

Cour fédérale



Federal Court

Date : 20181107

Dossier : T-2125-12

Référence : 2018 CF 1117

Ottawa (Ontario), le 7 novembre 2018

En présence de monsieur le juge Harrington

ENTRE :

BRUNO LEDUC

demandeur

et

AIR CANADA

défenderesse

JUGEMENT ET MOTIFS

I. *La nature de l'affaire*

[1] Le 11 novembre 2009, M. Bruno Leduc embarque à bord d'un vol international d'Air Canada à Fort Lauderdale, en Floride, à destination de Montréal. Pendant que l'avion est à la porte, M. Leduc est expulsé par trois policiers. Il dit qu'Air Canada a pris la décision de l'expulser parce qu'il a demandé à une agente du service à la clientèle de le servir en français. Selon Air Canada, elle a expulsé M. Leduc parce qu'il était assis dans un siège de classe affaires inoccupé et a ignoré les employés d'Air Canada qui lui demandaient de prendre le siège qui lui

était assigné en classe économique et parce qu'il a utilisé un langage vulgaire, impoli et abusif envers ses employés.

[2] Cette expulsion a mené à d'autres récriminations et à deux plaintes au Commissariat aux langues officielles (CLO).

[3] Notre Cour est saisie de la demande de réparation présentée par M. Leduc contre Air Canada en vertu du paragraphe 77(1) de la *Loi sur les langues officielles*, LRC 1985, c 31 (4^e suppl) (LLO), à la suite d'une enquête menée par le CLO.

[4] M. Leduc réclame au total 4 500 \$ en dommages-intérêts. Il demande aussi à la Cour de rendre un jugement déclaratoire selon lequel Air Canada a violé ses droits linguistiques, d'ordonner à Air Canada de lui fournir une lettre d'excuses pour ces violations, d'ordonner la levée de l'interdiction de transport imposée par Air Canada à son égard et d'adjudger les frais et dépens en sa faveur.

[5] Pour les motifs qui suivent, je suis d'avis qu'Air Canada a violé les droits linguistiques de M. Leduc à deux occasions. Pourtant, une déclaration selon laquelle Air Canada a violé les droits linguistiques de M. Leduc prévus à l'article 23 de la LLO est la seule réparation convenable et juste dans ces deux cas.

II. La chronologie

[6] Avant d'examiner la cause en profondeur, il est utile d'exposer une brève chronologie des évènements.

[7] Cette histoire commence avec l'expulsion de M. Leduc du vol d'Air Canada le 11 novembre 2009.

[8] Le 2 décembre 2009, M. Leduc reçoit une lettre d'Air Canada rédigée en français. Cette lettre explique qu'en raison de son comportement, Air Canada considère M. Leduc comme un risque pour la sécurité des passagers et de l'équipage. Il ne sera plus accepté à titre de passager, à moins qu'il démontre à Air Canada, par écrit, qu'il ne présente plus de risque.

[9] Est annexée à cette lettre la politique contractuelle d'Air Canada (le tarif) permettant à Air Canada d'imposer un refus de transport en pareilles circonstances. Le tarif que M. Leduc reçoit est rédigé uniquement en anglais.

[10] Le 11 décembre 2009, M. Leduc dépose par téléphone une plainte contre Air Canada au CLO concernant l'absence de services en français à bord de l'avion et le fait que le tarif annexé à la lettre était uniquement en anglais. Le 17 décembre 2009, Air Canada reçoit un appel du CLO au sujet de cette plainte. Air Canada envoie une version française du tarif au CLO à la suite de cet appel.

[11] Le 25 août 2010, le CLO envoie une lettre à Air Canada pour exposer les résultats de son enquête sur la plainte. Le CLO conclut sa lettre en reconnaissant les mesures prises par Air Canada pour améliorer le service bilingue et en déclarant qu'il considère « la situation comme étant réglée ». Les résultats de cette enquête sont expliqués à M. Leduc lors d'une conversation téléphonique le 15 décembre 2010.

[12] Le 21 décembre 2011, M. Leduc se présente à l'aéroport de Montréal afin de prendre un vol d'Air Canada à destination de Baie-Comeau. Air Canada ne lui permet pas d'embarquer dans l'avion; l'interdiction de vol est encore en vigueur. En février 2012, M. Leduc dépose une plainte à l'Office des transports du Canada (OTC) pour qu'il ordonne à Air Canada de lever l'interdiction de vol. L'OTC considère que l'interdiction de vol est justifiée et rejette la plainte en août 2012. La Cour d'appel fédérale rejette la demande d'autorisation d'appel de M. Leduc le 19 octobre 2012.

[13] M. Leduc dépose une deuxième plainte au CLO concernant l'incident du 11 novembre 2009. Le 3 février 2012, le CLO répond à un courriel de M. Leduc au sujet de cette plainte et l'informe qu'un nouveau dossier sera ouvert. Cette plainte concerne l'absence de services en français après son expulsion de l'avion.

[14] Il n'est pas clair quand cette deuxième plainte a été déposée. Le 15 février 2012, le CLO envoie à Air Canada une lettre l'informant de cette deuxième plainte. La lettre indique que la plainte a été communiquée en décembre 2011. Cependant, selon l'affidavit déposé par le

commissaire aux langues officielles de l'époque, M. Graham Fraser, afin d'intervenir dans le dossier, la plainte est plutôt déposée le 3 février 2012.

[15] Le 27 septembre 2012, le CLO envoie deux lettres distinctes à M. Leduc et à Air Canada les informant des résultats de son enquête.

[16] Dans sa lettre à Air Canada, le CLO remarque qu'elle a manqué aux obligations que lui impose la LLO : elle n'a pas servi M. Leduc en français après son expulsion et elle a envoyé un tarif rédigé uniquement en anglais à M. Leduc. Cependant, le CLO constate qu'Air Canada a fourni un plan d'action qui l'aidera à surveiller la prestation des services dans les deux langues officielles.

[17] Dans la lettre à M. Leduc, le CLO remarque qu'il ne peut pas déterminer avec certitude qu'Air Canada a contrevenu à la LLO alors que M. Leduc était à bord de l'avion. Le CLO conclut qu'une plainte pour manquement à la LLO serait fondée concernant le tarif en anglais. Par contre, le CLO informe M. Leduc qu'il s'agissait d'une erreur et qu'Air Canada a transmis une version en français du règlement. La version française est annexée à la lettre du CLO.

[18] Le CLO conclut que la deuxième plainte, concernant l'incident dans le corridor d'embarquement et à l'aéroport, est fondée parce qu'aucun des deux employées ne parlait français et qu'elles n'ont pas demandé à un employé bilingue d'Air Canada de servir M. Leduc en français. Le CLO termine la lettre en informant M. Leduc de son droit d'intenter un recours en vertu de l'article 77 de la LLO dans les 60 jours.

[19] M. Leduc a également intenté trois actions en dommages-intérêts contre Air Canada à la Cour du Québec, division des petites créances, entre janvier 2010 et mai 2012. Les trois demandes sont réunies dans une seule action et la somme réclamée est de 13 715,70 \$. Ce montant couvre les dommages moraux en conséquence de son expulsion à Fort Lauderdale, le refus de le transporter à Baie-Comeau ainsi que la perte de revenus découlant de ce refus. La troisième réclamation concerne la perte d'un contrat d'emploi parce qu'il ne pouvait pas voyager avec Air Canada de Montréal à Sept-Îles.

[20] Le 28 octobre 2013, Madame la juge Quenneville rejette les trois réclamations : *Leduc c Air Canada*, 2013 QCCQ 12682.

[21] À la suite de ce jugement, le 15 novembre 2013, Madame la juge Quenneville accueille la requête du procureur général du Québec visant à faire déclarer M. Leduc plaideur quérulent par la Cour du Québec : *Leduc c Québec (Procureur général)*, 2013 QCCQ 12686. Ceci est le résultat de plusieurs demandes jugées abusives intentées par M. Leduc à la Cour du Québec. En conséquence, M. Leduc n'a plus le droit de déposer de procédure ou de demande à la Cour du Québec sans l'autorisation du juge en chef de la Cour du Québec.

[22] Air Canada a déposé ce jugement afin de mettre en doute la crédibilité de M. Leduc. Cependant, M. Leduc n'a jamais été déclaré plaideur quérulent devant notre Cour et je ne suis pas lié par les conclusions de la juge Quenneville. Ma décision en l'espèce sera fondée uniquement sur la preuve dont j'ai été saisi : « [TRADUCTION] la capacité de rendre jugement dans une affaire en s'appuyant uniquement sur la preuve admissible présentée est une partie

essentielle du processus judiciaire ». La preuve présentée lors d'une instance mettant en cause les mêmes parties peut être très différente de celle présentée dans une autre instance : *Gordon c Canada (Ministre de la Défense nationale)*, 2005 CF 223 au paragraphe 13; *Barthe c The Queen* (1964), 41 CR 47 (QCCA).

[23] L'audition de la présente demande était originalement prévue pour les 8 et 9 octobre 2013. Le 2 octobre 2013, le CLO demande que l'audition soit suspendue afin qu'il puisse obtenir le statut d'intervenant et afin d'attendre l'issue de l'appel de l'arrêt *Air Canada c Thibodeau*, 2012 CAF 246, à la Cour suprême. Plusieurs des questions à trancher dans la présente demande ont été examinées par la Cour suprême, où le CLO s'était opposé vigoureusement à la décision de la Cour d'appel fédérale.

[24] Par ordonnance du 7 octobre 2013, notre Cour remet l'audition de la présente demande *sine die*. Le 22 octobre 2013, le CLO dépose sa requête en autorisation d'intervenir.

[25] Le 28 octobre 2014, la décision de la Cour suprême est rendue : *Thibodeau c Air Canada*, [2014] 3 RCS 340. La réclamation de dommages-intérêts pour violation de la LLO à bord d'un vol international est maintenant irrecevable en raison de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (Convention de Montréal), incorporée au droit fédéral canadien par la *Loi sur le transport aérien*, LRC 1985, c C-26.

[26] Le 25 mai 2018, après une longue période d'inactivité, M. Leduc demande que la cause soit mise au rôle. Le 4 juin 2018, le CLO retire sa demande d'intervention. Son intervention n'est

plus nécessaire à cause du jugement de la Cour suprême, qui a répondu à l'ensemble des questions que le CLO voulait soulever par son intervention.

III. L'audience

[27] Considérant que les parties ont déposé leurs dossiers en mai 2013, j'ai rendu, le 10 septembre 2018, une directive autorisant M. Leduc à signifier et à déposer des observations supplémentaires dans les 14 jours de l'ordonnance et sans égard à son choix, j'ai autorisé Air Canada à faire de même dans les 21 jours de l'ordonnance.

[28] Air Canada a déposé un affidavit et un dossier modifié ainsi que des observations supplémentaires dans le délai. M. Leduc n'a rien déposé dans son délai.

[29] Cependant, après avoir reçu les documents supplémentaires d'Air Canada, M. Leduc a tenté de déposer les siens hors délai au début d'octobre, ce à quoi Air Canada s'est opposée. M. Leduc a également essayé de déposer d'autres documents supplémentaires le samedi deux jours avant l'audience.

[30] Considérant que M. Leduc n'est pas un avocat, j'ai invoqué l'article 55 des *Règles des Cours fédérales*, DORS/98-106, qui prévoit : « Dans des circonstances spéciales, la Cour peut, dans une instance, modifier une règle ou exempter une partie ou une personne de son application. »

[31] Par conséquent, j'ai permis à M. Leduc de déposer tous ses documents supplémentaires, à l'exception de ses enregistrements de conversations téléphoniques avec le personnel d'Air Canada plus tôt dans l'année. Air Canada ne savait pas que les conversations étaient enregistrées et M. Leduc a confirmé que les enregistrements, que j'ai refusé d'écouter, ne contenaient aucune offre de règlement.

[32] J'ai donc refusé d'accepter la cassette au motif de sa non-pertinence et de son dépôt tardif.

[33] Au début de l'audience, M. Leduc a suggéré que j'ordonne la tenue d'une enquête criminelle. Il croyait qu'une employée d'Air Canada s'était parjurée en témoignant devant la Cour du Québec qu'elle pensait que la langue maternelle d'une employée anglophone d'Air Canada était le français. Je lui ai dit que je ne ferais rien de tel.

[34] Ce genre de comportement explique peut-être pourquoi Air Canada fait valoir que M. Leduc a été déclaré plaideur quérulent sur requête du procureur général du Québec.

IV. Les questions en litige

[35] L'affaire soulève les questions suivantes :

1. Est-ce que les droits linguistiques de M. Leduc ont été violés à bord de l'avion? Si oui, quelle réparation, le cas échéant, est appropriée?

2. Est-ce que les droits linguistiques de M. Leduc ont été violés après son expulsion de l'avion pendant qu'il était à l'aéroport? Si oui, quelle réparation, le cas échéant, est appropriée? Plus précisément, est-ce qu'un recours en dommages-intérêts en vertu de la LLO pour cette violation est irrecevable en raison de la Convention de Montréal? Est-ce qu'Air Canada a l'obligation d'offrir des services bilingues après la fermeture de la porte d'embarquement?
3. Est-ce que les droits linguistiques de M. Leduc ont été violés parce qu'Air Canada a envoyé le tarif uniquement en anglais? Si oui, quelle réparation, le cas échéant, est appropriée?
4. Est-ce que notre Cour a compétence pour ordonner à Air Canada de lever l'interdiction de vol?

V. Remarque préliminaire : le rôle du CLO

[36] Avant de procéder au fond, quelques précisions sur le rôle du CLO et la nature des demandes présentées en vertu de l'article 77 de la LLO sont de mise.

[37] Le CLO a été établi par la LLO. C'est une loi ayant plusieurs facettes conçue pour assurer l'égalité des langues française et anglaise au Canada, entre autres lors de l'offre de services au public et dans les travaux des institutions fédérales.

[38] Pour les présentes, il suffit de dire qu'à la suite d'une enquête sur une plainte par le CLO, le plaignant peut intenter devant notre Cour un recours judiciaire en vertu de l'article 77 de la LLO.

[39] La présente affaire est intentée par voie de demande à notre Cour plutôt que par voie d'action et devra être décidée de manière sommaire, tel que le prévoient les articles 76 à 81 de la LLO.

[40] Dans ces circonstances, le CLO n'est pas un tribunal administratif qui rend une décision judiciaire. Par conséquent, la demande à l'étude présentée en vertu de la LLO n'est pas une demande de contrôle judiciaire d'une décision du CLO présentée en vertu de l'article 18.1 de la *Loi sur les Cours fédérales*, LRC 1985, c F-7. Il s'agit plutôt d'une demande *sui generis* en matière de langues officielles. Le recours prévu à l'article 77 de la LLO est semblable à une audition *de novo* : *DesRochers c Canada (Industrie)*, [2009] 1 RCS 194 au paragraphe 35. Notre Cour n'est pas liée par l'opinion du CLO; elle peut accorder des réparations même si le CLO a conclu que la plainte n'est pas fondée. Le contraire demeure vrai également : *Air Canada c Thibodeau*, 2012 CAF 246 au paragraphe 2; *Forum des maires de la Péninsule acadienne c Canada (Agence d'inspection des aliments)*, 2004 CAF 263 aux paragraphes 20-21; *DesRochers c Canada (Industrie)* au paragraphe 36.

[41] Je note que notre Cour a compétence pour accorder quatre des cinq réparations recherchées par M. Leduc : des dommages-intérêts lorsque la Convention de Montréal n'est pas applicable, un jugement déclaratoire, une ordonnance enjoignant au défendeur d'envoyer au

demandeur, probablement à contrecœur, une lettre d'excuses, et des frais et dépens en vertu de l'article 81 de la LLO. Par contre, notre Cour n'a pas compétence pour lever l'interdiction de transport visant M. Leduc.

VI. L'incident à bord de l'avion : le vol d'Air Canada AC927 du 11 novembre 2009

[42] Les obligations prévues à la LLO, y compris celle d'offrir des services dans les deux langues officielles aux voyageurs à l'article 23, s'appliquent à Air Canada en vertu de l'article 10 de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, LRC 1985, c 35 (4^e suppl).

[43] Air Canada reconnaît que, sur le trajet entre Fort Lauderdale et Montréal, l'emploi du français est considéré comme faisant l'objet d'une demande importante au sens de l'article 7 du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, DORS/92-48.

[44] Si les droits linguistiques de M. Leduc ont été violés à bord de l'avion, il ne peut réclamer des dommages-intérêts. Ceci a été clairement établi dans *Thibodeau c Air Canada*, [2014] 3 RCS 340 aux paragraphes 6, 36-39. Il suffit de remarquer que la réclamation de M. Leduc en dommages-intérêts pour la violation de ses droits linguistiques à bord de l'avion est irrecevable du fait des articles 17 à 19 et 29 de la Convention de Montréal, qui sont applicables à chaque vol international.

[45] Cependant, l'article 29 de la Convention de Montréal exclut uniquement les actions en dommages-intérêts qui ne sont pas prévues aux articles 17 à 19. À la lecture de la Convention de

Montréal et de la décision de la Cour suprême, une action pour une réparation non pécuniaire, tels une lettre d'excuses ou un jugement déclaratoire, n'est pas irrecevable. Selon la Cour suprême, une lettre d'excuses constituait une réparation convenable et juste pour la violation des droits linguistiques de M. Thibodeau à bord du vol d'Air Canada : *Thibodeau c Air Canada*, [2014] 3 RCS 340 au paragraphe 132; *Air Canada c Thibodeau*, 2012 CAF 246 au paragraphe 78.

[46] Par contre, je ne suis pas convaincu, selon la prépondérance des probabilités, que les droits linguistiques de M. Leduc ont été violés à bord de l'avion.

[47] La preuve au dossier révèle que tous les employés d'Air Canada avec lesquels M. Leduc a eu affaire à bord de l'avion étaient capables de communiquer en français. Ceci est confirmé par le rapport d'enquête du CLO transmis en septembre 2012.

[48] Selon l'affidavit de M^{me} Alexandra Jean-Louis, l'agente du service à la clientèle qui lui a demandé de prendre le siège qui lui était assigné, M. Leduc a toujours communiqué avec elle en anglais. Elle affirme que M. Leduc n'a jamais indiqué qu'il souhaitait communiquer en français. L'affidavit de M. Georges Lévesque, un passager désintéressé assis près de là où a eu lieu l'incident en classe affaires, corrobore cette version. Il affirme que M. Leduc a d'abord communiqué avec M^{me} Jean-Louis en anglais et n'a jamais mentionné qu'il aimerait être servi en français.

[49] Je note qu'il n'y a aucune preuve indépendante qui corrobore la version de M. Leduc.

[50] Pendant l'audience, M. Leduc a plaidé que je ne devrais pas prendre en compte l'affidavit de M. Lévesque, parce qu'il avait peut-être été manipulé par Air Canada.

[51] Si M. Leduc doutait de la crédibilité de M. Lévesque, il aurait dû le contre-interroger sur son affidavit de la manière prévue aux articles 83 à 86 des *Règles des Cours fédérales*. M. Leduc a amplement eu l'occasion de demander un tel contre-interrogatoire comme il l'a fait dans le cas de M^{me} Dugas et de M^{me} Jean-Louis.

[52] Selon la preuve au dossier, il est probable que, dans l'avion, Air Canada n'a pas violé les droits linguistiques de M. Leduc. J'ai analysé la preuve pertinente attentivement et, selon toute vraisemblance, le fait allégué, soit qu'Air Canada n'a pas servi M. Leduc en français à bord de l'avion malgré sa demande, n'a pas eu lieu : *FH c McDougall*, [2008] 3 RCS 41 au paragraphe 49.

VII. L'incident à l'aéroport de Fort Lauderdale après l'expulsion

[53] Selon le rapport du CLO, l'incident après l'expulsion de M. Leduc s'est produit « entre le comptoir et l'entrée du corridor menant à l'avion ». Il est indiqué dans le rapport que les deux employées d'Air Canada dans le corridor d'embarquement n'étaient pas capables de communiquer avec M. Leduc en français. Elles ne parlaient pas français et elles n'ont pas trouvé d'employé bilingue ni un autre moyen de servir M. Leduc en français. En fin de compte, le CLO est d'avis qu'Air Canada avait l'obligation de fournir des services en français dans le corridor d'embarquement et à l'aéroport et qu'elle n'a pas rempli cette obligation.

[54] Je dois noter qu'il était difficile pour Air Canada et le CLO d'enquêter sur cette plainte parce qu'elle a été déposée au CLO plus de deux ans après l'incident. Je note aussi que, selon le rapport du CLO, Air Canada a mis en place « une série d'initiatives » à l'aéroport de Fort Lauderdale « afin d'améliorer le service au public dans les deux langues officielles ».

[55] Néanmoins, je crois qu'Air Canada a violé les droits linguistiques de M. Leduc pendant et après son débarquement. Elle avait l'obligation de fournir des services bilingues en s'assurant que M. Leduc pouvait communiquer en français avec un employé d'Air Canada après son expulsion. Je comprends qu'Air Canada avait fermé la porte d'embarquement et qu'elle ne s'attendait pas à servir des clients dans le corridor d'embarquement ou à l'aéroport. M. Leduc ne s'attendait pas non plus à être expulsé de l'avion.

[56] Air Canada n'avait pas l'obligation précise de s'assurer que les deux employées au comptoir pouvaient elles-mêmes communiquer en français. Mais Air Canada devait s'assurer qu'il existait un processus permettant à M. Leduc de communiquer avec un représentant d'Air Canada après son expulsion pour répondre à ses questions. L'absence d'un tel processus sur ce trajet où l'emploi du français fait l'objet d'une demande importante constitue une violation des droits linguistiques de M. Leduc.

[57] Je dois maintenant déterminer la réparation convenable et juste dans les circonstances au titre du paragraphe 77(4) de la LLO.

[58] Afin de déterminer le droit de M. Leduc à une compensation pécuniaire pour les évènements qui sont survenus dans le corridor d'embarquement et à l'aéroport, il faut considérer l'applicabilité de la Convention de Montréal. Je me sens comme l'avocat envisageant l'application des Règles de La Haye-Visby décrit ainsi par Lord Devlon dans *Pyrene Company Ltd v Scindia Steam Navigation Company Ltd*, [1954] 1 Lloyd's Rep 321 à la page 329 : « [TRADUCTION] Seul l'avocat le plus zélé peut assister avec satisfaction au spectacle du déplacement épineux des responsabilités tandis que la cargaison oscille à l'extrémité d'un mât de charge de part et d'autre de la perpendiculaire imaginaire du bastingage du navire. »

[59] La Convention de Montréal exclut tout recours non prévu aux articles 17 à 19 pour ce qui arrive à bord d'un vol international ainsi que tout ce qui arrive lors de l'embarquement et du débarquement d'un avion : *Sakka et al v Societe Air France et al*, 2011 ONSC 1995 aux paragraphes 14, 32; *Thibodeau c Air Canada*, [2014] 3 RCS 340 au paragraphe 57. J'arrive donc à la conclusion que le recours pécuniaire de M. Leduc pour l'incident dans le corridor d'embarquement est irrecevable en raison de la Convention de Montréal; il était dans le processus de débarquer de l'avion.

[60] Il est fort possible qu'une réclamation pécuniaire soit irrecevable pour la suite de cet incident, après le débarquement, dans l'aéroport. Des décisions semblent avoir conclu que, si un incident prend son origine entre l'embarquement et le débarquement, les dommages qui surviennent par la suite et qui ont un lien avec cet incident sont visés par la Convention de Montréal : *O'Mara c Air Canada et al*, 2013 ONSC 2931 au paragraphe 73.

[61] Je prends note, par exemple, de la décision *Balani c Lufthansa*, de la Cour supérieure de justice de l'Ontario. Dans cette affaire, un agent de bord a refusé de donner un fauteuil roulant à un passager handicapé pendant le débarquement. Le passager a subi une blessure par la suite à l'aéroport. Selon la Cour, l'incident était visé par la Convention de Varsovie, le prédécesseur de la Convention de Montréal, qui est substantiellement similaire : 2010 ONSC 3003. La Cour n'avait pas compétence pour entendre cette affaire qui, selon la Convention de Varsovie, était assujettie à la compétence de l'Allemagne.

[62] Bien que cette partie de la réclamation soit peut-être irrecevable en raison de la Convention de Montréal, je ne crois pas que l'octroi, en vertu du paragraphe 77(4) de la LLO, de dommages-intérêts pour la violation à l'aéroport est convenable et juste dans les circonstances.

[63] Selon la jurisprudence, le choix de la réparation à accorder en vertu du paragraphe 77(4) de la LLO est hautement discrétionnaire : *Thibodeau c Air Canada*, [2014] 3 RCS 340 au paragraphe 117; *Lavigne c Canada (Développement des ressources humaines)*, [1997] 1 CF 305. Je note qu'une telle réparation « doit être adaptée à l'expérience vécue par le demandeur et tenir compte des circonstances de la violation ou de la négation du droit en cause » : *Forum des maires de la Péninsule acadienne c Canada (Agence d'inspection des aliments)*, 2004 CAF 263 aux paragraphes 56 à 58, citant *Doucet-Boudreau c Nouvelle-Écosse (Ministre de l'Éducation)*, 2003 CSC 62, [2003] 3 RCS 3.

[64] L'incident en question est arrivé en novembre 2009. M. Leduc a déposé sa plainte plus de deux ans plus tard. Je note encore que ceci a eu un effet sur l'enquête menée par Air Canada et le

CLO. De plus, M. Leduc a attendu presque quatre ans après la décision de la Cour suprême dans *Thibodeau* avant de demander que la présente affaire soit mise au rôle. Son comportement me porte à croire que le préjudice résultant de l'incident à l'aéroport est minime. De plus, je ne crois pas qu'il serait juste de condamner Air Canada à verser des dommages-intérêts pour un incident qui est survenu presque neuf ans plus tôt.

[65] Bien que le CLO ait conclu que cette deuxième plainte était fondée, il a également conclu en septembre 2012 qu'Air Canada avait élaboré un plan d'action et avait pris des mesures afin de mieux fournir des services dans les deux langues officielles. M. Leduc a déposé plusieurs rapports du CLO au sujet du comportement d'Air Canada en matière de langues officielles. Je note que ces documents sont admissibles aux termes de l'article 79 de la LLO : ils concernent des plaintes de même nature et font référence à d'autres plaintes déposées contre Air Canada en vertu de la LLO. Le but de cette disposition est de présenter au tribunal le contexte complet de la situation linguistique chez le défendeur afin que le tribunal puisse accorder une réparation convenable et juste, s'il y a lieu : *Thibodeau c Aéroport international d'Halifax*, 2018 CF 223 aux paragraphes 18-21.

[66] Je constate en lisant ces documents qu'Air Canada fait fréquemment l'objet de plaintes en matière de langues officielles. Cependant, je prends note des remarques de la Cour d'appel fédérale dans *Thibodeau* quant à ces rapports : « [ils] consistent essentiellement en des statistiques relatives aux plaintes déposées, et ne nous informent pas réellement quant à leur teneur » : *Air Canada c Thibodeau*, 2012 CAF 246 au paragraphe 71.

[67] Je ne crois pas que l'adjudication de dommages-intérêts est convenable et juste dans la présente affaire. Je n'ai aucune indication qu'Air Canada n'a pas suivi les mesures mises en place à l'aéroport de Fort Lauderdale après l'enquête du CLO. Au contraire, selon la correspondance du CLO dans ce dossier attestant plusieurs mesures prises par Air Canada, il me semble qu'elle a fait un effort sincère pour se comporter conformément aux recommandations du CLO concernant le trajet de Fort Lauderdale. Le problème à l'origine de la présente plainte semble donc être réglé.

[68] Cependant, je ne mets pas en doute la conclusion du CLO que la plainte de M. Leduc était fondée. Tel que je l'ai exposé plus haut, la Convention de Montréal n'interdit pas les recours non pécuniaires de M. Leduc pour l'incident dans le corridor d'embarquement et à l'aéroport. Je crois qu'une déclaration selon laquelle Air Canada a violé les droits linguistiques de M. Leduc dans le corridor d'embarquement et à l'aéroport de Fort Lauderdale est une réparation convenable et juste dans les circonstances. Considérant le comportement de M. Leduc, je ne pense pas qu'il serait approprié d'ordonner à Air Canada de lui fournir une lettre d'excuses.

VIII. Le tarif rédigé en anglais

[69] À la suite du vol, le 2 décembre 2009, Air Canada envoie à M. Leduc une lettre en français. La section pertinente est rédigée ainsi :

De surcroît, nous attirons votre attention sur la règle AC35 des Tarifs publiés applicables qui régissent votre contrat de transport avec Air Canada et dont copie est jointe à la présente lettre. Comme vous pourrez le noter à la lecture de cette règle, Air Canada est en droit de vous refuser l'accès à bord de ses vols futurs en raison du comportement que vous avez affiché lors de votre embarquement pour le vol AC927 le 11 novembre 2009.

[70] La version anglaise du *Tarif transfrontalier* (CGR) – Règle AC : 0035 est jointe à cette lettre. Ce tarif est intégré au contrat de transport entre Air Canada et M. Leduc. Il prévoit essentiellement ce qui est dit dans l'extrait de la lettre ci-dessus.

[71] Selon les articles 22 et 27 de la LLO, les obligations de bilinguisme d'une institution fédérale lors de la communication avec le public s'appliquent « tant sur le plan de l'écrit que de l'oral, pour tout ce qui s'y rattache ». Air Canada avait l'obligation de s'assurer que M. Leduc, en tant que membre du public, pouvait communiquer avec elle dans la langue officielle de son choix. En envoyant un tarif uniquement en anglais à M. Leduc, elle a en principe violé ses droits linguistiques. Elle avait l'obligation de lui fournir une version française.

[72] Cependant, je crois que cette violation est minime. Dès que le CLO a signalé cette violation à Air Canada, elle a promptement fourni une version française, qui est annexée à l'affidavit de M. Fraser. En août 2010, le CLO déclare qu'il considère « la situation comme étant réglée ». De plus, la lettre en français à laquelle ce tarif est annexé explique clairement le contenu du tarif. Donc, je ne crois pas que des dommages-intérêts ou une lettre d'excuses sont des réparations convenables et justes dans les circonstances.

[73] Cependant, il demeure qu'Air Canada a violé les droits linguistiques de M. Leduc en envoyant le tarif unilingue. J'accorde donc un jugement déclaratoire attestant cette violation.

IX. L'interdiction de vol

[74] M. Leduc demande à notre Cour la levée immédiate du refus de transport mis en place par Air Canada.

[75] M. Leduc est bien au courant du fait que notre Cour n'a pas compétence pour rendre une telle ordonnance. Son recours était de déposer une plainte à l'OTC, ce qu'il a fait le 3 février 2012. En août 2012, l'OTC a rejeté la plainte. Il a conclu que le refus de vol est justifié et qu'Air Canada n'a pas contrevenu aux dispositions de son tarif.

[76] Selon l'article 28 de la *Loi sur les Cours fédérales*, la Cour d'appel fédérale a compétence exclusive sur tout contrôle judiciaire de cette décision de l'OTC. Cependant, elle a rejeté la demande d'autorisation d'appel de M. Leduc en octobre 2012. Il a subséquemment demandé à la Cour d'appel fédérale de réexaminer cette décision. Cette demande a également été rejetée.

[77] Si M. Leduc croit qu'il est réhabilité et qu'Air Canada maintient indûment le refus de transport, son recours est de déposer une nouvelle plainte à l'OTC.

X. Les frais et dépens

[78] L'article 81 de la LLO prévoit :

81(1) Les frais et dépens sont laissés à l'appréciation du tribunal et suivent, sauf ordonnance contraire de celui-

81(1) Subject to subsection (2), the costs of and incidental to all proceedings in the Court under this Act shall be in the

ci, le sort du principal.

discretion of the Court and shall follow the event unless the Court orders otherwise.

2) Cependant, dans les cas où il estime que l'objet du recours a soulevé un principe important et nouveau quant à la présente loi, le tribunal accorde les frais et dépens à l'auteur du recours, même s'il est débouté.

(2) Where the Court is of the opinion that an application under section 77 has raised an important new principle in relation to this Act, the Court shall order that costs be awarded to the applicant even if the applicant has not been successful in the result.

[79] La présente affaire soulevait un principe important quand la date de l'audience a été initialement fixée : comment la Convention de Montréal doit-elle être interprétée et appliquée eu égard à la LLO? Cependant, cette question a été réglée par la Cour suprême en 2014. *Air Canada* soutient qu'après que l'arrêt *Thibodeau* a été rendu, M. Leduc n'avait aucune bonne raison de donner suite à sa demande.

[80] Bien que cette question principale ait été définitivement réglée quelque quatre ans avant l'audience en l'espèce, il y avait d'autres questions en litige. J'ai conclu que les droits linguistiques de M. Leduc n'ont pas été violés à bord de l'avion, mais ont été violés après son expulsion de l'avion et quelques semaines plus tard quand Air Canada lui a envoyé un tarif en anglais. Bien que le CLO soit convaincu qu'Air Canada a rectifié ses pratiques à ces égards, la Cour doit décider si la plainte était justifiée au moment de son dépôt, et non pas au moment de l'audience : *Forum des maires de la Péninsule acadienne c Canada (Agence d'inspection des aliments)*, 2004 CAF 263; *DesRochers c Canada (Industrie)*, 2006 CAF 374, confirmé en appel par *DesRochers c Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8, [2009] 1 RCS 194. Si la plainte était

justifiée au moment de son dépôt, la demande doit être accueillie et une réparation convenable et juste doit être accordée au demandeur.

[81] Dans *DesRochers c Canada (Industrie)* et *Forum des maires de la Péninsule acadienne c Canada (Agence d'inspection des aliments)*, la Cour d'appel fédérale n'a pas dit que les dépens doivent être adjugés si la plainte était fondée en tout ou en partie au moment de son dépôt. En vertu de l'article 400 des *Règles des Cours fédérales*, notre Cour a le pouvoir discrétionnaire de déterminer le montant des dépens, de les répartir et de désigner les personnes qui doivent les payer. Un des facteurs à prendre en compte est la question de savoir si le comportement d'une partie ou une mesure prise dans le cadre de la plainte était vexatoire ou inutile.

[82] En l'espèce, il était inutile que M. Leduc sollicite une ordonnance enjoignant à Air Canada de lever l'interdiction de vol imposée à son égard. Il savait très bien que l'octroi d'une telle ordonnance excédait la compétence de notre Cour.

[83] Je considère qu'il est vexatoire que M. Leduc ait attendu plus de deux ans après son expulsion de l'avion à Fort Lauderdale pour déposer sa deuxième plainte. Ceci a nui à toute enquête qu'Air Canada aurait pu mener à cet égard.

[84] M. Leduc a également eu un comportement répréhensible en ignorant l'échéancier que j'avais fixé dans la directive pour le dépôt des documents supplémentaires. Ceci a créé du travail inutile pour Air Canada.

[85] Quant au tarif, quand le CLO a attiré l'attention d'Air Canada sur cette erreur, elle a promptement fourni une version française.

[86] Par contre, M. Leduc a eu gain de cause en obtenant un jugement déclaratoire selon lequel ses droits linguistiques ont été violés à l'aéroport de Fort Lauderdale après son expulsion et par l'envoi du tarif en anglais.

[87] Dans les circonstances, je crois qu'il est convenable et juste que chaque partie paie ses propres dépens.

XI. Conclusions

[88] Les demandes de M. Leduc visant l'obtention de dommages-intérêts, de lettres d'excuses et la levée de l'interdiction de vol sont rejetées.

[89] Cependant, je déclare qu'Air Canada a violé les droits linguistiques de M. Leduc à deux reprises : 1) elle a manqué à son obligation de le servir en français après son expulsion, dans le corridor d'embarquement et à l'aéroport de Fort Lauderdale; 2) elle n'a pas communiqué avec lui dans la langue officielle de son choix en lui envoyant le tarif en anglais uniquement.

[90] Chaque partie paiera ses propres dépens.

JUGEMENT au dossier T-2125-12

Pour ces motifs, **LA COUR** :

1. **DÉCLARE** qu'Air Canada a manqué aux obligations qui lui incombent en vertu de la Partie IV de la *Loi sur les langues officielles* :
 - le 11 novembre 2009, en n'offrant pas de services en français après l'expulsion du demandeur dans le corridor d'embarquement et à l'aéroport de Fort Lauderdale;
 - le 2 décembre 2009, en envoyant au demandeur une lettre avec une pièce jointe rédigée uniquement en anglais;
2. **REJETTE** la demande relative à l'incident à bord du vol d'Air Canada;
3. **REJETTE** la demande de réparations pécuniaires;
4. **REJETTE** la demande de lettres d'excuses;
5. **REJETTE** la demande visant la levée de l'interdiction de vol.

LE TOUT SANS DÉPENS.

« Sean Harrington »

Juge

COUR FÉDÉRALE

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER

DOSSIER : T-2125-12

INTITULÉ : BRUNO LEDUC c AIR CANADA

LIEU DE L'AUDIENCE : MONTRÉAL (QUÉBEC)

DATE DE L'AUDIENCE : LE 15 OCTOBRE 2018

JUGEMENT ET MOTIFS : LE JUGE HARRINGTON

DATE DES MOTIFS : LE 7 NOVEMBRE 2018

COMPARUTIONS :

Bruno Leduc

DEMANDEUR
(POUR SON PROPRE COMPTE)

Me Louise-Hélène Sénécal

POUR LA DÉFENDERESSE

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER :

Centre Air Canada
Affaires juridiques
Dorval (Québec)

POUR LA DÉFENDERESSE