non, nous n'avons pas reçu de réponse du ministère des Transports, mais nous ne nous attendions pas à en recevoir une. Notre rapport au Parlement a été déposé comme dernier recours. Nous demandons à ce qu'un des deux comités étudie la question, afin de pouvoir recommander au gouvernement les mesures à prendre. Nous n'avons reçu aucune réponse de personne à ce sujet.

Quant à votre dernière question, nous avons aussi entendu cette rumeur selon laquelle le gouvernement voudrait privatiser des aéroports. Mon seul souhait est que cela ne se fasse pas au détriment des droits linguistiques.

M. Dan Vandal: Les services sont déjà privés.

Mme Ghislaine Saikaley: Oui, en effet.

Le président: Avez-vous terminé, monsieur Choquette?

M. François Choquette: Oui.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup à vous, madame la commissaire, ainsi qu'aux gens qui vous accompagnent. Les échanges que nous avons eus avec vous étaient très fructueux.

Merci aux membres du Comité.

Notre prochaine séance se tiendra mardi prochain.

La séance est levée.

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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