

A-358-11
2012 FCA 246

A-358-11
2012 CAF 246

Air Canada (*Appellant*)

Air Canada (*appelante*)

v.

c.

Michel Thibodeau and Lynda Thibodeau (*Respondents*)

Michel Thibodeau et Lynda Thibodeau (*intimés*)

and

et

The Commissioner of Official Languages (*Intervener*)

Le commissaire aux langues officielles (*intervenant*)

INDEXED AS: THIBODEAU v. AIR CANADA

RÉPERTORIÉ : THIBODEAU c. AIR CANADA

Federal Court of Appeal, Pelletier, Gauthier and Trudel
J.J.A.—Ottawa, April 25 and September 25, 2012.

Cour d'appel fédérale, juges Pelletier, Gauthier et Trudel,
J.C.A.—Ottawa, 25 avril et 25 septembre 2012.

Official Languages — Appeal from Federal Court decision declaring that appellant breached duties under Official Languages Act, Part IV, ordering number of remedies, including payment of damages to respondents, issuing general, structural orders — Decision rendered in context of respondents' application under Act, s. 77(1) for violations of language rights occurring in course of international air flights — Respondents complaining to Commissioner of Official Languages of incidents that took place on two separate round trips between Canada, United States — Appellant submitting should not be ordered to pay any damages at all for three incidents at issue since Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air (Montréal Convention or Convention), Art. 29 providing exclusive remedy for such breaches — Whether Montréal Convention, Art. 29 excluding respondents' action in damages under Act, Part IV for incidents occurring during international carriage; whether Federal Court entitled to issue general order against appellant to comply with Act, Part IV dealing with obligations of federal institutions in area of communications with public, provision of services; whether Federal Court entitled to issue structural order against appellant — Federal Court's judgment vitiated by error of law; could not award damages for three incidents that occurred during international carriage — Part of judgment dealing with entitlement to general order against appellant to comply with Act, Part IV also vitiated by error of law — General order to comply with law should be granted only in exceptional circumstances — In present case, order, as drafted, not precise enough — Terms of order must be clear, specific — General order issued herein vague, lacking in specificity — As for structural order, not justified in light of evidence on record; could not stand because, inter alia, order imprecise, disproportionate

Langues officielles — Appel de la décision de la Cour fédérale déclarant que l'appelante a manqué aux obligations que lui imposait la partie IV de la Loi sur les langues officielles, ordonnant différentes réparations, notamment le versement de dommages-intérêts aux intimés, et rendant des ordonnances générale et structurelle — La décision a été rendue dans le cadre du recours formé par les intimés en vertu de l'art. 77(1) de la Loi pour manquements à leurs droits linguistiques survenus lors de vols aériens internationaux — Les intimés ont saisi le commissaire aux langues officielles des incidents survenus lors de deux voyages distincts aller-retour entre le Canada et les États-Unis — L'appelante contestait devoir verser quoi que ce soit à titre de dommages-intérêts pour les trois incidents en cause se fondant sur le principe d'exclusivité de recours consacré par l'art. 29 de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (la Convention de Montréal ou la Convention) — L'art. 29 de la Convention de Montréal exclut-il le recours en dommages-intérêts intenté par les intimés aux termes de la partie IV de la Loi pour des incidents survenus lors de transports internationaux?; La Cour fédérale a-t-elle à bon droit rendu contre l'appelante une ordonnance générale de respecter la partie IV de la Loi portant sur les obligations des institutions fédérales en matière de communications avec le public et de prestation de services?; La Cour fédérale a-t-elle à bon droit rendu contre l'appelante une ordonnance structurelle? — Le jugement de la Cour fédérale était entaché d'une erreur de droit; la Cour ne pouvait octroyer des dommages-intérêts pour les trois incidents survenus lors de transports internationaux — La partie du jugement qui portait sur le bien-fondé d'une ordonnance générale enjoignant à l'appelante de respecter la partie IV de la Loi était également entachée d'une erreur de droit — Une ordonnance générale de respecter la loi ne doit

with regard to prejudice suffered by respondents — Structural order not supported by careful assessment of facts, application of relevant legal principles — Thus, order constituting serious error in itself, exceeding normal role of courts — Appeal allowed.

Conflict of Laws — In appeal from Federal Court decision declaring that appellant breached duties under Official Languages Act, Part IV, Federal Court of Appeal determining whether Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air (Montréal Convention or Convention), Art. 29 excluding respondents' action in damages under Act for incidents occurring during international carriage — While Federal Court correctly interpreting Montréal Convention, wrongly concluding that conflict of laws existing between Montréal Convention, Act; that the two legislative instruments could not be harmonized — Montréal Convention precluding award of damages for causes of action not specifically provided for therein, even when cause of action not arising out of risk inherent in air carriage — Although Montréal Convention not addressing all aspects of international air carriage, constituting complete code as concerns aspects of international air carriage expressly regulating — Montréal Convention, Art. 29 representing one circumstance to take into account when trial judge fashioning "appropriate and just" remedy under Act, s. 77(4) — No implicit conflict of laws in present case — Act, s. 77(4) flexible enough to allow interpretation reconciling objectives with those of Convention, Art. 29 — Thus, Federal Court's judgment vitiated by error of law; damages for three incidents that occurred during international carriage could not be awarded.

This was an appeal from a Federal Court decision declaring that the appellant had breached its duties under Part IV of the *Official Languages Act* and ordering a number of remedies, including payment of damages to the respondents and general and structural orders. The Federal Court issued the decision in response to an application by the respondents

normalement être accordée que dans des cas exceptionnels — En l'espèce, l'ordonnance, telle que formulée, n'était pas suffisamment précise — Le libellé d'une ordonnance doit être clair et spécifique — L'ordonnance générale rendue en l'espèce était vague et manquait de spécificité — L'ordonnance structurelle n'était pas justifiée vu les éléments de preuve versés au dossier; elle ne pouvait être maintenue parce qu'elle était, notamment, imprécise et disproportionnée par rapport au préjudice subi par les intimés — L'ordonnance structurelle a été accordée sans pour autant être fondée sur une appréciation prudente des faits et sur l'application des principes juridiques pertinents — L'ordonnance constituait en soi une erreur déterminante et allait au-delà du rôle normal de l'autorité judiciaire — Appel accueilli.

Conflit de lois — Dans le cadre de l'appel de la décision par laquelle la Cour fédérale a déclaré que l'appelante a manqué à ses obligations que lui imposait la partie IV de la Loi sur les langues officielles, la Cour d'appel fédérale était appelée à déterminer si l'art. 29 de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international (la Convention de Montréal ou la Convention) excluait le recours en dommages-intérêts intenté par les intimés aux termes de la Loi pour des incidents survenus lors de transports internationaux — La Cour fédérale a correctement interprété la Convention de Montréal, mais a conclu à tort qu'il existait un conflit de lois entre la Convention de Montréal et la Loi et que les textes législatifs en cause ne se prétaient pas à une interprétation conciliatrice — La Convention de Montréal exclut les recours en dommages-intérêts lorsque sont invoqués des moyens qui n'y sont pas spécifiquement prévus, et ce même s'il ne s'agit pas d'un moyen découlant d'un risque inhérent au transport aérien — Même si la Convention de Montréal ne porte pas sur tous les aspects du transport aérien international, elle constitue un code complet en ce qui a trait aux aspects du transport aérien international qu'elle régleme expressément — L'art. 29 de la Convention de Montréal constitue l'un des facteurs dont le juge de première instance doit tenir compte dans la recherche d'une mesure réparatrice « convenable et juste » aux termes de l'art. 77(4) de la Loi — Il n'y a pas en l'occurrence conflit implicite de lois — L'art. 77(4) de la Loi est suffisamment souple pour donner lieu à une interprétation qui concilie ses objectifs avec ceux de l'art. 29 de la Convention — Le jugement de la Cour fédérale était donc entaché d'une erreur de droit; les dommages-intérêts pour les trois incidents survenus lors de transports internationaux ont été exclus.

Il s'agissait d'un appel de la décision par laquelle la Cour fédérale a déclaré que l'appelante a manqué aux obligations que lui imposait la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, a ordonné différentes réparations, notamment le versement de dommages-intérêts aux intimés, et a rendu des ordonnances générale et structurelle. La Cour fédérale a rendu

under subsection 77(1) of the Act for violations of their language rights that occurred in the course of international air flights. The respondents had complained to the Commissioner of Official Languages that on two separate round trips between Canada and the United States, the appellant did not offer them the service in French to which they were entitled at each point of service in their itinerary. The Commissioner found that some of these complaints were justified. The grounds for complaint accepted by the Commissioner included not only in-flight services but also ground services. In its appeal, the appellant submitted that it should not be ordered to pay any damages whatsoever for the three incidents that occurred during international air carriage since Article 29 of the *Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air* (Montréal Convention or Convention) provides an exclusive remedy for such breaches. It also submitted that the Federal Court erred in law and in fact in rendering the general and structural orders found in the judgment.

The issues were whether Article 29 of the Montréal Convention excludes the action in damages brought by the respondents under Part IV of the Act for incidents having occurred during international carriage; whether the Federal Court was entitled to issue a general order against the appellant to comply with Part IV of the Act dealing with the obligations of federal institutions in the area of communications with the public and provision of services; and whether the Federal Court was entitled to issue a structural order against the appellant.

Held, the appeal should be allowed.

The Federal Court correctly interpreted the Montréal Convention. However, it wrongly concluded that there was a conflict of laws between the Montréal Convention and the Act and that the two legislative instruments could not be harmonized. The legislative instruments, properly construed, can be harmonized. They can both be applied concurrently without producing an unreasonable result or one which fails to respect the objectives of each. In light of the Canadian and international case law relevant to Article 29 of the Convention that was cited herein, the Montréal Convention precludes the award of damages for causes of action not specifically provided for therein, even when the cause of action does not arise out of a risk inherent in air carriage. Although the Montréal Convention does not address all aspects of international air carriage, it constitutes a complete code as concerns the aspects of international air carriage that it expressly regulates, such as the air carrier's liability for damages, regardless of the source of this liability. The purpose of the Montréal Convention is to provide for consistency of certain rules

sa décision relativement au recours formé par les intimés en vertu du paragraphe 77(1) de la Loi pour manquements à leurs droits linguistiques survenus lors de vols aériens internationaux. Les intimés s'étaient plaints au commissaire aux langues officielles qu'à l'occasion de deux voyages distincts aller-retour entre le Canada et les États-Unis, l'appelante ne leur a pas offert le service en français auquel ils avaient droit à chacun des points de service de leur itinéraire. Le commissaire a conclu, en partie, au bien-fondé de ces plaintes. Les motifs de plainte retenus par le commissaire incluaient non seulement les services à bord de l'avion pendant le transport aérien, mais aussi les services au sol. Dans son appel, l'appelante contestait devoir verser quoi que ce soit à titre de dommages-intérêts pour les trois incidents survenus lors de transports aériens internationaux se fondant sur le principe d'exclusivité de recours consacré par l'article 29 de la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international* (la Convention de Montréal). L'appelante faisait également valoir que la Cour fédérale a commis des erreurs de droit et de faits en prononçant dans son jugement les ordonnances générale et structurelle.

Il s'agissait de savoir si l'article 29 de la Convention de Montréal excluait le recours en dommages-intérêts intenté par les intimés aux termes de la partie IV de la Loi pour des incidents survenus lors de transports internationaux, si la Cour fédérale a à bon droit rendu contre l'appelante une ordonnance générale de respecter les obligations des institutions fédérales en matière de communications avec le public et de prestation de services et si la Cour fédérale a à bon droit rendu contre l'appelante une ordonnance structurelle.

Arrêt : l'appel doit être accueilli.

La Cour fédérale a correctement interprété la Convention de Montréal. Toutefois, la Cour fédérale a conclu qu'il existait un conflit de lois entre la Convention de Montréal et la Loi et que les deux textes législatifs ne se prêtaient pas à une interprétation conciliatrice. Or, les textes législatifs en cause se prêtent à une interprétation conciliatrice. Leur application concurrente est possible sans qu'il en résulte une issue déraisonnable ou contraire aux objectifs de l'un et de l'autre. Vu la jurisprudence canadienne et internationale citée en l'espèce portant sur l'article 29 de la Convention de Montréal, cette dernière exclut les recours en dommages-intérêts lorsque sont invoqués des moyens qui n'y sont pas spécifiquement prévus, et ce même s'il ne s'agit pas d'un moyen découlant d'un risque inhérent en matière de transport aérien. Même si la Convention de Montréal ne porte pas sur tous les aspects du transport aérien international, elle constitue un code complet en ce qui a trait aux aspects du transport aérien international qu'elle régleme expressément, telle la responsabilité du transporteur aérien pour des dommages-intérêts, quelle que

regarding the liability incurred during international air carriage. Article 29 of the Montréal Convention represents one of the circumstances a trial judge must take into account when fashioning an “appropriate and just” remedy under subsection 77(4) of the Act; the judge is not supposed to view the former as an encroachment on the large remedial power granted to the courts by the latter. There is no implicit conflict of laws here. The cumulative application of the Convention and of the Act to the circumstances of the respondents does not produce an unreasonable or absurd result. Subsection 77(4) is flexible enough to allow an interpretation reconciling its objectives with those of Article 29 of the Convention. Such reconciliation does not in any way diminish the force of section 82 of the Act regarding primacy. This approach does not deprive the respondents of all of their rights and remedies under the Act, except that they are not entitled to compensatory or non-compensatory damages for incidents occurring during international carriage where the Convention has full force. In addition, the appellant is at all times subject to Part IV of the Act. Thus, the Federal Court’s judgment was vitiated by an error of law. It could not award damages for the three incidents that occurred during international carriage.

The Federal Court’s judgment dealing with its entitlement to issue a general order against the appellant to comply with Part IV of the Act was vitiated by an error of law. While the appellant cannot hide behind the general principle of exhaustion of remedies provided for by the Act, a general order to comply with the law, in whole or in part, should be granted only in exceptional circumstances. In this case, the order, as drafted, was not precise enough. The terms of the order must be clear and specific. The party needs to know exactly what has to be done to comply with the order. Even when read in the context of the institutional order accompanying it, the general order was still vague and lacking in specificity.

The structural order issued by the Federal Court was not justified in the light of the evidence on the record. It could not stand because, among other things, it was imprecise and disproportionate with regard to the prejudice suffered by the respondents. The order rendered against the appellant did not satisfy the criteria set by case law in determining whether a structural order is a just and appropriate remedy. The evidence in this case could not be described as substantial. Moreover, the structural order was not supported by a careful assessment of the facts and the application of relevant legal principles,

soit la source de cette responsabilité. L’objet de la Convention de Montréal est l’uniformité de certaines règles relatives à la responsabilité encourue lors de transports aériens internationaux. L’article 29 de la Convention de Montréal constitue l’un des facteurs dont le juge de première instance doit tenir compte dans la recherche d’une mesure réparatrice « convenable et juste » aux termes du paragraphe 77(4) de la Loi; le juge n’est donc pas censé voir dans celle-là un empiètement sur le vaste pouvoir de réparation conféré à l’autorité judiciaire par celle-ci. Il n’y a pas en l’occurrence conflit implicite de textes légaux. L’application cumulative de la Convention de Montréal et de la Loi aux faits vécus par les intimés ne produit pas un résultat déraisonnable ou absurde. Le paragraphe 77(4) est suffisamment souple pour donner lieu à une interprétation qui concilie ses objectifs avec ceux de l’article 29 de la Convention de Montréal. L’approche conciliatrice ne résulte en nulle manière en l’affaiblissement de l’article 82 de la Loi. Une telle approche ne prive pas les intimés de l’ensemble de leurs droits et recours dont ils disposent aux termes de la Loi, sauf qu’ils n’ont pas droit à des dommages-intérêts ou toute autre forme de dommages pour les incidents survenus lors de transports internationaux alors que la Convention de Montréal a plein effet. Par ailleurs, l’appelante est en tout temps soumise à la partie IV de la Loi. Le jugement de la Cour fédérale était donc entaché d’une erreur de droit. La Cour fédérale ne pouvait octroyer des dommages-intérêts pour les trois incidents survenus lors de transports internationaux.

La partie du jugement de la Cour fédérale qui porte sur le bien-fondé d’une ordonnance générale enjoignant à l’appelante de respecter la partie IV de la Loi était entaché d’une erreur de droit. S’il est vrai que l’appelante ne peut s’abriter derrière le principe général d’exhaustivité des sanctions prévues par la Loi, il n’en reste pas moins qu’une ordonnance générale de respecter la loi, en tout ou en partie, ne doit normalement être accordée que dans des cas exceptionnels. En l’espèce, l’ordonnance, telle que formulée, n’était pas suffisamment précise. Le libellé d’une ordonnance doit être clair et spécifique. L’intéressé doit savoir exactement ce qu’il lui faut accomplir pour s’y conformer. Même lue dans le contexte de l’ordonnance institutionnelle qui l’accompagnait, l’ordonnance générale demeurait vague et manquait de spécificité.

L’ordonnance structurelle rendue par la Cour fédérale n’était pas justifiée vu les éléments de preuve versés au dossier. Elle ne pouvait être maintenue parce qu’elle était, notamment, imprécise et disproportionnée par rapport au préjudice subi par les intimés. L’ordonnance visant l’appelante ne répondait pas aux critères énoncés par la jurisprudence permettant de conclure si l’ordonnance structurelle était juste et convenable. En l’espèce, l’on ne pouvait qualifier les preuves d’étouffées. De plus, l’ordonnance structurelle n’était pas fondée sur une appréciation prudente des faits et sur

constituting a serious error in itself. A structural order is not a solution that is effective, realistic, and adapted to the facts of the case. The order exceeded the normal role of courts, which is to resolve disputes. As for the Federal Court's objective of deterrence, it was well-served by the part of its judgment that remained unchanged. The multi-faceted legal declaration against the appellant, the letter of apology and the damages for the incident that occurred inside the Toronto airport constituted a just and appropriate remedy in the circumstances.

l'application des principes juridiques pertinents, ce qui en soi constituait une erreur déterminante. L'ordonnance structurelle ne constitue pas une solution efficace, réaliste et adaptée au cas concret. L'ordonnance allait au-delà du rôle normal de l'autorité judiciaire, qui consiste à résoudre les différends. Quant à l'objectif de dissuasion que voulait atteindre la Cour fédérale, il était bien servi par la partie de son jugement qui est demeurée inchangée. La déclaration judiciaire à volets multiples à l'encontre de l'appelante, la lettre d'excuses et les dommages pour l'incident survenu à l'intérieur de l'aéroport de Toronto constituaient une mesure de réparation juste et convenable dans les circonstances.

STATUTES AND REGULATIONS CITED

- Air Canada Public Participation Act*, R.S.C., 1985 (4th Supp.), c. 35.
Carriage by Air Act, R.S.C., 1985, c. C-26.
Charter of Fundamental Rights of the European Union, [2000] OJ C 364/1.
Civil Aviation (Access to Air Travel for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility) Regulations 2007, S.I. 2007/1895, art. 9.
Official Languages Act, R.S.C., 1985 (4th Supp.), c. 31, ss. 10(2), 23(1),(2), 58, 63, 65, 77 (as am. by S.C. 2005, c. 41, s. 2), 78, 79, 81, 82.
Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations, SOR/92-48.
Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, [2005] OJ L 204/1, Art. 16.

TREATIES AND OTHER INSTRUMENTS CITED

- Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air*, signed at Montréal, May 28, 1999, being Schedule VI to the *Carriage by Air Act*, R.S.C., 1985, c. C-26, Arts. 17, 18, 19, 29.
Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, signed at Warsaw, October 12, 1929, being Schedule I to the *Carriage by Air Act*, R.S.C., 1985, c. C-26, Art. 24.

CASES CITED

APPLIED:

- Sidhu v. British Airways*, [1997] 1 All E.R. 193 (H.L.); *El Al Israel Airlines, Ltd. v. Tsui Yuan Tseng*, 525 U.S. 155, 119 S. Ct. 662 (2d Cir. 1999); *Stott v. Thomas Cook Tour Operators Ltd. & Ors*, [2012] EWCA Civ 66

LOIS ET RÈGLEMENTS CITÉS

- Charte des Droits fondamentaux de l'Union européenne*, [2000] JO C 364/1.
Civil Aviation (Access to Air Travel for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility) Regulations 2007, S.I. 2007/1895, art. 9.
Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada, L.R.C. (1985) (4^e suppl.), ch. 35.
Loi sur le transport aérien, L.R.C. (1985), ch. C-26.
Loi sur les langues officielles, L.R.C. (1985) (4^e suppl.), ch. 31, art. 10(2), 23(1),(2), 58, 63, 65, 77 (mod. par L.C. 2005, ch. 41, art. 2), 78, 79, 81, 82.
Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens, [2005] JO L 204/1, Art. 16.
Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services, DORS/92-48.

TRAITÉS ET AUTRES INSTRUMENTS CITÉS

- Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Montréal, le 28 mai 1999, qui constitue l'annexe VI de la *Loi sur le transport aérien*, L.R.C. (1985), ch. C-26, art. 17, 18, 19, 29.
Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929, qui constitue l'annexe I de la *Loi sur le transport aérien*, L.R.C. (1985), ch. C-26, art. 24.

JURISPRUDENCE CITÉE

DÉCISIONS APPLIQUÉES :

- Sidhu v. British Airways*, [1997] 1 All E.R. 193 (H.L.); *El Al Israel Airlines, Ltd. v. Tsui Yuan Tseng*, 525 U.S. 155, 119 S. Ct. 662 (2d Cir. 1999); *Stott v. Thomas Cook Tour Operators Ltd. & Ors*, [2012] EWCA Civ 66

(BAILII); *Canada (Attorney General) v. Jodhan*, 2012 FCA 161, 431 N.R. 144, affg 2010 FC 1197, [2011] 2 F.C.R. 355, 223 C.R.R. (2d) 151, 380 F.T.R. 1.

DISTINGUISHED:

Doucet-Boudreau v. Nova Scotia (Minister of Education), 2003 SCC 62, [2003] 3 S.C.R. 3, 218 N.S.R. (2d) 311, 232 D.L.R. (4th) 577; *Quigley v. Canada (House of Commons)*, 2002 FCT 645, [2003] 1 F.C. 132, 43 Admin. L.R. (3d) 218, 220 F.T.R. 221.

CONSIDERED:

Forum des maires de la Péninsule acadienne v. Canada (Food Inspection Agency), 2004 FCA 263, [2004] 4 F.C.R. 276, 243 D.L.R. (4th) 542, 22 Admin. L.R. (4th) 161; *Air Canada v. Thibodeau*, 2011 FCA 343, 425 N.R. 297; *Air Canada v. Thibodeau*, 2012 FCA 14; *KLM Royal Dutch Airlines v. Morris*, [2001] EWCA Civ 790 (BAILII), [2001] 3 All E.R. 126, [2001] 3 W.L.R. 351, [2002] Q.B. 100; *King v. Bristow Helicopters Ltd. (Scotland)*; *In Re M*, [2002] UKHL 7, [2002] 2 A.C. 628, [2002] All E.R. 565, [2002] 2 W.L.R. 578; *Lukacs v. United Airlines Inc., et al.*, 2009 MBQB 29, 73 C.P.C. (6th) 385, 237 Man. R. (2d) 75; *International Air Transport Association & Ors (Transport)*, [2006] EUECJ C-344/04 (BAILII), [2006] E.C.R. I-403, [2006] 2 C.M.L.R. 20; *Ross v. Ryanair Ltd. & Anor*, [2004] EWCA Civ 1751 (BAILII), [2005] 1 W.L.R. 2447; *Northwest Territories (Attorney General) v. Fédération Franco-Ténoise*, 2008 NWTCA 06, 440 A.R. 56, [2009] 12 W.W.R. 259, 176 C.R.R. (2d) 116.

REFERRED TO:

Housen v. Nikolaisen, 2002 SCC 33, [2002] 2 S.C.R. 235, 211 D.L.R. (4th) 577, [2002] 7 W.W.R. 1; *Canada (Attorney General) v. Viola*, [1991] 1 F.C. 373, (1991), 123 N.R. 83 (C.A.); *Lavigne v. Canada (Office of the Commissioner of the Official Languages)*, 2002 SCC 53, [2002] 2 S.C.R. 773, 214 D.L.R. (4th) 1, 289 N.R. 282; *DesRochers v. Canada (Industry)*, 2009 SCC 8, [2009] 1 S.C.R. 194, 302 D.L.R. (4th) 632, 384 N.R. 50; *Plourde v. Service aérien FBO inc. (Skyservice)*, 2007 QCCA 739, leave to appeal to S.C.C. refused, [2007] 3 S.C.R. xiii; *Croteau v. Air Transat AT inc.*, 2007 QCCA 737, [2007] R.J.Q. 1175, leave to appeal to S.C.C. refused, [2007] 3 S.C.R. viii; *Walton v. MyTravel Canada Holdings Inc.*, 2006 SKQB 231, 26 C.P.C. (6th) 253, 280 Sask. R. 1; *Tandon v. United Air Lines*, 926 F. Supp. 366 (S.D.N.Y. 1996); *Abramson v. Japan Airlines*, 739 F.2d 130 (3d Cir. 1984); *Walker v. Eastern Air Lines Inc.*, 775 F. Supp. 111 (S.D.N.Y. 1991); *Naval-Torres v. Northwest Airlines Inc.* (1998), 159 D.L.R. (4th) 67, 21 C.P.C. (4th) 67, 60 O.T.C.

(BAILII); *Canada (Procureur général) c. Jodhan*, 2012 CAF 161, confirmant 2010 CF 1197, [2011] 2 R.C.F. 355.

DÉCISIONS DIFFÉRENCIÉES :

Doucet-Boudreau c. Nouvelle-Écosse (Ministre de l'Éducation), 2003 CSC 62, [2003] 3 R.C.S. 3; *Quigley c. Canada (Chambre des communes)*, 2002 CFPI 645, [2003] 1 C.F. 132.

DÉCISIONS EXAMINÉES :

Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence d'inspection des aliments), 2004 CAF 263, [2004] 4 R.C.F. 276; *Air Canada c. Thibodeau*, 2011 CAF 343; *Air Canada c. Thibodeau*, 2012 CAF 14; *KLM Royal Dutch Airlines v. Morris*, [2001] EWCA Civ 790 (BAILII), [2001] 3 All E.R. 126, [2001] 3 W.L.R. 351, [2002] Q.B. 100; *King v. Bristow Helicopters Ltd. (Scotland)*; *In Re M*, [2002] UKHL 7, [2002] 2 A.C. 628, [2002] All E.R. 565, [2002] 2 W.L.R. 578; *Lukacs v. United Airlines Inc., et al.*, 2009 MBQB 29, 73 C.P.C. (6th) 385, 237 Man. R. (2d) 75; *International Air Transport Association & Ors (Transport)*, [2006] EUECJ C-344/04 (BAILII), [2006] E.C.R. I-403, [2006] 2 C.M.L.R. 20; *Ross v. Ryanair Ltd. & Anor*, [2004] EWCA Civ 1751 (BAILII), [2005] 1 W.L.R. 2447; *Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-Ténoise*, 2008 NWTCA 05.

DÉCISIONS CITÉES :

Housen c. Nikolaisen, 2002 CSC 33, [2002] 2 R.C.S. 235; *Canada (Procureur général) c. Viola*, [1991] 1 C.F. 373 (C.A.); *Lavigne c. Canada (Commissariat aux langues officielles)*, 2002 CSC 53, [2002] 2 R.C.S. 773; *DesRochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8, [2009] 1 R.C.S. 194; *Plourde c. Service aérien FBO inc. (Skyservice)*, 2007 QCCA 739, autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée, [2007] 3 R.C.S. xiii; *Croteau c. Air Transat AT inc.*, 2007 QCCA 737, [2007] R.J.Q. 1175, autorisation de pourvoi à la C.S.C. refusée, [2007] 3 R.C.S. viii; *Walton v. MyTravel Canada Holdings Inc.*, 2006 SKQB 231, 26 C.P.C. (6th) 253, 280 Sask. R. 1; *Tandon v. United Air Lines*, 926 F. Supp. 366 (S.D.N.Y. 1996); *Abramson v. Japan Airlines*, 739 F.2d 130 (3d Cir. 1984); *Walker v. Eastern Air Lines Inc.*, 775 F. Supp. 111 (S.D.N.Y. 1991); *Naval-Torres v. Northwest Airlines Inc.* (1998), 159 D.L.R. (4th) 67, 21 C.P.C. (4th) 67, 60 O.T.C. 193 (Div. gén. Ont.); *King v. American Airlines*, 284 F.3d 352 (2^e Cir. 2002); *Connaught Laboratories Ltd. v. British*

193 (Ont. Gen. Div.); *King v. American Airlines*, 284 F.3d 352 (2d Cir. 2002); *Connaught Laboratories Ltd. v. British Airways*, 2002 CanLII 4642, 61 O.R. (3d) 204, 217 D.L.R. (4th) 717, 13 C.C.L.T. (3d) 288 (Sup. Ct.), affd by 2005 CanLII 16576, 77 O.R. (3d) 34, 253 D.L.R. (4th) 601, 33 C.C.L.T. (3d) 37 (C.A.); *Vancouver (City) v. Ward*, 2010 SCC 27, [2010] 2 S.C.R. 28, 321 D.L.R. (4th) 1, [2010] 9 W.W.R. 195; *Pharmascience Inc. v. Binet*, 2006 SCC 48, [2006] 2 S.C.R. 513, 273 D.L.R. (4th) 193, 353 N.R. 343; *Métromédia CMR Inc. v. Tétreault* (1994), 55 C.P.R. (3d) 514 (Que. Sup. Ct.); *Pro Swing Inc. v. Elta Golf Inc.*, 2006 SCC 52, [2006] 2 S.C.R. 612, 273 D.L.R. (4th) 663, 41 C.P.C. (6th) 1; *Picard c. Johnson & Higgins Willis Faber Itée*, 1987 CanLII 891, [1988] R.J.Q. 235, 21 Q.A.C. 245 (C.A.).

AUTHORS CITED

Canada. Office of the Commissioner of Official Languages. *Audit of Service Delivery in English and French to Air Canada Passengers: Final report*, September 2011, online: <http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/e/audit_verification_092011_e.pdf>.

Canada. Standing Joint Committee on Official Languages. *Air Canada: Good intentions are not enough*. Ottawa: The Committee, 2002.

Côté, Pierre-André *The Interpretation of Legislation in Canada*, 4th ed. Toronto: Carswell, 2011.

Emanuelli, Claude. *Droit international privé québécois*, 3rd ed. Montréal: Wilson & Lafleur, 2011.

Sharpe, Robert J. *Injunctions and Specific Performance*, 2nd ed. loose-leaf, Aurora, Ont.: Canada Law Book, 1992.

APPEAL from a Federal Court decision (2011 FC 876, [2013] 2 F.C.R. 83, 239 C.R.R. (2d) 301, 394 F.T.R. 160) declaring that the appellant had breached its duties under Part IV of the *Official Languages Act* and ordering a number of remedies, including payment of damages to the respondents and general and structural orders. Appeal allowed.

APPEARANCES

Louise-Hélène Sénécal and *David Rhéault* for appellant.
Michel Thibodeau and *Lynda Thibodeau* on their own behalf.
Pascale Giguère and *Kevin Shaar* for intervener.

Airways, 2002 CanLII 4642, 61 O.R. (3d) 204, 217 D.L.R. (4th) 717, 13 C.C.L.T. (3d) 288 (C.S.) conf. par 2005 CanLII 16576, 77 O.R. (3d) 34, 253 D.L.R. (4th) 601, 33 C.C.L.T. (3d) 37 (C.A.); *Vancouver (Ville) c. Ward*, 2010 CSC 27, [2010] 2 R.C.S. 28; *Pharmascience inc. c. Binet*, 2006 CSC 48, [2006] 2 R.C.S. 513; *Métromédia CMR inc. c. Tétreault*, [1994] R.J.Q. 777 (C.S.); *Pro Swing Inc. c. Elta Golf Inc.*, 2006 CSC 52, [2006] 2 R.C.S. 612; *Picard c. Johnson & Higgins Willis Faber Itée*, 1987 CanLII 891, [1988] R.J.Q. 235, 21 Q.A.C. 245 (C.A.).

DOCTRINE CITÉE

Canada. Commissariat aux langues officielles. *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada : Rapport final*, septembre 2011, en ligne : <http://www.ocol-clo.gc.ca/docs/f/audit_verification_092011_f.pdf>.

Canada. Comité mixte permanent des langues officielles. *Air Canada : Les bonnes intentions ne suffisent pas*. Ottawa : Le Comité, 2002.

Côté, Pierre-André. *Interprétation des lois*, 4^e éd. Montréal : Thémis, 2009.

Emanuelli, Claude. *Droit international privé québécois*, 3^e éd. Montréal : Wilson & Lafleur, 2011.

Sharpe Robert J. *Injunctions and Specific Performance*, 2^e éd. feuilles mobiles, Aurora, Ont. : Canada Law Book, 1992.

APPEL de la décision (2011 CF 876, [2013] 2 R.C.F. 83) par laquelle la Cour fédérale a déclaré que l'appelante a manqué aux obligations que lui imposait la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, a ordonné différentes réparations, notamment le versement de dommages-intérêts aux intimés, et a rendu des ordonnances générale et structurelle. Appel accueilli.

ONT COMPARU

Louise-Hélène Sénécal et *David Rhéault* pour l'appelante.
Michel Thibodeau et *Lynda Thibodeau* pour leur propre compte.
Pascale Giguère et *Kevin Shaar* pour l'intervenant.

SOLICITORS OF RECORD

Air Canada Centre Law Branch, Dorval, for appellant.
Office of the Commissioner of Official Languages, Legal Affairs Branch for intervener.

The following is the English version of the reasons for judgment rendered by

TRUDEL J.A.:

Introduction

[1] In this appeal, the Court is called to review the exercise of the remedial power of the Federal Court in response to an application by the respondents, Michel and Lynda Thibodeau (the Thibodeaus), under subsection 77(1) [as am. by S.C. 2005, c. 41, s. 2] of the *Official Languages Act*, R.S.C., 1985 (4th Supp.), c. 31 (OLA) for violations of their language rights that occurred in the course of international air flights.

[2] Under this subsection, any person having filed a complaint with the Commissioner of Official Languages concerning, among others, a right under Part IV [ss. 21–33] of the OLA, may apply to the Federal Court to obtain relief. The judge hearing such an application is not bound by the Commissioner’s investigation report related to this complaint, and must rather determine whether there has been a breach of the OLA after weighing the evidence presented by the parties (*Forum des maires de la Péninsule acadienne v. Canada (Food Inspection Agency)*, 2004 FCA 263, [2004] 4 F.C.R. 276 (*Forum des maires*), at paragraph 21) and then, eventually, grant such remedy as the Court considers “appropriate and just in the circumstances” (at subsection 77(4) of the OLA).

[3] In their application, the Thibodeaus alleged that the carrier Air Canada (or the appellant) had breached the linguistic duties imposed on it by Part IV of the OLA, specifically, under subsection 23(1), under which it must ensure that members of the travelling public:

... can communicate with and obtain those services in either official language from any office or facility of the institution

AVOCATS INSCRITS AU DOSSIER

Centre Air Canada, Affaires juridiques, Dorval, pour l’appelante.
Commissariat aux langues officielles du Canada, Direction des affaires juridiques pour l’intervenant.

Voici les motifs du jugement rendu en français par

LA JUGE TRUDEL, J.C.A. :

Introduction

[1] En l’espèce, la Cour est appelée à examiner l’exercice, par la Cour fédérale, de son pouvoir de réparation relativement au recours formé par les intimés, Michel et Lynda Thibodeau (les Thibodeau) en vertu du paragraphe 77(1) [mod. par L.C. 2005, ch. 41, art. 2] de la *Loi sur les langues officielles*, L.R.C. (1985) (4^e suppl.), ch. 31 (LLO) pour manquements à leurs droits linguistiques survenus lors de vols aériens internationaux.

[2] Selon ce texte, toute personne ayant saisi le commissaire aux langues officielles (le commissaire) d’une plainte visant, entre autres, un droit prévu à la partie IV [art. 21 à 33] de la LLO, peut former un recours devant la Cour fédérale afin d’obtenir réparation. Le juge saisi d’un tel recours n’est pas tenu de se soumettre au rapport d’enquête du commissaire relativement à cette plainte; il doit plutôt rechercher s’il y a eu un manquement à la LLO au regard des éléments de preuve produits par les parties (*Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence d’inspection des aliments)*, 2004 CAF 263, [2004] 4 R.C.F. 276 (*Forum des maires*), au paragraphe 21) puis, le cas échéant, accorder la réparation qu’il estime « convenable et juste eu égard aux circonstances » (au paragraphe 77(4) de la LLO).

[3] Par leur recours, les Thibodeau soutenaient que le transporteur Air Canada (ou l’appelante) avait manqué aux obligations linguistiques que lui impose la partie IV de la LLO, plus particulièrement le paragraphe 23(1), selon lequel il était tenu de veiller à ce que les voyageurs :

[...] puissent, dans l’une ou l’autre des langues officielles, communiquer avec leurs bureaux et en recevoir les services, là

in Canada or elsewhere where there is a significant demand for those services in that language.

Hence, the Thibodeaus sought a declaratory judgment that Air Canada breached its linguistic duties, a letter of apology and damages, including exemplary and punitive damages. They also submitted that Air Canada's breaches of its linguistic duties are systemic. Consequently, they asked the Federal Court to render a so-called structural (or institutional) order to remedy this situation.

[4] The facts of the case are very simple. The Thibodeaus complained to the Commissioner that on two separate round trips between Canada and the United States, Air Canada did not offer them the service in French to which they were entitled at each point of service in their itinerary. The Commissioner found that some of these complaints were justified. The grounds for complaint accepted by the Commissioner included not only in-flight services but also ground services (the absence of services in French at the check-in counters and during announcements directed at passengers concerning changes in luggage carousels). These incidents are described more specifically in paragraphs 14 to 17, inclusive, of the reasons issued by a judge of the Federal Court (the Judge) [2011 FC 876, [2013] 2 F.C.R. 83]. Air Canada and Jazz are the airlines involved.

[5] On the basis of subsection 77(4) of the OLA, the Judge ruled as follows:

JUDGMENT

THE COURT ALLOWS this application:

DECLARES that Air Canada breached its duties under Part IV of the *Official Languages Act*. More specifically, Air Canada breached its duties by:

- failing to offer services in French on board (Jazz-operated) flight AC8627, a flight on which there is significant demand for services in French, on January 23, 2009;
- failing to translate into French an announcement made in English by the pilot who was the captain of (Jazz-operated) flight AC8622 on February 1, 2009;

où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

Les Thibodeau ont donc sollicité, à titre de réparation, un jugement déclaratoire portant qu'Air Canada a manqué à ses obligations linguistiques, une lettre d'excuses, des dommages-intérêts, ainsi que des dommages exemplaires et punitifs. Ils ont aussi avancé qu'Air Canada manque à ses obligations linguistiques de manière systémique. En conséquence, ils ont demandé à la Cour fédérale de rendre une ordonnance dite structurelle (ou institutionnelle) visant à remédier à cette situation.

[4] La trame factuelle est fort simple. Les Thibodeau se sont plaints au commissaire qu'à l'occasion de deux voyages distincts aller-retour entre le Canada et les États-Unis, Air Canada ne leur a pas offert le service en français auquel ils avaient droit à chacun des points de service de leur itinéraire. Le commissaire a conclu, en partie, au bien-fondé de ces plaintes. Les motifs de plainte retenus par le commissaire incluaient non seulement les services à bord de l'avion pendant le transport aérien, mais aussi les services au sol (absence de services en français aux comptoirs d'enregistrement et lors d'annonces à l'intention des passagers pour les changements de carrousel à bagages). Ces incidents sont plus spécifiquement exposés aux paragraphes 14 à 17 inclusivement des motifs rendus par une juge de la Cour fédérale (la juge) [2011 CF 876, [2013] 2 R.C.F. 83]. Air Canada et Jazz sont les transporteurs aériens visés.

[5] Prenant appui sur le paragraphe 77(4) de la LLO, la juge a ainsi conclu :

JUGEMENT

LA COUR ACCUEILLE la présente demande;

DÉCLARE qu'Air Canada a manqué aux obligations que lui impose la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Plus précisément, Air Canada a manqué à ses obligations :

- en n'offrant pas de services en français le 23 janvier 2009 à bord du vol AC8627 (opéré par Jazz) qui était un vol à demande importante de services en français;
- en omettant de traduire en français une annonce faite en anglais par le pilote qui commandait le vol AC8622 (opéré par Jazz) le 1^{er} février 2009;

- failing to offer service in French on board (Jazz-operated) flight AC7923, a flight on which there is significant demand for services in French, on May 12, 2009;
- making a passenger announcement regarding baggage collection at the Toronto airport on May 12, 2009, in English only.

ORDERS Air Canada to:

- give the applicants a letter of apology containing the text appearing in Schedule A to this order, which is the text of the draft apology letter filed by Air Canada;
- make every reasonable effort to comply with all of its duties under Part IV of the *Official Languages Act*;
- introduce, within six months of this judgment, a proper monitoring system and procedures to quickly identify, document and quantify potential violations of its language duties, as set out at Part IV of the OLA and at section 10 of the ACPPA, particularly by introducing a procedure to identify and document occasions on which Jazz does not assign flight attendants able to provide services in French on board flights on which there is significant demand for services in French;
- pay the amount of \$6 000 in damages to each of the applicants;
- pay the applicants the total amount of \$6 982.19 in costs, including the disbursements.

[6] Air Canada is appealing from that judgment (2011 FC 876, [2013] 2 F.C.R. 83) [cited above], submitting that it is vitiated by errors of law calling for the intervention of our Court. During the appeal, Air Canada obtained a stay of execution of the judgment of the Federal Court (order of Chief Justice Blais, 2011 FCA 343, 425 N.R. 297). In the appeal, the Commissioner, just as in the proceeding before the Federal Court, was recognized as intervener (order of Chief Justice Blais, 2012 FCA 14).

[7] Air Canada submits that it should not be ordered to pay any damages whatsoever for the three incidents which occurred during international air carriage, specifically, for the absence of services in French on flights AC8627, AC8622 and AC7923, since Article 29 of the

- en n’offrant pas de service en français le 12 mai 2009 à bord du vol AC7923 (opéré par Jazz) qui était un vol à demande importante de services en français;

- en faisant une annonce adressée aux passagers concernant la réception des bagages en anglais seulement à l’aéroport de Toronto le 12 mai 2009.

ORDONNE à Air Canada :

- de remettre aux demandeurs une lettre d’excuse contenant le texte apparaissant à l’Annexe A de la présente ordonnance, lequel correspond au texte du projet de lettre d’excuse versé au dossier par Air Canada;
- de faire tous les efforts nécessaires pour respecter l’ensemble des obligations qui lui incombent en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*;
- d’instaurer, dans les six mois suivant le présent jugement, des procédures et un système de surveillance adéquats visant à rapidement identifier, documenter et quantifier d’éventuelles violations à ses obligations linguistiques, tel qu’énoncés à la partie IV de la LLO et à l’article 10 de la LPPCAC, notamment en instituant un processus permettant d’identifier et de documenter les occasions où Jazz n’affecte pas des agents de bord en mesure d’assurer des services en français à bord des vols à demande importante de services en français ;
- de verser la somme de 6 000 \$ en dommages-intérêts à chacun des demandeurs;
- de verser aux demandeurs la somme totale de 6 982,19 \$ à titre de dépens, incluant les déboursés.

[6] Air Canada interjette appel de ce jugement (2011 CF 876, [2012] 2 R.C.F. 83) [précité] au motif qu’il est entaché d’erreurs de droit justifiant l’intervention de notre Cour. Pendant l’instance en appel, Air Canada a obtenu le sursis d’exécution du jugement de la Cour fédérale (ordonnance du juge en chef Blais, 2011 CAF 343). En appel, le commissaire, tout comme ce fut d’ailleurs le cas devant la Cour fédérale, s’est vu reconnaître le statut d’intervenant (ordonnance du juge en chef Blais, 2012 CAF 14).

[7] Air Canada conteste devoir verser quoi que ce soit à titre de dommages-intérêts pour les trois incidents survenus lors de transports aériens internationaux, soit l’absence de services en français sur les vols AC8627, AC8622 et AC7923, se fondant sur le principe

Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, signed at Montréal, May 28, 1999, incorporated under Canadian law under the *Carriage by Air Act*, R.S.C., 1985, c. C-26, Schedule VI (Montréal Convention) provides an exclusive remedy for such breaches. In addition to the legal principle cited, the amount at stake is \$4 500 for each Thibodeau. Air Canada also submits that the Federal Court erred in law and in fact in rendering the general and structural orders found in the judgment reproduced above.

[8] That said, the appeal book shows that Air Canada agreed to submit a letter of apology to the Thibodeaus with respect to certain specific breaches, to pay them damages of \$3 000 (\$1 500 each) with respect to an announcement to passengers made in English only concerning baggage claim and procedures for connecting flights at the Toronto airport on May 12, 2009, as well as a total of \$6 982.19 in costs including disbursements (appellant's memorandum of fact and law, at paragraphs 3 and 7; letter of apology, appeal book, Schedule A, at page 84).

[9] Thus, the parties agree that the appeal raises the three issues below, to which I propose to respond as follows:

(A) Does Article 29 of the Montréal Convention exclude the action in damages brought by the Thibodeaus under Part IV of the OLA for incidents having occurred during international carriage? Yes.

(B) Was the Judge entitled to issue a general order against Air Canada to comply with Part IV of the OLA dealing with the obligations of federal institutions in the area of communication with the public and provision of services? No.

(C) Was the Judge entitled to render a structural order against Air Canada? No.

d'exclusivité des recours consacré par l'article 29 de la *Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international*, signée à Montréal, le 28 mai 1999, incorporée au droit canadien par le truchement de la *Loi sur le transport aérien*, L.R.C. (1985), ch. C-26, annexe VI (Convention de Montréal). À part le principe juridique invoqué, la somme en jeu est de 4 500 \$ pour chacun des Thibodeau. De même, Air Canada plaide que la Cour fédérale a commis des erreurs de droit et de faits en lui imposant les ordonnances générale et structurelle reproduites plus haut.

[8] Cela dit, il ressort du dossier d'appel qu'Air Canada a accepté de remettre aux Thibodeau une lettre d'excuses concernant certains manquements spécifiques, de leur verser la somme de 3 000 \$ (1 500 \$ chacun) à titre de dommages pour une annonce aux passagers faite en anglais seulement quant à la réception des bagages et aux procédures de correspondance à l'aéroport de Toronto le 12 mai 2009, ainsi que la somme totale de 6 982,19 \$ à titre de dépens incluant les débours (mémoire des faits et du droit de l'appelante, aux paragraphes 3 et 7; lettre d'excuses, dossier d'appel, annexe A, à la page 84).

[9] Ainsi, il n'est pas controversé entre les parties que le présent appel porte sur les trois questions ci-dessous auxquelles je propose de répondre comme suit :

A) L'article 29 de la Convention de Montréal exclut-il le recours en dommages-intérêts intenté par les Thibodeau aux termes de la partie IV de la LLO pour des incidents survenus lors de transports internationaux? Oui.

B) La juge a-t-elle à bon droit rendu contre Air Canada une ordonnance générale de respecter la partie IV de la LLO portant sur les obligations des institutions fédérales en matière de communications avec le public et de prestation des services? Non.

C) La juge a-t-elle à bon droit rendu contre Air Canada une ordonnance structurelle? Non.

[10] In my discussion, I will refer to the relevant passages of the judgment appealed from and to the respective position of the parties with regard to each of these questions.

Discussion

Preliminary remarks: the legislative framework

[11] The Judge meticulously presented the legislative regime which applies to the appellant's commercial activities: the OLA, the *Air Canada Public Participation Act*, R.S.C., 1985 (4th Supp.), c. 35 (ACPPA) and the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, SOR/92-48.

[12] I will quote the very apt comments of the Judge found at paragraphs 7 to 12, inclusive:

The OLA, which applies to federal institutions, gives concrete expression to the principle of equality of Canada's two official languages, which is enshrined at section 16 of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* ... (the Charter), and the right of members of the public to communicate with any central office in the official language of their choice, set out at section 20 of the Charter. The courts have consistently held that the OLA has quasi-constitutional status (*Canada (Attorney General) v. Viola*, [1991] 1 F.C. 373 (available on QL); *R. v. Beaulac*, [1999] 1 S.C.R. 768 (available on CanLII); *Lavigne v. Canada (Office of the Commissioner of Official Languages)*, 2002 SCC 53, [2002] 2 S.C.R. 773; *DesRochers v. Canada (Industry)*, 2009 SCC 8, [2009] 1 S.C.R. 194 (*DesRochers*)).

According to section 2 of the OLA, the purpose of this statute is to ensure respect for English and French as official languages, their equality of status and equal rights and privileges concerning their use in all federal institutions with respect to various aspects of federal institutions' activities, including communications with, or the provision of services to, the public.

The OLA concerns the federal institutions identified at section 3 ... of this statute.

Air Canada was initially created as a Crown corporation and, as such, was subject to the *Official Languages Act*, R.S.C. 1970, c. O-2 and, then, to the OLA, which replaced it. In 1988, Air Canada was privatized, and the *Air Canada*

[10] Dans ma discussion, je me référerai aux passages pertinents du jugement frappé d'appel et à la position respective des parties en regard de chacune de ces questions.

Discussion

Observations préliminaires : l'environnement législatif

[11] La juge a rigoureusement exposé l'environnement législatif des activités commerciales de l'appelante : la LLO, la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*, L.R.C. (1985) (4^e suppl.), ch. 35 (LPPCAC) et le *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*, DORS/92-48.

[12] C'est avec profit que l'on lira ses très judicieuses observations figurant aux paragraphes 7 à 12 inclusivement de ses motifs :

La LLO, qui vise les institutions fédérales, concrétise le principe d'égalité des deux langues officielles au Canada qui est consacré à l'article 16 de la *Charte canadienne des droits et libertés* [...] (la Charte) et le droit du public de s'adresser à l'administration centrale dans la langue officielle de son choix qui est prévu à l'article 20 de la Charte. Une jurisprudence constante enseigne que la LLO est de nature quasi constitutionnelle (*Canada (Procureur général) c. Viola*, [1991] 1 C.F. 373 (C.A.) (disponible sur QL); *R. c. Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768 (disponible sur CanLII); *Lavigne c. Canada (Commissariat aux langues officielles)*, 2002 CSC 53, [2002] 2 R.C.S. 773; *DesRochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8, [2009] 1 R.C.S. 194 (*DesRochers*)).

Selon l'article 2 de la LLO, l'objet de celle-ci est d'assurer le respect du français et de l'anglais comme langues officielles, leur égalité de statut et l'égalité des droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales, notamment dans le cadre des communications avec le public et de la prestation des services.

La LLO vise les institutions fédérales qui sont définies à l'article 3 [...] de celle-ci.

Air Canada a initialement été constituée comme société d'État et, à ce titre, elle était assujettie à la *Loi sur les langues officielles* (S.R.C. 1970, ch. O-2), et par la suite, à la LLO qui l'a remplacée. En 1988, Air Canada a été privatisée et la

Public Participation Act ... provided for the continuance of Air Canada under the *Canada Business Corporations Act*. Otherwise, under section 10 ... of the ACPA, Air Canada is still subject to the OLA. Subsections 1 and 2 of section 10 of the ACPA read as follows:

Official Languages Act

10. (1) The *Official Languages Act* applies to the Corporation.

Duty re subsidiaries

(2) Subject to subsection (5), if air services, including incidental services, are provided or made available by a subsidiary of the Corporation, the Corporation has the duty to ensure that any of the subsidiary's customers can communicate with the subsidiary in respect of those services, and obtain those services from the subsidiary, in either official language in any case where those services, if provided by the Corporation, would be required under Part IV of the *Official Languages Act* to be provided in either official language.

Part IV of the OLA applies to communications with and the provision of services to the public. This part includes the following provisions:

Rights relating to language of communication

21. Any member of the public in Canada has the right to communicate with and to receive available services from federal institutions in accordance with this Part.

Where communications and services must be in both official languages

22. Every federal institution has the duty to ensure that any member of the public can communicate with and obtain available services from its head or central office in either official language, and has the same duty with respect to any of its other offices or facilities

(a) within the National Capital Region; or

(b) in Canada or elsewhere, where there is significant demand for communications with and services from that office or facility in that language.

Travelling public

23. (1) For greater certainty, every federal institution that provides services or makes them available to the travelling public has the duty to ensure that any member of the travelling public can communicate with and obtain those services in either official language from any office or facility of the institution in Canada or elsewhere where there is significant demand for those services in that language.

Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada [...] l'a prorogée sous le régime de la *Loi canadienne des sociétés par actions*. L'article 10 [...] de la LPPCAC a par ailleurs maintenu l'assujettissement d'Air Canada à la LLO. Les paragraphes 1 et 2 de l'article 10 de la LPPCAC se lisent comme suit :

10. (1) La *Loi sur les langues officielles* s'applique à la Société.

(2) Sous réserve du paragraphe (5), la Société est tenue de veiller à ce que les services aériens, y compris les services connexes, offerts par ses filiales à leurs clients le soient, et à ce que ces clients puissent communiquer avec celles-ci relativement à ces services, dans l'une ou l'autre des langues officielles dans le cas où, offrant elle-même les services, elle serait tenue, au titre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, à une telle obligation.

La partie IV de la LLO vise les communications avec le public et la prestation des services. Cette partie comprend notamment les dispositions suivantes :

21. Le public a, au Canada, le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services conformément à la présente partie.

22. Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que le public puisse communiquer avec leur siège ou leur administration centrale, et en recevoir les services, dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cette obligation vaut également pour leurs bureaux — auxquels sont assimilés, pour l'application de la présente partie, tous autres lieux où ces institutions offrent des services — situés soit dans la région de la capitale nationale, soit là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

23. (1) Il est entendu qu'il incombe aux institutions fédérales offrant des services aux voyageurs de veiller à ce que ceux-ci puissent, dans l'une ou l'autre des langues officielles, communiquer avec leurs bureaux et en recevoir les services, là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

Loi sur les langues officielles

Communication avec les voyageurs

Droits en matière de communication

Langues des communications et services

Voyageurs

Services provided pursuant to a contract

(2) Every federal institution has the duty to ensure that such services to the travelling public as may be prescribed by regulation of the Governor in Council that are provided or made available by another person or organization pursuant to a contract with the federal institution for the provision of those services at an office or facility referred to in subsection (1) are provided or made available, in both official languages, in the manner prescribed by regulation of the Governor in Council.

...

Where services provided on behalf of federal institutions

25. Every federal institution has the duty to ensure that, where services are provided or made available by another person or organization on its behalf, any member of the public in Canada or elsewhere can communicate with and obtain those services from that person or organization in either official language in any case where those services, if provided by the institution, would be required under this Part to be provided in either official language.

According to section 22 of the OLA, federal institutions are required to communicate and provide services in both official languages where there is significant demand for those services in the minority language and where it is warranted by the nature of the office or facility. Under the *Official Languages (Communications with and Services to the Public) Regulations*, SOR/92-48 (the Regulations), there is significant demand for the use of an official language in an airport where over a year, the total number of emplaned and deplaned passengers at that airport is at least one million and, for the other airports, where over a year, at least 5 percent of the demand from the public for services at that airport is in that language (subsections 7(1) and 7(3)). With regard to services on board flights, the Regulations provide that some flights are automatically designated as routes on which there is significant demand in the minority language, whereas others are so designated in accordance with the volume of demand. In that regard, subsection 7(2) and paragraph 7(4)(c) of the Regulations provide as follows:

7. ...

(2) For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public from an office or facility of a federal institution in an official language where the office or facility provides those services on a route and on that route over a year at least 5 per cent of the demand from the travelling public for services is in that language.

(2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, dans les bureaux visés au paragraphe (1), les services réglementaires offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés par elles à cette fin le soient, dans les deux langues officielles, selon les modalités réglementaires.

Services conventionnés

[...]

25. Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que, tant au Canada qu'à l'étranger, les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient, et à ce qu'il puisse communiquer avec ceux-ci, dans l'une ou l'autre des langues officielles dans le cas où, offrant elles-mêmes les services, elles seraient tenues, au titre de la présente partie, à une telle obligation.

Fourniture dans les deux langues

Selon l'article 22 de la LLO, les institutions fédérales sont tenues de pouvoir communiquer et offrir des services dans les deux langues officielles là où il y a une demande importante de service dans la langue de la minorité et là où la vocation du bureau le justifie. Le *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*, DORS/92-48 (le Règlement) précise que l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante dans un aéroport lorsque le nombre de passagers embarqués et débarqués, au cours d'une année, s'y élève à au moins un million et, pour les autres aéroports, lorsqu'au moins 5 p. 100 de la demande de services faite par le public à cet aéroport, au cours d'une année, est dans cette langue (paragraphe 7(1) et 7(3)). En ce qui a trait aux services à bord des vols, le Règlement prévoit que certains vols sont automatiquement désignés comme vols à demande importante dans la langue de la minorité, alors que d'autres le sont en fonction du volume de demande. À cet égard, le paragraphe 7(2) et l'alinéa 7(4)c) du Règlement disposent :

7. [...]

(2) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs lorsque le bureau offre ces services sur un trajet et qu'au moins cinq pour cent de la demande de services faite par les voyageurs sur ce trajet, au cours d'une année, est dans cette langue.

...

[...]

(4) For the purposes of subsection 23(1) of the Act, there is significant demand for services to the travelling public from an office or facility of a federal institution in both official languages where

(4) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

...

[...]

(c) the office or facility provides those services on board an aircraft

c) le bureau offre les services à bord d'un aéronef :

(i) on a route that starts, has an intermediate stop or finishes at an airport located in the National Capital Region, the CMA of Montreal or the City of Moncton or in such proximity to that Region, CMA or City that it primarily serves that Region, CMA or City,

(i) soit sur un trajet dont la tête de ligne, une escale ou le terminus est un aéroport situé dans la région de la capitale nationale, dans la région métropolitaine de recensement de Montréal ou dans la ville de Moncton, ou un aéroport situé à proximité de l'une de ces régions ou ville qui la dessert principalement,

(ii) on a route that starts and finishes at airports located in the same province and that province has an English or French linguistic minority population that is equal to at least 5 per cent of the total population in the province, or

(ii) soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des aéroports situés dans une même province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province,

(iii) on a route that starts and finishes at airports located in different provinces and each province has an English or French linguistic minority population that is equal to at least 5 per cent of the total population in the province; [Citations omitted.]

(iii) soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des aéroports situés dans deux provinces dont chacune a une population de la minorité francophone ou anglophone représentant au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province; [Références omises.]

[13] In addition to these legislative instruments, there is the Montréal Convention, whose relevant portions were cited by the Judge at paragraph 51 of her reasons:

[13] S'ajoute à ces textes législatifs la Convention de Montréal, dont les dispositions pertinentes sont reprises par la juge au paragraphe 51 de ses motifs :

The following provisions of the Convention are relevant:

Les dispositions suivantes de la Convention sont pertinentes :

CONVENTION FOR THE UNIFICATION OF CERTAIN
RULES FOR INTERNATIONAL CARRIAGE BY AIR

CONVENTION POUR L'UNIFICATION DE
CERTAINES RÈGLES RELATIVES AU TRANSPORT
AÉRIEN INTERNATIONAL

THE STATES PARTIES TO THIS CONVENTION

RECOGNIZING the significant contribution of the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air signed in Warsaw on 12 October 1929, hereinafter referred to as the "Warsaw Convention", and other related instruments to the harmonization of private international air law;

RECONNAISSANT l'importante contribution de la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie le 12 octobre 1929, ci-après appelée la « Convention de Varsovie » et celle d'autres instruments connexes à l'harmonisation du droit aérien international privé,

RECOGNIZING the need to modernize and consolidate the Warsaw Convention and related instruments;

RECONNAISSANT la nécessité de moderniser et de refondre la Convention de Varsovie et les instruments connexes,

RECOGNIZING the importance of ensuring protection of the interests of consumers in international carriage by air and the need for equitable compensation based on the principle of restitution;

REAFFIRMING the desirability of an orderly development of international air transport operations and the smooth flow of passengers, baggage and cargo in accordance with the principles and objectives of the Convention on International Civil Aviation, done at Chicago on 7 December 1944;

CONVINCED that collective State action for further harmonization and codification of certain rules governing international carriage by air through a new Convention is the most adequate means of achieving an equitable balance of interests;

...

ARTICLE 1 — SCOPE OF APPLICATION

1. This Convention applies to all international carriage of persons, baggage or cargo performed by aircraft for reward. It applies equally to gratuitous carriage by aircraft performed by an air transport undertaking.

2. For the purposes of this Convention, the expression international carriage means any carriage in which, according to the agreement between the parties, the place of departure and the place of destination, whether or not there be a break in the carriage or a transshipment, are situated either within the territories of two States Parties, or within the territory of a single State Party if there is an agreed stopping place within the territory of another State, even if that State is not a State Party. Carriage between two points within the territory of a single State Party without an agreed stopping place within the territory of another State is not international carriage for the purposes of this Convention.

...

Chapter III

Liability of the Carrier and Extent of Compensation for Damage

*ARTICLE 17 — DEATH AND INJURY OF PASSENGERS
— DAMAGE TO BAGGAGE*

1. The carrier is liable for damage sustained in case of death or bodily injury of a passenger upon condition only that the accident which caused the death or injury took place

RECONNAISSANT l'importance d'assurer la protection des intérêts des consommateurs dans le transport aérien international et la nécessité d'une indemnisation équitable fondée sur le principe de réparation,

RÉAFFIRMANT l'intérêt d'assurer le développement d'une exploitation ordonnée du transport aérien international et un acheminement sans heurt des passagers, des bagages et des marchandises, conformément aux principes et aux objectifs de la Convention relative à l'aviation civile internationale faite à Chicago le 7 décembre 1944,

CONVAINCUS que l'adoption de mesures collectives par les États en vue d'harmoniser davantage et de codifier certaines règles régissant le transport aérien international est le meilleur moyen de réaliser un équilibre équitable des intérêts,

[...]

ARTICLE 1 — CHAMP D'APPLICATION

1. La présente convention s'applique à tout transport international de personnes, bagages ou marchandises, effectué par aéronef contre rémunération. Elle s'applique également aux transports gratuits effectués par aéronef par une entreprise de transport aérien.

2. Au sens de la présente convention, l'expression *transport international* s'entend de tout transport dans lequel, d'après les stipulations des parties, le point de départ et le point de destination, qu'il y ait ou non interruption de transport ou transbordement, sont situés soit sur le territoire de deux États parties, soit sur le territoire d'un seul État partie si une escale est prévue sur le territoire d'un autre État, même si cet État n'est pas un État partie. Le transport sans une telle escale entre deux points du territoire d'un seul État partie n'est pas considéré comme international au sens de la présente convention.

[...]

Chapitre III

Responsabilité du transporteur et étendue de l'indemnisation du préjudice

*ARTICLE 17 — MORT OU LÉSION SUBIE PAR LE PASSAGER
— DOMMAGE CAUSÉ AUX BAGAGES*

1. Le transporteur est responsable du préjudice survenu en cas de mort ou de lésion corporelle subie par un passager, par cela seul que l'accident qui a causé la mort ou la lésion

on board the aircraft or in the course of any of the operations of embarking or disembarking.

2. The carrier is liable for damage sustained in case of destruction or loss of, or of damage to, checked baggage upon condition only that the event which caused the destruction, loss or damage took place on board the aircraft or during any period within which the checked baggage was in the charge of the carrier. However, the carrier is not liable if and to the extent that the damage resulted from the inherent defect, quality or vice of the baggage. In the case of unchecked baggage, including personal items, the carrier is liable if the damage resulted from its fault or that of its servants or agents.

...

ARTICLE 18 — DAMAGE TO CARGO

1. The carrier is liable for damage sustained in the event of the destruction or loss of, or damage to, cargo upon condition only that the event which caused the damage so sustained took place during the carriage by air.

2. However, the carrier is not liable if and to the extent it proves that the destruction, or loss of, or damage to, the cargo resulted from one or more of the following:

...

ARTICLE 19 — DELAY

The carrier is liable for damage occasioned by delay in the carriage by air of passengers, baggage or cargo. Nevertheless, the carrier shall not be liable for damage occasioned by delay if it proves that it and its servants and agents took all measures that could reasonably be required to avoid the damage or that it was impossible for it or them to take such measures.

...

ARTICLE 21 — COMPENSATION IN CASE OF DEATH OR INJURY OF PASSENGERS

1. For damages arising under paragraph 1 of Article 17 not exceeding 100 000 Special Drawing Rights for each passenger, the carrier shall not be able to exclude or limit its liability.

2. The carrier shall not be liable for damages arising under paragraph 1 of Article 17 to the extent that they exceed for each passenger 100 000 Special Drawing Rights if the carrier proves that:

s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement.

2. Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de bagages enregistrés, par cela seul que le fait qui a causé la destruction, la perte ou l'avarie s'est produit à bord de l'aéronef ou au cours de toute période durant laquelle le transporteur avait la garde des bagages enregistrés. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable si et dans la mesure où le dommage résulte de la nature ou du vice propre des bagages. Dans le cas des bagages non enregistrés, notamment des effets personnels, le transporteur est responsable si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

[...]

ARTICLE 18 — DOMMAGE CAUSÉ À LA MARCHANDISE

1. Le transporteur est responsable du dommage survenu en cas de destruction, perte ou avarie de la marchandise par cela seul que le fait qui a causé le dommage s'est produit pendant le transport aérien.

2. Toutefois, le transporteur n'est pas responsable s'il établit, et dans la mesure où il établit, que la destruction, la perte ou l'avarie de la marchandise résulte de l'un ou de plusieurs des faits suivants :

[...]

ARTICLE 19 — RETARD

Le transporteur est responsable du dommage résultant d'un retard dans le transport aérien de passagers, de bagages ou de marchandises. Cependant, le transporteur n'est pas responsable du dommage causé par un retard s'il prouve que lui, ses préposés et mandataires ont pris toutes les mesures qui pouvaient raisonnablement s'imposer pour éviter le dommage, ou qu'il leur était impossible de les prendre.

[...]

ARTICLE 21 — INDEMNISATION EN CAS DE MORT OU DE LÉSION SUBIE PAR LE PASSAGER

1. Pour les dommages visés au paragraphe 1 de l'article 17 et ne dépassant pas 100 000 droits de tirage spéciaux par passager, le transporteur ne peut exclure ou limiter sa responsabilité.

2. Le transporteur n'est pas responsable des dommages visés au paragraphe 1 de l'article 17 dans la mesure où ils dépassent 100 000 droits de tirage spéciaux par passager, s'il prouve :

(a) such damage was not due to the negligence or other wrongful act or omission of the carrier or its servants or agents; or

(b) such damage was solely due to the negligence or other wrongful act or omission of a third party.

...

ARTICLE 29 — BASIS OF CLAIMS

In the carriage of passengers, baggage and cargo, any action for damages, however founded, whether under this Convention or in contract or in tort or otherwise, can only be brought subject to the conditions and such limits of liability as are set out in this Convention without prejudice to the question as to who are the persons who have the right to bring suit and what are their respective rights. In any such action, punitive, exemplary or any other non-compensatory damages shall not be recoverable.

[14] Air Canada readily concedes that it is subject to Part IV of the OLA, and in no way disputes the objectives of that law or its quasi-constitutional status. It is also agreed that the appellant’s linguistic obligations apply to “services to the travelling public as may be prescribed by regulation of the Governor in Council that are provided or made available by another person or organization pursuant to a contract” (at subsection 23(2) of the OLA), in this instance Jazz, which entered into a commercial agreement with Air Canada whereby Air Canada purchases almost all of Jazz’s fleet capacity at predetermined prices.

[15] In addition, as seen in its letter of apology mentioned above, Air Canada does not deny that it failed to observe its linguistic obligations with regard to the Thibodeaus on three occasions by failing to offer services in French on international flights during which the use of the French language was required (appellant’s memorandum, at paragraph 3).

(A) The first issue: Does Article 29 of the Montréal Convention exclude the action in damages brought by the Thibodeaus under Part IV of the OLA for incidents having occurred during international carriage?

a) que le dommage n’est pas dû à la négligence ou à un autre acte ou omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires, ou

b) que ces dommages résultent uniquement de la négligence ou d’un autre acte ou omission préjudiciable d’un tiers.

[...]

ARTICLE 29 — PRINCIPE DES RECOURS

Dans le transport de passagers, de bagages et de marchandises, toute action en dommages-intérêts, à quelque titre que ce soit, en vertu de la présente convention, en raison d’un contrat ou d’un acte illicite ou pour toute autre cause, ne peut être exercée que dans les conditions et limites de responsabilité prévues par la présente convention, sans préjudice de la détermination des personnes qui ont le droit d’agir et de leurs droits respectifs. Dans toute action de ce genre, on ne pourra pas obtenir de dommages-intérêts punitifs ou exemplaires ni de dommages à un titre autre que la réparation.

[14] Air Canada reconnaît d’emblée son assujettissement à la partie IV de la LLO et ne conteste nullement les objectifs de cette loi ou sa nature quasi constitutionnelle. Il n’est pas non plus controversé entre les parties que les obligations linguistiques de l’appelante valent pour « les services réglementaires offerts aux voyageurs par des tiers conventionnés » (au paragraphe 23(2) de la LLO), en l’espèce Jazz, qui a conclu avec Air Canada une entente commerciale par laquelle Air Canada achète la quasi-totalité de la capacité du parc aérien de Jazz à des taux prédéterminés.

[15] De même, tel qu’il ressort de sa lettre d’excuses mentionnée ci-dessus, Air Canada ne nie pas avoir manqué à ses obligations linguistiques envers les Thibodeau à trois reprises en n’offrant pas de services en français sur des vols internationaux pendant lesquels l’usage de la langue française était requis (mémoire de l’appelante, au paragraphe 3).

A) La première question en litige : L’article 29 de la Convention de Montréal exclut-il le recours en dommages-intérêts intenté par les Thibodeau aux termes de la partie IV de la LLO pour des incidents survenus lors de transports internationaux?

[16] In this case, the first issue is whether, in view of Article 29 of the Montréal Convention, the Judge erred in law in ordering Air Canada to pay damages in the amount of \$4 500 to each of the respondents for the three breaches of their linguistic rights. The interpretation of Article 29 of the Montréal Convention and its interaction with the remedial provisions of the OLA in the context of international air carriage are questions of law subject to a standard of correctness: *Housen v. Nikolaisen*, 2002 SCC 33, [2002] 2 S.C.R. 235, at paragraph 8.

[17] After expressing some hesitation as to the scope of Article 29 of the Montréal Convention, the Judge undertook to resolve the conflict of laws which, in her opinion, was raised by the application initiated by the Thibodeaus. At the end of the day, the Judge ruled in favour of the application of the OLA, resulting in the damages awarded to the Thibodeaus for the complaints concerning incidents during international carriage.

[18] Indeed, the Judge said that, at first glance, she was “tempted to accept the Commissioner’s argument”, also that of the Thibodeaus, that the Montréal Convention in no way limits the remedial power of the Federal Court under the OLA because (reasons, at paragraph 67):

... the Montréal Convention cannot apply in this case because it concerns situations that are totally foreign to the ambit of the OLA

[19] It is not disputed that the facts giving rise to the Thibodeaus’ complaints do not fall under Articles 17 to 19 of the Montréal Convention (death and injury of passengers; damage to baggage or cargo; delay in air carriage). In addition, I note that the Thibodeaus do not argue that the incidents which gave rise to their complaints constituted “accidents” within the meaning of Article 17 of the Montréal Convention. Nor has it been disputed that Air Canada’s linguistic duties are not connected to international air carriage, that they do not stem from the Montréal Convention and further do not concern the other signatory states.

[16] En l’espèce, la Cour est d’abord appelée à rechercher si, vu l’article 29 de la Convention de Montréal, constitue une erreur de droit la condamnation d’Air Canada à verser à chacun des intimés des dommages-intérêts de 4 500 \$ pour ces trois manquements linguistiques. L’interprétation de l’article 29 de la Convention de Montréal et son interaction avec les dispositions réparatrices de la LLO en matière de transport aérien international sont des questions de droit et la norme de contrôle est celle de la décision correcte : *Housen c. Nikolaisen*, 2002 CSC 33, [2002] 2 R.C.S. 235, au paragraphe 8.

[17] Après une certaine hésitation quant à la portée de l’article 29 de la Convention de Montréal, la juge a entrepris de résoudre le conflit de lois que posait, selon elle, le recours engagé par les Thibodeau. Au final, elle s’est prononcée en faveur de l’application de la LLO, d’où les dommages-intérêts accordés à ceux-ci quant aux plaintes relatives aux incidents survenus lors de transports internationaux.

[18] En effet, la juge s’est tout d’abord dite « tentée, à première vue, de retenir la thèse du commissaire », aussi celle des Thibodeau, suivant laquelle la Convention de Montréal ne limite en rien le pouvoir de réparation de la Cour fédérale sous la LLO car (motifs, au paragraphe 67) :

[...] la Convention de Montréal ne peut jouer en l’espèce puisqu’elle vise des situations, des causes d’action totalement étrangères au champ d’application de la LLO [...]

[19] Il n’est pas controversé entre les parties que les faits générateurs des plaintes des Thibodeau n’entraient pas dans les prévisions des articles 17 à 19 de la Convention de Montréal (mort ou lésion subie par le passager; dommage causé aux bagages ou à la marchandise; retard dans le transport aérien). De plus, je relève que les Thibodeau ne plaident pas que les incidents qui ont donné lieu à leurs plaintes constituaient des « accidents » au sens de l’article 17 de la Convention de Montréal. Il n’était pas non plus remis en question que les obligations linguistiques d’Air Canada n’ont rien en commun avec le transport aérien international, qu’elles ne découlent pas de la Convention de Montréal et ne concernent pas davantage les autres États qui y ont souscrit.

[20] That being said, the Judge did not accept the argument of the Commissioner and of the Thibodeaus. Rather, she concluded as follows (reasons, at paragraph 77):

... that in interpreting the Montréal Convention as allowing compensation on the basis of a cause of action which is not contemplated by the Convention, I would depart from the Canadian and international case law.

[21] Although with “reservations”, the Judge thus accepted the doctrine of this case law (reasons, at paragraph 75):

The liberal interpretation given to the Warsaw and Montréal Conventions leads me to acknowledge the very broad ambit of the Montréal Convention, which comes into play once an incident or a situation occurs during international carriage and sets out, in a limited way, the causes of action which may give rise to compensation and the compensable types of damage.

[22] I am in agreement with this interpretation of the Montréal Convention. My disagreement with the Federal Court’s position stems from the fact that the Judge went on to conclude that there was a conflict of laws and that she was unable to harmonize the two legislative instruments, thus rejecting Air Canada’s argument to the contrary. The Judge wrote (reasons, at paragraph 77):

... it does not seem possible to me to reconcile the two instruments. If I were to conclude that subsection 77(4) of the OLA excludes the award of damages when the violation occurs during an international flight, this would weaken the OLA considerably.

[23] In order to resolve this apparent conflict of laws, the Judge undertook to determine which of the two instruments must prevail over the other. Citing subsection 82(1) of the OLA, which provides that, in the event of inconsistency with any Act of Parliament or regulation thereunder, the provisions of Part IV of the OLA “prevail to the extent of the inconsistency”, the Judge ruled in favour of the primacy of the OLA on the basis of, on the one hand, the implicit precedence of “the remedy provisions by means of which breaches of the duties set out in Part IV of this statute may be enforced” (reasons, at paragraph 82) and, on the other hand, of the quasi-constitutional nature of the OLA (*Viola [Canada*

[20] Cela dit, la juge n’a pas retenu la thèse du commissaire et des Thibodeau. Elle a plutôt conclu (motifs, au paragraphe 77) :

[...] qu’interpréter la Convention de Montréal comme permettant une indemnisation fondée sur une cause d’action qui n’est pas prévue par la convention irait à l’encontre de la jurisprudence canadienne et internationale.

[21] Bien qu’avec « réserves », la juge a ainsi retenu l’enseignement de cette jurisprudence (motifs, au paragraphe 75) :

L’interprétation libérale qui a été donnée aux conventions de Varsovie et de Montréal m’amène à reconnaître la très large portée de la Convention de Montréal, laquelle joue dès lors qu’un incident ou une situation survient au cours d’un transport international et qui énonce de façon limitative les causes d’action qui peuvent donner lieu à une indemnisation et les préjudices indemnisables.

[22] J’abonde dans son sens en ce qui concerne cette interprétation de la Convention de Montréal. Cependant, je m’éloigne de la position retenue par la Cour fédérale portant qu’il y avait conflit de lois et qu’il lui était impossible de concilier les deux textes législatifs, rejetant ainsi la thèse contraire d’Air Canada. La juge a fait les observations suivantes (motifs, au paragraphe 77) :

[...] je considère qu’il n’est pas possible de concilier ces deux textes. Conclure que le paragraphe 77(4) de la LLO exclut l’octroi de dommages-intérêts lorsque la violation de celle-ci se produit lors d’un vol international affaiblirait considérablement les droits garantis par la LLO.

[23] Afin de résoudre le conflit de lois apparent, la juge a recherché lequel des deux textes devait l’emporter sur l’autre. S’appuyant sur le paragraphe 82(1) de la LLO, selon lequel les dispositions de la partie IV de la LLO « l’emportent sur les dispositions incompatibles de toute autre loi ou de tout règlement fédéraux », la juge a conclu à la primauté de la LLO fondée, d’une part, sur la prépondérance implicite des « voies de recours qui permettent de faire sanctionner les manquements aux obligations prévues par la partie IV de la LLO » (motifs, au paragraphe 82) et, d’autre part, sur la nature quasi constitutionnelle de la LLO (*Viola [Canada (Procureur général) c. Viola*, [1991] 1 C.F. 373 (C.A.)), à la page

(*Attorney General*) v. *Viola*, [1991] 1 F.C. 373 (C.A.), at page 386; *Lavigne* [*Lavigne v. Canada (Office of the Commissioner of Official Languages)*], 2002 SCC 53, [2002] 2 S.C.R. 773], at paragraph 21; *DesRochers* [*DesRochers v. Canada (Industry)*], 2009 SCC 8, [2009] 1 S.C.R. 194], at paragraph 2).

[24] With respect, my examination of the record and of the applicable law leads me to conclude otherwise. In my view, the legislative instruments, properly construed, can be harmonized. They can both be applied concurrently without producing an unreasonable result or one which fails to respect the objectives of each.

(A.1) Article 29 of the Montréal Convention

[25] Although I have already stated my agreement with the Federal Court's conclusion as to the correct interpretation of Article 29 of the Montréal Convention, I feel that it is useful, at this stage, to present a brief discussion of the international and Canadian case law that the Judge cited in her reasons, and which the parties have argued before our Court. The parties have taken diametrically opposed positions, often interpreting the same case differently. Air Canada's argument, which was accepted by the Judge, correctly in my view, save for her reservation, is that the Montréal Convention constitutes the sole remedy for a passenger against a carrier for any loss, bodily injury or property damage incurred during or arising out of international air carriage. In opposition to this, the argument advanced by the Thibodeaus and the Commissioner is that the Montréal Convention has no force except in cases where it provides for a remedy. In their submissions, if the Montréal Convention does not provide for a remedy for a loss suffered, the applicant is free to seek damages under domestic law, in this case, under the OLA.

[26] In *Sidhu v. British Airways*, [1997] 1 All E.R. 193 (*Sidhu*), the leading case in this field, the House of Lords addressed the purpose of Article 24 of the *Convention for the Unification of Certain Rules Relating to*

386; *Lavigne* [*Lavigne c. Canada (Commissariat aux langues officielles)*], 2002 CSC 53, [2002] 2 R.C.S. 773], au paragraphe 21; *DesRochers* [*DesRochers c. Canada (Industrie)*], 2009 CSC 8, [2009] 1 R.C.S. 194], au paragraphe 2).

[24] Avec égards, mon examen du dossier et du droit applicable appelle une conclusion différente. Je suis plutôt d'avis que les textes législatifs en cause se prêtent à une interprétation conciliatrice. Leur application concurrente est possible sans qu'il en résulte une issue déraisonnable ou contraire aux objectifs de l'un et de l'autre.

A.1) L'article 29 de la Convention de Montréal

[25] Bien que j'aie déjà exprimé mon accord avec la conclusion de la Cour fédérale quant à l'interprétation correcte de l'article 29 de la Convention de Montréal, il me semble utile, à ce stade, de discuter brièvement la jurisprudence internationale et canadienne à laquelle la juge a fait référence dans ses motifs et que les parties ont invoquée devant notre Cour. Celles-ci ont avancé des thèses diamétralement opposées, souvent en faisant une lecture différente d'une même jurisprudence. La thèse d'Air Canada, retenue par la juge, à bon droit selon moi, sauf en ce qui concerne sa réserve, est que la Convention de Montréal constitue le recours unique du passager contre le transporteur pour toute perte, tout dommage corporel ou matériel encouru au cours ou en raison (*arising out*) d'un transport aérien international. À l'opposé, la thèse défendue par les Thibodeau et le commissaire est que la Convention de Montréal n'a d'effet que dans les cas où celle-ci prévoit une sanction. Selon eux, si la Convention de Montréal ne prévoit aucune mesure de réparation pour une perte subie, le demandeur est libre d'intenter un recours en dommages-intérêts en vertu du droit interne, en l'occurrence la LLO.

[26] Par l'arrêt *Sidhu v. British Airways*, [1997] 1 All E.R. 193 (*Sidhu*), la jurisprudence-clé en cette matière, la Chambre des lords s'est exprimée sur l'objet de l'article 24 de la *Convention pour l'unification de certaines*

International Carriage by Air, signed at Warsaw, October 12, 1929, reproduced in the *Carriage by Air Act* [R.S.C., 1985, c. C-26], Schedule I (Warsaw Convention), the previous version of Article 29 of the Montréal Convention. The following comments are found at page 207 of that decision:

The intention seems to be to provide a secure regime, within which the restriction on the carrier's freedom of contract is to operate. Benefits are given to the passenger in return, but only in clearly defined circumstances to which the limits of liability set out by the convention are to apply. To permit exceptions, whereby a passenger could sue outwith the convention for losses sustained in the course of international carriage by air, would distort the whole system, even in cases for which the convention did not create any liability on the part of the carrier. Thus, the purpose is to ensure that, in all questions relating to the carrier's liability, it is the provisions of the convention which apply and that the passenger does not have access to any other remedies, whether under the common law or otherwise, which may be available within the particular country where he chooses to raise his action. The carrier does not need to make provision for the risk of being subjected to such remedies, because the whole matter is regulated by the convention. [Emphasis added.]

[27] Then, in *El Al Israel Airlines, Ltd. v. Tsui Yuan Tseng*, 525 U.S. 155 (2d Cir. 1999) (*Tseng*), the Supreme Court of the United States followed *Sidhu*, writing “recovery for a personal injury suffered ‘on board [an] aircraft or in the course of any of the operations of embarking or disembarking,’ ... if not allowed under the Convention, is not available at all” (at page 161). Mr. Tseng had brought an action against the airline following an invasive security search conducted before boarding, alleging assault (without bodily injury), and false imprisonment.

[28] *KLM Royal Dutch Airlines v. Morris*, [2001] EWCA Civ 790 (BAILII), [2001] 3 All E.R. 126 and *King v. Bristow Helicopters Ltd. (Scotland)*; *In Re M*, [2002] UKHL 7, [2002] 2 A.C. 628, decide that the Warsaw Convention precludes the award of damages for mental injury not connected to bodily injury, because

règles relatives au transport aérien international, signée à Varsovie, le 12 octobre 1929, reproduite dans la *Loi sur le transport aérien* [L.R.C. (1985), ch. C-26], annexe I (Convention de Varsovie), la version antérieure de l'article 29 de la Convention de Montréal. On lit à la page 207 de cette décision les observations suivantes :

[TRADUCTION] Il semble que l'intention soit d'assurer un régime sûr, dans le cadre duquel la restriction à la liberté contractuelle du transporteur doit jouer. En contrepartie, il est accordé au passager certains avantages, mais seulement dans des cas clairement définis auxquels s'appliquent les limites de responsabilité énoncées par la Convention. Autoriser des exceptions, par lesquelles le passager pourrait agir en justice hors du cadre de la Convention pour des pertes subies au cours d'un transport aérien international dénaturerait le système dans son ensemble, même dans les cas qui n'entraînent nullement la responsabilité du transporteur selon la Convention. L'objectif est donc de s'assurer que, pour toutes les questions relatives à la responsabilité du transporteur, ce soit les dispositions de la Convention qui jouent et que le passager ne puisse invoquer quelque autre voie de recours que ce soit, reconnue notamment par le droit commun, qui est éventuellement ouverte dans le pays particulier où il choisit d'exercer son action. Le transporteur n'a pas besoin de planifier le risque d'être exposé à l'exercice de tels recours, car la matière est régie entièrement par la Convention. [Je souligne.]

[27] Puis, par l'arrêt *El Al Israel Airlines, Ltd. v. Tsui Yuan Tseng*, 525 U.S. 155 (2d Cir. 1999) (*Tseng*), la Cour suprême des États-Unis a suivi la jurisprudence de l'arrêt *Sidhu* en ces termes : [TRADUCTION] « si la Convention ne prévoit aucune voie de recours concernant une lésion corporelle qui s'est produite “à bord de l'aéronef ou au cours de toutes opérations d'embarquement ou de débarquement”, nulle voie de recours n'est ouverte par ailleurs au passager » (à la page 161). Mr. Tseng avait intenté un recours contre la compagnie aérienne suivant une fouille de sécurité envahissante survenue avant l'embarquement, alléguant des voies de fait (sans blessures corporelles), arrestation et détention arbitraires.

[28] Les arrêts *KLM Royal Dutch Airlines v. Morris*, [2001] EWCA Civ 790 (BAILII), [2001] 3 All E.R. 126; *King v. Bristow Helicopters Ltd. (Scotland)*; *In Re M*, [2002] UKHL 7, [2002] 2 A.C. 628, enseignent que la Convention de Varsovie exclue le recours en dommages-intérêts pour préjudice psychologique non-rattaché au

that cause of action is not provided for in Articles 17 to 19 of the Montréal Convention. Thus, damages for stress or anxiety could not be awarded, in view of the exclusive nature of the Convention regime.

[29] By and large, the Canadian case law is to the same effect (see *Plourde c. Service aérien FBO inc. (Skyservice)*, 2007 QCCA 739 (application for leave to appeal to the Supreme Court dismissed, [2007] 3 S.C.R. xiii); *Croteau v. Air Transat AT inc.*, 2007 QCCA 737 (application for leave to appeal to the Supreme Court dismissed, [2007] 3 S.C.R. viii); *Walton v. MyTravel Canada Holdings Inc.*, 2006 SKQB 231, 26 C.P.C. (6th) 253; for instance, in *Lukacs v. United Airlines Inc., et al.*, 2009 MBQB 29, 73 C.P.C. (6th) 385, the following comment is found at paragraph 66: “The *Montreal Convention* does not permit claims against a carrier based on domestic law”).

[30] Finally, *Stott v. Thomas Cook Tour Operators Ltd. & Ors.*, [2012] EWCA Civ 66 (BAILII) (*Stott*) must be considered. As that case was decided after the judgment appealed from herein was rendered, the Federal Court did not have the opportunity to benefit from its reasoning. In *Stott*, the Court of Appeal of England and Wales (Civil Division) addressed the cases of Messrs. Stott and Hook, two travellers suing their respective air carrier for damages for a lack of accommodation meeting their needs as disabled persons during international carriage. Messrs. Stott and Hook based their action on *Regulation (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air*, [2005] OJ L 204/1 (EC Regulation) and on the British regulation adopted under the latter (*Civil Aviation (Access to Air Travel for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility) Regulations 2007*, S.I. 2007/1895 (UK Regulation)). While the EC Regulation specified that member states must provide for effective rules and penalties to discourage any infringements of the latter (Article 16), the United Kingdom regulation added that the remedy granted for a violation of the EC Regulation could include financial compensation for the harm suffered (article 9 of the UK Regulation). The Court of Appeal accepted the argument

préjudice corporel car il ne s’agit pas d’un chef de responsabilité prévu aux articles 17 à 19 de la Convention de Montréal. Ainsi, les dommages-intérêts pour stress ou anxiété sont exclus, vu le régime exclusif de la Convention.

[29] La jurisprudence canadienne majoritaire va dans le même sens (voir *Plourde c. Service aérien FBO inc. (Skyservice)*, 2007 QCCA 739 (demande d’autorisation d’appel à la Cour suprême rejetée, [2007] 3 R.C.S. xiii); *Croteau c. Air Transat AT inc.*, 2007 QCCA 737 (demande d’autorisation d’appel à la Cour suprême rejetée, [2007] 3 R.C.S. viii); *Walton v. MyTravel Canada Holdings Inc.*, 2006 SKQB 231; par exemple, dans la décision *Lukacs v. United Airlines Inc. et al.*, 2009 MBQB 29, 73 C.P.C. (6th) 385, il est observé au paragraphe 66 que [TRADUCTION] « [I]a Convention de Montréal n’autorise pas le passager à élever une réclamation contre le transporteur sur le fondement du droit interne »).

[30] Enfin, il faut signaler l’arrêt *Stott v. Thomas Cook Tour Operators Ltd. & Ors.*, [2012] EWCA Civ 66 (BAILII) (*Stott*). Comme il fut rendu postérieurement au jugement frappé d’appel, la Cour fédérale n’a pu profiter de son enseignement. La Cour d’appel (chambre civile) du Royaume-Uni s’est alors penchée sur l’action de MM. Stott et Hook dirigée contre leur transporteur aérien respectif en dommages-intérêts vu l’absence de mesures d’adaptation pour leurs besoins à titre de personnes handicapées lors de transports internationaux. Messieurs Stott et Hook fondaient leurs actions en dommages sur le *Règlement (CE) N° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu’elles font des voyages aériens*, [2005] JO L 204/1 (Règlement CE) et sur le règlement britannique adopté en vertu de ce dernier (*Civil Aviation (Access to Air Travel for Disabled Persons and Persons with Reduced Mobility) Regulations 2007*, S.I. 2007/1895 (Règlement UK)). Alors que le Règlement CE précisait que les États membres devaient adopter des règles assorties par des sanctions efficaces afin de dissuader toute contravention à celui-ci (article 16), le règlement du Royaume-Uni ajoutait que l’inobservation du Règlement CE pouvait être, notamment, sanctionnée par une indemnisation financière (article 9 du Règlement UK). Après

that it was to harmonize the above regulations with the Montréal Convention; yet, at the end of the day, the Court of Appeal dismissed the actions brought by Messrs. Stott and Hook (*Stott*, at paragraph 53):

... once one is within the timeline and space governed by the Convention, it is the governing instrument in international, European and domestic law.

[31] Thus, I cannot agree with the argument of the Thibodeaus and of the Commissioner, who submit that *Sidhu* supports their contention (intervener's memorandum of fact and law, at paragraphs 19–25). Their position is accepted in a small number of isolated cases that are not really relevant in the case at bar. For example, one case held that a regulatory provision aimed at compensation and assistance to passengers in the event of major flight delay was not incompatible with the Montréal Convention because the provision “simply operates at an earlier stage than the system which results from the Montreal Convention” (*International Air Transport Association & Ors (Transport)*, [2006] EUECJ C-344/04 (BAILII), [2006] E.C.R. I-403, [2006] 2 C.M.L.R. 20 [at paragraph 46]); another case held that the alleged incidents occurred outside of the period covered by Articles 17 to 19 of the Montréal Convention, before or after the carriage period as defined in the Warsaw Convention or the Montréal Convention (*Ross v. Ryanair Ltd. & Anor*, [2004] EWCA Civ 1751 (BAILII), [2005] 1 W.L.R. 2447). Finally, a few other cases included more specific discussions of the concept of “accident” within the meaning of the Warsaw Convention (*Tandon v. United Air Lines*, 926 F. Supp. 366 (S.D.N.Y. 1996); *Abramson v. Japan Airlines*, 739 F.2d 130 (3d Cir. 1984); *Walker v. Eastern Air Lines Inc.*, 775 F. Supp. 111 (S.D.N.Y. 1991), see also *Naval-Torres v. Northwest Airlines Inc.* (1998), 159 D.L.R. (4th) 67 (Ont. Gen. Div.)).

[32] I emphasize once again, the three incidents involved in this appeal occurred in the course of international carriage, which is indubitably governed by the Montréal Convention. The Thibodeaus are not arguing that Air Canada's breaches of their linguistic rights are “accidents” within the meaning of the Convention. In addition, Air Canada does not contest the award of

avoir reconnu qu'il lui incombait d'interpréter les règlements précités au regard de la Convention de Montréal, la Cour d'appel a débouté MM. Stott et Hook (*Stott*, au paragraphe 53) :

[TRADUCTION] [...] lorsque l'on se trouve dans les paramètres temporels et géographiques fixés par la Convention, elle est l'instrument qui joue selon le droit international, européen et interne.

[31] Je ne puis donc retenir la thèse des Thibodeau et du commissaire portant que la jurisprudence *Sidhu* va dans le sens de leur raisonnement (mémoire des faits et du droit de l'intervenant, aux paragraphes 19 à 25). Leur position n'est avalisée que par quelques décisions isolées, sans réelle pertinence en l'espèce. Par exemple, il fut jugé qu'un dispositif réglementaire visant l'indemnisation et l'assistance des passagers en cas de retard important d'un vol n'était pas incompatible avec la Convention de Montréal parce qu'il se plaçait « simplement en amont de celui qui résulte de la convention de Montréal » (*International Air Transport Association & Ors (Transport)*, [2006] EUECJ C-344/04 (BAILII), [2006] E.C.R. I-403, [2006] 2 C.M.L.R. 20 [au paragraphe 46]); que les incidents reprochés étaient survenus en dehors de la période d'application temporelle des articles 17 à 19 de la Convention de Montréal, soit avant ou après la période de transport tel que définie dans la Convention de Varsovie ou celle de Montréal (*Ross v. Ryanair Ltd. & Anor*, [2004] EWCA Civ 1751 (BAILII), [2005] 1 W.L.R. 2447). Enfin quelques autres arrêts discutaient plus particulièrement la notion d'« accident » au sens de la Convention de Varsovie (*Tandon v. United Air Lines*, 926 F. Supp. 366 (S.D.N.Y. 1996); *Abramson v. Japan Airlines*, 739 F.2d 130 (3d Cir. 1984); *Walker v. Eastern Air Lines Inc.*, 775 F. Supp. 111 (S.D.N.Y. 1991), voir aussi *Naval-Torres v. Northwest Airlines Inc.* (1998), 159 D.L.R. (4th) 67 (Div. gén. Ont.)).

[32] Or, je rappelle, encore une fois, que les trois incidents qui font l'objet du présent pourvoi se sont produits à l'occasion de transports internationaux, auxquels s'applique sans conteste la Convention de Montréal. Les Thibodeau ne plaignent pas que les manquements linguistiques d'Air Canada sont des « accidents » au sens de la Convention de Montréal. Par ailleurs, Air Canada ne

damages for the incident that occurred at the baggage counter of the Toronto airport, for which the Judge awarded \$1 500 to each of the Thibodeaus. Air Canada agrees that damages may be awarded in relation to situations having occurred outside of the periods of international carriage covered by the Convention.

[33] In conclusion, in light of the Canadian and international case law cited above, as relevant to Article 24 of the Warsaw Convention as it is to Article 29 of the Montréal Convention, I find that the latter precludes the award of damages for causes of action not specifically provided for therein, even when the cause of action does not arise out of a risk inherent in air carriage (for example, an invasive body search before embarking (*Tseng*) or discrimination based on race (*King v. American Airlines*, 284 F.3d 352 (2d Cir. 2002)) or on physical disability (*Stott*)). Thus, although the Montréal Convention, like that of Warsaw, does not address all aspects of international air carriage, it constitutes a complete code as concerns the aspects of international air carriage that it expressly regulates, such as the air carrier's liability for damages, regardless of the source of this liability. The purpose of the Montréal Convention, following the example of the one preceding it (the Warsaw Convention), is to provide for consistency of certain rules regarding the liability incurred during international air carriage. The doctrine propounded by *Sidhu*, *Tseng* and *Stott* promotes this goal.

(A.2) Conflict of laws

[34] As stated previously, the Judge concluded that there was a conflict of laws in this case. Considering that Part IV of the OLA governing the appellant's linguistic obligations has precedence over any incompatible provision of another law, the remedial provisions of the OLA were held to prevail over those of the Montréal Convention. Thus, the Thibodeaus were entitled to the damages sought for the three incidents occurring during the period of application of the Montréal Convention. According to the Federal Court, if it were impossible to

conteste pas l'attribution de dommages-intérêts pour l'incident survenu au comptoir à bagages de l'aéroport de Toronto et pour lequel la juge a accordé la somme de 1 500 \$ à chacun des Thibodeau. Air Canada reconnaît que des dommages-intérêts peuvent être accordés relativement à des faits qui se sont produits hors les périodes de transports internationaux visées par la Convention.

[33] Bref, vu la jurisprudence canadienne et internationale citée ci-dessus portant tant sur l'article 24 de la Convention de Varsovie que sur l'article 29 de la Convention de Montréal, je conclus que celle-ci exclut les recours en dommages-intérêts lorsque sont invoqués des moyens qui n'y sont pas spécifiquement prévus, et ce même s'il ne s'agit pas d'un moyen découlant (« *arising out* ») d'un risque inhérent au transport aérien (par exemple, une fouille corporelle envahissante avant l'embarquement (*Tseng*) ou la discrimination fondée sur la race (*King v. American Airlines*, 284 F.3d 352 (2d Cir. 2002)) ou sur le handicap physique (*Stott*)). Donc, même si la Convention de Montréal, comme celle de Varsovie, ne porte pas sur tous les aspects du transport aérien international, elle constitue un code complet en ce qui a trait aux aspects du transport aérien international qu'elle régit expressément, telle la responsabilité du transporteur aérien pour des dommages-intérêts, quelle que soit la source de cette responsabilité. L'objet de la Convention de Montréal, à l'instar de celle qu'il l'a précédée (la Convention de Varsovie) est l'uniformité de certaines règles relatives à la responsabilité encourue lors de transports aériens internationaux. L'enseignement des arrêts *Sidhu*, *Tseng* et *Stott* promeut cet objectif.

A.2) Le conflit de lois

[34] Comme je l'ai signalé précédemment, la juge a conclu qu'il y avait un conflit de lois en l'espèce. Vu la prépondérance de la partie IV de la LLO régissant les obligations linguistiques de l'appelante sur toute disposition incompatible d'une autre loi, les dispositions réparatrices de la LLO l'emportaient sur celles de la Convention de Montréal. Donc, les Thibodeau avaient droit aux dommages-intérêts demandés pour les trois incidents survenus pendant la période d'application de la Convention de Montréal. Pour la Cour fédérale,

award damages for violations of linguistic rights committed during international carriage, this “would weaken the OLA considerably” (reasons, at paragraph 77).

[35] The appellant submits that the Federal Court made an error of law when it concluded that there was a conflict between the OLA and the Montréal Convention. The Judge should have first attempted to reconcile the texts. Had she done so, she would have accepted Air Canada’s argument (appellant’s memorandum of fact and law, at paragraph 23 *et seq.*). As for the Commissioner, he is rather of the view that there is no conflict of laws, since the Montréal Convention does not govern language rights. Thus, there is no need to harmonize or reconcile instruments addressing completely separate subject-matters, especially when this results in a failure to respect the intent of Parliament and a restriction of the scope of a quasi-constitutional statute such as the OLA (Commissioner’s memorandum of fact and law, at paragraph 12 *et seq.*).

[36] The Commissioner’s position is based on an examination of the legislative instruments in question that ignores the context. There is no question that a side by side comparison of the OLA and of the Montréal Convention leads to the conclusion he draws. However, there is a conflict of laws [TRANSLATION] “when a given situation is connected to two or more legal regimes and it must be determined which system governs the issue or issues it poses” (Claude Emanuelli, *Droit international privé québécois*, 3rd ed. Montréal: Wilson & Lafleur, 2011, at paragraph 378). In this case, the two legal regimes in question offer differing responses to the question at the centre of the dispute, i.e. are the Thibodeaus entitled to damages for the violation of their language rights? Under the Montréal Convention, the answer is negative if the violation occurred during international carriage. Under the OLA, the answer may be affirmative, inasmuch as the judge hearing an application under subsection 77(1) of the OLA rules that damages are a just and appropriate remedy.

[37] Air Canada correctly submits that, before concluding that legal provisions are in conflict, there should

l’impossibilité d’accorder des dommages-intérêts pour des violations linguistiques commises lors de transports internationaux « affaiblirait considérablement les droits garantis par la LLO » (motifs, au paragraphe 77).

[35] L’appelante soutient que la Cour fédérale a commis une erreur de droit en concluant en l’existence d’un conflit entre la LLO et la Convention de Montréal. La juge devait tout d’abord tenter de concilier les textes. L’eût-elle fait, elle aurait retenu la thèse d’Air Canada (mémoire des faits et du droit de l’appelante, aux paragraphes 23 et suivants). Le commissaire, pour sa part, soutient plutôt qu’il n’y a pas de conflit entre ces textes puisque la Convention de Montréal ne régit pas les droits linguistiques. Il n’y a donc pas lieu d’adopter une interprétation harmonieuse ou conciliatrice pour des textes visant des matières complètement distinctes, surtout si la conséquence en découlant est le non-respect de l’intention du législateur et la limitation de la portée d’une loi quasi constitutionnelle telle la LLO (mémoire des faits et du droit du commissaire, aux paragraphes 12 et suivants).

[36] La thèse du commissaire est fondée sur un examen des textes légaux qui fait abstraction du contexte. Il ne fait pas de doute que l’examen parallèle de la LLO et de la Convention de Montréal mène à la conclusion qu’il tire. Cependant, il y a conflit de lois « lorsqu’une situation donnée est liée à deux ou à plusieurs systèmes juridiques et qu’il s’agit de dire lequel de ces systèmes régit la ou les questions qu’elle pose » (Claude Emanuelli, *Droit international privé québécois*, 3^e éd. Montréal : Wilson & Lafleur, 2011, au paragraphe 378). En l’espèce, les deux régimes juridiques en cause offrent des solutions divergentes à la question en litige, c.-à.-d. les Thibodeau ont-ils droit à des dommages-intérêts pour la violation de leurs droits linguistiques? Selon la Convention de Montréal, la réponse est négative si la violation survient pendant un transport international. Selon la LLO, la réponse peut être positive, en autant que le juge saisi d’un recours sous le paragraphe 77(1) de la LLO accorde des dommages-intérêts en guise de réparation juste et convenable.

[37] Air Canada fait utilement valoir que, avant de conclure en l’existence d’un conflit entre deux textes

be an attempt to harmonize them, in view of the general presumption that the law is coherent (Pierre-André Côté, *The Interpretation of Legislation in Canada*, 4th ed. (Toronto: Carswell, 2011) (Côté, *The Interpretation of Legislation in Canada* 2011), at pages 325 and 326):

... the law is deemed to be a reflection of coherent and logical thought. Interpretations consistent with the postulate of legislative rationality are therefore favoured over those that are incoherent, inconsistent, illogical or paradoxical.

...

... the statute is to be read as a whole, and each of its components should fit logically into its scheme. This coherence should extend to rules contained in other legislation... Accompanying this “horizontal” consistency, a “vertical” consistency is also presumed. Enactments are deemed to fit into a hierarchy of legal norms.... [Footnote omitted.]

[38] This was also the approach proposed in *Stott*. The appellants *Stott* and *Hook* argued that a liberal interpretation of the Montréal Convention, or the majority interpretation, had the effect of weakening a guaranteed fundamental right protecting them against discrimination based on disability, an argument similar to the one raised by the Thibodeaus concerning the protection of their language rights (memorandum of fact and law of the Thibodeaus, at paragraphs 90–102). In *Stott*, the Court of Appeal (civil chamber) of the United Kingdom wrote (at paragraph 50):

It is therefore incumbent upon us to construe EU and domestic legislation so as to avoid a conflict with the Montreal Convention. To the extent that the EC Disability Regulation permitted (but did not require) domestic compensatory remedies, and to the extent that Regulation 9 of the UK Disability Regulations provides one, it is axiomatic that they should be construed, if they can be, in a manner consistent with the Montreal Convention. This militates strongly against a conclusion that, in order to be “effective, proportionate and dissuasive” the remedial structure must embrace something which would bring it into conflict with the Montreal Convention. Such a conclusion would be wrong.

légaux, il y a lieu de tenter de les interpréter de manière conciliatrice, conformément au principe général de cohérence entre les lois (Pierre-André Côté, *Interprétation des lois*, 4^e éd. (Montréal : Thémis, 2009) (Côté, *Interprétation des lois* 2009), aux paragraphes 1150 et 1152) :

1150. [...] la loi, qui manifeste la pensée du législateur rationnel, est donc réputée refléter une pensée cohérente et logique et l’interprète doit préférer le sens d’une disposition qui confirme le postulat de la rationalité du législateur plutôt que celui qui crée des incohérences, des illogismes ou des antinomies dans le droit.

[...]

1152. [...] la loi s’interprète comme un tout, chacun de ses éléments devant être considéré comme s’intégrant logiquement dans le système d’ensemble que la loi forme. On supposera aussi que la cohérence règne entre les règles énoncées dans divers textes législatifs [...] À cette cohérence horizontale s’ajoute également une cohérence verticale : chaque texte est censé ne pas contrarier les normes qui lui sont hiérarchiquement supérieures [...] [Note en bas de page omise.]

[38] Telle fut d’ailleurs l’approche proposée dans l’affaire *Stott*. Les appelants *Stott* et *Hook* plaidaient que l’interprétation libérale de la Convention de Montréal, soit l’interprétation majoritaire, avait pour effet l’affaiblissement d’un droit fondamental garanti les protégeant contre la discrimination fondée sur le handicap, une thèse semblable à celle qui est défendue par les Thibodeau relativement au respect de leurs droits linguistiques (mémoire des faits et du droit des Thibodeau, aux paragraphes 90 à 102). Dans l’arrêt *Stott*, la Cour d’appel (chambre civile) du Royaume-Uni a fait les observations suivantes (au paragraphe 50) :

[TRADUCTION] Il nous incombe donc d’interpréter les textes de l’UE et du droit interne de manière à éviter un conflit avec la Convention de Montréal. Dans la mesure où le règlement (CE) relatifs aux handicapés autorisait (sans l’imposer) l’exercice de recours en indemnisation selon le droit interne, et dans la mesure où le *Regulation 9 of the UK Disability Regulations* (article 9 du règlement sur les handicapés du Royaume-Uni) en prévoit un, il faut postuler que l’on doit les interpréter, si cela est possible, de manière conforme à la Convention de Montréal. Cela milite fortement contre la conclusion portant que, pour être « efficace, proportionnée et dissuasive », le régime de sanctions doit englober quelque chose qui aboutirait à un conflit avec la Convention de Montréal. Une telle conclusion serait erronée.

[39] At paragraph 51 of its decision, the Court of Appeal added that the application of the *Charter of Fundamental Rights of the European Union* [[2000] OJ C 364/1] would in no way alter its conclusion.

[40] Under *Stott*, the proper course is to reconcile subsection 77(4) of the OLA and Article 29 of the Montréal Convention, to the greatest possible extent (Côté, *The Interpretation of Legislation in Canada* 2011, at page 376):

It has long been recognized that statutes are not in conflict simply because they overlap, are active in the same field or deal with the same subject matter. They may in fact be entirely reconcilable.

[41] Although the Thibodeaus did not specifically argue the issue of conflict of laws, they placed great emphasis on Parliament's intent to subject Air Canada to the same duties under the OLA as other federal institutions, duties which entail the award of damages in the event of a violation. Hence their argument for the precedence of the OLA. The Thibodeaus submit that Parliament's intent is revealed in the Government Response to the Seventh Report of the Standing Joint Committee on Official Languages on the provision of bilingual services at Air Canada [*Air Canada: Good intentions are not enough*]. The Committee had recommended that the government enact a system of remedies and penalties in the event of non-compliance with the OLA. The government responded that the OLA granted courts [TRANSLATION] "the power to award damages in appropriate situations" (emphasis added) (Government Response to the Seventh Report of the Standing Joint Committee on Official Languages, appeal book, Vol. III, at page 578).

[42] The use of the words "appropriate situations" seems to me to indicate that the award of damages in the event of breach of the OLA does not always constitute the most suitable remedy.

[43] In my view, Article 29 of the Montréal Convention represents one of the circumstances a trial judge must

[39] Au paragraphe 51 de sa décision, la Cour d'appel ajoutait que l'application de la *Charte des Droits fondamentaux de l'Union européenne* [[2000] JO C 364/1] ne changerait en rien sa conclusion.

[40] Suivant l'enseignement de la jurisprudence *Stott*, l'interprétation conciliatrice du paragraphe 77(4) de la LLO et de l'article 29 de la Convention de Montréal est indiquée, tant que faire se peut (Côté, *Interprétation des lois* 2009, au paragraphe 1301) :

1301. [...] on ne peut conclure au conflit entre deux lois simplement parce que l'une et l'autre occupent le même champ, traitent de la même matière, s'appliquent au même objet : il est en effet possible que les deux traitements soient entièrement conciliables.

[41] Bien que les Thibodeau n'aient pas spécifiquement plaidé la question du conflit de lois, ils ont fortement insisté sur l'intention du législateur, laquelle est de soumettre Air Canada aux mêmes obligations en vertu de la LLO que celles qui sont imposées aux autres institutions fédérales, obligations qui sont sanctionnées par les dommages-intérêts. De là, leur plaidoyer en faveur de la primauté de la LLO. Les Thibodeau soutiennent que l'on peut dégager l'intention du législateur de la réponse du gouvernement au septième rapport du Comité mixte permanent des langues officielles sur la prestation de services bilingues chez Air Canada [*Air Canada : Les bonnes intentions ne suffisent pas*]. Le Comité avait recommandé au gouvernement l'adoption d'un système de sanctions et contraventions en cas d'inobservance de la LLO, ce à quoi le gouvernement avait répliqué que la LLO accordait aux tribunaux « le pouvoir d'octroyer des dommages-intérêts dans les situations appropriées » (je souligne) (réponse du gouvernement au septième rapport du Comité mixte permanent des langues officielles, dossier d'appel, vol. III, à la page 578).

[42] Vu les mots « situations appropriées », il me semble que les dommages-intérêts en cas de manquements à la LLO ne constituent pas toujours la mesure réparatrice la plus indiquée.

[43] À mon avis, l'article 29 de la Convention de Montréal constitue l'un des facteurs dont le juge de

take into account when fashioning an “appropriate and just” remedy under subsection 77(4) of the OLA; he is not supposed to view the former as an encroachment on the large remedial power granted to the courts by the latter.

[44] There is no implicit conflict of laws here. The cumulative application of the Montréal Convention and of the OLA to the circumstances of the Thibodeaus does not produce an unreasonable or absurd result (Pierre-André Côté, *The Interpretation of Legislation in Canada*, 4th ed. (Toronto: Carswell, 2011), at pages 378–379). Subsection 77(4) is flexible enough to allow an interpretation reconciling its objectives with those of Article 29 of the Montréal Convention. Such reconciliation does not in any way diminish the force of section 82 of the OLA. This approach does not deprive the Thibodeaus of all of their rights and remedies under the OLA, except that they are not entitled to compensatory or non-compensatory damages for incidents occurring during international carriage, where the Montréal Convention has full force. In addition, the appellant is at all times subject to Part IV of the OLA.

[45] It must be kept in mind that, according to the preamble to the Montréal Convention, the member states recognized the importance of ensuring the protection of consumers’ interests in international carriage by air and the need for fair relief based on the principle of compensation. It is important that these provisions be construed and interpreted in a uniform and consistent manner by the signatory states who have endorsed collective measures harmonizing certain rules governing international air carriage (*Connaught Laboratories Ltd. v. British Airways*, 2002 CanLII 4642, 61 O.R. (3d) 204 (Sup. Ct.), affirmed on appeal by 2005 CanLII 16576, 77 O.R. (3d) 34 (C.A.)). Even the slightest “bending” of Article 29 of the Montréal Convention will impair the objectives of the Convention.

[46] It must also be recalled that the award of damages is not the sole possible remedy where there is a violation

première instance doit tenir compte dans la recherche d’une mesure réparatrice « convenable et juste » aux termes du paragraphe 77(4) de la LLO; il n’est donc pas censé voir dans celle-là un empiètement sur le vaste pouvoir de réparation conféré à l’autorité judiciaire par celle-ci.

[44] Il n’y a pas en l’occurrence conflit implicite de textes légaux. L’application cumulative de la Convention de Montréal et de la LLO aux faits vécus par les Thibodeau ne produit pas un résultat déraisonnable ou absurde (Pierre-André Côté, *Interprétation des lois*, 4^e éd. Montréal : Thémis, 2009, au paragraphe 1312). Le paragraphe 77(4) est suffisamment souple pour donner lieu à une interprétation qui concilie ses objectifs avec ceux de l’article 29 de la Convention de Montréal. L’approche conciliatrice ne résulte en nulle manière en l’affaiblissement de l’article 82 de la LLO. Une telle approche ne prive pas les Thibodeau de l’ensemble de leurs droits et recours dont ils disposent aux termes de la LLO, sauf qu’ils n’ont pas droit à des dommages-intérêts ou toute autre forme de dommages pour les incidents survenus lors de transports internationaux alors que la Convention de Montréal a plein effet. Par ailleurs, l’appelante est en tout temps soumise à la partie IV de la LLO.

[45] Il ne faut pas perdre de vue qu’il résulte du préambule de la Convention de Montréal que les États membres ont reconnu l’importance d’assurer la protection des intérêts des consommateurs dans le transport aérien international et la nécessité d’une indemnisation équitable fondée sur le principe de réparation. Il importe que ses dispositions soient comprises et interprétées de manière uniforme et cohérente par les États signataires qui ont souscrit à des mesures collectives harmonisant certaines règles régissant le transport aérien international (*Connaught Laboratories Ltd. v. British Airways*, 2002 CanLII 4642, 61 O.R. (3d) 204 (C.S.), confirmé en appel par 2005 CanLII 16576, 77 O.R. (3d) 34 (C.A.)). Toute « entorse » à l’article 29 de la Convention de Montréal, aussi « minime » soit-elle, heurte les objectifs de celle-ci.

[46] Il faut aussi rappeler que les dommages-intérêts ne constituent pas le seul mode de réparation possible

of a right (*Vancouver (City) v. Ward*, 2010 SCC 27, [2010] 2 S.C.R. 28, at paragraph 21), even if the right is constitutional or quasi-constitutional in nature. Since the parties did not present arguments as to other possible remedies in the case, I will refrain from discussing them, except to state that, at the hearing, the appellant's counsel acknowledged that Air Canada's arguments would have been different if the Federal Court had awarded the Thibodeaus a lump sum as damages for all of the incidents. There has also been no definitive response as to whether the remedy could have taken the form of a gift to an organization defending minority language rights, a type of relief often awarded by consent or in a criminal context. This Court may, someday, have the opportunity to address these issues.

[47] At the hearing of this appeal, the Thibodeaus firmly submitted that damages are the sole effective deterrent for the appellant's violation of language rights, in the context of international carriage; otherwise, the appellant will feel free to disregard the rights of Francophones, since it will merely be exposed to the obligation of writing a letter of apology to the affected passengers a few months later. This is a very legitimate concern, but the judicial remedies and subsection 77(4) of the OLA are not the only avenue accepted by Parliament to bring to order any offender who does not take seriously the rights and obligations enshrined by this law.

[48] Indeed, section 58 of the OLA grants the Commissioner the power to investigate complaints:

Investigation of complaints

58. ... arising from any act or omission to the effect that, in any particular instance or case,

(a) the status of an official language was not or is not being recognized,

(b) any provision of any Act of Parliament or regulation relating to the status or use of the official languages was not or is not being complied with, or

en cas de violation d'un droit (*Vancouver (Ville) c. Ward*, 2010 CSC 27, [2010] 2 R.C.S. 28, au paragraphe 21), que celui-ci soit de nature constitutionnelle ou quasi-constitutionnelle. Les parties n'ayant pas présenté d'arguments quant aux autres mesures de réparation possibles en l'espèce, je m'abstiendrai de m'exprimer à ce sujet; cependant, je relève que les avocats de l'appelante ont reconnu, à l'audience, que les arguments de celle-ci auraient été d'une autre nature si la Cour fédérale avait accordé aux Thibodeau une somme globale en guise de dommages-intérêts pour l'ensemble des incidents en cause. Est aussi restée sans réponse définitive la question de savoir si la sanction aurait pu prendre la forme d'un don à un organisme défendant les droits linguistiques des minorités, un mode de réparation souvent accordé du consentement des parties ou aux termes d'une procédure pénale. Cette Cour aura peut-être, un jour, l'occasion de se pencher sur ces questions.

[47] À l'audience, les Thibodeau ont soutenu avec force que seuls les dommages-intérêts constituent une sanction dissuasive en cas de violation des droits linguistiques par l'appelante, dans le contexte de transports internationaux; sinon, elle sera libre de bafouer les droits des francophones puisqu'elle ne s'exposera qu'à la seule obligation de remettre, quelques mois plus tard, une lettre d'excuses aux passagers lésés. Cette inquiétude est fort légitime mais les recours judiciaires et le paragraphe 77(4) de la LLO ne constituent pas la seule voie retenue par le législateur pour ramener à l'ordre tout contrevenant qui ne prend pas au sérieux les droits et obligations que consacre cette loi.

[48] En effet, l'article 58 de la LLO accorde au commissaire le pouvoir d'instruire les plaintes reçues :

58. [...] 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.

Plaintes

(c) the spirit and intent of this Act was not or is not being complied with in the administration of the affairs of any federal institution.

[49] In this case, some of the Thibodeaus' complaints were immediately excluded by the Commissioner (affidavit of Mr. Thibodeau, exhibits 7, 8 and 9, appeal book, Vol. II, at pages 282–288), while others were found to be justified, including those regarding the three incidents which concern us most, and the one for which Air Canada agreed to pay damages (affidavit of Mr. Thibodeau, exhibits 10 and 11, appeal book, Vol. II, at pages 290–294). The Commissioner's investigation reports show that the files pertaining to the four justified complaints were closed following the adoption, by Air Canada, of remedial measures in response to his intervention (affidavit of Mr. Thibodeau, exhibits 10 and 11, appeal book, Vol. II). Thus, the Commissioner stated that he was confident that the training Air Canada offered to its employees on the active offer of bilingual service would help unilingual employees to better serve the public in both official languages (affidavit of Mr. Thibodeau, exhibits 10 and 11, appeal book, Vol. II, at page 290), and also noted that the entire staff of the Air Canada baggage counter at the Ottawa airport was bilingual, with the exception of two employees (affidavit of Mr. Thibodeau, exhibits 10 and 11, appeal book, Vol. II, at page 293).

[50] In addition, in parallel with the legal action brought by the Thibodeaus, the Commissioner in 2010 initiated an audit of Air Canada. In September 2011, following the judgment appealed from, this audit resulted in a report entitled *Audit of Service Delivery in English and French to Air Canada Passengers: Final report*. Counsel of Air Canada discussed this report during the hearing of this appeal. Appendix B of this report lists 12 recommendations to enable Air Canada to improve its delivery of bilingual services. It should be noted that in Appendix C of the report, the Commissioner compares his recommendations to the action plan provided by Air Canada. He declares that he is satisfied with the appellant's follow-up to the report, except as to the 11th recommendation, which has no impact on this dispute.

[49] En l'espèce, certaines des plaintes des Thibodeau ont été écartées d'office par le commissaire (affidavit de M. Thibodeau, pièces 7, 8 et 9, dossier d'appel, vol. II, aux pages 282 à 288), tandis que d'autres ont été jugées fondées, dont celles relatives aux trois incidents qui nous concernent davantage et celle pour laquelle Air Canada a accepté de verser des dommages-intérêts (affidavit de M. Thibodeau, pièces 10 et 11, dossier d'appel, vol. II, aux pages 290 à 294). Les rapports d'enquête du commissaire révèlent que les quatre plaintes fondées ont été classées suite à l'adoption, par Air Canada, de mesures correctives suite à l'intervention de celui-ci (affidavit de M. Thibodeau, pièces 10 et 11, dossier d'appel, vol. II). Ainsi, le commissaire s'est notamment déclaré confiant que la formation offerte par Air Canada à ses employés sur l'offre active de service bilingue aiderait les employés unilingues à mieux servir le public dans les deux langues officielles (affidavit de M. Thibodeau, pièces 10 et 11, dossier d'appel, vol. II, à la page 290), et il a également noté que tout le personnel du comptoir à bagages d'Air Canada à l'aéroport d'Ottawa était bilingue, à l'exception de deux employés (affidavit de M. Thibodeau, pièces 10 et 11, dossier d'appel, vol. II, à la page 293).

[50] Par ailleurs, parallèlement au recours judiciaire intenté par les Thibodeau, le commissaire a entamé en 2010 un processus de vérification au sein d'Air Canada lequel a donné lieu, en septembre 2011, soit après le prononcé du jugement frappé d'appel, au rapport de vérification intitulé *Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada : Rapport final*. Les avocats d'Air Canada se sont exprimés à l'audience à ce sujet. L'annexe B de ce rapport énumère 12 recommandations permettant à Air Canada d'améliorer sa prestation de services bilingues. Il convient de noter qu'à l'annexe C du rapport, le commissaire compare ses recommandations à la lumière du plan d'action fourni par Air Canada et se déclare satisfait quant aux suites données au rapport par l'appelante, sauf quant à la 11^e recommandation qui est sans incidence sur le présent différend.

[51] In addition, under section 63 of the OLA, after carrying out an investigation, the Commissioner issues a report with reasons to the Treasury Board if he believes that such follow-up is necessary, that other acts or regulations should be reconsidered, or that any other action should be taken. Similarly, he can also send his report and the list of his recommendations to the Governor in Council (subsection 65(1) of the OLA). The Governor in Council can then take the necessary actions in relation to the report and the recommendations it contains (subsection 65(2) of the OLA). Finally, subsection 65(3) provides that the Commissioner may submit his investigation report to Parliament when appropriate action has not been taken thereon.

[52] It goes without saying, then, that the Commissioner can use the process set out in sections 63 and 65 of the OLA in the event that the appellant does not implement his recommendations. The Commissioner may also, depending on the case, apply for the section 77 [as am. by S.C. 2005, c. 41, s. 2] remedy (see section 78 of the OLA).

[53] In conclusion, on this issue, I am of the view that the judgment under appeal is vitiated by an error of law. The Federal Court could not award damages for the three incidents that occurred during international carriage.

(B) The second issue: Was the Judge entitled to issue a general order against Air Canada to comply with Part IV of the OLA dealing with the obligations of federal institutions in the area of communication with the public and provision of services?

[54] In an appeal with respect to remedies, our Court will not intervene except in the case of error of law (*Doucet-Boudreau v. Nova Scotia (Minister of Education)*, 2003 SCC 62, [2003] 3 S.C.R. 3 (*Doucet-Boudreau*)). I am of the opinion that the Federal Court's judgment on this issue is vitiated by an error of law. The Federal Court, referring to subsection 10(2) of the OLA (above,

[51] En outre, en vertu de l'article 63 de la LLO, aux termes de son enquête, le commissaire transmet un rapport motivé au président du Conseil du Trésor s'il estime qu'un tel suivi est nécessaire, que des lois ou règlements devraient être reconsidérés, ou que d'autres mesures devraient être prises. De la même façon, il peut aussi transmettre son rapport et la liste de ses recommandations au gouverneur en conseil (paragraphe 65(1) de la LLO), qui peut alors prendre les mesures nécessaires pour donner suite au rapport et mettre en œuvre les recommandations qu'il contient (paragraphe 65(2) de la LLO). Enfin, le paragraphe 65(3) prévoit la possibilité pour le commissaire de déposer son rapport d'enquête au Parlement lorsqu'il n'y est pas donné suite de manière appropriée.

[52] Il va donc sans dire que le commissaire pourra recourir au processus prévu aux articles 63 et 65 de la LLO en cas d'absence de mise en œuvre de ses recommandations par l'appelante. Le commissaire peut aussi, selon le cas, exercer lui-même le recours de l'article 77 [mod. par L.C. 2005, ch. 41, art. 2] (voir l'article 78 de la LLO).

[53] Concluant sur cette question, je suis d'avis que le jugement rendu en première instance est entaché d'une erreur de droit. La Cour fédérale ne pouvait octroyer des dommages-intérêts pour les trois incidents survenus lors de transports internationaux.

B) La seconde question en litige : La juge a-t-elle à bon droit rendu contre Air Canada une ordonnance générale de respecter la partie IV de la LLO portant sur les obligations des institutions fédérales en matière de communications avec le public et de prestation des services?

[54] Lorsqu'elle est saisie d'un pourvoi visant des mesures réparatrices, notre Cour n'intervient qu'en cas d'erreur de droit (*Doucet-Boudreau c. Nouvelle-Écosse (Ministre de l'Éducation)*, 2003 CSC 62, [2003] 3 R.C.S. 3 (*Doucet-Boudreau*)). Je suis d'avis que le jugement de première instance sur cette question est entaché d'une erreur de droit. La Cour fédérale, se fondant sur

at paragraph 12 of these reasons), which provides that the appellant “has the duty to ensure” (in French: “*est tenue de veiller*”) that clients can communicate with it in either official language, concluded that this obligation requires “Air Canada to make every reasonable effort to fulfill its duties” (reasons, at paragraph 144). This led to the general order requiring Air Canada to “make every reasonable effort to comply with all of its duties under Part IV of the OLA” [reasons, at paragraph 154].

[55] The law in itself constitutes an injunction directed at those on whom duties are imposed. While it is true that the appellant cannot hide behind the general principle of exhaustion of remedies provided for by the OLA “to buy the right to break the law repeatedly with no further consequences” (*Pharmascience Inc. v. Binet*, 2006 SCC 48, [2006] 2 S.C.R. 513, at paragraph 55), it remains that a general order to comply with the law, in whole or in part, should be granted only in exceptional circumstances, for example, in the event that a party announces that it intends to deliberately break the law or breaks it with impunity without regard for its duties and the rights of others (*Métromédia CMR Inc. v. Tétreault* (1994), 55 C.P.R. (3d) 514 (Que. Sup. Ct.), at pages 23–24).

[56] In this case, the order, as drafted, is not precise enough. Under it, Air Canada may be held in contempt of court, in addition to being exposed to the remedies provided for under the OLA (*Pro Swing Inc. v. Elta Golf Inc.*, 2006 SCC 52, [2006] 2 S.C.R. 612, at paragraph 24):

Despite their flexibility and specificity, Canadian relief orders are fashioned following general guidelines. The terms of the order must be clear and specific. The party needs to know exactly what has to be done to comply with the order. Also, the courts do not usually watch over or supervise performance. While the specificity requirement is linked to the claimant’s ability to follow up non-performance with contempt of court proceedings, supervision by the courts often means relitigation and the expenditure of judicial resources.

le paragraphe 10(2) de la LLO (précité, au paragraphe 12 des présents motifs), qui dispose que l’appelante « est tenue de veiller » (en anglais : « *has the duty to ensure* ») à ce que les clients puissent communiquer avec elle dans l’une ou l’autre des langues officielles, a conclu que cette obligation requiert « de la part d’Air Canada qu’elle fasse tous les efforts nécessaires pour respecter ses obligations » (motifs, au paragraphe 144). De là, l’ordonnance générale ordonnant à Air Canada « de faire tous les efforts nécessaires pour respecter l’ensemble des obligations qui lui incombent en vertu de la partie IV de la LLO » [motifs, au paragraphe 154].

[55] La loi constitue en elle-même une injonction adressée à ceux et celles qui s’y voient imposer des obligations. S’il est vrai que l’appelante ne peut s’abriter derrière le principe général d’exhaustivité des sanctions prévues par la LLO pour « acheter le droit d’enfreindre la loi à répétition sans autre conséquence » (*Pharmascience inc. c. Binet*, 2006 CSC 48, [2006] 2 R.C.S. 513, au paragraphe 55), il n’en reste pas moins qu’une ordonnance générale de respecter la loi, en tout ou en partie, ne doit normalement être accordée que dans des cas exceptionnels, par exemple si une partie annonce qu’elle entend délibérément enfreindre la loi ou l’enfreint impunément sans égard pour ses obligations et les droits d’autrui (*Métromédia CMR inc. c. Tétreault*, [1994] R.J.Q. 777 (C.S.), aux pages 23 et 24).

[56] En l’espèce, l’ordonnance, telle que formulée, n’est pas suffisamment précise. Elle expose Air Canada à une condamnation pour outrage au tribunal, outre les recours prévus par la LLO (*Pro Swing Inc. c. Elta Golf Inc.*, 2006 CSC 52, [2006] 2 R.C.S. 612, au paragraphe 24) :

Malgré sa souplesse et sa spécificité, au Canada, l’ordonnance de réparation obéit à des principes généraux. Son libellé doit être clair et spécifique. L’intéressé doit savoir exactement ce qu’il lui faut accomplir pour s’y conformer, car le tribunal n’exerce habituellement pas de contrôle ou de supervision sur son exécution. Alors que l’exigence de la spécificité est justifiée par la possibilité d’une requête pour outrage au tribunal en cas de non-exécution, la supervision judiciaire entraîne souvent de nouvelles instances et l’affectation de ressources judiciaires.

[57] In my view, the orders issued in *Doucet-Boudreau* and *Quigley v. Canada (House of Commons)*, 2002 FCT 645, [2003] 1 F.C. 132 (*Quigley*), to which the Commissioner refers to support the wording of the order in this case, are more precise and adhere more closely to the principle of specificity discussed hereinabove. Thus, in *Doucet-Boudreau*, at paragraph 7, the order read as follows:

3. In Île Madame-Archat (Petit-de-Grat), the Respondent CSAP shall use its best efforts to provide a homogeneous French program for grades 9 through 12 by September 2000 and the Respondent Department of Education shall use its best efforts (a) to provide a homogeneous French facility (on an interim basis) for grades 9 through 12 by September 2000 and (b) to provide a permanent homogeneous French facility by January 2001.

4. In Argyle, the Respondent CSAP shall use its best efforts to provide a homogeneous French program for grades Primary through 12 by September 2000 and the Respondent Department of Education shall provide a homogeneous French facility for grades Primary through 12 by September 2001.

5. In Clare, the Respondent CSAP shall provide a homogeneous French program for grades Primary through 12 by September 2000 and the Respondent Department of Education shall take immediate steps to provide homogeneous French facilities for grades Primary through 12 by September 2001.

[58] In *Quigley*, at paragraph 60, the formal judgment read as follows:

IT IS ORDERED that:

1. A declaration will issue that the current method of the respondents, Canada (House of Commons) and Canada (Board of Internal Economy) for providing television broadcasts of parliamentary proceedings contravenes section 25 of the Act.

2. The above-named respondents shall, within one year of the date of this decision, take the necessary steps to bring its practices into compliance with section 25 of the Act.

[57] Les ordonnances rendues dans les affaires *Doucet-Boudreau* et *Quigley c. Canada (Chambre des communes)*, 2002 CFPI 645, [2003] 1 C.F. 132 (*Quigley*), sur lesquelles le commissaire s'appuie afin de soutenir la validité du libellé de l'ordonnance maintenant en cause, me semblent plus précises et répondre davantage au principe de spécificité discuté ci-dessus. Ainsi, dans l'affaire *Doucet-Boudreau*, au paragraphe 7, l'ordonnance en cause se lisait comme suit :

3. À Île Madame-Archat (Petit-de-Grat), le défendeur le Conseil scolaire acadien provincial (le « Conseil ») devra faire de son mieux pour offrir un programme homogène en français destiné aux élèves de neuvième à douzième année, d'ici septembre 2000, et le défendeur le ministère de l'Éducation devra faire de son mieux pour (a) fournir (provisoirement) une école francophone homogène destinée aux élèves de neuvième à douzième année, d'ici septembre 2000, et (b) fournir une école francophone homogène permanente, d'ici janvier 2001.

4. À Argyle, le défendeur le Conseil devra faire de son mieux pour offrir un programme homogène en français destiné aux élèves de première à douzième année, d'ici septembre 2000, et le défendeur le ministère de l'Éducation devra faire de son mieux pour fournir une école francophone homogène destinée aux élèves de première à douzième année, d'ici septembre 2001.

5. À Clare, le défendeur le Conseil doit offrir un programme homogène en français destiné aux élèves de première à douzième année, d'ici septembre 2000, et le défendeur le ministère de l'Éducation doit prendre des mesures immédiates pour fournir des écoles francophones homogènes destinées aux élèves de première à douzième année, d'ici septembre 2001.

[58] Dans la décision *Quigley*, au paragraphe 60, le dispositif du jugement se lisait ainsi :

LA COUR ORDONNE :

1. Une déclaration portant que la méthode qu'utilisent actuellement les défendeurs, Canada (Chambre des communes) et Canada (Bureau de régie interne), pour assurer la télédiffusion publique des débats parlementaires va à l'encontre de l'article 25 de la Loi est prononcée.

2. Les défendeurs indiqués ci-dessus doivent, dans l'année qui suit la date de la présente décision, prendre les mesures nécessaires pour se conformer à l'article 25 de la Loi.

[59] In both cases, the respondents were able to know exactly what was expected of them, while having a certain amount of latitude in the choice of the method used to achieve the result ordered. However, this case is fundamentally different, in that Part IV of the OLA encompasses all communications with the public by Air Canada and its subcontractors, whether on board airplanes, in airports or call centres, both in Canada and abroad. These are continuous obligations, which Air Canada meets essentially through its bilingual staff which is responsible for interacting with the public at about 161 500 000 points of contact per year (affidavit of Chantal Dugas, General Manager, Linguistic Affairs at Air Canada, appeal book, Vol. V, at page 917, paragraph 72).

[60] The order, as drafted, would have to be interpreted by the court hearing contempt of court proceedings. In such a case, the order would not be able to remedy the harm (*Picard c. Johnson & Higgins Willis Faber Itée*, 1987 CanLII 891, [1988] R.J.Q. 235 (C.A.), at page 239; Robert J. Sharpe, *Injunctions and Specific Performance*, 2nd ed. loose-leaf, (Aurora, Ont.: Canada Law Book, 1992), at paragraph 1.410). The court would have to address the meaning of the words “reasonable efforts” both qualitatively and quantitatively. Even when read in the context of the institutional order accompanying it, whose interpretation presents challenges which I will discuss below, the general order is still vague and lacking in specificity.

(C) The third issue: Was the Judge entitled to issue a structural order against Air Canada?

[61] The Federal Court issued a structural order, having concluded that there was a systemic problem at Air Canada. To reach this conclusion, it used, in particular, the content of previous annual reports of the Commissioner, and his investigation reports concerning similar complaints filed by third parties. Air Canada argues that the Federal Court could not admit this

[59] Les défendeurs, dans ces deux affaires, étaient en mesure de savoir exactement ce que l’on attendait d’eux, tout en bénéficiant d’une certaine latitude quant au choix de la méthode afin d’atteindre le résultat ordonné. Or, en l’espèce, la situation est fondamentalement différente : la partie IV de la LLO englobe toutes les communications d’Air Canada et de ses sous-contractants avec le public, que cela soit à bord des avions, dans les aéroports et les centres d’appels, tant au Canada qu’à l’étranger. Il s’agit d’obligations continues, dont Air Canada s’acquitte essentiellement par le truchement de son personnel bilingue chargé d’interagir avec le public à environ 161 500 000 points de contact par année (affidavit de Chantal Dugas, chef de service générale — Affaires linguistiques chez Air Canada, dossier d’appel, vol. V, à la page 917, paragraphe 72).

[60] L’ordonnance, telle que formulée, obligerait le juge saisi d’une requête en outrage au tribunal à l’interpréter. Dans un tel cas, elle ne saurait remplir sa fonction réparatrice (*Picard c. Johnson & Higgins Willis Faber Itée*, 1987 CanLII 891, [1988] R.J.Q. 235 (C.A.), à la page 239; Robert J. Sharpe, *Injunctions and Specific Performance*, 2^e éd. feuilles mobiles, Aurora, Ont. : Canada Law Book, 1992, au paragraphe 1.410). Il serait appelé à se pencher sur la signification des mots « efforts nécessaires » tant du point de vue qualitatif que quantitatif. Même lue dans le contexte de l’ordonnance institutionnelle qui l’accompagne, laquelle présente aussi ses défis d’interprétation que j’évoque plus loin, l’ordonnance générale demeure vague et manque de spécificité.

C) La troisième question en litige : La juge a-t-elle à bon droit rendu contre Air Canada une ordonnance structurelle?

[61] La Cour fédérale a rendu une ordonnance structurelle, ayant conclu à l’existence d’un problème de nature systémique au sein d’Air Canada. Pour ce faire, elle a notamment pris appui sur le contenu de rapports annuels antérieurs du commissaire et de ses rapports d’enquête concernant des plaintes de même nature déposées par des tierces parties. Air Canada plaide que la

evidence on the basis of section 79 of the OLA. This section reads as follows:

Evidence relating to similar complaint

79. In proceedings under this Part relating to a complaint against a federal institution, the Court may admit as evidence information relating to any similar complaint under this Act in respect of the same federal institution.

[62] Air Canada contends that the legislative history of this section, in particular, the parliamentary debates, shows that section 79 of the OLA [TRANSLATION] “is solely intended to permit the Commissioner himself to group various complaints into a single procedure before the Federal Court” (appellant’s memorandum of fact and law, at paragraph 87). According to the appellant, the Judge could not allow the Thibodeaus, as private parties, to submit this evidence and thus to argue on behalf of others, without establishing the merits of the complaints made by third parties. The appellant adds that if this practice were permitted, a federal institution would risk being sanctioned several times for the same violation, since complainants could, one by one, simply repeat all of the complaints previously filed against the targeted institution. In the same breath, Air Canada argues that the Thibodeaus do not have standing to act on behalf of the public interest and seek an institutional order. At any rate, Air Canada adds, an institutional order cannot be rendered against a private party. This is an extraordinary public law remedy intended to protect the constitutional rights of citizens against the Executive Branch when the latter refuses, or is unable to take measures to ensure that these rights are respected (appellant’s memorandum of fact and law, at paragraph 95).

[63] It will not be necessary to discuss these preliminary objections. Assuming, for the purposes of this appeal, that the Judge could have, under section 79, admitted evidence of complaints by third parties, and that the Thibodeaus have public interest standing to seek the remedies already discussed, I am of the view that the structural order issued by the Federal Court is not justified in the light of the evidence on the record. It cannot stand because, among other things, it is imprecise and

Cour fédérale ne pouvait s’appuyer sur l’article 79 de la LLO pour recevoir ces éléments de preuve. Cette disposition se lit comme suit :

79. Sont recevables en preuve dans les recours les renseignements portant sur des plaintes de même nature concernant une même institution fédérale.

Preuve — plainte de même nature

[62] Air Canada soutient que, vu l’historique de l’adoption de ce texte, notamment les débats parlementaires, il est manifeste que l’article 79 de la LLO « a pour seul but de permettre au commissaire lui-même de regrouper diverses plaintes en une seule procédure devant la Cour fédérale » (mémoire des faits et du droit de l’appelante, au paragraphe 87). Selon l’appelante, la juge ne pouvait permettre aux Thibodeau, à titre de parties privées, de produire ces éléments de preuve et d’ainsi plaider pour autrui sans même qu’ils n’aient à démontrer le bien-fondé des plaintes faites par des tiers. Si cette pratique était permise, l’appelante ajoute qu’une institution fédérale risquerait d’être sanctionnée plusieurs fois pour la même violation, puisque les plaignants pourraient, tour à tour et sans plus, reprendre l’ensemble des plaintes précédemment déposées à l’encontre de l’institution visée. Du même souffle, Air Canada plaide que les Thibodeau n’ont pas qualité pour agir au nom de l’intérêt public et demander une ordonnance institutionnelle. De toute manière, ajoute-t-elle, une ordonnance institutionnelle ne saurait être rendue contre une partie privée. Il s’agit d’un recours extraordinaire de droit public destiné à protéger les droits constitutionnels des citoyens contre l’Administration lorsque celle-ci refuse ou est incapable de prendre elle-même les mesures assurant le respect de ces droits (mémoire des faits et du droit de l’appelante, au paragraphe 95).

[63] Il ne m’est pas nécessaire d’examiner ces objections préliminaires. En tenant pour acquis, aux fins du présent appel, que la juge pouvait s’inspirer de l’article 79 pour recevoir en preuve les plaintes de tiers et que les Thibodeau pouvaient invoquer l’intérêt public pour demander les sanctions déjà discutées, je suis d’avis que l’ordonnance structurelle rendue par la Cour fédérale n’est pas justifiée vu les éléments de preuve versés au dossier. Elle ne peut être maintenue parce qu’elle est,

disproportionate with regard to the prejudice suffered by the Thibodeaus.

[64] The portion of the institutional order issued by the Judge orders Air Canada to:

introduce, within six months of this judgment, a proper monitoring system and procedures to quickly identify, document and quantify potential violations of its language duties, as set out at Part IV of the OLA and at section 10 of the ACPPA, particularly by introducing a procedure to identify and document occasions on which Jazz does not assign flight attendants able to provide services in French on board flights on which there is significant demand for services in French;

[65] The Supreme Court, in *Doucet-Boudreau* (at paragraphs 52–58), sets out the principles that must guide the court in determining whether a structural order is a just and appropriate remedy. These principles, applied by our Court in *Forum des maires*, at paragraph 57, are as follows:

(i) ... the judge must “exercise a discretion based on his or her careful perception of the nature of the right and of the infringement, the facts of the case, and the application of the relevant legal principles”. The solution that is adopted “must be relevant to the experience of the claimant and must address the circumstances in which the right was infringed or denied”. The remedy must be effective, realistic, and adapted to the facts of the case.

(ii) It must be respectful of “the relationships with and separation of functions among the legislature, the executive and the judiciary”,

(iii) [It must draw on] and the role of the courts, which is one of “adjudicating disputes and granting remedies that address the matter of those disputes”, and not leap into “the kinds of decisions and functions for which [the] design and [their] expertise are manifestly unsuited”.

(iv) The remedy must be “fair to the party against whom the order is made” and not “impose substantial hardships that are unrelated to securing the right”. [References to paragraphs of *Doucet-Boudreau* omitted.]

[66] The institutional order rendered against the appellant does not satisfy these criteria. I conclude that this

notamment, imprécise et disproportionnée par rapport au préjudice subi par les Thibodeau.

[64] La portion de l’ordonnance institutionnelle rendue par la juge ordonne à Air Canada :

d’instaurer, dans les six mois suivant le présent jugement, des procédures et un système de surveillance adéquats visant à rapidement identifier, documenter et quantifier d’éventuelles violations à ses obligations linguistiques, tel qu’énoncés à la partie IV de la LLO et au paragraphe 10 de la LPPCAC, notamment en instituant un processus permettant d’identifier et de documenter les occasions où Jazz n’affecte pas des agents de bord en mesure d’assurer des services en français à bord des vols à demande importante de services en français ;

[65] La Cour suprême, par l’arrêt *Doucet-Boudreau* (aux paragraphes 52 à 58), énonce les principes directeurs permettant au juge de conclure si est juste et convenable l’ordonnance structurelle. Ces principes, repris par notre Cour dans l’arrêt *Forum des maires*, au paragraphe 57, sont les suivants :

i) [...] la Cour doit « exercer son pouvoir discrétionnaire en se fondant sur son appréciation prudente de la nature du droit et de la violation en cause, sur les faits et sur l’application des principes juridiques pertinents ». La solution retenue « 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 ». La solution doit être efficace, réaliste, adaptée au cas d’espèce.

ii) Elle doit être respectueuse de « la séparation des fonctions entre le législatif, l’exécutif et le judiciaire »,

iii) [Elle doit mettre à contribution le] rôle des tribunaux qui consiste « à trancher des différends et à accorder des réparations qui règlent la question sur laquelle portent ces différends », et à ne pas se lancer « dans des types de décision ou de fonction pour lesquels [ils ne sont] manifestement pas conçus] ou n’[ont] pas l’expertise requise ».

iv) Elle doit être « équitable pour la partie visée par l’ordonnance » et ne « pas causer de grandes difficultés sans rapport avec la défense du droit ». [Références aux paragraphes de *Doucet-Boudreau* omises.]

[66] L’ordonnance institutionnelle visant l’appelante ne répond pas à ces critères. Je conclus que cette partie

part of the judgment contains an error calling for the intervention of our Court.

[67] First, I note that the evidence is vague as to the systemic nature of Air Canada’s breaches of its linguistic obligations. In that respect, I believe it is relevant to reproduce here paragraph 153 of the Judge’s reasons:

I therefore find that, even though Air Canada is making efforts to comply with its linguistic duties, problems persist, and both Air Canada and Jazz have not completely developed a reflex to proactively implement all the tools and procedures required to comply with their duties, to measure their actual performance in the provision of services in French and to set improvement objectives. This finding, combined with Jazz’s admission that it still has difficulty complying with all its duties, leads me to conclude that there is a systemic problem at Air Canada. However, my conclusion should not be understood as being a finding that there is a general problem within the organization. I do mean a “systemic problem”, as opposed to one-off or isolated problems that are out of Air Canada’s control. I recognize that it is impossible to be perfect, and despite all efforts, there are always likely to be flaws. It is my view, however, that the breaches in question cannot be characterized as being isolated or out of Air Canada’s control. In fact, Air Canada itself does not seem to know how often it fails in its duties. As is noted in *Fédération Franco-Ténoise*, at paragraph 862, “[f]urther, it is difficult for the [Government of the Northwest Territories] to maintain that it ‘is doing its best’, in the absence of a regular, well established process for auditing the available services.” I find that at Air Canada, and particularly at Jazz, there are procedures that are likely to create situations in which Air Canada is unable to fulfill all its language rights duties or to verify to what extent it breaches its duties.

[68] The Federal Court thus defined a systemic problem as being one which is neither isolated, nor one-off, nor out of the appellant’s control. In *Northwest Territories (Attorney General) v. Fédération Franco-Ténoise*, 2008 NWTCA 06, 440 A.R. 56, at paragraph 73, it was stressed that “[s]ystemic breaches of any right are repetitive and will often involve hundreds, if not thousands, of allegations of the failure to respect the underlying right.” In that case, “[t]he evidence [had] disclosed pervasive systematic breaching of minority

du jugement est entachée d’une erreur de droit appelant l’intervention de notre Cour.

[67] D’abord, je constate que les preuves sont floues quant à la nature systémique des manquements d’Air Canada à ses obligations linguistiques. À cet effet, j’estime pertinent de reproduire ici le paragraphe 153 des motifs de la juge :

Je conclus donc que, bien qu’Air Canada fasse des efforts pour satisfaire à ses obligations linguistiques, les problèmes persistent et Air Canada (et Jazz) n’a pas complètement développé le réflexe de mettre en œuvre, de façon proactive, tous les outils et les processus requis pour respecter ses obligations, pour mesurer sa performance réelle en matière de services en français et pour se fixer des objectifs d’amélioration. Ce constat, ajouté à la reconnaissance par Jazz quant aux difficultés qu’elle éprouve encore à respecter l’ensemble de ses obligations linguistiques, m’amène à conclure qu’il existe un problème de nature systémique au sein d’Air Canada. Ma conclusion ne doit toutefois pas être comprise comme étant un constat d’un problème généralisé au sein de l’organisation. Je dis bien « problème systémique », par opposition à des problèmes ponctuels ou isolés et hors du contrôle d’Air Canada. Je reconnais qu’il est impossible d’atteindre la perfection et, malgré tous les efforts, il pourra toujours y avoir des ratés. Je considère toutefois que nous sommes en présence de manquements qui ne peuvent être qualifiés d’isolés ou hors du contrôle d’Air Canada. En fait, Air Canada elle-même ne semble pas savoir à quelle fréquence elle manque à ses obligations. Comme il est observé dans la décision *Fédération Franco-ténoise*, au paragraphe 862, « [d]’ailleurs il est difficile pour le GTNO de maintenir qu’il a “fait de son mieux”, dans l’absence d’un processus régulier et bien établi de vérification des services disponibles. » J’estime qu’il existe chez Air Canada, et plus particulièrement chez Jazz, des façons de faire qui favorisent les situations dans lesquelles Air Canada n’est pas en mesure de respecter l’ensemble de ses obligations en matière linguistique ni de vérifier dans quelle mesure elle manque à celles-ci. [Souligné dans l’original.]

[68] La Cour fédérale a ainsi défini un problème de nature systémique comme en étant un qui n’est ni isolé, ni ponctuel, ni hors du contrôle de l’appelante. Dans l’arrêt *Procureur général des Territoires du Nord-Ouest c. Fédération Franco-ténoise*, 2008 NWTCA 05, au paragraphe 73, il a été souligné que « [l]es violations systémiques d’un droit sont répétitives et souvent donnent lieu à des centaines, voire des milliers, d’allégations de non-respect des droits sous-jacents. » Dans cette affaire, « [l]a preuve [avait] révélé des violations

language rights by myriad GNWT departments and offices, that, under the *OLA*, were required to provide services in French.” The Court even went so far as to describe the breaches as innumerable (see paragraph 86).

[69] Our Court recently addressed allegations of systemic discrimination in *Canada (Attorney General) v. Jodhan*, 2012 FCA 161, 431 N.R. 144 (*Jodhan* FCA) commenting on the quality of evidence required in that kind of case. It was decided that the conclusions of the trial judge as to the systemic nature of the discrimination against Ms. Jodhan had to be upheld, because they rested on very substantial evidence, consisting of several internal and external reports confirming the inaccessibility of government websites to the blind. In *Jodhan* FCA, our Court concluded that the trial judge (*Jodhan v. Canada (Attorney General)*, 2010 FC 1197, [2011] 2 F.C.R. 355 (*Jodhan* FC)) had before him a wealth of evidence in the form of an internal audit conducted by the Common Look and Feel Office showing that the websites of 47 federal government agencies were not in compliance with accessibility standards for the blind (*Jodhan* FC, at paragraph 28), two external audits conducted by the Coopérative AccessibilitéWeb and by the Alliance for Equality of Blind Canadians identifying numerous gaps in compliance with accessibility standards (*Jodhan* FC, at paragraph 28), and a series of reports on electronic passes noting 254 locations where the electronic pass did not comply with accessibility requirements (*Jodhan* FC, at paragraph 29). In addition, the testimonial evidence included the affidavit of Mrs. Jodhan, explaining, supported by five concrete examples, the difficulties she encountered when attempting to access online government services (*Jodhan* FC, at paragraphs 30–43), as well as the testimony of the first vice-president of the Alliance for Equality of Blind Canadians and of an Internet accessibility expert. The trial judge had also admitted the evidence by affidavit of two expert witnesses and the testimony of ten government employees relative to government websites (*Jodhan* FC, at paragraphs 49–74). Thus, this Court did not hesitate to reject the Attorney General’s argument that “the various reports and audits before the judge

systémiques généralisées des droits linguistiques des minorités par une multitude de ministères et bureaux du [gouvernement des Territoires du Nord-Ouest], qui, en vertu de la *LLO*, étaient tenus de fournir des services en français. » La Cour était même allée jusqu’à qualifier les violations d’innombrables (voir le paragraphe 86).

[69] Notre Cour s’est récemment penchée sur des allégations de discrimination systémique dans l’affaire *Canada (Procureur général) c. Jodhan*, 2012 CAF 161 (*Jodhan* CAF) et elle a fait des observations sur la qualité des preuves requise à l’appui à ce sujet. Il a été décidé que les conclusions du juge de première instance quant à la nature systémique de la discrimination à l’endroit de madame Jodhan devaient être maintenues, car celles-ci reposaient sur une preuve bien étoffée, consistant en plusieurs rapports internes et externes confirmant l’inaccessibilité des sites web gouvernementaux aux non-voyants. Dans l’affaire *Jodhan* CAF, notre Cour a constaté que le juge de première instance (*Jodhan c. Canada (Procureur général)*, 2010 CF 1197, [2011] 2 R.C.F. 355 (*Jodhan* CF)) disposait de preuves abondantes consistant en une vérification interne menée par le Bureau de la normalisation des sites Internet établissant que 47 organismes du gouvernement fédéral ne respectaient pas les normes d’accessibilité de leurs sites Internet aux personnes non-voyantes (*Jodhan* CF, au paragraphe 28), deux vérifications externes menées par Coopérative AccessibilitéWeb et par l’Alliance pour l’égalité des personnes aveugles du Canada repérant de nombreuses lacunes en ce qui concerne le respect des normes d’accessibilité (*Jodhan* CF, au paragraphe 28), et une série de rapports sur les laissez-passer électroniques notant 254 endroits où le laissez-passer électronique n’était pas conforme aux exigences d’accessibilité (*Jodhan* CF, au paragraphe 29). De plus, la preuve testimoniale comprenait l’affidavit de madame Jodhan expliquant, cinq exemples concrets à l’appui, les difficultés auxquelles elle avait fait face en tentant d’accéder aux services gouvernementaux en ligne (*Jodhan* CF, aux paragraphes 30 à 43), de même que les témoignages du premier vice-président de l’Alliance pour l’égalité des personnes aveugles du Canada, et d’une experte en matière d’accessibilité à l’Internet. Le juge de première instance avait également reçu en preuve les affidavits de

[fell] short of being able to support the judge’s broad ranging conclusions” (*Jodhan* FCA, at paragraph 92).

[70] The evidence in this case is not such that it can be described as substantial. On the one hand, the Judge’s conclusions as to the nature of the systemic problems at Air Canada are equivocal. She recognizes the non-negligible efforts made by Air Canada and Jazz, which invest significant sums to ensure compliance with their linguistic duties and to improve their employees’ language skills despite the difficulties connected to Canada’s geographic and linguistic disparities, which complicate the hiring of bilingual personnel in some regions. On the other hand, she emphasizes that the situation is not perfect, that corrections were made to Jazz’s personnel assignment system only after the complaints were filed by the Thibodeaus, and that Jazz had acknowledged that it was not always able to assign bilingual personnel to certain flights with significant demand.

[71] In addition, and still assuming for the sake of argument that complaints by third parties are admissible under section 79 of the OLA, I would point out that, for most of these complaints, the files were closed by the Commissioner, which makes it difficult to evaluate them because of the appellant’s inability to challenge their validity. The Commissioner’s reports filed in evidence essentially consist of statistics concerning complaints made, and do not really give us information on their content. The affidavits filed by Air Canada set out the challenges posed by the implementation of the OLA at Air Canada and at Jazz, but they also present a series of corrective measures and substantial improvements in the bilingual ability of the companies’ personnel.

[72] The affidavit of Chantal Dugas establishes that the number of complaints regarding service in French involves only 0.000033 percent of the situations where

deux témoins experts et le témoignage de dix employés du gouvernement rendus relativement aux sites Web des organismes gouvernementaux (*Jodhan* CF, aux paragraphes 49 à 74). Ainsi, notre Cour a rejeté sans hésiter l’argument du Procureur général selon lequel « les divers rapports et vérifications présentes étaient loin d’appuyer les conclusions générales tirées par le juge » (*Jodhan* CAF, au paragraphe 92).

[70] En l’espèce, l’on ne saurait qualifier les preuves d’étouffées. D’une part, les conclusions mêmes de la juge quant à la nature des problèmes systémiques chez Air Canada sont mitigées. D’un côté, elle reconnaît les efforts non négligeables d’Air Canada et Jazz, qui investissent des sommes importantes afin d’assurer le respect de leurs obligations linguistiques et d’améliorer le bilan des compétences linguistiques de leurs employés en dépit des difficultés liées aux disparités géographiques et linguistiques au Canada qui rendent l’embauche de personnel bilingue plus complexe dans certaines régions. De l’autre, elle souligne que tout n’est pas parfait, que des correctifs au système d’affectation du personnel de Jazz ont été apportés seulement suite aux plaintes des Thibodeau et que Jazz avait reconnu ne pas toujours être en mesure d’affecter du personnel bilingue à certains vols à demande importante.

[71] Par ailleurs, en tenant toujours pour acquis que les plaintes de tiers sont recevables aux termes de l’article 79 de la LLO, je rappelle qu’elles ont été pour la plupart classées par le commissaire, ce qui en rend l’évaluation difficile eu égard à l’impossibilité pour l’appelante d’en contester la validité. Les rapports du commissaire produits en preuve consistent essentiellement en des statistiques relatives aux plaintes déposées, et ne nous informent pas réellement quant à leur teneur. Les affidavits produits par Air Canada exposent par ailleurs les défis que pose la mise en œuvre de la LLO au sein d’Air Canada et de Jazz, mais font également état d’une série de mesures correctives et d’améliorations substantielles à la capacité bilingue du personnel des compagnies.

[72] Selon l’affidavit de Chantal Dugas, il est établi que le nombre de plaintes relatives au service en français n’équivaut qu’à 0,000033 p. 100 des situations où les

the appellant's employees may be in contact with members of the public (appeal book, Vol. V, at pages 917–918).

[73] As a percentage, 61 percent of Jazz's flight attendants are able to provide services in French, and this company is now able to offer services in French for all flights with significant demand from or to Quebec, Ontario and the Maritimes (affidavit of Manon Stuart, Manager, Corporate Communications at Jazz, appeal book, Vol. V, at pages 896–897, paragraphs 33 and 36). Air Canada is also able to assign bilingual flight attendants to all flights with significant demand for services in French (affidavit of Chantal Dugas, appeal book, Vol. V, at page 914, paragraph 54). Finally, Air Canada proposed measures to implement 11 of the 12 recommendations formulated by the Commissioner at the end of his audit. All corrective actions taken since the filing of the application and known at the time of the hearing before the Federal Court should be taken into consideration in the determination of the appropriate and just remedy (*DesRochers*, at paragraph 37).

[74] In my view, this evidence does not support the Judge's finding that there are systemic problems at Air Canada. With respect, I am thus of the view that the structural order granted was not supported by a careful assessment of the facts and the application of relevant legal principles, constituting a serious error in itself. In the alternative, I am also of the opinion that a structural order is not a solution that is effective, realistic, and adapted to the facts of the case because, as I stated previously, it is imprecise and disproportionate in relation to the prejudice suffered by the Thibodeaus. In this case, we are not witnessing countless violations, occurring almost deliberately, or which the appellant perpetuates in the course of its activities. The order exceeds the normal role of courts, which is to resolve disputes.

[75] By ordering Air Canada to “introduce, within six months of this judgment, a proper monitoring system and procedures to quickly identify, document and

employés de l'appelante peuvent se trouver en contact avec le public (dossier d'appel, vol. V, aux pages 917 et 918).

[73] En pourcentage, 61 p. 100 des agents de bords de Jazz sont en mesure d'assurer les services en français et cette compagnie est maintenant en mesure d'assurer ces services pour tous les vols à demande importante à l'origine ou à destination du Québec, de l'Ontario et des Maritimes (affidavit de Manon Stuart, chef de services — Communications chez Jazz, dossier d'appel, vol. V, aux pages 896 et 897, paragraphes 33 et 36). Air Canada est également en mesure d'affecter des agents de bord bilingues à tous les vols à demande importante de services en français (affidavit de Chantal Dugas, dossier d'appel, vol. V, à la page 914, paragraphe 54). Enfin, Air Canada a proposé des mesures pour mettre en œuvre 11 des 12 recommandations formulées par le commissaire aux termes de son audit. Toutes les mesures correctrices adoptées depuis le dépôt de la demande et connues au moment de l'audition devant la Cour fédérale devaient être prises en compte dans la recherche de la mesure de réparation convenable et juste (*DesRochers*, au paragraphe 37).

[74] Selon moi, ces preuves ne vont pas dans le sens de la conclusion de la juge portant qu'il existe des problèmes de nature systémique au sein d'Air Canada. Avec respect, je suis donc d'avis que l'ordonnance structurelle a été accordée sans pour autant être fondée sur une appréciation prudente des faits et sur l'application des principes juridiques pertinents, ce qui en soi constitue une erreur déterminante. Subsidiairement, je suis aussi d'avis qu'elle ne constitue pas une solution efficace, réaliste et adaptée au cas concret parce que, tel que je l'ai signalé précédemment, elle est imprécise et disproportionnée par rapport au préjudice subi par les Thibodeau. Nous ne sommes pas en présence de violations innombrables, qui se produisent de manière quasi délibérée ou que l'appelante perpétue dans le cadre de ses activités. L'ordonnance va au-delà du rôle normal de l'autorité judiciaire, qui consiste à résoudre les différends.

[75] En ordonnant à Air Canada « d'instaurer dans les six mois suivant le présent jugement, des procédures et un système de surveillance adéquats visant à rapidement

quantify potential violations of its language duties ... particularly by introducing a procedure to identify and document occasions on which Jazz” (emphasis added) does not assign bilingual flight attendants on flights on which there is significant demand for services in French, the Federal Court assumed a role for which it does not have the necessary expertise. As the appellant argues, a monitoring system may take very different forms depending on the corporate organization, all the more so in cases where an independent business partner is involved, pursuant to a contract. Which system would meet the Court’s expectations? And how will this improve the delivery of bilingual services by Air Canada or its partners? I do not see in the record any solid evidence of the relevance and utility of such an order.

[76] The imprecise wording of the order leads me once again to expect that its implementation would be problematic for the appellant, and for any court called to intervene in the event of a future dispute. Nothing in the record reveals what a proper and quick monitoring system is. The use of the word “particularly” shows that the assignment of bilingual flight attendants by Jazz is only one of the elements which call for action on the part of the appellant. What are the other elements? By encompassing the obligations set out in Part IV of the OLA, the order concerns not only in-flight services, but services offered at the various sales and baggage check-in counters, call centres, etc. The scope of the order goes much further than what is necessary to remedy the violation of the Thibodeaus’ language rights.

[77] Consequently, for all of these reasons, I am also of the view that this third ground for appeal must be accepted. That being said, however, I acknowledge, just as the Judge did at paragraph 88 of her reasons that the Thibodeaus take to heart their language rights, which “are clearly very important to them”. They had alleged, before the Federal Court that the violation of their language rights had caused them moral prejudice, pain and suffering and loss of enjoyment of their vacation. However, Article 29 of the Montréal Convention does

identifier, documenter et quantifier d’éventuelles violations à ses obligations linguistiques, [...] notamment en instituant un processus permettant d’identifier les occasions où Jazz » (je souligne) n’affecte pas des agents de bord bilingues à bord des vols à demande importante de services en français, la Cour fédérale s’est arrogée un rôle pour lequel elle ne possède pas l’expertise nécessaire. Comme le plaide l’appelante, la mise en place d’un système de surveillance peut prendre des formes très différentes selon l’organisation corporative, encore plus lorsqu’il s’agit d’un partenaire d’affaires indépendant, bien que conventionné. Lequel répondrait aux attentes de la Cour ? Par ailleurs, en quoi cela améliorera-t-il la prestation de services bilingues d’Air Canada ou de ses partenaires ? Je ne vois au dossier aucun élément de preuve solide quant à la pertinence et l’utilité d’une telle ordonnance.

[76] Le libellé imprécis de l’ordonnance me porte, encore une fois, à prévoir que sa mise en œuvre sera problématique pour l’appelante et pour tout tribunal appelé à intervenir en cas de différend futur. Rien au dossier ne révèle ce qu’est un système de surveillance adéquat et rapide. L’usage du mot « notamment » démontre que l’affectation d’agents de bord bilingues par Jazz ne constitue qu’un des éléments qui appellent l’intervention de l’appelante. Quels sont les autres? L’ordonnance, en englobant les obligations énoncées à la partie IV de la LLO, affecte non seulement les services en vol, mais les services offerts aux différents comptoirs de vente et d’enregistrement de bagages, les centres d’appel, etc. La portée de l’ordonnance va beaucoup plus loin que ce qui est nécessaire pour remédier à la violation des droits linguistiques subie par les Thibodeau.

[77] Par conséquent, pour l’ensemble de ces raisons, je suis également d’avis que ce troisième motif d’appel doit être retenu. Cela dit, cependant, je reconnais, tout comme l’a fait la juge au paragraphe 88 de ses motifs, que les Thibodeau prennent à cœur leurs droits linguistiques, lesquels « sont très importants pour eux ». Ils ont soutenu devant la Cour fédérale que la violation de leurs droits linguistiques leur avait causé un préjudice moral, des troubles et inconvénients et la perte de jouissance de leurs vacances. Or, l’article 29 de

not provide for compensation of these types of claims in the context of international carriage.

[78] In addition, the Judge had concluded that the award of damages would serve “the purpose of emphasizing the importance of the rights at issue and will have a deterrent effect” (reasons, at paragraph 88). My conclusion is based on my interpretation of Article 29 of the Montréal Convention and its interaction with the remedial provisions of the OLA. This is in no way a question of weakening the language rights protected by the OLA, of challenging the importance of the latter or of discounting the gravity of the violations reported by the Thibodeaus, which Air Canada acknowledges. As for the Judge’s objective of deterrence, I believe that it is well served by the part of her judgment which remains unchanged, since it is not appealed from. In my view, the multi-faceted legal declaration against Air Canada, the letter of apology and the damages for the incident occurring inside the Toronto airport on May 12, 2009, constitute a just and appropriate remedy in the circumstances.

Costs

[79] The respondents, invoking section 81 of the OLA, are asking to be awarded costs in this case, even if they are not successful in the result.

[80] Subsection 81(2) of the OLA reads as follows:

81. ...

[Costs] (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.

[81] As previously stated, in issue in this appeal was the interaction of the OLA and the Montréal Convention, an important and novel question.

la Convention de Montréal n’autorise pas le dédommagement pour de tels chefs de réclamation dans le cadre de transports internationaux.

[78] Par ailleurs, la juge avait conclu que les dommages-intérêts serviraient « à reconnaître l’importance des droits en cause tout en servant l’objet de dissuasion » (motifs, au paragraphe 88). La conclusion que je tire se fonde sur mon interprétation de l’article 29 de la Convention de Montréal et son interaction avec les dispositions réparatrices de la LLO. Il ne s’agit nullement d’affaiblir les droits linguistiques protégés par la LLO, de remettre en question l’importance de ceux-ci ou de banaliser les violations rapportées par les Thibodeau, lesquelles Air Canada a reconnues. Quant à l’objectif de dissuasion que voulait atteindre la juge, j’estime qu’il est bien servi par la partie de son jugement qui demeure inchangée puisque non frappée d’appel. La déclaration judiciaire à volets multiples à l’encontre d’Air Canada, la lettre d’excuses et les dommages pour l’incident survenu à l’intérieur de l’aéroport de Toronto le 12 mai 2009 constituent, à mon sens, une mesure de réparation juste et convenable dans les circonstances.

Les dépens

[79] Les intimés, invoquant l’article 81 de la LLO, demandent que leur soient accordés les frais et dépens relatifs à la présente affaire même s’ils sont déboutés de leur recours.

[80] Le paragraphe 81(2) de la LLO se lit comme suit :

81. [...]

(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.

[Frais et
dépens]

[81] Ainsi que cela a été précisé précédemment, le présent pourvoi soulevait la question de l’interaction entre la LLO et la Convention de Montréal, une question d’importance et nouvelle.

[82] At the hearing of this appeal, Mr. Thibodeau stated that he and his wife had spent about 60 hours on these proceedings (50 for Mr. Thibodeau and 10 for Ms. Thibodeau). Their expenses amounted to \$235.

[83] Having examined all the relevant factors, I am of the view that they should be awarded costs, in the amount of \$1 500, including disbursements, i.e. \$1 250 for Michel Thibodeau and \$250 for Lynda Thibodeau.

Conclusion

[84] In conclusion, I propose to allow the appeal and to award costs to the respondents, in the amount of \$1 500, including disbursements, i.e. \$1 250 for Michel Thibodeau and \$250 for Lynda Thibodeau and to quash part of the judgment of the Federal Court, such that it will read henceforth as follows:

JUDGMENT

THE COURT ALLOWS, IN PART, this application;

DECLARES that Air Canada breached its duties under Part IV of the *Official Languages Act*. More specifically, Air Canada breached its duties by:

- failing to offer services in French on board (Jazz-operated) flight AC8627, a flight on which there is significant demand for services in French, on January 23, 2009;
- failing to translate into French an announcement made in English by the pilot who was the captain of (Jazz-operated) flight AC8622 on February 1, 2009;
- failing to offer service in French on board (Jazz-operated) flight AC7923, a flight on which there is significant demand for services in French, on May 12, 2009;

[82] À l'audition de l'appel, M. Thibodeau a déclaré que lui et son épouse avaient consacré environ 60 heures à l'affaire (50 pour M. Thibodeau et 10 pour M^{me} Thibodeau). Leurs débours se chiffraient à 235 \$.

[83] Ayant considéré les facteurs pertinents, je propose que leur soient octroyés, au titre des dépens, le montant de 1 500 \$, incluant les débours, soit 1 250 \$ pour Michel Thibodeau et 250 \$ pour Lynda Thibodeau.

Conclusion

[84] En conclusion, je propose d'accueillir l'appel et d'accorder aux intimés, au titre des dépens, 1 500 \$, incluant les déboursés, soit 1 250 \$ pour Michel Thibodeau et 250 \$ pour Lynda Thibodeau et de casser en partie le jugement de la Cour fédérale de sorte qu'il se lise dorénavant comme suit :

JUGEMENT

LA COUR ACCUEILLE, EN PARTIE, la présente demande;

DÉCLARE qu'Air Canada a manqué aux obligations que lui impose la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Plus précisément, Air Canada a manqué à ses obligations :

- en n'offrant pas de services en français le 23 janvier 2009 à bord du vol AC8627 (opéré par Jazz) qui était un vol à demande importante de services en français;
- en omettant de traduire en français une annonce faite en anglais par le pilote qui commandait le vol AC8622 (opéré par Jazz) le 1^{er} février 2009;
- en n'offrant pas de service en français le 12 mai 2009 à bord du vol AC7923 (opéré par Jazz) qui était un vol à demande importante de services en français;

• making a passenger announcement regarding baggage collection at the Toronto airport on May 12, 2009, in English only.

ORDERS Air Canada to:

- give the applicants a letter of apology containing the text appearing in Schedule A to this order, which is the text of the draft apology letter filed by Air Canada;
- pay the amount of \$1 500 in damages to each of the applicants;
- pay the applicants the total amount of \$6 982.19 in costs, including the disbursements.

PELLETIER J.A.: I agree.

GAUTHIER J.A.: I agree.

• en faisant une annonce adressée aux passagers concernant la réception des bagages en anglais seulement à l'aéroport de Toronto le 12 mai 2009.

ORDONNE à Air Canada :

- de remettre aux demandeurs une lettre d'excuse contenant le texte apparaissant à l'Annexe A de la présente ordonnance, lequel correspond au texte du projet de lettre d'excuse versé au dossier par Air Canada;
- de verser la somme de 1 500 \$ en dommages-intérêts à chacun des demandeurs;
- de verser aux demandeurs la somme totale de 6 982,19 \$ à titre de dépens, incluant les déboursés.

LE JUGE PELLETIER, J.C.A. : Je suis d'accord.

LA JUGE GAUTHIER, J.C.A. : Je suis d'accord.