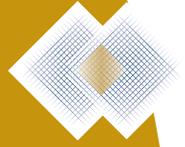




Commissariat  
aux langues  
officielles

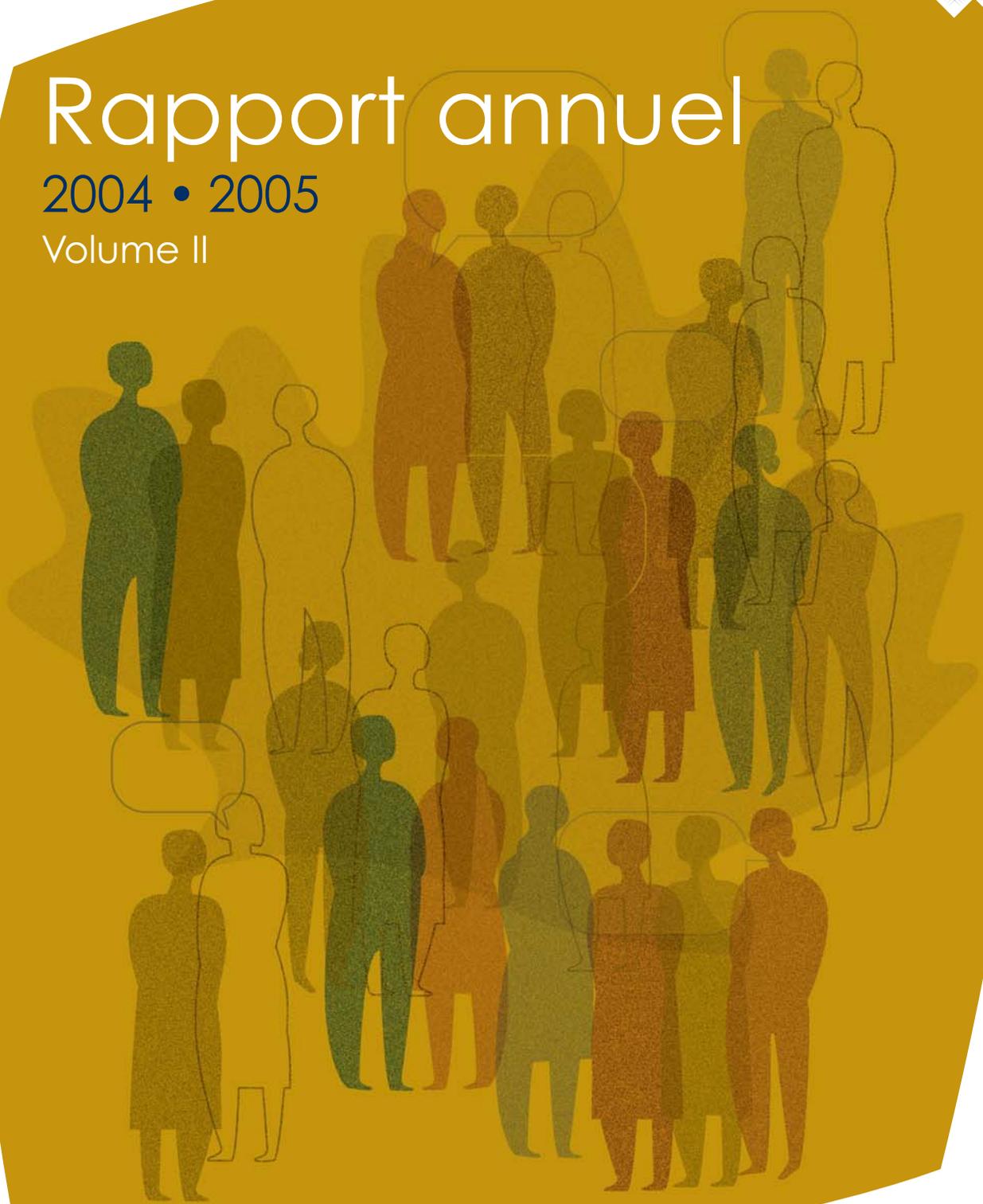
Office of the  
Commissioner of  
Official Languages



# Rapport annuel

2004 • 2005

Volume II





Pour communiquer avec le  
Commissariat aux langues officielles,  
composez sans frais le 1 877 996-6368.

Illustrations de Jérôme Mercier

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005

No de cat.: SF1-2005F-PDF  
ISBN: 0-662-74072-6

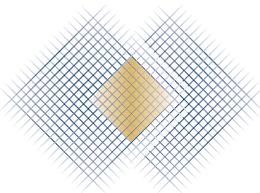
Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication  
trouvées après impression, veuillez visiter notre site Web à l'adresse  
[www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca).

*« Depuis 1970, les Canadiennes et les Canadiens ont été témoins d'une nette progression dans presque tous les aspects touchant leur quotidien en ce qui a trait aux langues officielles. Cette progression est le fruit des efforts des divers ordres de gouvernement, de l'ouverture croissante de la population, d'un intérêt à apprendre l'autre langue officielle, et de la mobilisation des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. »*



## **LE TISSU SOCIAL CANADIEN**

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada. Le tissu doré au centre symbolise la rencontre de nos deux collectivités linguistiques et la richesse de leur dialogue.



Les personnes qui portent l'épinglette du Commissariat aux langues officielles témoignent de leur engagement à promouvoir des relations humaines harmonieuses entre les composantes francophone et anglophone du tissu social canadien.

**MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT  
OTTAWA**

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005.

La commissaire aux langues officielles,



Dyane Adam

**MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES  
OTTAWA**

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005.

La commissaire aux langues officielles,



Dyane Adam

# Rapport annuel

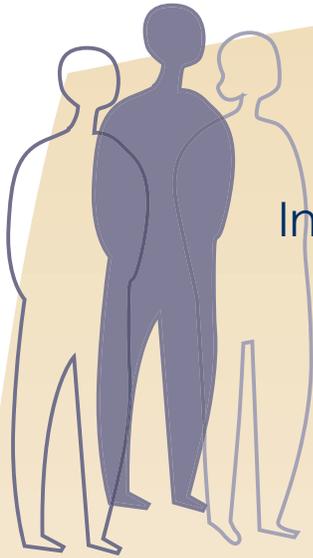
2004 • 2005

Volume II



# Table des matières

Introduction.....	1
Chapitre 1 – Le <i>Plan d'action pour les langues officielles</i> : un parcours inégal .....	3
Chapitre 2 – État de la mise en œuvre des recommandations de la commissaire dans le rapport annuel 2003-2004 .....	9
Chapitre 3 – Bulletin de rendement.....	17
Chapitre 4 – Le palmarès des belles réussites .....	25
Chapitre 5 – Enquêtes et vérifications .....	33
Conclusion .....	51
Index .....	53



## Introduction

Le premier volume du rapport annuel de cette année nous donne une perspective historique de la dualité linguistique au Canada depuis 35 ans. Dans ce volume, il est question de progrès accomplis et de défis qui restent à relever. Le volume II du rapport annuel met l'accent sur les activités de l'année qui vient de se terminer, c'est-à-dire l'année financière 2004-2005.

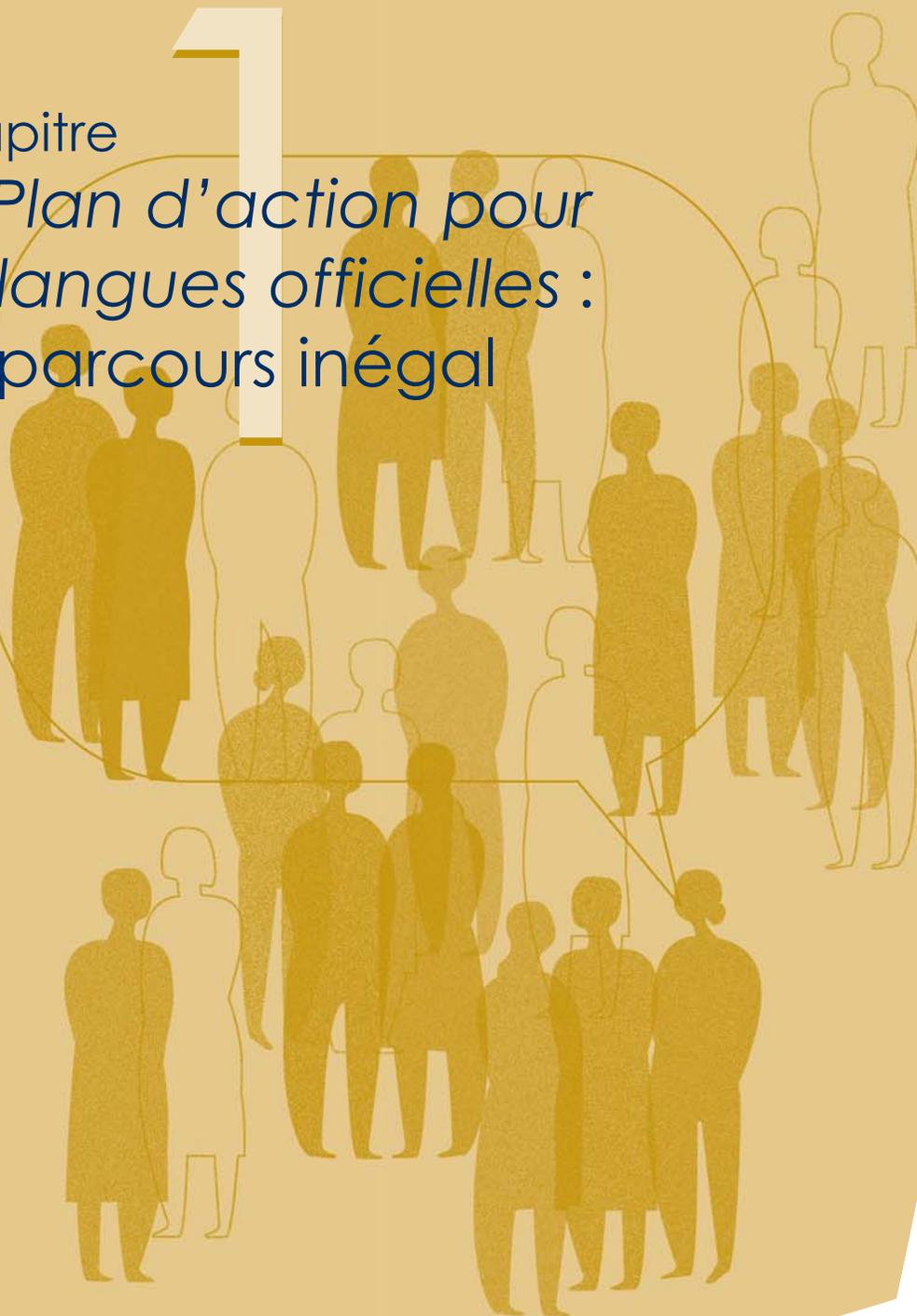
Il s'agira, dans ce deuxième volume, de mettre en lumière trois des rôles que joue la commissaire dans l'exercice de son mandat : vigie, ombudsman linguistique et vérificatrice. Son rôle de vigie lui permet de suivre l'évolution des dossiers stratégiques liés à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et d'intervenir de façon préventive à des moments appropriés dans l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques restent au cœur des préoccupations des décideurs politiques et administratifs. Son rôle d'ombudsman lui permet non seulement de donner suite aux plaintes qui sont déposées auprès d'elle et de faire le suivi de ses recommandations, mais aussi de fournir une rétroaction indépendante sur le rendement linguistique des institutions assujetties à la *Loi*. Enfin, son rôle de vérificatrice lui permet, à la suite d'un examen approfondi de la conformité, de proposer des pistes de solutions en vue

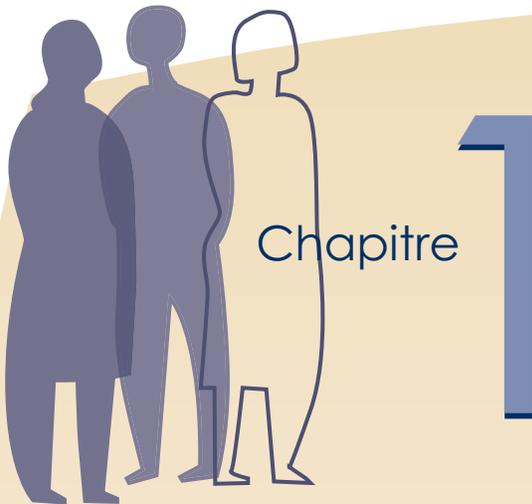
d'améliorer la mise en œuvre de la *Loi* et, ce faisant, de prévenir des problèmes.

Nous débiterons notre survol en faisant état des progrès accomplis dans la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement du Canada. C'est un bon point de départ puisque ce plan touche un nombre important des domaines d'activité pouvant influencer et faire progresser la dualité linguistique au Canada. Viendra ensuite une analyse de la mise en œuvre des recommandations faites dans le rapport annuel de l'an dernier. Ces recommandations touchaient des enjeux stratégiques dans le contexte d'une relance des activités gouvernementales reliées à l'égalité des deux langues officielles. Les deux chapitres qui suivront mettront en relief la performance des institutions fédérales dans le domaine linguistique. Le chapitre traitant des bulletins de rendement reflétera la performance de 29 institutions assujetties à la *Loi*, tandis que le chapitre portant sur le Prix Léon du Leadership de la commissaire et les belles réussites fera état des réalisations en matière linguistique dans tout le pays. Enfin, nous concluons comme nous le faisons chaque année par une analyse des plaintes reçues au cours de l'exercice, une description de certains cas de plaintes résolues durant cette période et un compte rendu des vérifications entreprises en 2004-2005.

# 1

Chapitre  
Le *Plan d'action pour  
les langues officielles* :  
un parcours inégal





Le gouvernement du Canada a publié son *Plan d'action pour les langues officielles* en mars 2003. Ce Plan prévoyait des investissements de 751,3 millions de dollars sur cinq ans et ciblait trois domaines d'intervention : l'éducation, le développement des communautés et la fonction publique. Il était assorti d'un cadre d'imputabilité et de coordination qui rappelait les responsabilités établies des institutions fédérales en matière de langues officielles et en ajoutait de nouvelles.

Le Plan d'action devait favoriser un rattrapage afin de combler le recul causé par les transformations gouvernementales survenues au cours des dix dernières années. Comme l'affirmait la commissaire dans son rapport annuel 2002-2003, une mise en œuvre dynamique du Plan d'action devait avoir un effet d'entraînement sur l'ensemble des mesures gouvernementales relatives à l'égalité des deux langues officielles.

Dans son ensemble, le Plan d'action tenait compte de la plupart des priorités suggérées par la commissaire. Dans son rapport annuel 2002-2003, elle précisait que le Plan d'action répondait à plusieurs de ses attentes : les objectifs sont clairs; les mesures prévues sont ciblées; il s'appuie sur des consultations pancanadiennes; il précise les responsabilités

de chaque institution, et il prévoit des mesures de coordination horizontale. La commissaire soulignait par contre certaines faiblesses, et a insisté sur l'une d'elles : l'absence d'un système adéquat pour la collecte de données permettant la mesure du rendement et la reddition de comptes. Nous y reviendrons.

### **L'année I : un lent départ dans la bonne direction**

Dès la fin de la première année de la mise en œuvre du Plan d'action, la commissaire, dans son rapport annuel 2003-2004, a souligné l'adoption de certaines mesures encourageantes dans les domaines de la santé, de l'immigration, de la justice et du développement économique des communautés minoritaires ainsi que la mise en œuvre de démarches visant à rendre la fonction publique exemplaire. Elle a précisé que le Bureau du Conseil privé avait entrepris l'élaboration d'un cadre de reddition de comptes. Elle a aussi salué la décision du gouvernement de nommer un ministre responsable des langues officielles. Toutefois, la commissaire a également exprimé des inquiétudes au sujet des retards importants dans le domaine de l'éducation.

Selon les données fournies par le Bureau du Conseil privé, au terme de la première année de la mise en œuvre du Plan d'action, les ministères participants avaient affecté, au total, près de 50 millions de dollars sur les 65 millions qui avaient été prévus. La commissaire suivra de près la situation pour s'assurer que les montants investis au cours de la deuxième année – qui devaient être passablement plus élevés – montrent que le gouvernement est bien engagé dans la mise en œuvre du Plan d'action.

## **L'année II : des progrès assortis de préoccupations**

Quel bilan peut-on dresser deux ans après la mise en vigueur du Plan d'action? L'examen des principaux volets révèle quelques bonnes percées, mais aussi des faiblesses importantes.

Tout d'abord, les points encourageants. Justice Canada continue de faire des progrès : il a mis à contribution son Fonds d'appui à l'accès à la justice dans les deux langues officielles et s'est doté d'un mécanisme de consultation. Pour sa part, Santé Canada appuie efficacement des réseaux communautaires et des réseaux de formation de professionnels de la santé dans les communautés minoritaires. Il s'est engagé à maintenir, au-delà de 2008, son appui dans ce domaine.

Citoyenneté et Immigration Canada poursuit le développement de voies à l'immigration dans les communautés francophones à l'extérieur du Québec. Industrie Canada a renouvelé son programme Franccommunautés virtuelles, créé un réseau de conseillers régionaux et entrepris des projets pilotes en téléapprentissage et en téléinformation. Dans le domaine langagier, une nouvelle organisation, l'Association de l'industrie de la langue, a vu le jour, et un centre de recherches est en voie de construction à l'Université du Québec en Outaouais. Il importe de souligner que la mise en œuvre de plusieurs

de ces initiatives a été faite en consultation avec les communautés concernées.

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a accompli des progrès importants dans l'atteinte de deux objectifs du Plan d'action : investir dans l'innovation et renforcer les capacités des institutions fédérales au moyen de la révision des politiques de dotation des postes bilingues.

Toutefois, nous constatons des retards inquiétants dans des domaines de grande importance relevant de certains ministères.

## **Patrimoine canadien : un leadership à assumer pleinement**

En vertu du Plan d'action, ce ministère dispose d'un montant supplémentaire de 381,5 millions de dollars (un peu plus de la moitié de l'enveloppe du Plan) pour atteindre deux objectifs ambitieux : doubler, d'ici 2013, la proportion de diplômés des écoles secondaires connaissant leur seconde langue officielle et porter à 80 p. 100 la proportion d'ayants droit inscrits dans les écoles de langue française à l'extérieur du Québec. Au début du printemps 2005, Patrimoine canadien, les provinces et les territoires se sont entendus sur certaines modalités du prochain Protocole d'entente relatif à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde. Les parties se sont engagées à finaliser et à entériner le Protocole dès le début de l'été. Les provinces et les territoires connaissent dorénavant la répartition de l'enveloppe budgétaire entre juridictions à laquelle le gouvernement contribuera jusqu'à un milliard de dollars entre 2005 et 2009.

Nonobstant cet accord de dernière minute, nous sommes très préoccupés par le fait que les fonds ciblés du Plan d'action n'aient pas été mis à profit plus rapidement. Ce retard met en péril l'atteinte des objectifs du Plan d'action. Alors

qu'on s'attendait à ce que le gouvernement du Canada accélère le rythme, sa lenteur à bouger risque plutôt de démobiliser tous les acteurs chargés d'agir dans ce domaine. Les négociations ayant traîné en longueur pendant plus de deux ans, les partenaires n'ont pu adéquatement planifier leurs activités jusqu'à maintenant. Il est primordial que les provinces et les territoires puissent atteindre des résultats sur le terrain et se concerter au bénéfice de toutes les communautés de langue officielle. Patrimoine canadien doit, dans le respect des compétences des provinces et des territoires, assumer la responsabilité qui lui incombe en vertu de l'engagement du gouvernement du Canada d'appuyer l'enseignement dans la langue de la minorité et de promouvoir l'apprentissage de la langue seconde. Il devra, de concert avec ses partenaires, rendre compte des investissements et montrer que les fonds ciblés du Plan d'action et le financement de base du programme des langues officielles dans l'enseignement ont généré des résultats.

Les ententes pluriannuelles avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour la prestation de services doivent être signées en avril 2005. Faudra-t-il que le Ministère, une fois de plus, prolonge d'une année les ententes actuelles?

Un jugement sévère s'impose aussi à l'égard des ententes entre le Canada et les communautés qui sous-tendent le Plan d'action : elles n'étaient toujours pas signées au 31 mars 2005. Cette situation, qui crée un climat d'incertitude et de découragement dans les communautés minoritaires de langue officielle, peut avoir des répercussions négatives sur leur développement.

Sur une note positive, notons que Patrimoine canadien et le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada)(CMEC) ont apporté des améliorations au Programme de bourses d'été de langues et au Programme des moniteurs de langues officielles. Le Ministère a aussi appuyé certains

projets importants pour le niveau postsecondaire, à savoir la création de l'Institut français en Saskatchewan et l'établissement d'un programme de baccalauréat en langue française à l'Université Simon-Fraser, en Colombie-Britannique.

### **Développement social Canada : un démarrage lent pour la petite enfance**

Les progrès sont lents dans le domaine important de la petite enfance. Le ministère du Développement social a convenu avec certains organismes communautaires d'améliorer leur capacité d'agir en faveur de la petite enfance, conformément au Plan d'action. Malgré la bonne collaboration entre le Ministère et ces organismes, celui-ci n'amorcera les projets pilotes en service de garde qu'au cours de la troisième année du Plan d'action. Il n'est pas clair en quoi les résultats de ces expériences enrichies en milieu minoritaire contribueront à la mise sur pied du programme national d'apprentissage et de garde des jeunes enfants.

En mars 2005, le ministre du Développement social, l'honorable Ken Dryden, a indiqué, lors d'une présentation au Comité sénatorial permanent des langues officielles, qu'il voulait inclure les communautés de langue officielle dans l'entente relative à ce programme national qu'il négocie avec les provinces et les territoires. Il n'a toutefois pas précisé comment cet aspect ferait partie de l'entente. La commissaire s'attend à ce que le Ministère fasse preuve d'un esprit d'entreprise vigoureux dans ce dossier qui revêt une grande importance pour les communautés de langue officielle.

## Améliorations souhaitées

Bien que certains ministères clés présentent un meilleur rendement dans l'application du Plan, nous croyons que plusieurs améliorations d'application générale s'imposent dans la gestion du *Plan d'action pour les langues officielles*.

collaboration étroite entre toutes les parties prenantes. Malheureusement, des ambiguïtés quant aux responsabilités respectives

de certains organismes clés nuisent à la mise en œuvre efficace du Plan d'action. Une

clarification s'impose afin que les institutions fédérales soient bien au fait de leurs responsabilités.

## L'urgence de se doter d'un cadre de reddition de comptes

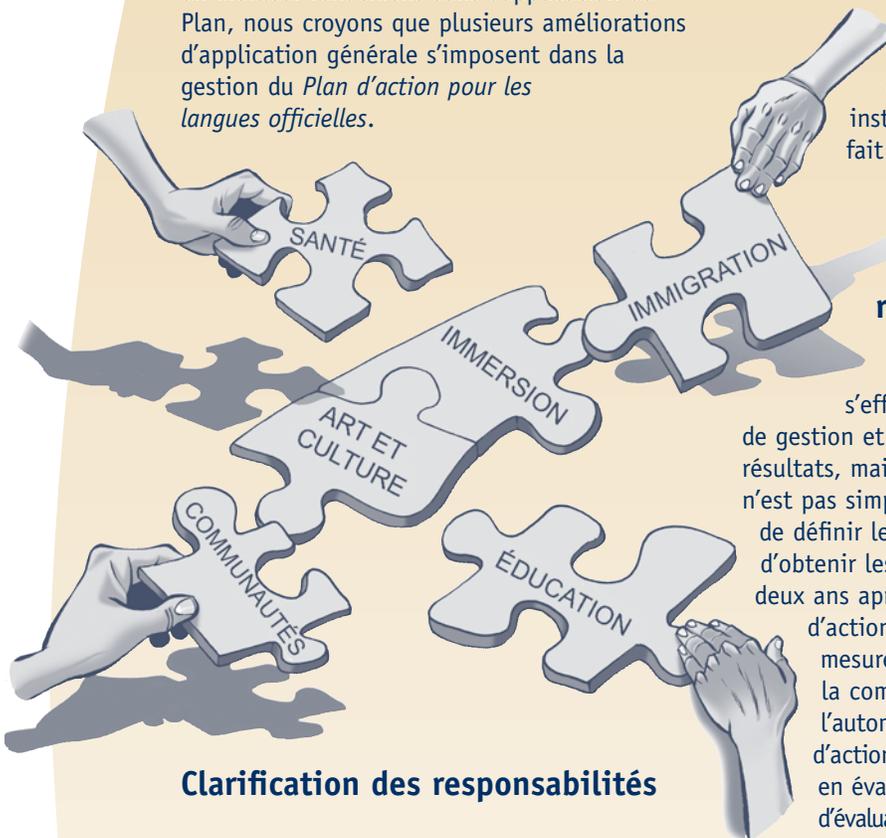
Le Bureau du Conseil privé s'efforce d'établir un cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats, mais la tâche se révèle ardue. Il n'est pas simple de préciser les résultats visés, de définir les indicateurs de rendement et d'obtenir les données nécessaires. Toutefois, deux ans après la mise en œuvre du Plan d'action, l'absence d'un tel cadre pour en mesurer l'évolution ne peut qu'étonner la commissaire. À ce rythme, à l'automne 2005, à mi-parcours du Plan d'action, le gouvernement risque d'avoir à en évaluer les répercussions sans cadre d'évaluation approprié. Tout en reconnaissant le défi que pose l'élaboration d'un tel instrument de mesure, la commissaire presse les responsables d'agir plus rapidement afin que les citoyens et les citoyennes puissent connaître les résultats des initiatives reliées au Plan d'action.

## Clarification des responsabilités

Comme l'a souligné le Comité sénatorial permanent des langues officielles dans son quatrième rapport, déposé en février 2005, « une confusion persiste à savoir qui a la responsabilité d'assurer l'obligation de rendre compte en matière de langues officielles ». Les ministères ayant reçu des fonds en vertu du Plan d'action doivent rendre compte de leurs activités non seulement au Bureau du Conseil privé, mais aussi au ministère du Patrimoine canadien, à qui la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* confie une responsabilité générale de coordination. Le cadre de responsabilisation et de coordination précisé dans le Plan d'action définit les responsabilités des divers intervenants dans la mise en œuvre de cette initiative. Celle-ci exige une

## Une plus grande transparence financière

Il est important que le gouvernement précise les montants qui ont été dépensés à ce jour dans le cadre du Plan d'action de même que les prévisions de dépenses. Celui-ci accepte de fournir des renseignements sur les sommes dépensées après chaque exercice, mais non sur les dépenses prévues pour les trois dernières années du Plan d'action. De telles précisions aideraient les intervenants à mieux suivre



l'évolution du Plan d'action et permettraient aussi aux communautés de mieux planifier leurs activités. Afin de pouvoir exercer efficacement son rôle de vigie pour le compte du Parlement, la commissaire doit disposer des données nécessaires pour évaluer de l'état d'application du Plan d'action.

Notons que le Bureau du Conseil privé a l'intention de produire, en 2005, un rapport d'étape après la première moitié de cette importante initiative du gouvernement du Canada. La commissaire s'attend à ce que ce rapport soit rendu public dès sa production afin que les intervenants soient en mesure d'évaluer les progrès accomplis et de faire les représentations nécessaires pour que le Plan d'action produise les résultats escomptés.

## Conclusion

Même après deux ans, il y a de l'incertitude au sujet de la mise en œuvre du Plan d'action. Si certains ministères agissent résolument pour donner suite à leurs engagements, d'autres avancent à pas comptés et freinent l'élan que le gouvernement doit continuer de donner au Plan.

Le Plan d'action, qui devait unir les efforts des différentes institutions fédérales pour relancer la dualité linguistique, souffre d'un manque de cohésion et de coordination. Le gouvernement n'est pas à même d'en mesurer régulièrement les progrès ni d'en révéler les résultats aux Canadiens et aux Canadiennes. Il s'agit d'une situation très préoccupante. La relance voulue par le Plan d'action pourrait être compromise si on ne procède pas immédiatement à une remise en ordre. Il est essentiel que le ministre responsable des langues officielles soit en mesure d'exercer son rôle de coordination et de s'assurer que les institutions fédérales clés assument pleinement leurs responsabilités.

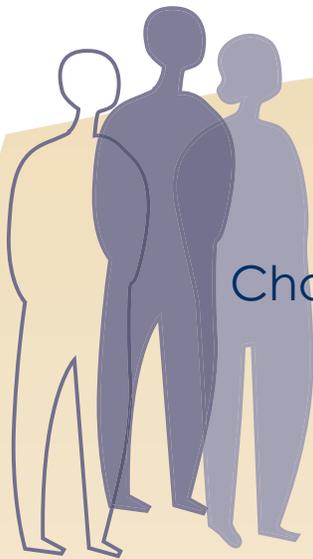
L'année qui vient est une étape charnière dans la mise en œuvre du Plan d'action puisque nous serons à mi-parcours de cette importante initiative. Le gouvernement doit exercer le leadership nécessaire pour mener ce plan à bon port. De plus, il doit entamer un processus de réflexion en vue de définir une vision novatrice de la dualité linguistique. Cette vision devra tenir compte de l'évolution de la société canadienne et renforcer les affinités entre la dualité linguistique, le multiculturalisme et la diversité croissante du Canada. Voilà le nouveau défi que doit relever le gouvernement.



# Chapitre 2

## État de la mise en œuvre des recommandations de la commissaire dans le rapport annuel 2003-2004





## Chapitre

# 2

La présente section fait état de l'avancement de la mise en œuvre, au 31 mars 2005, de chacune des 11 recommandations formulées par la commissaire dans son dernier rapport annuel. Notre évaluation est fondée sur l'information recueillie auprès des représentants des institutions concernées et celle qui est contenue dans une réponse de l'honorable Mauril Bélanger, ministre responsable des langues officielles pour le gouvernement du Canada<sup>1</sup>.

### 1) Compléter la révision des politiques en matière de langues officielles.



L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada a complété la révision du volet des politiques portant sur le service au public. L'Agence prévoit soumettre les politiques révisées à l'examen du Conseil du Trésor au printemps 2005. La dernière phase de révision, prévue pour 2005-2006, portera principalement sur l'examen de la politique relative aux subventions et aux contributions.

**STATUT : Mise en œuvre en cours**

Dans un autre ordre d'idées, il vaut la peine de souligner la décision de l'École de la fonction publique du Canada et de la Commission de la fonction publique d'entreprendre un examen de la méthode d'évaluation linguistique et de l'efficacité et de l'accessibilité de la formation linguistique en réponse aux préoccupations exprimées par un certain nombre de fonctionnaires. Les résultats de l'exercice sont prévus pour le début du printemps 2005. La commissaire s'attend à ce qu'on établisse un modèle de prestation de formation et d'évaluation linguistiques mieux adapté aux réalités d'aujourd'hui. Toutefois, des règles claires et de la rigueur demeurent essentielles.

### 2) Clarifier par voie législative ou réglementaire la portée juridique de la partie VII.



Le gouvernement a bien peu entrepris au cours de la dernière année. Bien sûr, il y a le projet de loi S-3 déposé par le sénateur Jean-Robert Gauthier avant qu'il ne prenne sa retraite. L'adoption de ce projet de loi enverrait un signal important et attendu aux institutions

<sup>1</sup> Lettre du 10 mars 2005 de l'honorable Mauril Bélanger, ministre responsable des langues officielles, en réponse aux recommandations de la commissaire aux langues officielles dans son rapport annuel 2003-2004.

fédérales. Il existe une certaine ambivalence au sein de l'appareil fédéral qui s'en remet souvent au ministère du Patrimoine canadien pour mettre en œuvre la partie VII de la *Loi*. Quand l'appareil fédéral ne sait pas ce qu'on attend de lui, il a tendance à agir lentement, étant donné cette ambiguïté, ou à ne point agir du tout, notamment en matière de promotion des deux langues officielles. Par le fait même, les communautés de langue officielle se désillusionnent, car elles attendent davantage d'un gouvernement véritablement engagé à favoriser leur épanouissement et leur développement.

La voie législative semble donc être la voie appropriée pour corriger la situation. L'adoption du projet de loi S-3 favoriserait une meilleure compréhension des obligations qu'impose la partie VII. Le Sénat a déjà adopté unanimement ce projet de loi. C'est au tour de la Chambre des communes de se prononcer. Au printemps 2005 le projet de loi a passé le cap de la 2<sup>e</sup> lecture et il a été renvoyé au Comité de la Chambre des communes sur les langues officielles pour étude. Pour sa part, le gouvernement du Canada appuie le principe sous-jacent au projet de loi S-3, selon les mots utilisés par le ministre responsable des langues officielles, l'honorable Mauril Bélanger, dans sa réponse mentionnée plus haut. On y apprend que le gouvernement entend proposer des modifications au projet de loi de façon à « restreindre sa portée pour que son application ne chevauche pas les compétences des provinces et des territoires ». Les modifications à venir ne doivent pas altérer la raison d'être de ce projet de loi à savoir la clarification de la portée exécutoire de l'engagement fédéral. Incidemment, le projet de loi S-3 est conforme à l'engagement renouvelé du gouvernement du Canada en matière de dualité linguistique, tel que mentionné dans le discours du Trône du 5 octobre 2004, ainsi qu'à ses responsabilités constitutionnelles dont le respect et la protection des minorités.

Enfin, notons que la Cour suprême du Canada se penchera cette année sur l'affaire *Forum des maires de la péninsule acadienne*<sup>2</sup>. La plus haute instance judiciaire du pays aura donc l'occasion de se prononcer sur la portée de la partie VII dans sa forme actuelle. Cela ne doit en rien empêcher le gouvernement du Canada de faire preuve de leadership en clarifiant dès maintenant la portée de la partie VII et de son article 41 en adoptant le projet de loi S-3. Une telle affirmation en faveur de la promotion du français et de l'anglais s'inscrirait dans le cadre des responsabilités constitutionnelles du gouvernement qui consistent à assurer la progression vers l'égalité de statut de nos deux langues officielles.

#### **STATUT : Non mise en œuvre**



### **3) Maintenir, dans le contexte de la revue des dépenses, les ressources allouées au Programme des langues officielles dans son ensemble.**

Le gouvernement s'est engagé clairement à ce que les ressources allouées au *Plan d'action pour les langues officielles* ne soient pas affectées par l'examen des dépenses. Il est cependant resté muet quant aux effets de cet examen sur les ressources allouées au Programme des langues officielles dans son ensemble. La commissaire suivra de près la situation pour s'assurer que l'examen des dépenses n'a pas entraîné de recul dans les ressources consacrées au Programme.

Par ailleurs, le gouvernement doit s'assurer que les droits linguistiques du public et des fonctionnaires seront pleinement respectés dans la création de Service Canada qui offrira une gamme de services au public au moyen de guichets uniques.

#### **STATUT : Réponse mitigée**

<sup>2</sup> L'arrêt *Forum des maires de la péninsule acadienne c. Canada* (Agence canadienne d'inspection des aliments) 2004 CAF 263.



#### 4) Renforcer le cadre de responsabilisation de la gestion pour mettre davantage l'accent sur l'importance des langues officielles.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor a ajouté des critères plus explicites pour évaluer le rendement des institutions en matière de langues officielles. Par contre, il n'a pas revu le cadre afin de préciser que le bilinguisme est un élément fondamental des services axés sur les citoyens et les citoyennes, comme nous le demandions.

**STATUT : Mise en œuvre partielle**



#### 5) Mettre en place des mécanismes efficaces d'évaluation axés sur les résultats, notamment par la conduite d'un plus grand nombre de vérifications faites par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada et par les institutions elles-mêmes. S'assurer que le personnel sera mieux formé en ce qui concerne le respect des droits linguistiques.

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada adopte une approche à deux volets pour l'évaluation des résultats de l'application de la *Loi*. Elle mène elle-même quelques vérifications chaque année (trois ou quatre) et compte préparer des outils, comme un guide d'évaluation, pour permettre aux ministères de s'autoévaluer. Par ailleurs, elle travaille de concert avec le

Bureau du contrôleur général pour inciter les institutions à intégrer la dimension des langues officielles dans leurs vérifications internes.

L'Agence se servira des résultats de ses vérifications ainsi que des données dont elle dispose provenant des bilans que doivent produire les institutions pour dresser un « tableau de bord » sur leur rendement. Ce tableau de bord sera publié sur le site de l'Agence afin de donner de la visibilité à la performance de chaque institution.

Par ailleurs, l'Agence a élaboré en collaboration avec l'Agence du revenu du Canada un atelier sur les valeurs qui sous-tendent la politique en matière de langues officielles destiné aux formateurs. D'autres institutions comme Citoyenneté et Immigration Canada et Transport Canada se servent de cette approche pour sensibiliser leur personnel à l'égard des langues officielles. L'Agence a aussi continué d'appuyer des projets faisant la promotion des langues officielles dans la fonction publique dans le cadre du programme d'investissement pour l'innovation. Ainsi en 2004-2005, 25 projets totalisant près de 2 millions de dollars ont été financés.

Ces initiatives sont intéressantes, mais ne sont pas suffisamment axées sur l'évaluation des résultats concrets en termes de disponibilité des services dans les deux langues et d'utilisation des deux langues au travail, en raison du nombre restreint de vérifications menées par l'Agence. De plus, les mesures de sensibilisation du personnel dépendent de la bonne volonté des institutions et ne touchent pas l'ensemble de l'administration fédérale.

**STATUT : Mise en œuvre partielle**



**6) Faire adopter les amendements législatifs nécessaires afin que les droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada soient protégés et maintenus, quelle que soit la nature des modifications apportées dans la structure et l'organisation du transport aérien.**

Au cours de l'année, la commissaire a exprimé au ministre des Transports ses attentes concernant les principes devant guider le gouvernement dans ce processus de révision législative. Ainsi, il est important que les modifications législatives qui seront apportées à la *Loi sur la participation au capital public d'Air Canada* énoncent clairement les obligations linguistiques des entités de Gestion ACE Aviation de façon à éviter autant que possible des recours judiciaires visant à faire clarifier la portée des amendements législatifs et l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Le gouvernement a finalement déposé au printemps un projet de loi visant à modifier la *Loi sur la participation au capital public d'Air Canada*. Il reste à voir si les amendements proposés répondent bien aux attentes de la commissaire qui soumettra, le cas échéant, les modifications qui s'imposent au comité législatif responsable de l'étudier.

**STATUT : Mise en œuvre en cours**



**7) Renforcer l'exigence, auprès de chaque ministre de l'Éducation des provinces, de produire un rapport annuel de progrès sur la proportion de diplômés bilingues du secondaire et l'atteinte de l'objectif cible de 80 p. 100 pour l'instruction en français.**

La commissaire avait également formulé cette recommandation dans un rapport précédent. Au début du printemps 2005, Patrimoine canadien, les provinces et les territoires se sont entendus sur certaines modalités du prochain protocole d'entente de quatre ans relatif à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde. Les parties se sont engagées à finaliser et à entériner le protocole dès le début de l'été. Dans le cadre des discussions avec les provinces et les territoires, Patrimoine canadien vise à renforcer le processus de production de rapports et à le rendre plus transparent. Il cherche à accroître l'information dont il dispose sur les progrès réalisés en matière d'éducation dans la langue de la minorité et d'enseignement des langues secondes. Toutefois, l'entente cadre et les ententes bilatérales n'étant pas encore conclues, la commissaire ne peut se prononcer en ce moment sur l'efficacité et la justesse des mécanismes de production de rapports qui seront mis en place.

**STATUT : Non mise en œuvre**



**8) S'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle et comprennent des dispositions linguistiques.**

Cette recommandation avait également été formulée par la commissaire dans un rapport précédent. Des discussions ont eu lieu entre la commissaire et le ministre de la Santé pour aider ce dernier à formuler des dispositions qui pourraient répondre à l'objectif de la recommandation. Le ministre a fait preuve d'ouverture à cet égard et il entendait discuter de cette question lors de la rencontre fédérale-provinciale-territoriale des ministres de la Santé.

Par ailleurs, l'entente fédérale-provinciale-territoriale sur la santé de septembre 2004 fait état de l'engagement du gouvernement du Canada en faveur de l'accès aux soins de santé des communautés de langue officielle en situation minoritaire. L'entente comporte des mesures pour appuyer la formation de professionnels de la santé dans les communautés minoritaires. Ainsi, le gouvernement du Canada y prévoit des mesures pour appuyer la formation de professionnels de la santé dans les communautés minoritaires.

**STATUT : Mise en œuvre partielle**



**9) Réexaminer le processus de nomination des juges des cours supérieures et des tribunaux fédéraux afin de doter ceux-ci d'une capacité bilingue adéquate.**

L'accès à la justice demeure une priorité absolue pour les membres des communautés minoritaires de langue officielle. Le *Plan d'action pour les langues officielles* y accorde aussi une place importante. Mais il demeure qu'un véritable accès à la justice commence par la capacité des tribunaux de pouvoir entendre et comprendre des litiges dans la langue officielle choisie par le justiciable. Il s'agit là de l'un des principaux constats de l'étude intitulée *État des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles* commandée par Justice Canada en 2002.

Comme la pénurie de juges bilingues est un problème généralisé et constitue un obstacle majeur à un réel accès à la justice dans les deux langues officielles au Canada, sauf dans quelques régions, il devient impératif pour le ministre de la Justice de nommer des juges ayant cette capacité. Les nominations se font au cas par cas et le mécanisme mis en place ne répond pas adéquatement à l'importance de nommer des juges connaissant les deux langues, bien qu'il y ait eu plusieurs nominations intéressantes au cours de la dernière année. Le gouvernement estime cependant que la formule de nomination actuelle répond efficacement au besoin d'améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles. Outre le juge en chef de la cour concernée et le Barreau, le ministre de la Justice devrait consulter les représentants des associations de juristes des communautés minoritaires.

En ce qui concerne les nominations des membres des tribunaux fédéraux qui exercent des fonctions judiciaires et quasi judiciaires, le gouvernement n'a fait aucun suivi de la recommandation. Pourtant, ces tribunaux font également face à une pénurie de juges bilingues. Rien n'explique l'absence totale d'ouverture de la part du Bureau du Conseil privé à la révision du processus de nomination des juges des tribunaux fédéraux, le gouvernement s'en remettant à un groupe de travail créé par les présidents des tribunaux fédéraux qui examinent la question de la nomination de leurs membres. Pourtant, ce même groupe recommande au gouvernement de revoir le processus de nomination ou de renouvellement afin de répondre aux besoins des tribunaux relativement à l'accès à la justice dans les deux langues.

**STATUT : Non mise en oeuvre**



**10-11) Accorder une plus grande importance au volet de la promotion de la dualité linguistique en portant une attention particulière aux institutions devant produire un plan en vertu de la partie VII.**

Patrimoine canadien a demandé aux institutions qui doivent produire un plan en vertu de la partie VII de prévoir davantage d'activités visant la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne. Il compte également élaborer un instrument de mesure sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* qui aidera à déterminer les secteurs où des améliorations doivent être apportées. Patrimoine Canada indique que les ministères désignés rapporteront davantage d'activités concernant la promotion de la dualité linguistique. Malheureusement, cette nouvelle orientation ne touche que la trentaine

d'institutions désignées, alors que d'autres mènent des activités qui peuvent avoir des répercussions importantes pour la promotion de la dualité linguistique. Patrimoine canadien devrait également définir une stratégie plus globale à l'égard de la promotion de la dualité linguistique afin de mieux appuyer les institutions dans ce domaine.

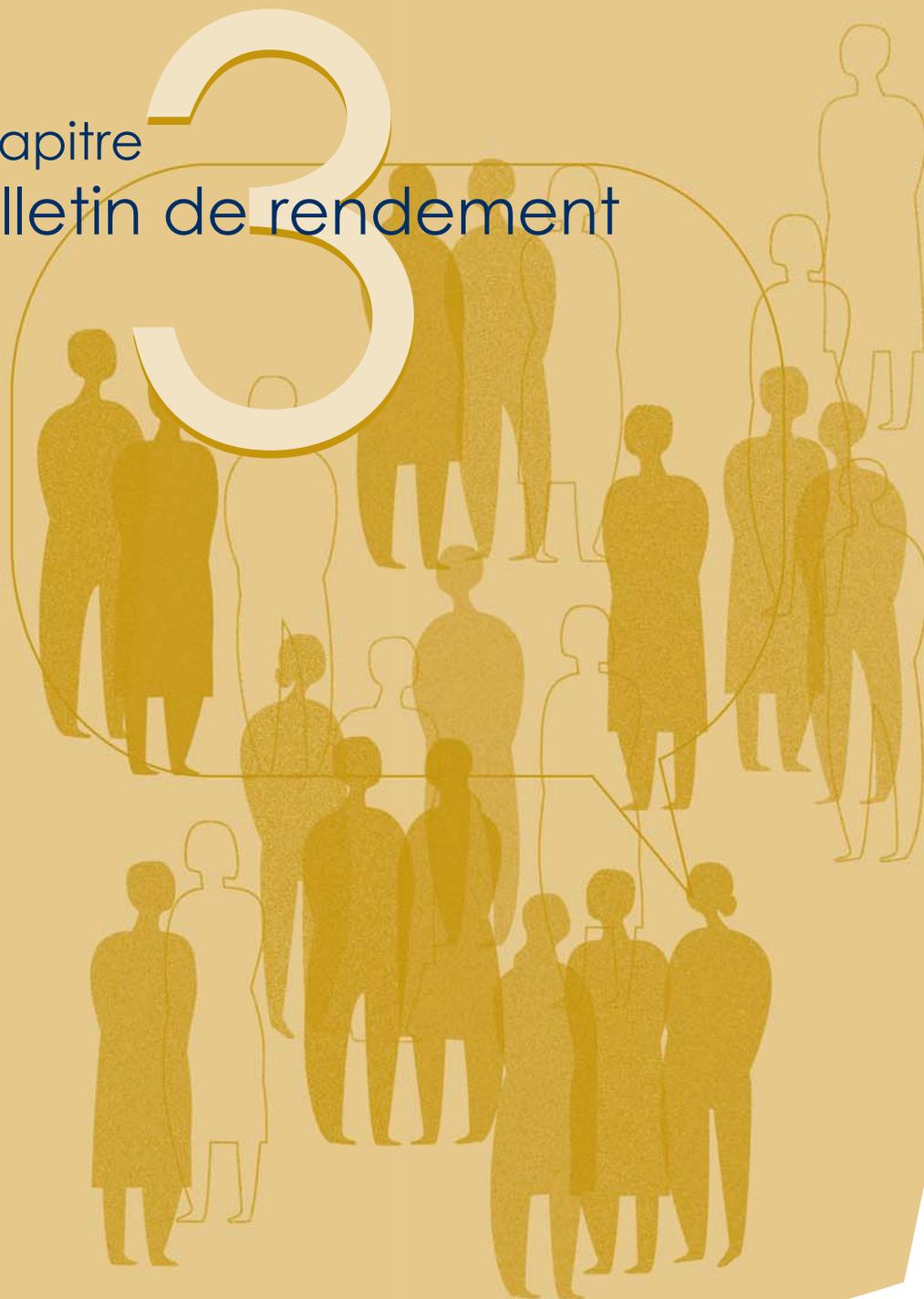
**STATUT : Mise en œuvre partielle**

## Conclusion

En résumé, nous constatons que des moyens ont été pris ou sont en voie de l'être pour donner suite à plusieurs recommandations de la commissaire. C'est un signe encourageant. Par contre, le mouvement demeure lent ou timide pour certaines recommandations, notamment concernant la clarification de la partie VII. Un leadership plus musclé et visible est nécessaire pour accélérer le rythme d'action des institutions fédérales.



# Chapitre Bulletin de rendement





## Chapitre

# 3

La présentation de ce premier bulletin de rendement fait suite à une recommandation du Comité sénatorial permanent des langues officielles visant à mieux faire connaître les réussites et les manquements à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Ce bulletin fait également partie des efforts déployés pour assurer une meilleure responsabilisation et pour mesurer les progrès accomplis, comme le prévoit le cadre de responsabilisation de la gestion pour la fonction publique.

Dorénavant, la commissaire compte utiliser un bulletin de rendement comme moyen additionnel pour communiquer au grand public et aux parlementaires le rendement relatif de certaines institutions fédérales assujetties à la *Loi*. Ce bulletin a été conçu pour indiquer aux hauts dirigeants le rendement de leurs institutions en matière de langues officielles. Il permet également une comparaison rapide entre institutions semblables. La commissaire a l'intention de publier chaque année un bulletin de rendement afin d'exercer une surveillance plus serrée de la mise en œuvre de la *Loi* dans les institutions qui y sont assujetties.

### Méthodologie

Vingt-neuf institutions ont été sélectionnées pour représenter une grande variété d'organismes assujettis à la *Loi*, compte tenu de leur statut de ministère ou d'employeur distinct, de leur taille et de leur mandat. L'élaboration du bulletin, qui s'est échelonnée sur 12 mois, reposait essentiellement sur une approche éducative. En début d'année, nous avons rencontré les responsables des langues officielles dans les diverses institutions pour recueillir de l'information; le dialogue s'est poursuivi tout au cours de l'année. Cette démarche a permis aux institutions d'agir sur-le-champ, lorsque nécessaire, pour mettre en place des mesures servant à mieux intégrer la dualité linguistique dans les activités quotidiennes et dans la culture organisationnelle.

Le rendement est mesuré à partir de critères de base qui s'appliquent à toutes les institutions assujetties à la *Loi*, quels que soient leurs mandats respectifs. Ces critères ont été établis à la suite de consultations soutenues auprès de plusieurs intervenants. Une valeur relative a été attribuée à chacun des critères dans l'établissement d'une note globale pour chaque institution. Le guide de notation détaillé qui a été utilisé pour l'évaluation est présenté à l'adresse suivante : [www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar\\_ra/2004\\_05/rating\\_guide\\_notation\\_f.htm](http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2004_05/rating_guide_notation_f.htm).

L'évaluation du rendement se fait à partir de plusieurs sources d'information. Sur le terrain, on a évalué notamment l'offre active de services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues et la prestation des services dans la langue officielle choisie par le client. Outre les échanges avec les responsables des langues officielles dans les institutions, les sources d'information suivantes ont été consultées : les données statistiques des systèmes de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (Agence), les bilans annuels sur les langues officielles, les plans d'action et les états des réalisations à l'égard de l'article 41 soumis à Patrimoine canadien, des documents fournis par les institutions, les résultats du sondage auprès des fonctionnaires sur le milieu de travail (2002), la vérification des services téléphoniques effectuée par l'Agence (2003), et les rapports d'enquête et de vérification du Commissariat.

## Résultats

Le bulletin de rendement présente les résultats de façon à permettre une comparaison rapide entre les institutions ayant des caractéristiques semblables. Ainsi, retrouve-t-on les institutions appartenant aux secteurs de l'économie, du transport et de la sécurité dans la première partie du bulletin, alors que les institutions à caractère social ou culturel et les autres institutions gouvernementales sont réunies par la suite. De plus, les institutions sont regroupées selon leur statut de ministère ou d'agence ainsi qu'en fonction de leur taille. Les regroupements sont indiqués au moyen d'une ligne verticale double. Dans la colonne de gauche figurent les critères d'évaluation et leur valeur relative. Par exemple, la section qui traite du service au public, composée de quatre critères, représente 25 p. 100 de l'ensemble de l'évaluation; elle inclut les observations sur le terrain qui comptent pour 15 p. 100 de la note globale. Enfin, la note globale correspond à la compilation des résultats obtenus pour l'ensemble des éléments évalués.

Les frimousses suivantes indiquent les résultats obtenus :

- ☺☺ Exempleire
- ☺ Bon
- ☹ Moyen
- ☹☹ Faible
- ☹☹☹ Très faible

L'échantillon utilisé pour la cueillette d'observations sur le terrain a été établi avec l'aide de Statistique Canada. Il visait d'abord à obtenir de l'information statistiquement valable sur le rendement global de chacune des institutions. Pour plusieurs régions, il a également été possible d'établir une moyenne statistiquement valable. Le tableau suivant indique les résultats sur une base régionale, pour l'ensemble des institutions observées.

**TABLEAU 1 - RÉSULTATS PAR RÉGION DES OBSERVATIONS SUR LE SERVICE EN PERSONNE**

Région	Offre active visuelle	Offre active par le personnel	Service adéquat
Alberta	74,4 %	7,9 %	50,5 %
Colombie-Britannique	69,9 %	6,2 %	88,0 %
Manitoba et Saskatchewan	59,0 %	37,5 %	43,6 %
Nouveau-Brunswick	99,1 %	15,3 %	89,9 %
Nouvelle-Écosse	52,1 %	25,5 %	68,7 %
Territoires du Nord-Ouest*	25,8 %	0,0 %	42,9 %
Terre-Neuve-et-Labrador*	57,3 %	20,1 %	49,5 %
Ontario	87,8 %	36,9 %	78,1 %
Île-du-Prince-Édouard*	93,3 %	0,0 %	31,8 %
Québec	93,8 %	25,8 %	90,4 %
Yukon*	84,5 %	0,0 %	67,8 %
Région de la capitale nationale	98,4 %	55,3 %	100,0 %

\* Il faut utiliser avec réserve les résultats indiqués pour ces provinces et ces territoires puisqu'ils ne sont pas nécessairement représentatifs, compte tenu du volume insuffisant d'observations recueillies, selon l'échantillon établi. Par ailleurs, aucune observation n'a été faite au Nunavut cette année.

## PORTEFEUILLE : ÉCONOMIE-TRANSPORT-SÉCURITÉ

	Services frontaliers	Pêches et Océans	Travaux publics	Postes Canada	Forces canadiennes	GRC	Revenu	Environnement	Industrie	Transports	Passeport
<b>Gestion</b>											
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et un mécanisme de reddition de comptes sont en place (5 %)	☺	☹	☺	☺	☺☺	☹	☺☺	☺	☺☺	☺	☺
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺
c) Les plaintes (5 %)	☹	☹	☹	☺	☹☹	☹	☺☺	☺	☹	☺	☺
<b>Service au public – Partie IV</b>											
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	☺	☺	☺	☺	☹	☺	☺	☺	☺	☺	☺
b) Observations sur l'offre active et prestation de services (15 %)	☺	☹	☹	☺	☹☹	☹☹	☺	☹☹	☹	☹	☺
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	☺	☹	☺	☺	☺	☹	☺	☺	☺	☹	☺☺
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	☺	☺	☺	☺☺	☺	☹	☺☺	☺	☺	☺	☺
<b>Langue de travail – Partie V</b>											
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☹	☺	☺	☺	☺	☺	☹
b) Utilisation de chaque langue au travail (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☹	☺	☺	☺
<b>Participation équitable – Partie VI</b>											
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	☺☺	☹	☹	☺	s/o <sup>1</sup>	☺☺	☺	☺☺	☺	☺	☺
<b>Développement des communautés de LO et promotion – Partie VII</b>											
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☹	☺
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	☺	☺	☺	☺☺	☹	☹	☺☺	☺	☺	☹	☹
<b>Note globale</b>											
	☺	☺	☺	☺	☹	☹	☺	☹	☺	☹	☺

<sup>1</sup> Compte tenu de la mobilité des effectifs dans les Forces canadiennes, la représentation des deux groupes linguistiques ne correspondra pas aux statistiques démographiques provinciales.

## PORTEFEUILLE : ÉCONOMIE-TRANSPORT-SÉCURITÉ (SUITE)

	Hypothèques et logement	Sûreté du transport aérien	Banque de développement	Agence d'inspection des aliments	NAV CANADA	Commission du tourisme	VIA Rail	Aéroport Macdonald-Cartier
<b>Gestion</b>								
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et un mécanisme de reddition de comptes sont en place (5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😞	😞	😞
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	😊😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
c) Les plaintes (5 %)	😊😊	😊	😊😊	😞	😊	😞	😊	😞
<b>Service au public – Partie IV</b>								
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😞	😊😊	😊😊
b) Observations sur l'offre active et prestation de services (15 %)	😞	😞	😞😞	😞😞	😊😊	😊😊	😞	😊
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😞	😊	😊
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
<b>Langue de travail – Partie V</b>								
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	😊😊	😞	😊	😊	😞	😊	😞	😊
b) Utilisation de chaque langue au travail (12,5 %)	😊😊	😊	😊	😊	😞	😞	😊	😊
<b>Participation équitable – Partie VI</b>								
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊	😊	😊😊	😊😊
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	😊	s/o <sup>2</sup>	😊😊	😞	😊	s/o <sup>2</sup>	😊😊	s/o <sup>2</sup>
<b>Développement des communautés de LO et promotion – Partie VII</b>								
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	😊	😊	😊😊	😊	😞	😞	😊	s/o <sup>3</sup>
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	😊	😞	😊	😊	😞😞	😞	😊	s/o <sup>3</sup>
<b>Note globale</b>								
	😊	😊	😊	😞	😞	😞	😊	😊

<sup>2</sup> Aucun effectif au Québec (RCN exclue).

<sup>3</sup> L'administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa n'est pas assujettie à la partie VII de la Loi.

## PORTEFEUILLE : SOCIAL-CULTUREL-AUTRES INSTITUTIONS

	Santé	Ressources humaines et Développement des compétences	SRC	Citoyenneté et Immigration	Commission de la fonction publique	Statistique	Parcs	Centre national des arts	Commission de la capitale nationale	Office national du film
<b>Gestion</b>										
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et un mécanisme de reddition de comptes sont en place (5 %)	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺☺	☺	☹	☺	☹
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺
c) Les plaintes (5 %)	☹	☹☹	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺	☺☺
<b>Service au public – Partie IV</b>										
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	☹	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺
b) Observations sur l'offre active et prestation de services (15 %)	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☹	☺☺	☺	☺
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation de services bilingues (2 %)	☺	☺	☹	☺	☺	☺☺	☺	☹	☺	☹
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺☺	☺	☺
<b>Langue de travail – Partie V</b>										
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺☺
b) Utilisation de chaque langue au travail (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
<b>Participation équitable – Partie VI</b>										
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	☺	☹	☺	☺☺	☺	☹☹	☹☹	s/o <sup>2</sup>	s/o <sup>2</sup>	☺☺
<b>Développement des communautés de LO et promotion – Partie VII</b>										
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	☺☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺
<b>Note globale :</b>	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺

<sup>2</sup> Aucun effectif au Québec (RCN exclue).

## Analyse et conclusions

Aucune institution fédérale n'a obtenu une note globale « exemplaire » ni « très faible ». Parmi les 29 institutions faisant l'objet du bulletin de rendement, 11 ont obtenu un « bon » résultat, 11 un résultat « moyen » et 7 un « faible » résultat.

De façon générale, les institutions à caractère social ou culturel et les autres institutions gouvernementales affichent un meilleur rendement que celles qui appartiennent aux secteurs de l'économie, du transport et de la sécurité. Ce premier groupe témoigne, dans l'ensemble, d'une meilleure gestion du programme des langues officielles au sein de leur organisation; ces institutions ont, par exemple, un cadre de responsabilisation bien défini pour l'ensemble du programme, elles mettent bien en vue les deux langues officielles et elles ont tendance à présenter moins de problèmes systémiques révélés à la suite des plaintes enquêtées par le Commissariat. Par ailleurs, les institutions de ce groupe disposent d'un cadre de gestion mieux établi à l'égard de la partie VII de la *Loi*. En effet, ces institutions, à l'exception de la Commission de la fonction publique, ont toutes eu à élaborer des plans d'action et à faire rapport à Patrimoine canadien du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de la promotion de la dualité linguistique.

De plus amples renseignements sur les différentes institutions sont consignés dans les fiches d'information présentées sur le site Web du Commissariat, à l'adresse suivante : [www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar\\_ra/2004\\_05/list\\_institutions\\_liste\\_f.htm](http://www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2004_05/list_institutions_liste_f.htm).

## *Stagnation dans la qualité des services au public*

Les observations sur le terrain effectuées à l'échelle du pays indiquent qu'il y a stagnation dans la qualité des services bilingues offerts au public. Pour l'ensemble des institutions, on constate que le service a été dispensé dans la langue de la minorité dans 76,3 p. 100 des cas et que l'offre active de services bilingues par le personnel a été faite dans seulement 26,8 p. 100 des cas. Ces résultats sont semblables à ceux qu'on a obtenus dans le cadre des suivis effectués par le Commissariat à une étude antérieure et publiés dans son rapport intitulé *Un changement de culture s'impose*. Les suivis, réalisés entre 1996 et 1999, révélaient que le service dans la langue de la minorité était donné de façon satisfaisante dans 76 p. 100 des cas, tandis que l'offre active en personne n'était effectuée que dans 20 p. 100 des cas. Le rendement global de chaque institution relativement à l'offre active et à la prestation de services bilingues est présenté sur le site Web du Commissariat.

On note une amélioration dans la prestation du service bilingue au Nouveau-Brunswick, laquelle est passée de 78 p. 100 à 89,9 p. 100, et dans la RCN, où elle est passée de 92 p. 100 à 100 p. 100. D'autres provinces affichent une baisse à ce chapitre, notamment l'Alberta, de 66 p. 100 à 50,5 p. 100, et le Québec, de 100 p. 100 à 90,4 p. 100. Un sérieux coup de barre est nécessaire pour assurer une prestation de services qui reflète l'égalité de statut du français et de l'anglais au pays et qui exprime le respect que le gouvernement du Canada voue au public canadien.

### ***Manquements liés à l'identification des points de services bilingues***

Les observations sur le service en personne ont permis de déceler, dans certaines institutions, des lacunes dans la mise à jour de la base de données BUROLIS qui précise le statut bilingue ou unilingue des points de services de l'administration fédérale. Des manquements ont été constatés dans près de 5 p. 100 des cas. Ce n'est qu'une fois sur place que les observateurs ont parfois appris que le bureau que nous voulions contrôler était fermé depuis deux ou trois ans! Les institutions concernées ont perdu des points pour ce qui est du critère concernant l'annonce des services bilingues au public.

Évidemment, le premier chaînon dans l'offre active de services au public canadien est la diffusion d'information correcte sur l'emplacement des bureaux et les numéros de téléphone à composer pour l'obtention des services. Dans les régions où seul un nombre limité de bureaux sont désignés bilingues, un manquement dans l'identification correcte des points de services bilingues réduit grandement la possibilité, pour les citoyens, de recevoir les services du gouvernement du Canada dans la langue officielle de leur choix, ce qui fait pourtant partie de leurs droits.

### ***Données inaccessibles sur la capacité linguistique***

Dans le cas de certains employeurs, il n'a pas été facile d'obtenir l'information voulue sur la compétence linguistique des personnes qui occupent des fonctions désignées bilingues et qui servent le public. En effet, l'Agence est moins présente auprès des institutions dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur. Ces renseignements n'ont pu être obtenus par l'entremise de l'Agence, ni dans certains cas auprès des institutions elles-mêmes. Cette information est toutefois essentielle pour déterminer les mesures prises par une

institution pour se doter d'une infrastructure appropriée en vue d'assurer une prestation adéquate de services bilingues. La commissaire s'attend à ce que toutes les institutions assujetties à la *Loi* puissent fournir ces renseignements.

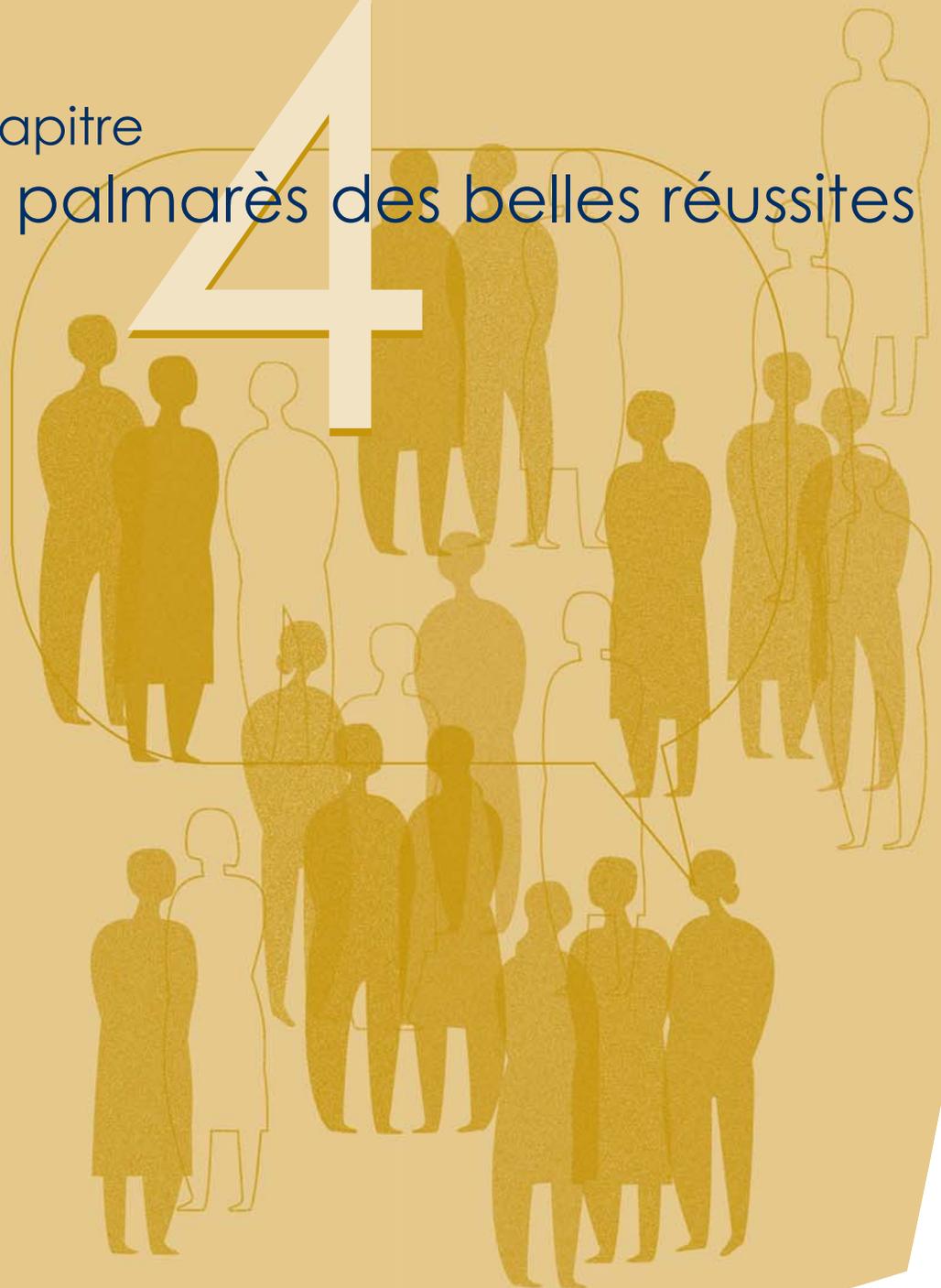
### ***Des problèmes systémiques nuisent à la mise en œuvre de la Loi***

Les enquêtes du Commissariat permettent parfois de déceler un problème systémique qui nuit à la mise en œuvre de la *Loi* dans une institution. La présence de problèmes systémiques non résolus a nuï aux résultats de certaines institutions. Il est prévu qu'un suivi de ces problèmes sera effectué d'ici la parution du prochain bulletin de rendement afin de faire état de tout progrès à cet égard.

Le prochain bulletin de rendement portera à nouveau sur les 29 institutions choisies cette année afin de permettre aux parlementaires et au public de suivre leur performance d'une année à l'autre. En outre, d'autres institutions assujetties à la *Loi* s'ajouteront au bulletin de rendement de l'an prochain. Il sera ainsi possible de dresser un bilan encore plus complet du respect de la *Loi sur les langues officielles* dans l'administration fédérale.

# Chapitre Le palmarès des belles réussites

# 4





## Chapitre

# 4

Comme par les années passées, cette section souligne les réalisations de ministères et d'organismes gouvernementaux ayant fait preuve d'originalité et de détermination dans le domaine des langues officielles. L'exercice 2004-2005 révèle plus d'un exemple de belles réussites dans le domaine de la formation linguistique. Cela est particulièrement intéressant, car l'accès à la formation linguistique et le maintien de l'acquis sont des composantes essentielles à la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues. Bravo à ceux et celles qui font du maintien de l'acquis et du perfectionnement linguistique des leitmotive!

On retrouve parmi eux le dirigeant à qui la commissaire aux langues officielles rend hommage cette année en lui remettant le Prix Léon du Leadership pour 2004-2005.



### **Prix Léon du Leadership pour 2004-2005 décerné à :**

#### **Marcel Beaudry, président, Commission de la capitale nationale**

Le Prix Léon du Leadership est remis chaque année à un sous-ministre ou à un chef d'agence qui a fait preuve d'un leadership remarquable en matière de langues officielles. Le Prix Léon du Leadership de la commissaire pour 2004-2005 est décerné à Marcel Beaudry, président de la Commission de la capitale nationale (CCN). M. Beaudry a intégré les langues officielles au sein de son organisation et a fait la promotion du bilinguisme dans la région de la capitale nationale d'une manière exemplaire.

Sous le leadership de M. Beaudry, le comité de la haute direction a approuvé un cadre de gestion intégrée fondé sur les valeurs suivantes : le respect, le bien-être et l'engagement. Ce cadre traite aussi des langues officielles, notamment en encourageant l'usage des deux langues officielles dans le milieu de travail. Cette initiative a entraîné la tenue de séances de formation linguistique sur l'heure du midi auxquelles 60 employés participent.

La CCN a également mis en œuvre un protocole sur la présidence des réunions bilingues et a conçu un guide sur la manière de réussir à tenir de telles réunions. De plus, la CCN a signé un accord de trois ans avec une école de langues qui offre une formation linguistique aux employés dans leur milieu de travail.

La CCN n'est pas en reste en ce qui concerne les services offerts au public. Selon une vérification des services téléphoniques effectuée par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada et des observations sur le service en personne faites par le Commissariat, en règle générale la CCN offre activement ses services dans l'une et l'autre langue et réussit à 100 p. 100 à donner des services bilingues.

Avec le soutien de M. Beaudry, la CCN a pris part au projet pilote d'Aide aux entreprises mis en œuvre par la ville d'Ottawa. Dans le cadre de ce projet, la CCN a élaboré un plan d'action afin de s'assurer que les obligations en matière de langues officielles sont claires pour les locataires commerciaux et qu'ils les respectent. Le plan englobait des discussions, une surveillance et des évaluations ainsi que des outils pratiques pour aider les locataires commerciaux à remplir leurs obligations linguistiques.

M. Beaudry a joué un rôle de chef de file en travaillant avec les municipalités pour promouvoir le bilinguisme dans la région de la capitale nationale. La CCN a collaboré avec plusieurs partenaires pour présenter aux Canadiens et aux Canadiennes *Les trophées de la langue française* de Bernard Pivot, une émission de télévision qui rend hommage aux francophones s'étant illustrés dans divers domaines.

Cette émission diffusée sur les ondes de TV5 dans 43 pays dans le cadre du Sommet de la Francophonie de 2004 à Ouagadougou, au Burkina Faso, a favorisé la présence internationale de la région de la capitale nationale, tout en faisant la promotion de la langue française.

La CCN a aussi coordonné le Sussex Cinéma, un festival du film français à la belle étoile où l'on a présenté des réussites cinématographiques, a animé les cours historiques de la promenade Sussex et a fait la promotion du bilinguisme dans la région de la capitale nationale à l'occasion du 400<sup>e</sup> anniversaire de la présence française en Amérique du Nord.

En décernant le Prix Léon du Leadership à M. Beaudry, la commissaire rend hommage à une personne qui a fait preuve d'un leadership exemplaire non seulement au sein d'une organisation, mais aussi au sein de la population canadienne et qui sert de modèle à d'autres dirigeants d'organisations.

## **Les belles réussites de 2004-2005**

### **Formation linguistique**

#### ***Agriculture et Agroalimentaire Canada***

Agriculture et Agroalimentaire Canada a mis sur pied un programme de perfectionnement linguistique volontaire appelé Notre bilinguisme pour offrir un enseignement des langues secondes aux employés occupant des postes unilingues et pour encadrer d'autres initiatives en matière de langues officielles qui favorisent le bilinguisme dans ce ministère. Le budget de ce programme constitue un fonds distinct qui a été alloué à l'équipe des ressources humaines. Un processus a été élaboré pour déterminer les priorités en matière de financement.

#### ***Agence du revenu du Canada***

L'Agence du revenu du Canada sait que les acquis linguistiques sont aussi importants que la formation linguistique. Ce ministère a lancé un centre virtuel de maintien des acquis linguistiques pour aider les employés à conserver ou à recouvrer leurs aptitudes en langue seconde et, en conséquence, à améliorer la qualité des services au public. L'Université Sainte-Anne,

en Nouvelle-Écosse, offre ce programme pilote à environ 15 participants dans six centres de l'Atlantique. Ceux-ci prennent part à des vidéoconférences et à des ateliers. Voilà un excellent moyen d'améliorer son bilinguisme!

### **Conseil national de recherches du Canada**

À l'automne 2004, le comité des langues officielles du Conseil national de recherches du Canada a conçu une campagne incitative pour le maintien des connaissances en langue seconde. La participation des apprenants et des aidants à cette campagne innovatrice est purement volontaire. Les employés qui désirent pratiquer leur langue seconde sont jumelés avec ceux qui souhaitent les aider. Ils peuvent aussi prendre part à des conversations dans leur langue seconde à l'heure du midi. De plus, les participants qui atteignent leurs buts linguistiques personnels ou qui réussissent les tests d'évaluation en langue seconde reçoivent un certificat de reconnaissance. Pour illustrer le système de jumelage, l'affiche de la campagne montre deux joueurs de tennis en action. Cela rappelle aux employés que pour maintenir leurs compétences dans leur langue seconde, ils doivent pratiquer!

Dans le cadre de cette campagne, le comité a distribué des outils à tous les employés du Conseil, à savoir une affiche de bureau pour les employés qui désirent s'exercer à parler leur langue seconde et une autre pour les superviseurs et les employés qui désirent offrir à leurs collègues le choix de parler anglais ou français. De plus, les apprenants et les volontaires peuvent s'identifier au moyen d'un insigne. Quelle excellente initiative pour rendre l'apprentissage des langues officielles amusant et détendu!

### **Statistique Canada**

Statistique Canada a conçu un programme de formation linguistique française intitulé Accélééré afin d'accroître les possibilités de formation linguistique pour ses employés. Ce

programme à temps plein permet aux employés qui ont atteint le niveau intermédiaire en français oral de passer à un niveau supérieur. Les étudiants et les animateurs créent le contenu du cours individuellement et collectivement en se fondant sur leurs expériences personnelles et professionnelles. Ce programme, qui est offert deux fois par année dans la région de la capitale nationale, vise à former 36 participants par année.

### **Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador**

L'administration fédérale à Terre-Neuve-et-Labrador poursuit ses efforts pour promouvoir les deux langues officielles. En fait, elle travaille en partenariat avec la Memorial University de Terre-Neuve-et-Labrador pour élaborer un cours intitulé *French for the workplace* (le français dans le milieu de travail) à l'intention des fonctionnaires, malgré le fait que la région ne soit pas désignée bilingue en ce qui concerne la langue de travail. Les fonctionnaires de Terre-Neuve-et-Labrador comprennent que s'exercer à parler une langue régulièrement contribue grandement à son maintien.

### **Conseil fédéral du Pacifique**

Un grand nombre d'institutions fédérales en Colombie-Britannique doivent relever un défi de taille : s'assurer que leurs employés font une offre active de services au public dans les deux langues officielles. Pour relever ce défi, le Conseil fédéral du Pacifique a conçu un cours innovateur intitulé Parlez-vous français? Il vise à faire comprendre clairement aux employés ce qu'est une offre active et ce dont ils ont besoin pour l'assurer. Le comité des langues officielles a conçu un outil intéressant pour ce cours. Il s'agit d'un tapis de souris qui propose quelques phrases simples dans les deux langues officielles ainsi que leur prononciation en français. Cette initiative aide les employés à se sentir plus à l'aise pour faire une offre active de services et

encourage les membres du public à utiliser le français lorsqu'ils font une demande de services dans les bureaux bilingues de l'administration fédérale en Colombie-Britannique.

### **Promotion des langues officielles**

#### ***Conseil fédéral du Québec***

Le Forum 2005 sur la dualité linguistique a été présenté par le Conseil fédéral du Québec le 22 février. Une première dans la région du Québec, ce forum ayant pour thème « Parle-moi, I'm listening », se voulait un moment de réflexion et d'information sur les enjeux en matière de langues officielles au sein de la fonction publique fédérale dans la région du Québec ainsi qu'une occasion de partager des pratiques exemplaires. L'événement a attiré quelque 206 participants. Toutes les parties de la *Loi* ont été abordées. Toutefois, les participants ont accordé une attention particulière à la langue de travail et à la participation équitable au sein des institutions fédérales, deux enjeux fort importants pour la région du Québec.

#### ***Agence du revenu du Canada***

Les Services fiscaux de Toronto-Centre (SFTC) de l'Agence du revenu du Canada ont mis en œuvre des initiatives pour promouvoir des politiques et des pratiques exemplaires en matière de langues officielles. Dans le cadre des célébrations des Rendez-vous de la francophonie et de la fête de la Saint-Jean-Baptiste, les SFTC, qui ont été le premier bureau du sud de l'Ontario à avoir leur propre Comité sur les langues officielles, ont organisé des festivités pour sensibiliser les employés à la culture et à la langue françaises. Le comité a organisé des événements tels que des concours; il a également invité des conférenciers provenant d'organisations françaises de la collectivité à s'adresser aux employés et a décerné des prix. Ces festivités ont permis aux employés de mieux apprécier la culture française.

#### ***Cour suprême du Canada***

La Cour suprême du Canada s'est jointe aux célébrations du patrimoine français de notre pays. Pour lancer les célébrations des Rendez-vous de la francophonie, un juge de la Cour a prononcé un discours sur les droits linguistiques au Canada devant les employés de la Cour. De plus, dans le cadre des festivités organisées à l'intention de ses employés, la Cour suprême du Canada a proposé des activités spéciales telles que des jeux pour vérifier les compétences linguistiques, le visionnement d'un film français et une séance d'information donnée par le directeur des ressources humaines sur les nouvelles orientations en matière de langues officielles.

### **Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire**

#### ***Conseil fédéral de l'Île-du-Prince-Édouard***

Afin de mieux contribuer au développement des communautés acadiennes et francophones de la province, le Comité sur les langues officielles du Conseil fédéral de l'Île-du-Prince-Édouard a étudié le Plan Vision, un plan de développement communautaire quinquennal pour les Acadiens et les Acadiennes et les francophones de la province. Ce plan traite des différents secteurs du développement communautaire tels que l'activité économique, le patrimoine et la culture, l'éducation et la formation ainsi que les services communautaires. Afin d'assurer la participation de tous les ministères de la province tel que requis, le Comité a examiné chacune des recommandations du plan dans le but de déterminer quel ministère pourrait apporter un soutien aux communautés, sous forme de ressources financières ou matérielles ou encore d'expertise.

**La commissaire aux langues officielles souhaite reconnaître certaines initiatives encourageantes dans d'autres secteurs de la société canadienne.**

***Gouvernement de la Nouvelle-Écosse***

À l'automne 2004, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse a adopté un projet de loi sur les services en français en Nouvelle-Écosse. Cette loi (*The French-language Services Act*) assurera la prestation de services en français aux communautés acadiennes et francophones dans les ministères, bureaux, organismes gouvernementaux, sociétés d'État et institutions publiques désignés. Cette nouvelle loi confirme la volonté du gouvernement de la Nouvelle-Écosse de contribuer à la conservation et à la croissance des communautés minoritaires acadiennes et francophones dans la province. Cette loi est un pas dans la bonne direction.

***Ministère de la Justice du Manitoba***

Justice Manitoba est passée à l'histoire! Le ministère de la Justice a ouvert la première cour de circuit provinciale bilingue à St-Pierre-Jolys. Grâce à cette initiative, les francophones peuvent maintenant être entendus en cour dans leur langue. De plus, ils peuvent désormais obtenir des renseignements en français sur les programmes et les services du Ministère par l'intermédiaire d'un généraliste en services juridiques embauché par le centre de services bilingues. Les employés du Ministère tirent aussi profit de cette initiative puisqu'elle leur donne la possibilité de travailler en français. Nous félicitons ce ministère pour son leadership qui permet à tous les citoyens d'avoir accès aux cours et aux services gouvernementaux dans les deux langues officielles dans les régions francophones du Manitoba.

***Ministère de l'Éducation de l'Ontario***

Le ministère de l'Éducation a mis en œuvre une Politique d'aménagement linguistique pour aider les étudiants francophones à conserver leur culture et à améliorer leur rendement scolaire et leur estime de soi. Ce plan fournit un guide aux conseils et aux administrations scolaires qui leur permet de travailler de concert avec leurs communautés au développement d'une approche locale pour contrer l'assimilation et améliorer le rendement et les taux de rétention scolaires.

***Partenariat communautaire au Nouveau-Brunswick***

L'Université de Moncton, l'Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick, la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick et d'autres organisations ont estimé que le Nouveau-Brunswick avait besoin d'un organisme permanent qui pourrait commander des études et examiner le paysage linguistique. Cela a conduit à la création du Conseil de l'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick dont la mission consiste à assurer la progression vers l'égalité des deux communautés linguistiques officielles du Nouveau-Brunswick. Le Conseil réunit des experts qui feront des recommandations au gouvernement, aux municipalités et aux entreprises du Nouveau-Brunswick à ce sujet. Le Conseil travaillera entre autres sur la toponymie, le paysage commercial, les ressources et les outils ainsi que la langue de travail.

***Chambre de commerce de Québec***

Dans le cadre des festivités de la Semaine Québec Multilingue, on a lancé un portail Internet à l'intention des nouveaux arrivants anglophones à Québec. Cette passerelle virtuelle permet à la population anglophone d'accéder à une gamme de services offerts en anglais dans la grande région de Québec. Ce site Web, [www.englishinquebec.ca](http://www.englishinquebec.ca), offre des renseignements sur le développement économique, les services de santé et les services sociaux, l'emploi et l'éducation.

### **Congrès mondial acadien 2004**

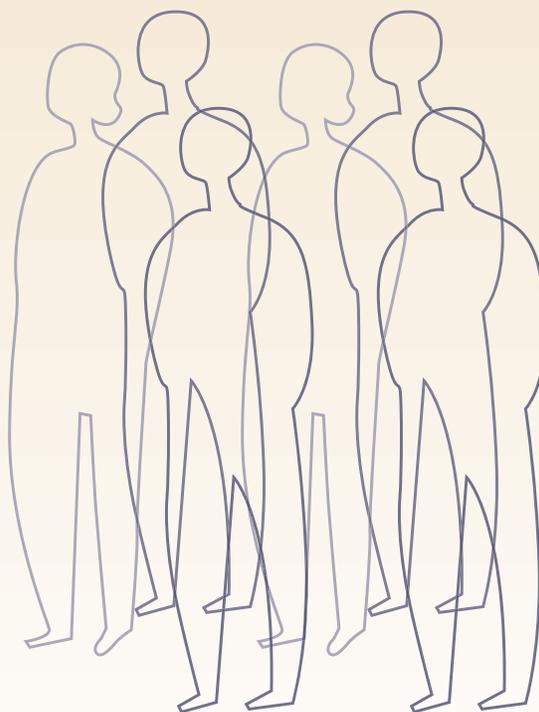
Le Congrès mondial acadien 2004 s'est déroulé en Nouvelle-Écosse. Des milliers de visiteurs ont célébré la fierté acadienne et française en commémorant le 400<sup>e</sup> anniversaire de la fondation de l'Acadie. Parents et visiteurs ont pris un grand plaisir à se réunir avec des cousins et des membres de la famille qui s'étaient perdus de vue depuis longtemps et qui provenaient de tous les coins du monde. Ils ont célébré leurs racines et leur culture. Plusieurs d'entre eux ont pris le temps de réfléchir sur ce que sera l'Acadie d'ici 20 ans.

### **Société 2004 Society**

Société 2004 Society a organisé des festivités pour commémorer les 500 ans de présence française dans les provinces de l'Atlantique. Les francophones et les Acadiens ont participé à des activités culturelles qui ont eu lieu au cours de l'année 2004, à Terre-Neuve-et-Labrador. Ces événements ont aussi permis à la population anglophone d'en apprendre davantage au sujet du patrimoine français dans la région. En plus de commémorer la richesse de l'histoire et de la culture françaises, ces célébrations ont généré d'excellentes retombées économiques pour les gens qui vivent dans ces communautés.

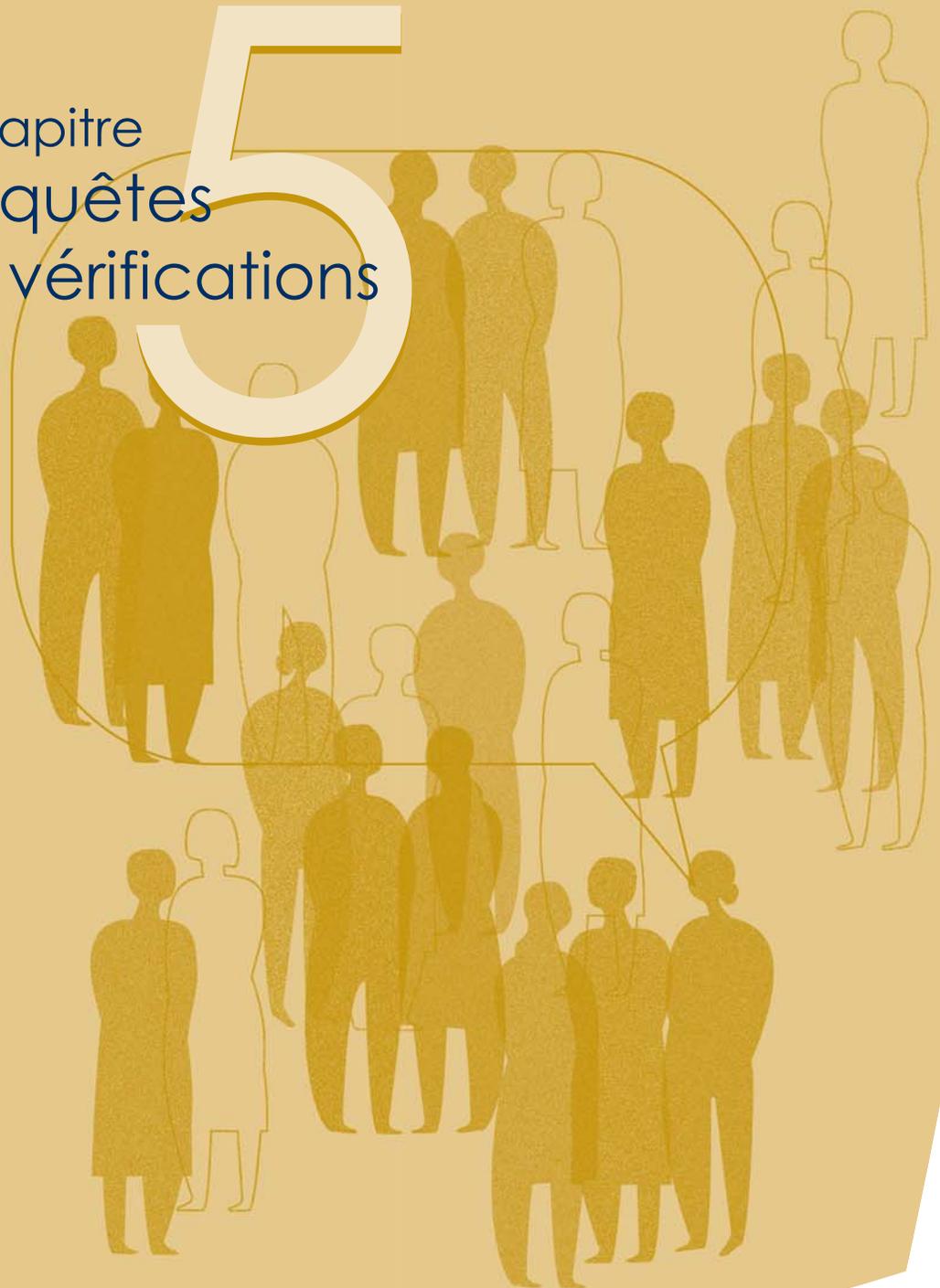
### **Partenariat communautaire à Terre-Neuve-et-Labrador**

La population francophone de St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador, a tiré profit de l'ouverture du nouveau Centre scolaire et communautaire (CSC) des Grands Vents. Le CSC groupe des services à l'intention de la minorité francophone. Il offre des cours du niveau préscolaire à la douzième année, des centres pour les personnes âgées et les jeunes, un centre de ressources, un gymnase, un théâtre, en plus de servir de point de rencontre pour la communauté francophone de la région. Les francophones de tous âges peuvent participer à des activités sociales, culturelles et éducatives en français.



# Chapitre Enquêtes et vérifications

# 5





Dans le présent chapitre du rapport, nous nous intéressons principalement aux rôles de la commissaire aux langues officielles à titre d'ombudsman et de vérificatrice.

Comme ombudsman linguistique, la commissaire reçoit des plaintes du public concernant l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Si une plainte est considérée comme fondée, la commissaire formule des recommandations pour régler les problèmes soulevés. L'objectif visé dépasse la simple conformité à la *Loi*. Il s'agit d'apporter des solutions qui mènent à un changement durable. Pour ce faire, les enquêteurs du Commissariat tentent de travailler le plus étroitement possible en collaboration avec les institutions fédérales au cours du processus d'enquête pour faire participer activement les gestionnaires et les décideurs à la recherche de solutions durables.

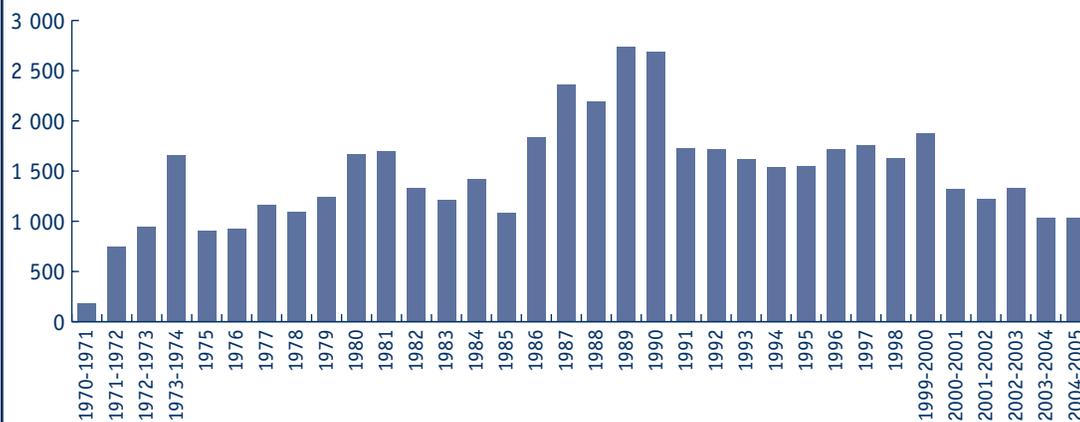
L'accent mis sur le changement durable détermine également l'approche de la commissaire dans sa fonction de vérificatrice. Notre méthode de vérification est axée sur les causes profondes de la non-conformité. Nous sommes en quête de pratiques et de politiques qui garantissent la pleine mise en œuvre de la *Loi*.

### 35 ans d'un coup d'œil...

Étant donné le caractère particulier que revêt le rapport annuel de cette année, qui se veut un bilan de la dualité linguistique dans notre société selon une perspective historique couvrant les 35 dernières années, nous situons l'analyse des plaintes de 2004-2005 dans ce contexte.

Comme le montre la figure 1, les plaintes ont augmenté progressivement de 1970 à 1986. À compter de 1986, le nombre de plaintes a subi une forte augmentation qui s'est poursuivie pendant cinq ans. Chaque année, de 1986 à 1990, le Commissariat aux langues officielles a reçu plus de plaintes qu'en toute autre période, soit plus de 2 000 par année en moyenne. La quantité de plaintes a diminué en 1991 et elle est ensuite demeurée relativement stable pendant tout le reste de la décennie, se situant en moyenne à un peu moins de 1 700 plaintes par année. Au cours de l'année 2000 on a observé une autre chute du nombre de plaintes, qui est demeuré à peu près constant depuis, se situant à 1 250 plaintes par année en moyenne. Une analyse détaillée des plaintes déposées au cours de cette période de 35 ans est présentée ci-contre.

**Figure 1 – Plaintes de 1970 à 2004–2005**



Année (années civiles jusqu'en 1999, années financières de 1999 à 2005)  
(1973-1974 : période de 21 mois, 1999-2000 : période de 15 mois)

### Les années soixante-dix : une augmentation progressive des plaintes

Durant la première année d'existence du Commissariat, nous avons reçu 181 plaintes. L'année suivante, le nombre a augmenté à 745, en partie parce que le Commissariat s'est fait mieux connaître, et en partie parce qu'il y a eu un recensement décennal fédéral qui a donné lieu à 63 plaintes. Au cours des années suivantes, les plaintes ont augmenté progressivement, passant de 906 en 1975 à 1 243 en 1979, le nombre le plus élevé de la décennie. (Pour l'année 1973-1974, la figure 1 indique 1 665 plaintes, mais ce nombre couvre une période de 21 mois).

Un nombre significatif de plaintes déposées au cours des années 1970 concernait la langue de travail, ce qui est probablement attribuable à l'impulsion donnée par la résolution sur les langues officielles dans la fonction publique qui a été adoptée par le Parlement en 1973. Pour la plupart, ces plaintes provenaient de fonctionnaires de la région de la capitale nationale et de contrôleurs de la circulation aérienne.

Le 4 mai 2004, la commissaire a inauguré un bureau de liaison à Sudbury, en Ontario, en présence de nombreux invités parmi lesquels se trouvaient des représentants de divers domaines dont la politique, les institutions gouvernementales, le monde des affaires, l'éducation, la culture, les médias ainsi que des organismes communautaires francophones et anglophones. L'agente de liaison participera à la création d'un dialogue avec les institutions et les organismes qui jouent un rôle essentiel dans la croissance et l'épanouissement des deux communautés de langues officielles du Nord de l'Ontario. La présence du Commissariat dans cette région permettra également de déterminer des occasions de développement, de partenariat et de rapprochement avec des organismes représentant la communauté anglophone, afin de favoriser les échanges entre les deux communautés linguistiques.

Durant la période de 1970 à 1976, seulement 6,5 p. 100 des plaintes provenaient de la région de l'Atlantique. Toutefois, avec l'établissement d'un bureau régional du Commissariat aux langues officielles en 1977 à Moncton, au Nouveau-Brunswick, la visibilité des langues officielles a augmenté dans la région de l'Atlantique et en 1978, 17 p. 100 des plaintes provenaient de cette région. Les résultats ont été semblables à Winnipeg. Lorsqu'un bureau régional y a été établi en 1978, les plaintes provenant de cette région sont passées de 0,7 p. 100 à 7 p. 100 l'année suivante.

### **Les années quatre-vingts : de grandes variations**

En 1980 et 1981, le nombre de plaintes a atteint de nouveaux sommets : 1 673 et 1 696 plaintes respectivement. Le commissaire Maxwell Yalden a indiqué dans le rapport annuel de 1980 que cela n'indiquait pas un fléchissement de l'efficacité linguistique des ministères du gouvernement du Canada, mais était la preuve que les Canadiens et les Canadiennes exigeaient que leurs droits linguistiques soient respectés.

Après cette augmentation subite, le nombre de plaintes a diminué durant quelques années. En 1985, le Commissariat n'a reçu que 1 080 plaintes, soit le nombre le moins élevé depuis 1976. On a enregistré une diminution notable des plaintes concernant l'affichage bilingue, la publication d'annonces dans la presse de langue minoritaire par les ministères fédéraux et Air Canada.

La situation a changé radicalement dans la deuxième moitié de la décennie. Au cours de la période de 1986 à 1990, les plaintes totalisaient en moyenne plus de 2 000 par année : le nombre de plaintes pour chacune de ces années est plus élevé que le nombre reçu en 1981, l'année record antérieure. En 1989, 2 743 plaintes ont été déposées, soit le plus grand nombre de l'histoire du Commissariat aux langues officielles.

Bien qu'ils soient impressionnants, ces chiffres auraient pu être plus élevés. En effet, les employés du Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) avaient déposé 1 784 plaintes en 1986 et 456 en 1987, contestant l'unilinguisme anglais de documents transmis au bureau du Québec. À des fins statistiques, le Commissariat n'a compté qu'une de ces plaintes pour chacune des années en question, de façon à ne pas gonfler artificiellement le total. Toutefois, ces plaintes ont quand même contribué à faire augmenter rapidement la charge de travail.

Deux événements de portée nationale ont contribué à cette augmentation considérable des plaintes. D'une part, l'accord du lac Meech a engendré un débat passionné dans tout le pays et a propulsé la question des langues officielles à l'avant-scène de la conscience nationale et suscité un immense intérêt à son endroit. D'autre part, le commissaire faisait la promotion de la *Loi sur les langues officielles*, nouvellement révisée et de la question de la langue de travail. Dans le rapport annuel de 1990, le commissaire, M. D'Iberville Fortier, indiquait que les plaintes avaient connu une augmentation de 25 p. 100 depuis la promulgation de la nouvelle *Loi* en 1988.

### **Les années quatre-vingt-dix : une période de stabilité**

Durant les années 1990, le nombre de plaintes s'est stabilisé à environ 1 700 par année. Bien qu'il semble y avoir eu une augmentation du nombre de plaintes en 1999-2000 (1 872 plaintes), cette période s'étendait sur 15 mois en raison de la transition des années civiles aux années financières et correspond, en fait, au rendement global de la décennie.

## Le nouveau millénaire : tendance générale à la baisse

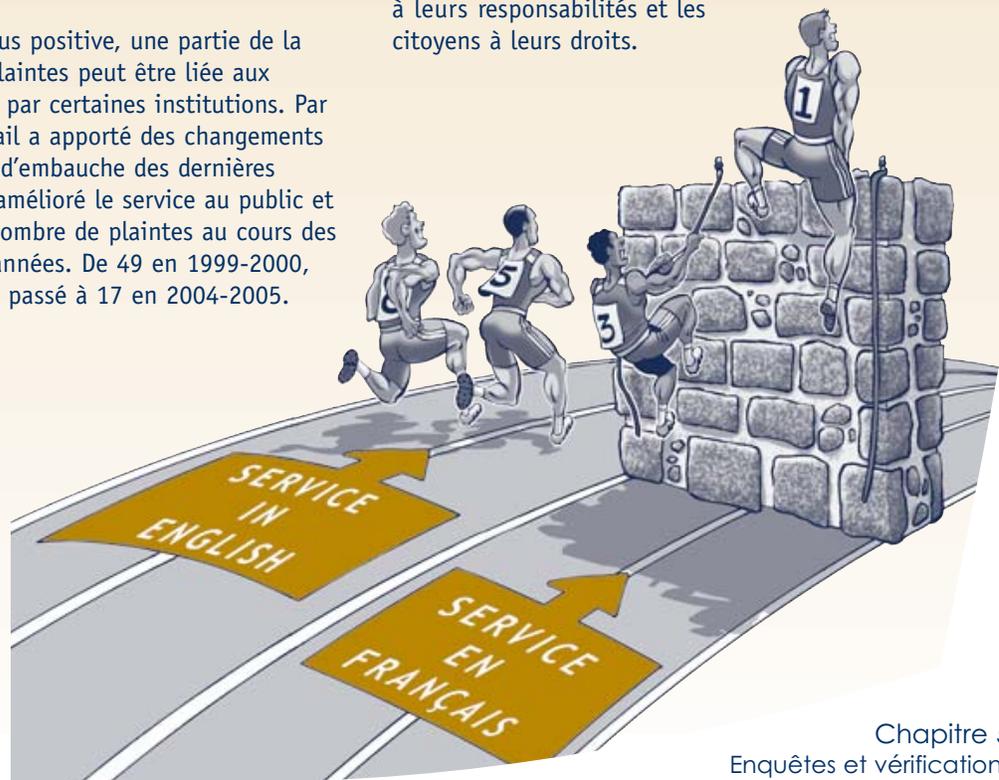
Durant les cinq dernières années, le nombre de plaintes reçues a diminué à environ 1 200 par année. Pourquoi? Ce phénomène peut s'expliquer de différentes manières. Par exemple, au dire de certains plaignants, le processus d'enquête sur les plaintes au cours des dernières années ne garantissait pas que les problèmes dénoncés seraient corrigés de façon permanente. Certains genres de problèmes, comme les plaintes provenant de la presse minoritaire et celles qui concernaient le service qu'Air Canada offrait au public, ne cessaient de se répéter. Il est intéressant de noter que ces deux sujets représentent 25 p. 100 des plaintes concernant le service au public.

D'autres causes expliquent également une partie de la diminution des plaintes durant les cinq dernières années. Par exemple, le rapport annuel 2003-2004 de la commissaire indique qu'il y a eu une diminution des plaintes à l'endroit d'Air Canada pendant sa restructuration.

Sur une note plus positive, une partie de la réduction des plaintes peut être liée aux progrès réalisés par certaines institutions. Par exemple, VIA Rail a apporté des changements à ses pratiques d'embauche des dernières années. Cela a amélioré le service au public et fait baisser le nombre de plaintes au cours des cinq dernières années. De 49 en 1999-2000, leur nombre est passé à 17 en 2004-2005.

Il est également possible que nombre de Canadiens et de Canadiennes ne connaissent pas suffisamment leurs droits linguistiques pour savoir quand et comment déposer une plainte. Le nombre de plaintes augmente souvent lorsque les questions linguistiques font les manchettes, que ce soit en raison des campagnes d'information ou de l'intérêt des médias. La récente couverture médiatique des directives du Conseil du Trésor d'avril 2004 sur la dotation impérative a probablement contribué à l'augmentation du nombre de plaintes des fonctionnaires d'expression anglaise relativement à l'avancement professionnel et à la désignation linguistique des postes. Normalement, environ 20 p. 100 de ce genre de plaintes proviennent du personnel d'expression anglaise, mais cette année, ce pourcentage a augmenté à 47 p. 100.

Selon nous, une combinaison de tous les facteurs mentionnés ci-dessus est à l'œuvre. Le Commissariat surveillera ces tendances l'an prochain. Nous continuerons également à promouvoir les droits linguistiques en sensibilisant les institutions fédérales à leurs responsabilités et les citoyens à leurs droits.



## 2004-2005 : l'année en détail

Étant donné la fluctuation des plaintes au fil des ans, où en sommes-nous maintenant? Les parties qui suivent comportent des informations détaillées sur le travail quotidien de la commissaire en tant qu'ombudsman linguistique et vérificatrice au cours de 2004-2005.

### Demandes d'information

Après une augmentation très importante des demandes d'information l'an dernier (994 par rapport à 516 en 2002-2003), leur nombre est revenu aux niveaux antérieurs cette année. Des 373 demandes d'information reçues en 2004-2005, 43 p. 100 (160) provenaient de personnes d'expression anglaise et 57 p. 100 (213) provenaient de personnes d'expression française. La plupart des demandes d'information étaient d'ordre général (publications, statistiques et accès à la formation linguistique).

### Plaintes

Voici la répartition des plaintes déposées au cours de la dernière année :

- un total de 1 151 plaintes, ce qui représente une hausse de 12 p. 100 par rapport à l'année précédente;
- 74 p. 100 (847) des plaintes étaient recevables, soit environ le même pourcentage que les années antérieures;
- comme pour les années antérieures, la plupart des plaintes (81 p. 100) provenaient des francophones; et
- le nombre de plaintes déposées par des anglophones est passé de 145 en 2003-2004 à 213 en 2004-2005 (une hausse de 47 p. 100).

Le nombre actuel des plaintes reflète la tendance générale des quatre dernières années.

### Mode de transmission des plaintes en 2004-2005

Cette année, la plupart des plaintes ont été déposées par téléphone (47 p. 100), par lettre (19 p. 100) et par Internet (8 p. 100). Le nombre de plaintes reçues par Internet est demeuré stable durant les trois dernières années (8 p. 100 en 2002-2003, 10 p. 100 en 2003-2004 et 8 p. 100 en 2004-2005).

### Processus d'enquête sur les plaintes

Une plainte est jugée recevable lorsqu'elle porte sur une obligation imposée par la *Loi sur les langues officielles*, implique une institution fédérale assujettie à la *Loi* et concerne un incident spécifique. Si une plainte est recevable, elle fait l'objet d'une enquête visant à déterminer s'il y a eu contravention à la *Loi* (la plainte est fondée) ou s'il n'y a pas eu contravention à la *Loi* (la plainte est non fondée).

À la fin de ce processus, le plaignant et l'institution sont informés de la décision prise par le Commissariat et, lorsque des recommandations sont formulées, ils ont la possibilité de les commenter. Au besoin, le Commissariat entreprend également des suivis pour s'assurer que les recommandations ont été mises en œuvre.

S'il y a lieu, le Commissariat travaille en collaboration avec l'institution visée par la plainte pour trouver une solution rapide au problème soulevé. Cette année, 35 p. 100 de toutes les plaintes reçues ont été soumises à un processus de résolution rapide. La plupart ont été traitées dans les 60 jours suivant leur réception. Par exemple, lorsque nous avons reçu une plainte selon laquelle la qualité du français n'était pas adéquate sur le site Web du Centre de recherches sur les communications, une agence d'Industrie Canada, l'institution a pu corriger rapidement le problème et mettre

en place des mesures pour éviter qu'il ne se reproduise. Ainsi, moins d'un mois après avoir reçu la plainte, avons-nous pu informer le plaignant des mesures prises par l'institution.

## Analyse des plaintes

L'augmentation du nombre de plaintes en 2004-2005 (comparativement à 2003-2004) est en partie attribuable à la question de la participation équitable des fonctionnaires d'expression française et d'expression anglaise à tous les échelons des institutions fédérales. Selon nous, cette augmentation est liée aux directives du Conseil du Trésor du 1<sup>er</sup> avril 2004 qui exigent que les postes bilingues soient occupés par des personnes satisfaisant aux exigences linguistiques des postes dès leur entrée en fonction (sauf dans des cas spéciaux).

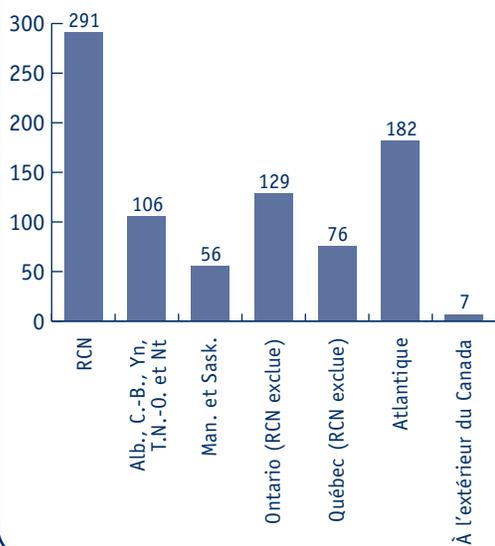
Par ailleurs, deux événements ont contribué, en 2004, à l'augmentation du nombre de plaintes :

- Air Canada a achevé sa restructuration : pendant qu'Air Canada procédait à sa restructuration, nous avons remarqué une diminution du nombre de plaintes, mais cela a changé lorsque celle-ci fut complétée à l'automne 2004.
- Une élection fédérale a donné lieu à une hausse très marquée des plaintes à l'endroit d'Élections Canada.

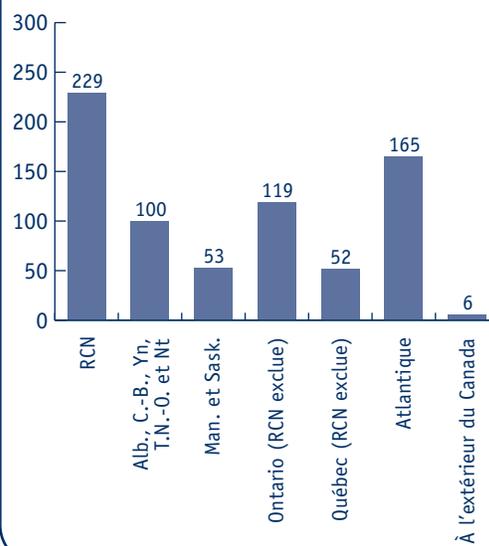
Les figures 2, 3 et 4 indiquent l'origine des plaintes recevables par région et par groupe linguistique (francophones et anglophones).

La plupart des plaintes recevables proviennent cette année de personnes d'expression française de la région de la capitale nationale (RCN), de l'Ontario et des provinces de l'Atlantique, ce qui est comparable aux années antérieures.

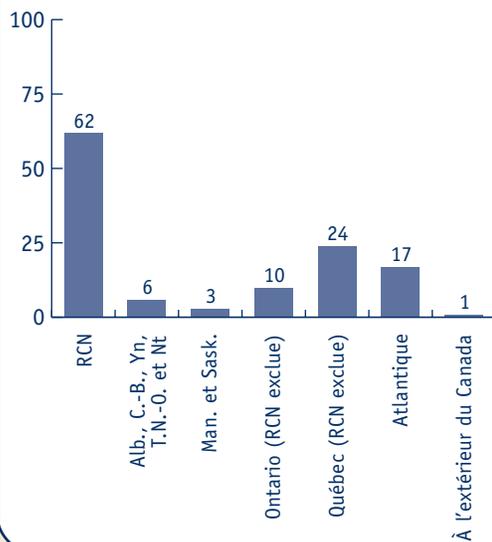
**Figure 2 – Nombre de plaintes recevables par région**  
Du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005



**Figure 3 – Nombre de plaintes recevables des francophones**  
Du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005



**Figure 4 – Nombre de plaintes recevables des anglophones**  
Du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005



## Les dix institutions les plus visées

Plus de la moitié (53 p. 100) des plaintes recevables mettent en cause dix institutions. En général, ces institutions sont en contact étroit avec le public et, en conséquence, la langue de service représente 69 p. 100 des plaintes recevables. Le tableau 2 indique la répartition détaillée du nombre de plaintes recevables portées contre ces dix institutions. Même si ces plaintes sont recevables, elles ne sont pas nécessairement fondées.

**TABEAU 2**

### NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES À L'ENDROIT DES DIX INSTITUTIONS LES PLUS VISÉES ET ÉTAT DE CES PLAINTES

Du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005

Ministère ou institution	Total des plaintes recevables				
	Fondées	Non fondées	Sous enquête	Autres	
Air Canada	5	1	77	1	84
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	11	1	39	0	51
Service correctionnel Canada	3	6	40	0	49
Société canadienne des postes	24	4	21	0	49
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	18	1	26	1	46
Élections Canada	0	1	45	0	46
Patrimoine canadien	5	6	24	0	35
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien	5	0	30	0	35
Agence du revenu du Canada	7	4	19	2	32
Ministère de la Défense nationale	7	3	14	1	25

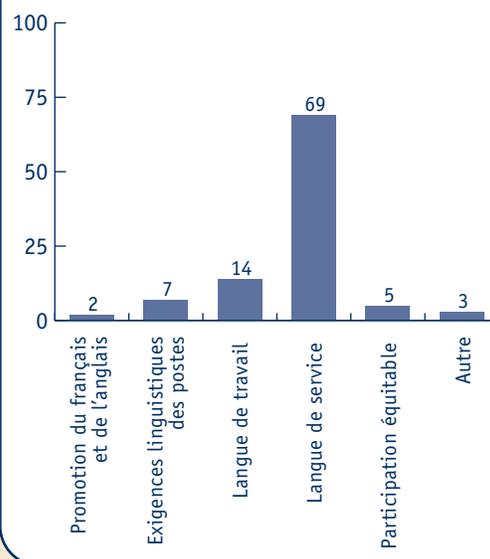
## Plaintes recevables par catégorie principale

Au fil des ans, environ trois quarts des plaintes recevables portaient sur le service au public et de 12 à 15 p. 100 sur la langue de travail. Toutefois, ces pourcentages ont fluctué considérablement selon les années. Par exemple, entre 1970 et 1986, presque 85 p. 100 des plaintes portaient sur la langue du service au public. En 1994, ce pourcentage avait diminué à 77 p. 100, alors que les plaintes sur la langue de travail avaient augmenté de 7 à 13 p. 100, et celles qui concernaient la participation équitable et la promotion du français et de l'anglais avaient augmenté de 5 à 8 p. 100. Ce n'est qu'en 1994 que le commissaire a reçu la première plainte visant la partie VII de la *Loi* qui porte sur la promotion du français et de l'anglais.

Plaintes recevables au cours de l'année :

- les 587 plaintes portant sur la langue de service représentent une augmentation de 25 p. 100 par rapport à l'an dernier et 69 p. 100 des plaintes recevables déposées cette année;
- quatorze pour cent des plaintes portent sur la langue de travail;
- les 45 plaintes recevables (5 p. 100), portant sur la participation équitable, représentent une augmentation de 36 p. 100 par rapport à l'an dernier;
- on observe une diminution des plaintes concernant les exigences linguistiques des postes (plaintes touchant l'article 91), passant de 79 l'an dernier à 56 cette année, soit une diminution de 29 p. 100;
- seize plaintes portent sur la promotion du français et de l'anglais (partie VII de la *Loi*), soit une diminution de 52 p. 100 par rapport à l'an dernier.

Figure 5 – Pourcentage de plaintes recevables par catégorie principale  
Du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005



**TABLEAU 3****NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR PROVINCE ET TERRITOIRE ET PAR CATÉGORIE PRINCIPALE**

Province ou territoire	Plaintes recevables	Service au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Promotion du français et de l'anglais	Participation équitable	Autres
Terre-Neuve-et-Labrador	3	3	0	0	0	0	0
Île-du-Prince-Édouard	17	13	0	1	0	0	3
Nouvelle-Écosse	71	49	0	8	0	1	13
Nouveau-Brunswick	91	43	27	15	0	5	1
Québec	76	48	17	6	1	1	3
Région de la capitale nationale (Québec)	58	33	17	4	2	2	0
Région de la capitale nationale (Ontario)	233	134	39	18	8	28	6
Ontario	129	110	10	2	2	5	0
Manitoba	37	36	0	1	0	0	0
Saskatchewan	19	17	0	0	1	1	0
Alberta	43	37	5	0	0	0	1
Colombie-Britannique	52	48	0	1	0	2	1
Yukon	10	8	0	0	2	0	0
Territoires du Nord-Ouest	1	1	0	0	0	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
À l'extérieur du Canada	7	7	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>847</b>	<b>587</b>	<b>115</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>45</b>	<b>28</b>

Nota : Environ 74 p. 100 des plaintes sont recevables. Les plaintes qui ne font pas l'objet d'une enquête sont renvoyées à une institution appropriée ou refusées parce qu'elles ne relèvent pas de la compétence de la *Loi sur les langues officielles* ou de son *Règlement*.

La catégorie « Autres » comprend principalement des plaintes concernant les avis, l'administration de la justice et des mesures discriminatoires suivant le dépôt d'une plainte.

## Service au public

Les cinq catégories principales de plaintes recevables au sujet du service au public sont les suivantes :

- services au sol pour le public voyageur (22 p. 100);
- communication de personne à personne (18 p. 100) : réceptionnistes, douaniers, postiers, policiers, etc., qui n'offrent pas activement de services dans les deux langues officielles ou qui ne fournissent pas de services dans la langue choisie par le client;
- communications écrites (17 p. 100);

- communications dans les médias (10 p. 100) : presque toutes ces plaintes concernent le manque de publicité dans les publications de langue officielle minoritaire;
- communications téléphoniques (10 p. 100).

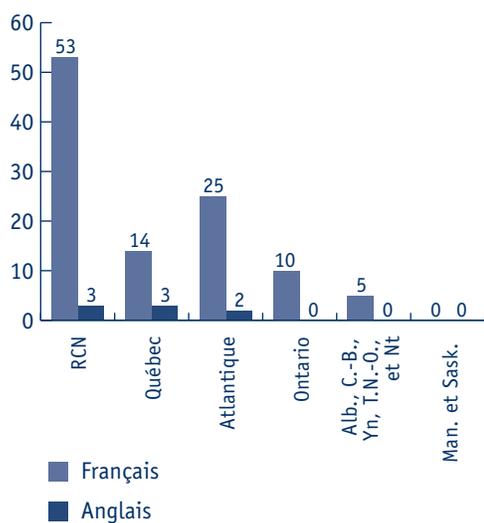
## Langue de travail

La plupart des 115 plaintes recevables sur la langue de travail se répartissent comme suit :

- 49 p. 100 dans la région de la capitale nationale;
- 23 p. 100 dans les provinces de l'Atlantique;
- 15 p. 100 au Québec.

De ces plaintes, 32 (28 p. 100) portent sur les communications internes, 15 (13 p. 100) sur le perfectionnement professionnel et 13 (11 p. 100) sur les communications écrites.

**Figure 6 – Nombre de plaintes recevables sur la langue du travail, selon la langue des plaignants**  
Du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005



### Participation équitable

Cette année, on observe une augmentation de 36 p. 100 des plaintes recevables (de 33 à 45) sur le manque d'équité en matière de participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique. Dans un tiers de ces cas, on allègue que les fonctionnaires d'expression française et anglaise n'ont pas les mêmes possibilités de promotion au sein de leur institution. Cette augmentation, ainsi que le nombre de plaintes concernant l'accès à la formation linguistique, est liée à la nouvelle politique de dotation impérative déjà mentionnée.

### Exigences linguistiques des postes

Cette année, 7 p. 100 des plaintes recevables concernent les exigences linguistiques des postes, ce qui représente une baisse par rapport à 10 p. 100 l'an dernier, mais qui se situe près du niveau de 6 p. 100 observé en 2002-2003.

### Promotion du français et de l'anglais

Seize plaintes recevables dénoncent des contraventions potentielles à la partie VII de la *Loi* qui établit l'engagement du gouvernement à soutenir le développement des minorités francophones et anglophones du Canada et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cela représente une diminution de 52 p. 100, de 33 à 16 plaintes recevables, comparativement à l'an dernier. Toutefois, l'an dernier, le nombre était exceptionnellement élevé : en hausse par rapport à 19 en 2002-2003 et à dix l'année précédente, probablement à cause d'une plus grande sensibilisation à la question de la part des médias et au sein des communautés minoritaires. Ainsi, cette année, le nombre de plaintes touchant la partie VII de la *Loi* représente un retour aux niveaux antérieurs.

Des 16 plaintes invoquant la partie VII, 12 (75 p. 100) ont été déposées par des personnes d'expression française. Ces plaintes visaient les institutions suivantes : quatre s'adressaient à Patrimoine canadien, trois aux Affaires étrangères du Canada, deux à Santé Canada, deux à Citoyenneté et Immigration, une à la Société Radio-Canada, une à Service correctionnel Canada, une aux Affaires indiennes et du Nord canadien, une à Industrie Canada et une au Bureau du Conseil privé.

## Quelques cas intéressants résolus en 2004–2005

Les encadrés suivants mettent en lumière quelques cas intéressants résolus cette année. Ils

comprennent les résultats des enquêtes ainsi que les suivis pour assurer la mise en œuvre des recommandations formulées.

### PARTIE IV – SERVICE AU PUBLIC

Sujet	Institution	Problème	Résolution
Tierces parties	Bureau du commissaire à l'éthique	Les témoins n'ont pas eu la chance d'être assermentés ou de témoigner dans la langue officielle de leur choix.  <b>Fondée</b>	Les futurs contrats entre le Bureau et ses agents juridiques renfermeront une clause exigeant le respect du choix de la langue officielle des témoins. Le Bureau du commissaire à l'éthique a modifié ses procédures en conséquence.
Formation offerte à des clients de l'extérieur	Gendarmerie royale du Canada	La police de Gatineau a demandé une formation en français, mais la GRC ne pouvait l'offrir qu'en anglais.  <b>Fondée</b>	La GRC a fait traduire le matériel didactique et le cours peut maintenant être dispensé en français.
Organismes financés par le gouvernement du Canada	Santé Canada	Le Saint John Family Resource Centre et le Fredericton Regional Family Resource Centre, au Nouveau-Brunswick, ont été incapables de fournir des services en français.  <b>Fondée</b>	Santé Canada a convenu de s'assurer que ces centres offrent des services dans les deux langues officielles, puisqu'il existe une demande importante en ce sens dans chacun de ces bureaux.
Utilisation de la presse minoritaire	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le Secrétariat du Conseil du Trésor, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada et Patrimoine canadien	Suivi des recommandations formulées en 2002 qui préconisaient des politiques et des directives plus claires en matière de communications et de publicité afin d'assurer un traitement égal des deux langues officielles.  <b>Fondée</b>	Cinq recommandations ont été mises en œuvre entièrement, trois l'ont été partiellement et neuf sont en cours. La commissaire considère que les mesures prises vont dans le bon sens, mais qu'il faudrait accélérer la cadence.

## PARTIE V – LANGUE DE TRAVAIL

Sujet	Institution	Problème	Résolution
Outils de travail	Parcs Canada	L'institution n'a pas fourni la traduction simultanée et les documents dans les deux langues officielles lors des réunions du Comité national sur la politique de santé et de sécurité au travail.  <b>Fondée</b> en ce qui concerne les documents.	Nous avons jugé que l'institution n'était pas obligée de fournir la traduction simultanée. Toutefois, tous les documents fournis durant ces réunions sont maintenant traduits.
Services centraux	Environnement Canada	Le bureau des ressources humaines du ministère à Downsview (Ontario) n'était pas en mesure d'offrir des services en français au personnel travaillant dans la région de la capitale nationale.  <b>Fondée</b>	Nous avons recommandé que l'institution prenne les mesures administratives qui s'imposent pour offrir des services en français jusqu'à ce que le bureau de Downsview ait la compétence bilingue requise, qu'il établisse une directive claire sur une offre active, dispense de la formation au personnel sur les obligations en matière de langues officielles et surveille la prestation de services dans la langue officielle choisie par les clients.

## PARTIE VI – PARTICIPATION ÉQUITABLE

Sujet	Institution	Problème	Résolution
Possibilités de carrière	Commission de la fonction publique	La note de passage au test 310 de la CFP, approuvée comme l'équivalent d'un diplôme universitaire, diffère selon que la langue du test est le français ou l'anglais.  <b>Non fondée</b>	La plainte est non fondée, car les notes de passage ont été établies suivant les systèmes d'évaluation communément reconnus et tiennent compte du degré inhérent de difficulté propre à chaque langue officielle. Par conséquent, les deux groupes linguistiques ont une chance égale de réussir ce test.
Possibilité de mutation	Défense nationale	Un employé a allégué avoir été désavantagé lors d'une évaluation pour mutation professionnelle à cause des résultats qu'il a obtenus à un cours de formation qu'il a dû suivre en français, sa langue seconde.  <b>Fondée</b>	Bien que le Ministère soutienne que l'employé n'a pas été désavantagé sur le plan de son évaluation, puisqu'il a obtenu sa mutation, il a rectifié le rapport de sélection du personnel pour y indiquer que le plaignant a suivi le cours de formation dans sa seconde langue officielle.

## PARTIE VII – PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Sujet	Institution	Problème	Résolution
Sites Web des missions diplomatiques	Ministère des Affaires étrangères	Suivi des recommandations formulées en 2002 pour assurer le statut égal du français et de l'anglais sur les sites Web des missions canadiennes à l'étranger, des missions diplomatiques étrangères au Canada et des organisations internationales.	Tous les sites Web des missions canadiennes à l'étranger passés en revue sont dorénavant dans les deux langues officielles. Le Ministère continuera à encourager les pays étrangers (dont la moitié offrent un contenu en anglais seulement) à utiliser les deux langues dans le site Web de leur mission et à promouvoir l'utilisation du français dans les organisations internationales.
		<b>Fondée</b>	
Limites des circonscriptions électorales	Commission de délimitation des circonscriptions électorales fédérales du Nouveau-Brunswick	Les changements proposés aux limites des circonscriptions électorales du district Acadie-Bathurst menaçaient la préservation et le développement de trois paroisses francophones au Nouveau-Brunswick.	La commissaire a recommandé que la Commission de délimitation des circonscriptions du Nouveau-Brunswick réexamine sa proposition en tenant compte de son obligation de respecter l'engagement du gouvernement à la partie VII qui est de favoriser l'épanouissement et d'appuyer le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Une contestation devant la Cour fédérale, où la commissaire est intervenue, a contribué à la réintégration des paroisses dans leur district original.
		<b>Fondée</b>	
Heures de service	Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC)	La réduction des heures de service au bureau de RHDC à Wellington (Î.-P.-É.), a un impact négatif sur le développement socio-économique de la communauté francophone dans la région Évangéline de la province.	La commissaire juge fructueuse la réunion tenue entre le Ministère et la communauté. Toutefois, elle n'a pas encore donné lieu à l'amélioration du service. La commissaire a recommandé que le Ministère revoie sa décision de réduire le service afin de s'assurer qu'il soutient la communauté dans la pleine mesure de son mandat conformément à la partie VII.
		<b>Fondée</b>	

## PARTIE VII – PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (suite)

Sujet	Institution	Problème	Résolution
Promotion de la dualité linguistique	Société Radio-Canada et Canadian Broadcasting Corporation	Des propos que de nombreux Canadiens jugent discriminatoires à l'égard du groupe de l'autre langue officielle ont été diffusés sur le réseau de télévision anglais et le réseau radiophonique français de Radio-Canada.  Puisque les plaintes originales portent sur la discrimination, elles ne sont pas considérées comme recevables. Par contre, nous avons examiné la façon dont la Société a pris en considération la partie VII de la <i>Loi</i> . Deux recommandations ont été faites à l'institution par la suite.	La Société a convenu d'inclure une référence spécifique à la dualité linguistique dans les politiques et les normes de sa programmation ainsi que dans ses procédures et pratiques d'orientation des nouveaux employés.

### Vérifications

Deux vérifications ont été effectuées cette année. La première concernait le Programme de développement des collectivités et la seconde, la Commission canadienne du tourisme. La première vérification visait la partie IV de la *Loi* qui porte sur les services au public ainsi que la partie VII de la *Loi* qui souligne l'engagement du gouvernement à favoriser l'épanouissement et à appuyer le développement des communautés minoritaires francophones et anglophones et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage des deux langues officielles dans la société canadienne. La deuxième vérification visait uniquement la partie VII de la *Loi*.

### Programme de développement des collectivités

En mai 2004, le Commissariat a entrepris une vérification pour évaluer les services offerts dans le cadre du Programme de développement des collectivités qui est administré par l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC), l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor) d'Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO). Ce programme a donné lieu à la création d'un réseau national de Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) visant

à diversifier l'économie des régions rurales du Canada. Dans le Canada atlantique, ces sociétés sont appelées Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC). Les quatre institutions fédérales sont tenues de s'assurer que les SADC et les CBDC se conforment aux exigences des parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*.

La vérification a révélé que malgré les efforts de l'APECA, de DEC et de FedNor/IC, les services offerts par les SADC au Québec et en Ontario et ceux qu'offrent les CBDC dans le Canada atlantique sont insuffisants. DEO a intégré dans son réseau les Organisations francophones à vocation économique (OFVE). Ces organisations consultent la communauté minoritaire au moment de leur planification stratégique et préparent un plan pour chacune des quatre provinces. Les OFVE examinées ont offert d'excellents services en français, et leur documentation, leur affichage et leur site Web existent en version française. Les accords des quatre institutions renferment maintenant des clauses sur les langues officielles, même si dans certains cas, ces clauses ne sont pas suffisamment explicites. DEC, Industrie Canada et DEO ont pris des mesures supplémentaires pour informer les SADC de leurs obligations linguistiques.

La commissaire a fait 18 recommandations à l'APECA, à DEC et à Industrie Canada visant à améliorer la conformité des SADC et des CBDC à la *Loi sur les langues officielles*. En premier lieu, les SADC et les CBDC doivent proposer une offre active de service et acquérir les compétences linguistiques suffisantes pour offrir un service de qualité comparable dans les deux langues. Elles doivent se doter de mécanismes pour évaluer la qualité du service dans les deux langues, et établir des indicateurs de rendement pour mesurer les résultats atteints dans le soutien au développement des communautés francophones et anglophones du Canada. À cette fin, elles doivent consulter séparément les communautés minoritaires de langue officielle durant leur

planification stratégique afin de s'assurer que les besoins de chaque communauté sont clairement déterminés.

Les institutions fédérales ont indiqué qu'elles mettront en œuvre la plupart des recommandations émises dans le cadre de la vérification. Les recommandations qui n'ont pas été acceptées ou qui l'ont été partiellement portent sur la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Trois des quatre institutions fédérales sont d'avis que les obligations de la partie VII ne s'appliquent pas aux SADC et aux CBDC. Selon nous, les obligations des institutions fédérales, dans le contexte des mandats confiés aux SADC et aux CBDC, englobent les responsabilités relatives aux parties IV et VII de la *Loi*.

### **Commission canadienne du tourisme**

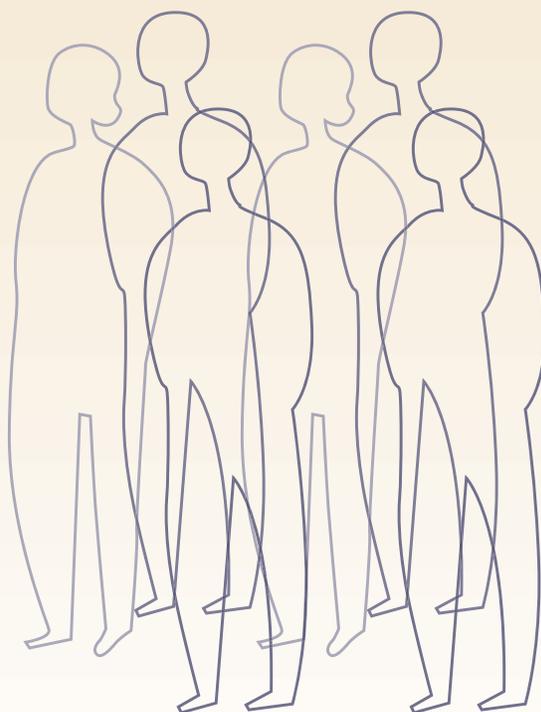
En août 2004, le Commissariat a entrepris une vérification de la Commission canadienne du tourisme (CCT) pour évaluer sa mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* en ce qui a trait à la façon dont la CCT encourage l'utilisation du français et de l'anglais au Canada et projette le caractère bilingue du Canada.

La vérification a révélé que la CCT n'a pas encore de politique ni de lignes directrices sur les langues officielles et que la plupart de ses gestionnaires et autres membres du personnel en savent peu sur les obligations linguistiques de la Commission en vertu de la *Loi*. Bien que la CCT ait un plan d'action pour la mise en œuvre de la partie VII, le plan ne comprend pas d'objectifs précis et mesurables. En outre, la Commission ne dispose d'aucun mécanisme pour évaluer son rendement en matière de langues officielles. Des quelque 250 accords de partenariat que la CCT a conclus au cours des trois dernières années, seulement 2 p. 100 l'ont été avec des membres de communautés de langue officielle en situation minoritaire, et aucun mécanisme de consultation officiel n'a

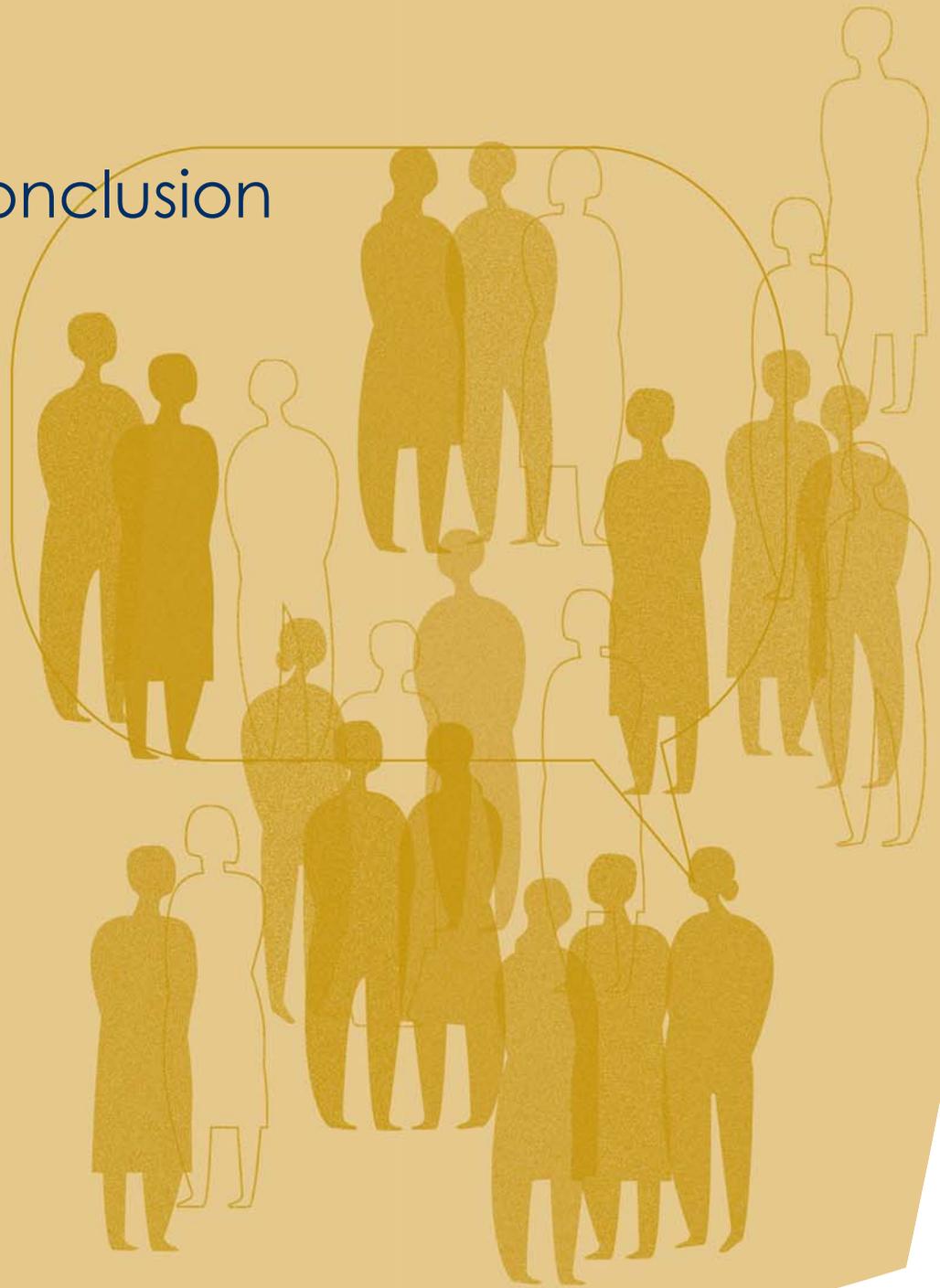
été établi pour déterminer les besoins de ces communautés en matière de développement économique. De plus, la CCT n'utilise pas suffisamment ses publications et ses sites Web comme moyens de promouvoir le français et l'anglais au Canada et à l'étranger.

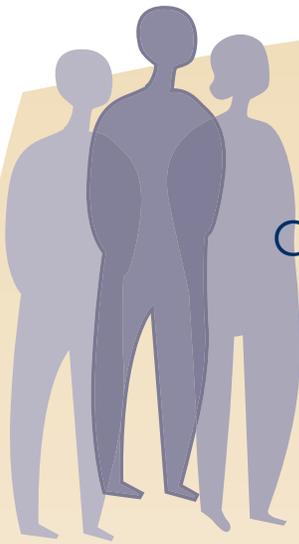
La commissaire a recommandé que la CCT établisse une politique des langues officielles et que cette politique soit distribuée à tout le personnel; qu'elle élabore un plan d'action approprié pour mettre en œuvre la partie VII; qu'elle consulte les communautés de langue officielle en situation minoritaire; qu'elle tienne compte de ses obligations linguistiques dans ses accords de partenariat; et, qu'elle se dote de mécanismes pour surveiller le rendement et responsabiliser la gestion. La vérification a permis de conclure que les cadres supérieurs doivent manifester plus de leadership et prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes indiquées.

La commissaire s'est montrée généralement satisfaite des mesures proposées par la CCT pour mettre en œuvre ces recommandations.



# Conclusion





## Conclusion

Comme on a pu le constater dans le volume I, il y a eu beaucoup de progrès sur le plan linguistique au Canada depuis 35 ans. Ainsi a-t-on pu se rendre compte dans le présent volume, en particulier au chapitre des belles réussites et du prix Léon du leadership, que l'appareil fédéral poursuit ses efforts dans bien des domaines pour améliorer les résultats relatifs aux langues officielles. Mais il reste beaucoup à faire.

Les résultats de nos enquêtes et de nos vérifications montrent que des améliorations sont requises dans les domaines du service au public, de la langue de travail et du développement des communautés linguistiques en situation minoritaire. Ce sont des questions qui continueront à nous préoccuper, surtout au moment où le gouvernement cherche à développer de nouvelles façons d'offrir ses services aux Canadiens et aux Canadiennes au XXI<sup>e</sup> siècle.

Nos bulletins de rendement donnent aussi pour la première fois un sommaire évaluatif de l'état de la mise en œuvre du programme des langues officielles dans 29 institutions. On note clairement dans ces évaluations qu'il ne suffit pas simplement d'avoir une infrastructure. Il faut que s'en suivent, sur le terrain, des résultats correspondant aux politiques et aux directives.

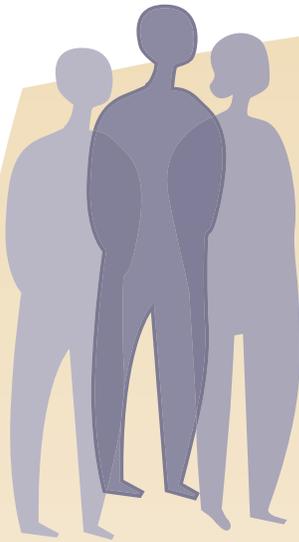
Il faudra un leadership plus musclé et plus visible pour contrer cette approche lente et timide et pour faire avancer certains dossiers stratégiques où nous avons jugé bon, dans le rapport annuel de l'an dernier, de formuler certaines recommandations. Nous citons en exemple le besoin de clarifier, par voie législative ou réglementaire, la portée juridique de la partie VII de la *Loi*.

Enfin, le *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement suit un parcours incertain. Bien que nous ayons applaudi le leadership gouvernemental dans la création de ce plan, nous nous inquiétons, deux ans après son lancement, d'un manque de coordination et de cohésion. Ce laisser-aller conduit à une perte d'impulsion et de crédibilité.

Bref, nous constatons aujourd'hui que nous traversons une période de stagnation dans le domaine des langues officielles. Il faut un leadership politique et administratif plus fort. Nous l'avons aussi constaté dans le volume I. Dès qu'il y a absence de leadership, une régression se produit en matière de langues officielles. Les leaders politiques et administratifs doivent indiquer la voie à suivre plus clairement, en proposant une vision stimulante et généreuse à notre société. L'avenir linguistique du Canada en dépend.

# Index





## Index

- Accélééré (formation linguistique), 28
- Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, 5, 27
- Agence du revenu du Canada, 12, 27–28, 29
- Agriculture et Agroalimentaire Canada, 27
- Aide aux entreprises (projet pilote), 27
- Air Canada, 13, 39  
*Loi sur la participation au capital public d'*, 13
- Apprentissage de la langue seconde, 6
- Association de l'industrie de la langue, 5
- 
- Beaudry, Marcel, 26–27
- Bélanger, Mauril, 10, 11
- Belles réussites de 2004–2005, 27–31  
développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, 29  
formation linguistique, 27–28  
initiatives encourageant, 30–31  
promotion des langues officielles, 29
- Bourses d'été de langues, programme des, 6
- Bulletin de rendement, 18–24  
analyse et conclusions, 23–24  
données inaccessibles sur la capacité linguistique, 24  
échantillon utilisé pour la cueillette d'observations sur le terrain, 19  
fiches d'information, 23  
guide de notation détaillé, 18  
manquements liés à l'identification des points de services bilingues, 24  
méthodologie, 18–19  
portefeuille économie-transport-sécurité, 20–21

portefeuille social-culturel-autres institutions, 22

problèmes systémiques nuisent à la mise en œuvre de la *Loi*, 24

résultats, 19–22

sources d'information, 19

stagnation dans la qualité des services au public, 23

Bureau de liaison à Sudbury, en Ontario, 35

BUROLIS (base de données), 24

Campagne incitative pour le maintien des connaissances en langue seconde, 28

Centre scolaire et communautaire (CSC) des Grands Vents, 31

Centre virtuel de maintien des acquis linguistiques, 27

Chambre de commerce du Québec, 30

Citoyenneté et Immigration, 12

Commissaire, rôles, 1

Commission de la capitale nationale, 26–27

Commission canadienne du tourisme, 49–50

Congrès mondial acadien 2004, 31

Conseil de l'aménagement linguistique du Nouveau-Brunswick, 30

Conseil des Ministres de l'Éducation (Canada) (CMEC), 6

    Postsecondaire, 6

Conseil fédéral de l'Île-du-Prince-Édouard, 29

Conseil fédéral du Pacifique, 28

Conseil fédéral au Québec, 29

Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador, 28

Conseil national de recherches du Canada, 28

Cour suprême du Canada, 29

Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, 29

Développement social Canada, 6

Dryden, Ken, 6

Enseignement dans la langue de la minorité, 6

Ententes entre le Canada et les communautés, 6

Entente fédérale-provinciale-territoriale sur

la santé, 14

*État des lieux sur la situation de l'accès à la justice dans les deux langues officielles*, 14

Évaluation des recommandations formulées par la commissaire, 10–15

clarifier la portée juridique de la partie VII, 10–11

compléter la révision des politiques en matière de langues officielles, 10

droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada, 13

ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé, 14

maintenir les ressources allouées au Programme des langues officielles, 11–12

mécanismes efficaces d'évaluation, 12

nomination des juges bilingues, 14–15

promotion de la dualité linguistique, 15

rapport annuel de progrès, ministres, de l'Éducation 13

renforcer le cadre de responsabilisation de la gestion, 12

---

*Forum des maires de la péninsule acadienne*, 11

Forum 2005 sur la dualité linguistique, 29

*French for the Workplace*, 28

*French-language Services Act*, 30

---

Gestion ACE Aviation, 13

Gouvernement de la Nouvelle-Écosse, 30

---

Institut français (Saskatchewan), 6

---

Justice Canada, 5, 14

Fonds d'appui à l'accès à la justice dans les deux langues officielles, 5  
bilinguisme des juges, 14

---

Loi S–3, 11

---

Manitoba, Ministère de la Justice du, 30

Manquements liés à l'identification des points de services bilingues, 24

Memorial University de Terre-Neuve-et-Labrador, 28

Ministère de l'Éducation de l'Ontario, 30

---

Notre bilinguisme, 27

Nouveau-Brunswick

amélioration dans la prestation du service bilingue, 23

Conseil de l'aménagement linguistique, 30

Partenariat communautaire, 30

Nouvelle-Écosse, Gouvernement, 30

---

Offre active, 23

Ontario, Ministère de l'Éducation, 30

---

Parlez-vous français? (cours), 28

Partenariat communautaire au Nouveau-Brunswick, 30

Partenariat communautaire à Terre-Neuve-et-Labrador, 31

Patrimoine canadien, 5–6, 15  
l'apprentissage de la langue seconde, 6  
l'enseignement dans la langue de la minorité, 6

Petite enfance, 6

Pivot, Bernard, 27

Plaintes  
analyse, 39  
cas intéressants résolus en 2004–2005, 43–48  
dans le nouveau millénaire, 37  
dans les années 1970, 35–36  
dans les années 1980, 36  
dans les années 1990, 36  
demandes d'information, 38  
dix institutions les plus visées, 40  
exigences linguistiques des postes, 43  
langue de travail, 42–43, 45

participation équitable, 43, 46  
recevables par catégorie principale, 41–48  
modes de transmission, 38  
processus d'enquête sur les plaintes, 38–39  
Promotion du français et de l'anglais, 43 47–48  
recevables par catégorie principale, 40  
service au public, 42, 44

*Plan d'Action pour les langues officielles* du gouvernement du Canada, 1, 4

améliorations souhaitées, 7–8  
cadre de reddition de comptes, 7  
clarification des responsabilités, 7  
ententes Canada-communautés, 6  
initiatives des ministères fédéraux, 5  
lent départ, l'année I, 4  
mise en œuvre, 8  
petite enfance, 6  
plus grande transparence financière, 7–8  
progrès assortis des préoccupations, l'année 2, 5  
rapport d'étape 4-5, 8  
retards inquiétants, 5

Plan Vision, 29

Politique d'aménagement linguistique (Ontario), 30

Portail Internet (Québec), 30

Prestation de services bilingues, 23

Prix Léon du Leadership pour 2004–2005,  
26–27

Programme de développement des  
collectivités, 48–49

Recommandations fait par la  
commissaire, 49

Promotion des langues officielles, 29

Protocole d'entente relatif à l'enseignement  
dans la langue de la minorité et à  
l'enseignement de la langue seconde, 5

---

Québec, portail Internet, 30

---

Santé Canada, 5

Société 2004 Society, 31

Sommet de la Francophonie de 2004, 27

Stagnation dans la qualité des services  
au public, 23

Statistique Canada, 28

Sussex Cinéma, 27

Terre-Neuve-et-Labrador, Partenariat  
communautaire à , 31

Transport Canada, 12

*Trophées de la langue française*, 27

---

Université Sainte-Anne (Nouvelle-Écosse),  
27–28

---

Vérifications, 48–50

Commission canadienne du tourisme,  
49–50

*Loi sur les langues officielles*, 48-49

partie IV de la *Loi*, 48

partie VII de la *Loi*, 48

Programme de développement des  
collectivités, 48–49

services téléphoniques, 27

VIA Rail, 37