

RAPPORT PRÉLIMINAIRE D'ENQUÊTE DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

AIR CANADA

AVRIL 2022

N/Réf. : 2021-0711-EI

1. Allégations et position du plaignant

Le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) a reçu 2680 plaintes à la suite des incidents qui font l'objet de cette enquête.

Les personnes qui ont déposé les plaintes (les plaignants) ont allégué que le 3 novembre 2021, le président et chef de la direction (PDG) d'Air Canada s'est exprimé presque exclusivement en anglais lors de son discours devant la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM), et ce, en dépit des avertissements émis par différents ordres de gouvernement concernant les obligations linguistiques d'Air Canada et les risques de tenir un tel discours. De plus, selon les plaignants, le PDG a été incapable de répondre à au moins une question d'un journaliste posée en français et a plutôt demandé à ce dernier de traduire sa question avant d'y répondre en anglais.

Enfin, certains plaignants estiment également qu'Air Canada, par ses actions, a causé un préjudice à la reconnaissance et à l'usage des deux langues officielles dans la société canadienne, notamment puisqu'ils considèrent comme inacceptable la nomination d'un PDG incapable de s'exprimer en français et jugent que les propos tenus par ce dernier à l'égard du français étaient méprisants.

2. Question et cadre juridique

L'enquête visait à déterminer si Air Canada a respecté ses obligations linguistiques prévues par les parties IV et VII ainsi que par l'esprit de la Loi sur les langues officielles (la *Loi*).

3. Position d'Air Canada

En réponse aux plaintes, Air Canada soutient qu'elles n'auraient pas dû être jugées recevables puisque la *Loi* ne s'applique pas aux incidents soulevés par les plaignants et que, par conséquent, elles devraient être rejetées.

Air Canada précise que sa position concernant les incidents n'enlève rien à son engagement envers la *Loi*. Elle ajoute être l'unique transporteur aérien soumis à la *Loi*, que la place du français au sein de son entreprise est une source de fierté et qu'elle est enrichie par le fait que son siège social, son comité exécutif et une partie importante de ses opérations se trouvent au Québec. Air Canada soutient que son plan d'action linguistique 2020-2023 est d'ailleurs la plus récente manifestation de cet engagement.

De plus, Air Canada souligne qu'à la suite des incidents du 3 novembre 2021, le PDG a émis une déclaration afin d'apporter des précisions, de présenter ses excuses et de s'engager à suivre des cours de français, qui ont débuté peu après. Le 8 novembre 2021, il a publié, à l'intention de ses employés, un communiqué dans lequel il réitère ses excuses pour ne pas avoir démontré plus de sensibilité à l'égard de l'importance de parler français au Québec ainsi que son engagement à apprendre le français. En outre, il indique, dans ce même communiqué, avoir donné à deux hauts dirigeants le mandat de revoir et de renforcer les pratiques d'Air Canada en matière de langues officielles.

3.1 Discours

Air Canada affirme que le discours a été prononcé lors d'une activité privée organisée par la CCMM, qui gérait tous les aspects de l'activité, tels que l'emplacement, les invitations, la publicité, l'accès et le déroulement.

Air Canada soutient que la CCMM a invité le PDG personnellement afin qu'il fasse connaître sa vision concernant les efforts du transporteur pour relancer ses activités et que dans ce contexte, l'invitation ne pouvait pas être transférée à un autre cadre capable de s'exprimer dans les deux langues officielles. Air Canada reconnaît que ce discours a été prononcé principalement en anglais avec quelques phrases d'introduction et de clôture en français, mais est d'avis que son PDG et tout autre membre de sa direction peuvent s'exprimer dans la langue de leur choix lors d'activités privées.

Selon Air Canada, la CCMM avait été avisée que le discours du PDG serait en anglais et n'a pas jugé utile d'offrir la traduction simultanée aux participants puisque ces derniers avaient été informés, dans les jours précédant l'activité, de la langue dans laquelle l'allocation serait livrée afin que leur choix de participer à l'activité soit fait en toute connaissance de cause. Air Canada ajoute que les versions française et anglaise du texte de l'allocation du PDG ont été remises au représentant aux communications de la CCMM dès le début de l'activité afin qu'il puisse les transmettre aux personnes qui en feraient la demande. De plus, Air Canada affirme avoir affiché simultanément les versions française et anglaise de l'allocation sur son site Web, mais elle n'a pas précisé à quel moment elle l'a fait.

En somme, Air Canada soutient que le discours n'était pas visé par la partie IV de la *Loi* puisqu'il ne s'agissait pas d'une communication avec le public et que le PDG, à titre personnel, n'est soumis à aucune obligation prévue par la *Loi* lorsqu'il est invité à une activité organisée par un tiers non assujéti à la *Loi*.

3.2 Interaction avec les journalistes

Air Canada indique qu'après le discours, les journalistes, qui avaient été invités par la CCMM, ont interpellé le PDG alors qu'il quittait l'activité. Elle soutient que les propos qui ont été médiatisés ont été formulés en réponse à des questions personnelles adressées à M. Rousseau et non pas lors d'une conférence de presse organisée par Air Canada pour communiquer une annonce au public. Selon Air Canada, dans ce contexte, les journalistes ne peuvent pas constituer un public auquel un service est rendu au sens de la *Loi*, et M. Rousseau, à titre personnel, n'a pas l'obligation de communiquer avec les journalistes dans les deux langues officielles.

Air Canada soutient également que lorsqu'elle convoque des conférences de presse pour communiquer une annonce ou qu'elle invite des journalistes à poser des questions lors d'un point de presse qu'elle organise, une réponse est toujours fournie dans la langue officielle dans laquelle la question a été posée.

3.3 Processus de nomination du PDG

En ce qui a trait au processus de nomination du PDG, Air Canada affirme que son conseil d'administration (CA) respecte les meilleures pratiques en matière de gouvernance en planifiant des projets de relève aux postes des membres de la haute direction, notamment en suivant les candidats émergents potentiels.

Air Canada a aussi indiqué que, bien qu'il était ouvert à la nomination d'un candidat externe, la préférence du CA a évolué vers une relève interne pour le poste de PDG pour garantir une continuité et une stabilité optimales. Elle n'a donc tenu aucun concours ni donné aucun mandat de recherche externe menant à une sélection. Air Canada ajoute que lors de sa réflexion, le CA a considéré plusieurs facteurs, sans pour autant leur donner des poids égaux, car une telle décision requiert une évaluation holistique des besoins.

Air Canada note que dans le processus de nomination, le CA a considéré les habiletés linguistiques de M. Rousseau en conjonction avec d'autres facteurs, dont sa connaissance approfondie de l'entreprise, son sens aigu des affaires et son expérience dans le secteur des finances de l'entreprise. Elle confirme que ce sont les qualités de M. Rousseau dans leur ensemble qui ont mené à sa nomination.

La nomination de M. Rousseau était également appuyée par son prédécesseur, dont l'avis a été sollicité conformément aux meilleures pratiques.

3.4 Bilinguisme institutionnel

Air Canada soutient que la *Loi* prône le bilinguisme institutionnel, mais ajoute que cette notion ne requiert pas que tous ses leaders soient bilingues. En effet, Air Canada est d'avis que ces derniers ne sont pas, à titre personnel, soumis à des obligations institutionnelles et que cette notion doit coexister avec la dualité linguistique. Air Canada précise d'ailleurs faire preuve d'une exemplarité collective en la matière puisque cinq des six membres de sa haute direction sont bilingues. Elle indique que le PDG n'est pas à lui seul l'administration centrale d'Air Canada et qu'en raison de sa composition, sa haute direction est amplement en mesure de communiquer dans les deux langues officielles.

3.5 Commentaires sur la partie VII de la *Loi*

Air Canada estime ne pas être visée par la partie VII de la *Loi*, bien qu'elle dise en observer l'esprit. Elle soutient que l'article 41 de la *Loi* prévoit un engagement du gouvernement fédéral et qu'il ne vise donc que ce dernier et ses organes. Air Canada ajoute qu'il serait incohérent avec l'objet de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada* (LPPCAC) qu'elle soit mandataire du gouvernement et tenue de remplir les

obligations législatives de ce dernier. De plus, Air Canada ajoute ne pas être désignée explicitement à titre d'institution fédérale dans la LPPCAC (contrairement à d'autres entreprises) et ne pas répondre à la définition d'institution fédérale donnée dans la *Loi*.

Selon Air Canada, même si elle était visée par l'article 41, on ne pourrait raisonnablement pas juger que le discours ou les réponses en mêlée de presse ont nui à la reconnaissance ou à l'usage des deux langues officielles. Air Canada ajoute que même si les propos du PDG ont été mal interprétés, ce dernier n'a pas dénigré le français ni l'usage des deux langues officielles, mais a plutôt décrit son expérience personnelle de vivre à Montréal sans être bilingue. Air Canada estime qu'une affirmation concernant l'expérience personnelle d'un individu, affirmation qui a en plus fait l'objet d'excuses, ne saurait, dans une société libre et démocratique, causer préjudice aux objectifs de l'article 41 de la *Loi*.

Air Canada ajoute que rien dans la *Loi* n'exige que l'ensemble des discours prononcés par les membres du gouvernement et de ses institutions soient bilingues. Elle est d'avis qu'une allocution effectuée en anglais n'est pas en soi préjudiciable ou unique, comme en témoignent les nombreuses activités tenues par la CCMM où des dirigeants politiques et gouvernementaux se sont exprimés en anglais dans les mois précédant le discours du PDG.

Air Canada précise que plusieurs de ses dirigeants ont participé à des activités de la CCMM qui se sont déroulées entièrement ou principalement en français. Elle soutient que si la promotion de la reconnaissance et de l'usage des langues officielles au regard des interventions de ses dirigeants lors de telles activités devait être évaluée au titre de la *Loi*, ce qu'elle nie être le cas, il y aurait lieu d'évaluer l'ensemble de ces interventions, et non seulement un incident isolé. Air Canada est d'avis que, sous cet angle, son bilan est remarquable et exemplaire.

Air Canada soutient que les affirmations de membres du public, qui se sont dits choqués par le discours et les réponses personnelles du PDG aux journalistes, ne constituent aucunement la preuve d'un préjudice porté à la reconnaissance et à l'usage des deux langues officielles dans la société canadienne. De plus, Air Canada ajoute que l'activité, qui a été grandement médiatisée, a suscité des débats sur l'usage du français qui dépassent largement ses obligations prévues par la *Loi*.

Bien qu'elle estime ne pas être visée par l'article 41, Air Canada affirme agir en harmonie avec les objectifs de l'article et à l'appui des communautés et minorités linguistiques. Air Canada précise toutefois ne pas être à même de mesurer l'incidence de ses actions sur l'épanouissement et le développement des minorités linguistiques du Canada.

4. Méthodologie

Menée entre novembre 2021 et février 2022, l'enquête a tenu compte des renseignements et des documents fournis par les plaignants et par Air Canada. Air Canada a répondu aux questions d'enquête par écrit et a fourni plusieurs documents à l'appui.

La Directive sur les langues officielles pour les communications et services du Secrétariat du Conseil du Trésor, de nombreuses sources d'information accessibles au public, tels que des reportages, des entrevues télévisées et des déclarations de différents ordres de gouvernement, ainsi que des sources universitaires ont également été consultés.

5. Information prise en considération dans le cadre de l'enquête

5.1 Contexte

M. Rousseau a été nommé PDG d'Air Canada en février 2021. L'entreprise avait alors indiqué au *Journal de Montréal* qu'il parlait « un français fonctionnel qu'il s'emploie à améliorer continuellement ».

Le 1^{er} novembre 2021, le *Journal de Montréal* indiquait que le PDG avait décidé de prononcer son premier discours au Québec en anglais. En apprenant cette nouvelle, plusieurs intervenants, dont le Commissariat et le bureau du premier ministre du Québec, ont informé Air Canada de ses obligations linguistiques et du risque lié à un tel discours.

Le 3 novembre 2021, le PDG a prononcé devant la CCMM un discours d'environ 26 minutes presque exclusivement en anglais. Lors d'un point de presse tenu à la suite du discours, un journaliste a demandé au PDG, en français, comment il avait fait pour vivre à Montréal pendant plus de 14 ans en ne parlant qu'un français « très approximatif ». Le PDG a demandé au journaliste de répéter la question en anglais. Le journaliste a poursuivi en français en rappelant au PDG que ce dernier avait affirmé, lors de son embauche, que son français était fonctionnel. Il a ensuite indiqué au PDG qu'il préférerait que son attachée effectue la traduction. L'attachée du PDG a répondu que la question de la langue avait déjà été abordée lors de l'allocution.

Un autre journaliste a ensuite demandé au PDG, en français, s'il avait des regrets de ne pas avoir appris le français. Le PDG a répondu, en anglais, qu'il aimerait bien être capable de parler français, mais que sa priorité actuelle était le redressement d'Air Canada. Puis, le premier journaliste a reposé sa question initiale au PDG sur sa vie à Montréal, mais cette fois-ci en anglais, et le PDG a répondu : « I've been able to live in Montréal without speaking French, and I think that's a testament to the City of Montréal. »

Ces propos ont suscité de vives réactions au Québec et ailleurs au Canada et ont donné lieu à de multiples articles dans les médias et déclarations, notamment de politiciens.

Le lendemain du discours, le PDG a émis une déclaration dans laquelle il affirme vouloir apporter des précisions au sujet de son échange avec les journalistes. Dans cette déclaration, il indique n'avoir aucunement voulu manquer de respect envers les francophones, présente ses excuses aux personnes que ses propos ont pu offenser et s'engage à améliorer son français. Il y réitère également l'engagement d'Air Canada à faire preuve de respect à l'égard du français et, en tant que leader, il s'engage à donner le ton.

Le 8 novembre 2021, le PDG a publié à l'intention de ses employés un communiqué dans lequel il indique regretter sincèrement ses propos et l'attention que ceux-ci ont attirée sur Air Canada. Dans ce communiqué, il réitère ses excuses pour ne pas avoir démontré plus de sensibilité à l'égard de l'importance de parler français au Québec ainsi que son engagement à apprendre le français. De plus, il y indique avoir donné à deux hauts dirigeants le mandat de revoir et de renforcer les pratiques d'Air Canada en matière de langues officielles.

À la même date, la vice-première ministre du Canada, l'honorable Chrystia Freeland, a écrit une lettre au CA d'Air Canada pour exprimer la déception du gouvernement quant aux actions récentes du PDG et pour encourager fortement le CA à mettre en œuvre des mesures afin d'assurer l'engagement d'Air Canada à l'égard des deux langues officielles.

Le jour même, le CA a donné suite à cette lettre en affirmant être pleinement déterminé à respecter l'engagement d'Air Canada et en précisant que le PDG avait reconnu ses erreurs. Dans sa lettre, le CA confirme que l'apprentissage du français fera partie intégrante de l'évaluation de rendement du PDG. De plus, le CA souligne que la capacité d'un candidat à communiquer en français est un critère important de promotion pour beaucoup de postes au sein de la haute direction d'Air Canada et il s'engage à passer en revue les exigences linguistiques d'autres postes clés. Enfin, le CA indique que les politiques et pratiques d'utilisation du français du transporteur seraient examinées lors d'une prochaine réunion du comité de la gouvernance.

Le 15 décembre 2021, le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a invité le PDG d'Air Canada à venir témoigner devant lui afin qu'il réponde aux questions des parlementaires sur la place et l'importance des langues officielles au sein de l'entreprise.

6. Analyse

Tout d'abord, il convient de se pencher sur la position d'Air Canada selon laquelle les plaintes à l'origine de cette enquête ne sont pas recevables.

Le paragraphe 58(1) de la *Loi* prévoit ce qui suit :

Sous réserve des autres dispositions de la [*Loi*], le commissaire instruit toute plainte reçue – sur un acte ou une omission – et faisant état, dans l'administration d'une institution fédérale, d'un cas précis de non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, de manquement à une loi ou un règlement fédéraux sur le statut ou l'usage des deux langues officielles ou encore à l'esprit de la présente loi et à l'intention du législateur.

Le paragraphe susmentionné impose donc au commissaire aux langues officielles (le commissaire) l'obligation d'enquêter sur toute plainte qu'il reçoit et qui satisfait aux critères de recevabilité prévus à ce paragraphe. En conséquence, comme les présentes plaintes respectent l'ensemble de ces critères, le commissaire doit mener une enquête.

6.1 Application de la partie IV de la *Loi*

Selon la partie IV de la *Loi*, l'administration centrale d'Air Canada doit communiquer avec le public dans les deux langues officielles et veiller à ce que les mesures voulues soient prises pour informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services, que ceux-ci lui sont offerts dans la langue officielle de son choix. Cette obligation vise également l'information communiquée par l'administration centrale dans le cadre d'activités auxquelles elle participe.

Dans le cas présent, Air Canada affirme que la *Loi* ne s'appliquait pas et que les plaintes ne sont pas recevables car le discours ne constituait pas une communication au public puisqu'il a été prononcé lors d'une activité privée organisée par une tierce partie à laquelle le PDG avait été invité à titre personnel. Air Canada est donc d'avis que ce dernier pouvait s'exprimer dans la langue officielle de son choix lors de cette activité.

Cela dit, bien que le discours du PDG n'ait pas été diffusé au grand public, il traitait spécifiquement des activités d'Air Canada, notamment de la manière dont l'entreprise compte assurer une relance sécuritaire et soutenir des dizaines de milliers d'emplois dans les secteurs de l'aérospatiale et du tourisme, emplois essentiels à l'économie de Montréal. Il m'apparaît donc évident que M. Rousseau a prononcé son discours au nom d'Air Canada et qu'il agissait à titre de représentant de cette société, conformément à son rôle de PDG.

Selon Air Canada, l'auditoire ne constituait pas un public au titre de la *Loi* puisqu'il s'agissait d'une activité privée. La Directive sur les langues officielles pour les communications et services définit la notion de public comme suit :

Toute personne, tout groupe de personnes (associations professionnelles ou autres) ou toute organisation ou entreprise (autre qu'une société d'État) au Canada ou à l'étranger, tout représentant d'un autre palier de gouvernement communiquant avec une institution ou recevant un service d'une institution, sauf les agents et employés des institutions assujetties à la [*Loi*] lorsqu'ils s'acquittent de leurs fonctions.

Compte tenu de cette définition, il ne fait aucun doute que les participants constituaient des membres du public, et je considère donc comme intenable la position d'Air Canada à cet égard.

Air Canada indique également que la CCMM avait été avisée que le discours du PDG serait en anglais et que l'organisateur n'a pas jugé utile d'offrir la traduction simultanée aux participants puisque ces derniers avaient été informés, dans les jours précédant l'activité, de la langue dans laquelle l'allocution serait livrée. *A priori*, le fait qu'une activité soit organisée par une tierce partie n'a aucune incidence sur les obligations linguistiques d'une institution assujettie à la *Loi*. Il incombe toujours à cette institution de prendre les mesures nécessaires afin de se conformer à ses obligations dans le cadre d'une telle activité. De plus, il est contraire à la *Loi* et à son esprit de se soustraire à ses obligations en annonçant son intention de prononcer un discours dans une seule langue officielle quelques jours avant une activité, puis d'affirmer que les participants y ont assisté en toute connaissance de cause.

Ces circonstances sont également contraires à la notion d'offre active de communications et de service bilingue, qui prévoit qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que les mesures nécessaires soient prises afin d'informer le public que les communications provenant du siège social sont offertes dans les deux langues officielles, et ce, dès le premier contact. Une offre active efficace fera comprendre aux membres du public qu'ils peuvent également communiquer avec une institution et en recevoir des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix, sans avoir à en faire la demande. Dans le cas présent, aucune offre active de service bilingue n'a été proposée aux participants de l'événement, puisque Air Canada a décidé que son PDG prononcerait son discours en anglais. Le choix de la langue de la communication ne revenait donc aucunement aux participants, puisqu'elle avait été préétablie par Air Canada.

Air Canada précise que le texte de l'allocution du PDG, en version française et anglaise, a été rendu disponible lors de l'activité pour les personnes qui en feraient la demande. De plus, elle affirme avoir affiché simultanément sur son site Web les deux versions de cette allocution. Air Canada n'a pas précisé si elle avait publié le texte du discours sur son site Web avant la tenue de l'activité ni si les participants avaient été mis au courant que celui-ci était disponible. En ce qui a trait à la version française remise à la CCMM dès le début de l'activité, Air Canada n'a pas précisé si et, le cas échéant, de quelle façon les participants ont été invités à la consulter.

Je me permets ici de souligner qu'il n'est pas suffisant de remettre à l'organisateur de l'activité une version traduite d'un discours pour les personnes qui en feraient la demande. Il revient à Air Canada de s'assurer que le document est remis aux participants ou que ces derniers sont informés de sa disponibilité. Quoiqu'il en soit, même si les participants avaient été mis au courant de la disponibilité du texte de ce discours avant qu'il soit prononcé et qu'ils avaient effectivement consulté ce document, une version *écrite* d'un discours *oral* ne représente pas une communication de qualité égale dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne l'interaction avec les journalistes, Air Canada affirme qu'il s'agissait d'une mêlée de presse informelle où des représentants des médias invités par la CCMM ont interpellé le PDG à la sortie de l'activité afin de lui poser des questions, notamment des questions d'ordre personnel. Air Canada soutient donc qu'il ne s'agissait pas d'une communication au public visée par la partie IV de la *Loi* et qu'en raison de la nature de cette mêlée de presse informelle, les plaintes n'étaient pas recevables au titre de la partie IV de la *Loi*. Or, comme le précise la définition susmentionnée de la notion de public, les journalistes qui étaient présents constituaient également des membres du public. Par ailleurs, les questions posées par les journalistes étaient liées au discours du PDG et à Air Canada, car elles visaient la place octroyée à la langue française au sein de l'entreprise.

Il importe aussi de préciser que lors de cette mêlée de presse, les journalistes qui ont posé leurs questions en français n'ont pas reçu une réponse du PDG dans la langue officielle de leur choix. Le PDG a d'ailleurs demandé à l'un d'eux de traduire sa question en anglais, ce à quoi le journaliste a répondu qu'il préférerait que l'attachée du PDG effectue la traduction. En réponse, l'attachée a indiqué que la question de la langue avait déjà été abordée lors de l'allocution du PDG. Le journaliste a donc été contraint de

traduire sa question afin d'obtenir une réponse du PDG. Par conséquent, je suis d'avis qu'Air Canada ne s'est pas conformée à ses obligations linguistiques prévues à la partie IV de la *Loi*.

6.2 Application de la partie VII de la *Loi*

Il est d'abord nécessaire de se pencher sur la position d'Air Canada selon laquelle la partie VII de la *Loi* ne s'applique pas à la société.

Comme l'indiquait le commissaire Fraser dans son rapport spécial au Parlement sur Air Canada, « Air Canada est assujettie depuis près de 50 ans à l'ensemble de la [*Loi*], d'abord à titre de société d'État par l'entremise de la première [*Loi*], promulguée en 1969, puis par l'entremise de l'article 10 de la [LPPCAC], après sa privatisation en 1988 ». De surcroît, le commissaire Fortier remarquait, dans son rapport annuel de 1989-1990, que « [d]ans le cas d'Air Canada, la loi sur la privatisation a maintenu toutes les obligations énoncées par la [*Loi*] ».

Contrairement à d'autres mesures législatives au titre desquelles le législateur a choisi de ne pas assujettir une entité à la partie VII de la *Loi*¹, le paragraphe 10(1) de la LPPCAC soumet Air Canada à l'entièreté de la *Loi*.

Obligations prévues à la partie VII de la *Loi*

La partie VII de la *Loi* énonce l'engagement du gouvernement fédéral « à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». Au titre du paragraphe 41(2), les institutions fédérales ont l'obligation de prendre des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement et, par le fait même, ont l'obligation de ne pas y nuire². Dans le cadre de leurs obligations prévues à la partie VII, les institutions fédérales doivent, dans le cas où leurs décisions et initiatives sont susceptibles d'avoir une incidence négative, agir dans la mesure du possible afin de pallier ou d'atténuer ces répercussions négatives³.

Il importe de noter que, bien que l'engagement énoncé à l'article 41 soit celui du gouvernement du Canada, l'obligation correspondante et justiciable incombe à toutes les institutions fédérales et les entités assujetties à la partie VII de la *Loi* par l'entremise de leur loi constitutive.

Dans le cadre des allégations soulevées et aux fins d'analyse dans la présente enquête, l'obligation d'Air Canada de prendre des mesures positives et de ne pas nuire aux engagements prévus à l'article 41 se rattache au deuxième volet de cet engagement, soit la promotion de la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne, un engagement qui vise le statut égal des deux langues officielles.

¹ Voir, par exemple, l'article 4 de la *Loi relative aux cessions d'aéroports*, L.C. 1992, ch. 5.

² *Canada (Commissaire aux langues officielles) c. Canada (Emploi et Développement social)*, 2022 CAF 14, au paragr. 142.

³ *Canada (Commissaire aux langues officielles) c. Canada (Emploi et Développement social)*, 2022 CAF 14, au paragr. 163.

Mesure prise par Air Canada faisant l'objet de cette enquête

Voici un résumé des décisions prises par Air Canada qui concernent la reconnaissance et l'usage de la langue française et qui font l'objet de cette enquête :

- Air Canada nomme un PDG possédant très peu de connaissance de la langue française.
- Air Canada prend la décision que son PDG présentera un discours presque exclusivement en anglais à la CCMM.
- Le 3 novembre 2021, malgré les rappels et avertissements de divers intervenants, le PDG prononce un discours presque exclusivement en anglais.
- Après ce discours, le PDG demande à un journaliste de poser sa question en anglais.
- Le PDG répond en anglais aux questions posées en français par les journalistes.
- Le PDG indique qu'il n'a pas le temps d'apprendre le français et insinue qu'il n'a pas besoin de le faire en vivant à Montréal.

Il est important de souligner que ce continuum de décisions forme une mesure prise par Air Canada à l'égard de la reconnaissance et de l'usage du français. Dans la prochaine section, une analyse de cette mesure sera effectuée afin d'en évaluer l'incidence sur l'engagement énoncé à la partie VII.

Évaluation du préjudice

Les effets négatifs ou nuisibles d'une mesure prise par une institution représentent, dans le contexte de cette enquête, un préjudice causé à la pleine reconnaissance et à l'usage du français dans la société canadienne. Puisque la progression vers l'égalité demeure l'objectif de la partie VII de la *Loi*, toute mesure prise par une institution qui constitue un obstacle à cette progression peut être considérée comme nuisible.

Le professeur Rodrigue Landry soutient que certaines actions ou omissions d'institutions gouvernementales peuvent avoir un effet concret sur la légitimité accordée à une langue. Il indique que plus l'inaction d'un gouvernement entraîne la non-reconnaissance d'un groupe, plus les membres de ce groupe auront tendance à considérer leur langue comme inférieure, voire illégitime. La perspective du professeur Landry a d'ailleurs été retenue dans l'affaire *Fédération franco-ténoise c. Procureur général du Canada*⁴.

Bien que cet énoncé vise les institutions gouvernementales, je suis d'avis que les actions et omissions d'une institution comme Air Canada peuvent aussi avoir une influence considérable sur la « légitimité » même de la langue française au Canada.

Je parviens à un tel constat en considérant, comme toile de fond, l'importance d'Air Canada à titre d'entreprise nationale et son influence non seulement sur d'autres entreprises canadiennes, mais également sur le public canadien. Les actions et inactions d'Air Canada en matière de langues officielles ne passent pas inaperçues dans la société, comme l'ont noté plusieurs de mes prédécesseurs. Dans le rapport spécial au

⁴ 2006 TNOCS 20, au paragr. 600.

Parlement sur Air Canada de 2016, le commissaire Fraser notait qu'Air Canada « a toujours été perçue comme un symbole de l'identité canadienne, d'une part, parce qu'elle a été bâtie à même les deniers publics, et d'autre part, parce qu'elle porte le nom de notre pays et l'emblème de la feuille d'érable ». Le commissaire Yalden remarquait en 1977 qu'Air Canada « est l'une des institutions fédérales les plus en évidence aux yeux d'un élément aisément identifiable de la population canadienne, le public voyageur. À ce titre, l'obligation qu'a cette société de respecter la lettre et l'esprit de la [Loi] est d'une importance particulière ».

Air Canada affirme d'ailleurs, dans son plan d'action linguistique 2020-2023, faire « preuve d'un véritable leadership parmi les grandes entreprises canadiennes en matière de promotion du bilinguisme ». La vice-présidente générale et chef des Ressources humaines et des Communications ajoute que « [l]a marque Air Canada représente plus qu'un nom [et] plus qu'un logo ». Selon cette dernière, la marque Air Canada « a une incidence sur la perception qu'ont les gens d'Air Canada ».

En ce qui concerne le caractère préjudiciable des incidents du 3 novembre 2021, ceux-ci doivent être considérés dans leur contexte, un contexte qui comprend notamment le rôle qu'occupe Air Canada dans la société canadienne et le fait que l'allocution ait eu lieu à Montréal, une ville dans laquelle il existe une demande importante pour des communications et services en français par le PDG d'une institution représentant symboliquement l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes.

Dans sa réponse à mes questions d'enquête, Air Canada a fait valoir que les propos de M. Rousseau quant à l'importance d'apprendre le français à Montréal étaient ses propos personnels et non ceux d'Air Canada. Pour les raisons citées dans la sous-section 6.1 du présent rapport, il m'est impossible d'accepter cet argument. De plus, dans le cadre du discours, M. Rousseau a lui-même soulevé sa décision de prononcer son allocution en anglais ainsi que ses habiletés en français :

Je peux maintenant dire que le Québec, c'est chez moi, et j'y ai acquis un certain niveau de français pour soutenir une conversation. Toutefois, même si ma compréhension est bonne, ma capacité de le parler couramment demeure limitée. Pour cette raison, j'ai choisi de m'adresser à vous en anglais aujourd'hui afin de pouvoir m'exprimer clairement.

Cette décision de même que les questions des journalistes et les réponses du PDG à ces questions sont directement rattachées à la place octroyée au français au sein d'Air Canada qui, je le rappelle, est assujettie à la *Loi*.

Dans sa réponse aux allégations, Air Canada a similairement avancé que même si ses propos ont été mal interprétés, M. Rousseau n'a pas dénigré le français ni l'usage des deux langues officielles au Canada, mais a décrit son expérience personnelle, soit qu'il avait été personnellement en mesure de vivre à Montréal sans être bilingue.

Il m'est également impossible d'accepter que ces propos, dans un tel contexte, soient simplement une description neutre de l'expérience personnelle de M. Rousseau et qu'ils n'aient aucun effet sur le respect du statut de la langue française.

À ce chapitre, je trouve particulièrement pertinents les témoignages des plaignants à l'égard du statut et de l'importance diminués de la langue française et je ne peux pas

passer sous silence le nombre de plaintes reçues à ce sujet. De nombreux plaignants ont dit que les propos du PDG étaient méprisants, irrespectueux, insultants, blessants, inexcusables et honteux et qu'ils manquaient de sensibilité à l'égard de la langue française et des Canadiens d'expression française. Plusieurs se sont dits outrés, choqués, indignés, profondément blessés, dégoûtés ou encore humiliés. Certains ont affirmé que le PDG avait porté atteinte à la reconnaissance, à la valorisation et à l'usage de la langue française au sein de la société canadienne en « réduisant la langue française à une option », en « niant le statut de langue officielle du français », en « ridiculisant la nécessité de parler une des deux langues officielles » et en « dénigrant la langue française ». Un plaignant a allégué se sentir « comme un citoyen exclu du Canada », et un autre a qualifié la situation « de régression envers les droits des francophones ». Enfin, certains plaignants ont soulevé leurs inquiétudes concernant l'avenir du français à la suite de ces incidents.

Mis à part l'évaluation des témoignages des parties à cette enquête, je me suis également tourné vers les préoccupations ressenties et exprimées par la société à la suite des incidents. Il est bien question, au deuxième volet de l'engagement énoncé au paragraphe 41(1) de la *Loi*, de la reconnaissance et de l'usage du français « dans la société canadienne ». Il est donc légitime de considérer, en y attribuant un poids approprié, les perceptions de la société canadienne quant à l'incidence des décisions d'Air Canada sur la reconnaissance et l'usage de la langue française.

Plusieurs politiciens, notamment, ont réagi aux incidents, et je juge pertinent de tenir compte de leurs propos pour deux raisons principales. D'abord, des représentants de divers partis politiques et ordres de gouvernement ont exprimé des propos cohérents et uniformes à l'égard des incidents et de leur incidence. Ensuite, je juge pertinent de tenir compte de la perspective de personnes qui exercent un rôle de leadership dans la société et qui doivent eux-mêmes donner le ton en matière de respect de la langue française au Canada.

À cet égard, dans une lettre envoyée au CA d'Air Canada, l'honorable Chrystia Freeland, vice-première ministre du Canada, a parlé de la place accordée à la langue française au sein de l'institution et elle a fait part de la déception du gouvernement relativement aux actions du PDG. Elle affirme dans sa lettre que : « Sa décision de prononcer un discours presque entièrement en anglais et ses commentaires par rapport à l'utilisation de la langue française sont tout à fait incompatibles avec l'engagement qu'a pris la société à l'égard des deux langues officielles depuis les tout premiers jours de la privatisation d'Air Canada. Ils sont également, selon moi, contraires aux attentes de nombreux Canadiens et Canadiennes à l'égard de leur compagnie aérienne nationale. »

Erin O'Toole, représentant de l'opposition officielle à ce moment, a lui aussi fait savoir qu'il était « important de respecter nos deux langues nationales, incluant avec une entreprise très importante comme Air Canada ».

Le premier ministre du Canada, le très honorable Justin Trudeau, le ministre du Patrimoine canadien, l'honorable Pablo Rodriguez, ainsi que la ministre des Langues officielles, l'honorable Ginette Petitpas Taylor, ont tous qualifié la situation d'inacceptable. M^{me} Petitpas Taylor a rappelé que « les deux langues officielles sont notre richesse, et nos leaders se doivent d'en faire la promotion ».

À l'échelle provinciale, le premier ministre François Legault a pour sa part qualifié la situation d'insultante. La cheffe du Parti libéral du Québec, Dominique Anglade, a affirmé qu'elle trouvait les propos « épouvantables et irrespectueux » et qu'Air Canada manque de compréhension à l'égard de l'incidence de ses décisions. Enfin, le député de Pontiac, André Fortin, a suggéré que les propos du PDG diminueraient l'importance d'apprendre la langue française au Québec et a noté que M. Rousseau avait « démontré un mépris pour tous ceux au Québec qui prennent le temps d'apprendre le français à leur arrivée, qui [suivent] des cours de français aujourd'hui, qui s'investissent dans le Québec qu'ils habitent ».

Je dénote dans ces propos et réactions une reconnaissance qu'Air Canada exerce une influence importante sur les Canadiens et je constate également que les incidents du 3 novembre 2021 ont eu une incidence réelle sur le statut du français au Canada.

Dans le cadre de l'examen de l'ensemble des décisions d'Air Canada qui font l'objet de cette enquête, je dois aussi tenir compte de la réponse de l'institution à l'égard de sa considération des langues officielles dans le processus de nomination du PDG. Air Canada a noté que les habiletés linguistiques de M. Rousseau avaient été prises en considération en conjonction avec de nombreux autres facteurs et que ce sont les qualités de M. Rousseau, dans leur ensemble, qui avaient mené à sa nomination.

Il importe de noter que cette enquête ne porte pas sur le choix fait par le CA d'Air Canada. L'enquête examine plutôt le processus de nomination de l'institution aux postes de la haute direction, en l'occurrence celui de PDG, et la place accordée aux langues officielles au cours de ce processus.

À cet effet, je juge que la réponse donnée par Air Canada ne démontre aucunement comment et dans quelle mesure l'institution considère les deux langues officielles dans le processus de nomination de sa haute direction. Ainsi, je tiens compte du fait qu'après le 3 novembre 2021, le CA d'Air Canada a confirmé auprès de la vice-première ministre et ministre des Finances que la capacité d'un candidat à communiquer en français est un critère de promotion important pour beaucoup de postes de haute direction, et que le conseil *passera* en revue les exigences relatives aux compétences linguistiques en français pour d'autres postes clés. Néanmoins, la façon dont ces principes ont été appliqués dans le cadre du processus de nomination de M. Rousseau demeure incertaine.

En ce qui a trait à la réponse d'Air Canada selon laquelle elle n'a pas accès à des outils qui lui permettraient de mesurer l'incidence de ses actions sur l'épanouissement et le développement des minorités francophones et anglophones du Canada, je souhaite souligner qu'il incombe à Air Canada de déterminer des façons de se conformer à son obligation de prendre des mesures positives pour mettre en œuvre l'engagement énoncé à l'article 41(1).

D'ailleurs, je tiens à souligner le passage ci-après du plan d'action linguistique d'Air Canada :

Parmi nos principales réalisations de ces dernières années, Air Canada a continué son soutien envers les organisations afin de promouvoir la francophonie de manière durable et de développer la culture francophone ainsi que le secteur du tourisme. En nous engageant à renforcer notre présence dans les

communautés de langue officielle en situation minoritaire, *nous avons contribué au développement culturel et socioéconomique des communautés francophones du Canada et avons gagné en reconnaissance dans tout le pays.*

Si Air Canada réussit à mesurer l'incidence positive de ses actions et à démontrer au public canadien qu'elle le fait, elle est certainement en mesure d'évaluer l'incidence négative de ses actions sur la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles et de déterminer les mesures palliatrices devant être prises.

À la lumière de ce qui précède, je considère que les actions et déclarations d'Air Canada ont clairement dissuadé et même empêché les membres de la communauté francophone d'utiliser la langue française, notamment lorsque le PDG a demandé à un journaliste de traduire sa question en anglais. Il est ainsi réellement question d'obstruction envers ce journaliste et de dissuasion envers les autres journalistes présents lors de cette mêlée de presse dont la langue de choix était le français.

Je considère également que les décisions et initiatives d'Air Canada faisant l'objet de cette enquête ont, dans leur ensemble, eu un effet sur l'usage du français au Canada.

Tenant compte du rôle qu'occupe Air Canada dans la société canadienne, je suis d'avis que lorsque le PDG d'Air Canada prononce un discours en anglais, demande à un journaliste de lui poser une question en anglais, répond en anglais à des questions posées en français par des journalistes et indique qu'il n'a pas besoin d'apprendre le français à Montréal, il crée, auprès du public canadien, une perception qu'Air Canada ne valorise pas la présence et l'utilisation de cette langue au sein de l'institution et dans la ville de Montréal.

Je juge également que les excuses du PDG constituent une reconnaissance implicite de l'incidence de ses paroles sur le statut du français au Canada. En effet, en présentant ses excuses aux personnes que ses propos ont pu offenser, M. Rousseau a réitéré l'engagement d'Air Canada à faire preuve de respect à l'égard du français et a affirmé qu'en tant que leader, il donnerait le ton. Dans une correspondance adressée aux employés d'Air Canada, M. Rousseau a affirmé qu'il « regrette sincèrement [ses] propos » et il a déclaré ce qui suit : « Je réitère mes plus sincères excuses, particulièrement à mes collègues, pour ne pas avoir démontré plus de sensibilité à l'égard de l'importance de parler français au Québec. Le respect fait partie intégrante de nos valeurs et de tout ce que nous faisons à Air Canada. » En effet, la sensibilité à l'égard de l'importance de parler français et le respect de la langue française sont des notions intimement rattachées au statut, à la reconnaissance et à l'usage de cette langue.

Compte tenu de tous ces éléments, je dois conclure, selon la prépondérance des probabilités, qu'Air Canada a pris une mesure négative qui a causé un préjudice à la reconnaissance et à l'usage de la langue française, en l'occurrence une diminution de l'importance et du statut du français au sein de la société canadienne.

Évaluation des mesures palliatrices

S'il est vrai que la partie VII n'empêche pas la prise de mesures négatives, elle exige que des mesures négatives soient accompagnées de mesures positives afin de pallier les effets négatifs, ou à tout le moins, de les atténuer⁵.

Les mesures palliatrices doivent manifestement être prises à l'étape de la planification d'une mesure susceptible de nuire à la reconnaissance ou à l'usage du français ou, à tout le moins, au moment de la prise de celle-ci. Air Canada doit donc analyser l'incidence de la mesure qu'elle envisage de prendre et, si elle découvre qu'un préjudice est susceptible d'avoir lieu, elle doit prendre une mesure pour pallier ce préjudice.

Les mesures prises après le 3 novembre 2021 ne constituent donc pas des mesures palliatrices d'un préjudice causé à la reconnaissance et à l'usage du français. Pour cette raison, les excuses présentées par le PDG les 4 et 8 novembre 2021 ainsi que son engagement à apprendre le français ne sont pas considérés comme des mesures qui permettent de pallier le préjudice exposé dans la section précédente.

De plus, il faut rappeler que la mesure négative est formée d'un ensemble de décisions : le processus de nomination du PDG, le prononcé d'un discours presque exclusivement en anglais, la demande aux journalistes de poser leurs questions en anglais, les réponses données aux journalistes en anglais et les propos énoncés par le PDG à l'égard de l'importance (ou de l'absence de l'importance) d'apprendre le français. Comme il est question dans cette enquête d'une mesure négative, une mesure palliatrice doit se rapporter à l'ensemble des décisions qui constituent cette mesure négative.

Dans ce contexte, les discours prononcés par d'autres représentants d'Air Canada et d'autres locuteurs ne font pas l'objet de cette enquête – laquelle est limitée aux plaintes déposées – et ne représentent pas des mesures palliatrices pouvant remédier au préjudice causé.

Par ailleurs, je ne peux pas considérer la diffusion du texte de la version française du discours comme une mesure palliatrice du préjudice cerné dans le présent rapport. À cet égard, je réitère les propos que j'ai formulés dans l'analyse de la partie IV : même si les participants avaient été mis au courant de la disponibilité du texte du discours avant que ce dernier soit prononcé et même s'ils avaient effectivement consulté ce document, une version *écrite* d'un discours *oral* ne représente pas une mesure palliatrice d'un préjudice causé à la reconnaissance et à l'usage de la langue française, dans la mesure où l'importance et le statut de la langue française se voient néanmoins atténués par le moyen de communication choisi. La version écrite n'est simplement pas équivalente au discours oral prononcé par le PDG.

Enfin, il importe de souligner qu'aucune mesure palliatrice n'a été soulevée par Air Canada au sujet des autres actions ou omissions, lesquelles forment ensemble la mesure négative prise par Air Canada. Je dois donc conclure qu'Air Canada n'a pris aucune mesure palliatrice pour remédier au préjudice causé.

⁵ *Canada (Commissaire aux langues officielles) c. Canada (Emploi et Développement social)*, 2022 CAF 14, au paragr. 186.

7. Conclusions

En ce qui concerne la partie IV de la *Loi*, je conclus qu’Air Canada n’a pas rempli ses obligations puisqu’elle n’a pas pris les mesures nécessaires pour s’assurer que les personnes présentes lors des incidents du 3 novembre 2021, notamment les participants et les journalistes, pouvaient communiquer et recevoir de l’information dans la langue officielle de leur choix, alors que la *Loi* l’obligeait à le faire. Les plaintes s’avèrent donc fondées compte tenu des obligations prévues à cette partie de la *Loi*.

En ce qui a trait à l’application de la partie VII de la *Loi*, je suis d’avis que la mesure prise par Air Canada s’inscrit dans un continuum de décisions, soit des actions et des inactions qui culminent en une mesure ayant eu des effets négatifs sur la promotion de la pleine reconnaissance et de l’usage du français dans la société canadienne.

Ayant conclu qu’Air Canada a causé un préjudice à la reconnaissance et à l’usage du français, j’ai ensuite cherché à déterminer si elle avait pris des mesures pour pallier les effets négatifs. Je suis d’avis qu’elle n’a pas pris de telles mesures afin de pallier le préjudice causé. Par conséquent, les plaintes portant sur l’article 41 de la *Loi* sont fondées.

Je note qu’Air Canada s’est engagée à prendre certaines mesures afin de démontrer son engagement à l’égard des deux langues officielles. Elle a notamment donné à deux hauts dirigeants le mandat de revoir et de renforcer ses pratiques en matière de langues officielles, et le comité de la gouvernance du CA s’est engagé à examiner les politiques et pratiques d’utilisation du français du transporteur.

Je l’invite également à considérer sérieusement de faire de la capacité d’un candidat à communiquer dans les deux langues officielles un critère important du processus de nomination aux postes au sein de la haute direction d’Air Canada.

J’ai l’intention de suivre avec intérêt les démarches d’Air Canada à ce sujet.

8. Recommandations

Afin qu’Air Canada se conforme à ses obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*, je lui recommande, dans les six mois suivant la date du rapport final d’enquête :

- 1. de prendre des mesures concrètes et efficaces pour sensibiliser les membres de la haute direction ainsi que l’équipe des communications au fait que toutes les communications de l’administration centrale destinées au public, y compris les allocutions, doivent toujours être effectuées dans les deux langues officielles, et ce, de qualité égale;**
- 2. d’élaborer, de mettre en œuvre et de communiquer efficacement à la haute direction et à l’équipe des communications une politique ou une directive qui permet de garantir l’utilisation des deux langues officielles, et ce, de qualité égale lorsque l’administration centrale communique de l’information au public, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*;**

- 3. d'élaborer et de mettre en œuvre un mécanisme de suivi pour assurer le respect de la politique ou de la directive établie à la suite de la recommandation 2;**
- 4. d'ajouter un objectif de rendement précis concernant les langues officielles à l'évaluation de rendement de chaque membre de la haute direction, objectif qui sera rattaché à des indicateurs de rendement concrets et mesurables;**
- 5. de soumettre au Commissariat aux langues officielles une mise à jour semestrielle concernant l'avancement des initiatives entreprises par Air Canada, notamment les travaux liés au mandat de revoir et de renforcer ses pratiques en matière de langues officielles ainsi qu'à l'engagement du comité de la gouvernance du conseil d'administration d'examiner les politiques et pratiques d'utilisation du français de l'entreprise.**

Raymond Théberge
Commissaire aux langues officielles