

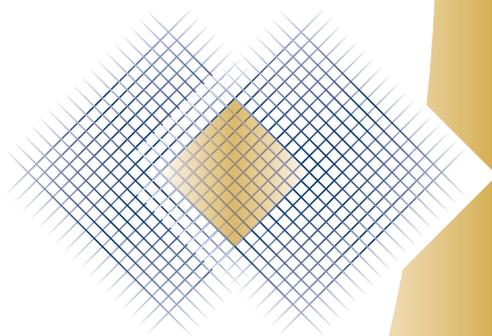


Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

Vérification

des Sociétés d'aide au développement
des collectivités et des Corporations au
bénéfice du développement communautaire



Industrie Canada
Agence de promotion économique du Canada atlantique
Développement économique Canada pour les régions du Québec
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005
N° de cat. : SF31-77/2005
ISBN : 0-662-68984-4
OCOL-CLO IE004-05-2005

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.

FAITS SAILLANTS

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé une vérification entre mai et septembre 2004 dans le but d'évaluer les services offerts dans les deux langues officielles par les Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) et les Corporations au bénéfice du développement communautaire (CBDC) (appellation donnée aux SADC en Atlantique) désignées pour fournir des services bilingues, de même que la façon dont ces organismes tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM).

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, du *Règlement* qui en découle au sujet des communications avec le public et la prestation des services et de la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor, quatre institutions fédérales doivent prendre des mesures pour s'assurer que les SADC situées dans les régions où la demande le justifie fournissent leurs services dans les deux langues officielles. Les institutions visées sont l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC), Industrie Canada (IC) et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO). Ces institutions doivent s'assurer par ailleurs que les SADC prennent les besoins des CLOSM en considération dans le but de favoriser leur épanouissement et d'appuyer leur développement. À Industrie Canada, l'Initiative fédérale de développement économique dans le Nord de l'Ontario (FedNor) est responsable des SADC en Ontario.

Les SADC et les CBDC sont des organismes sans but lucratif qui offrent des services d'appui aux petites et moyennes entreprises, d'accès au capital et, dans toutes les régions sauf l'Atlantique, des services stratégiques de planification économique communautaire. Elles reçoivent des fonds du fédéral, représentant dans plusieurs cas jusqu'à 100 p. 100 de leur budget d'exploitation. De plus, elles fournissent des prêts à partir d'un fonds d'investissement qui provient en partie du gouvernement du Canada.

Il importe de préciser que les SADC et les CBDC ne sont pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et que ce sont les institutions fédérales concernées qui sont responsables de donner suite à l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à appuyer leur développement. Toutefois, nous sommes d'avis que l'APECA, DEC, IC/FedNor et DEO, dans le contexte du mandat confié aux SADC et aux CBDC, ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ces organismes offrent des services bilingues et tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but de favoriser leur développement.

La vérification a révélé que, malgré les efforts déployés par l'APECA, DEC et IC/FedNor, les services fournis dans les deux langues officielles par les SADC et les CBDC sont insuffisants. De plus, les SADC n'ont pas tendance à consulter les CLOSM dans leur langue lors de la planification stratégique pour le développement économique, et le plan préparé par la suite ne contient pas de renseignements sur les préoccupations et les besoins particuliers de ces communautés.

Dans l'Ouest canadien, la situation est différente. Aucune SADC n'est désignée pour fournir les services dans les deux langues officielles. Toutefois, DEO a intégré de nouveaux partenaires à son réseau, soit les Organisations francophones à vocation économique (OFVE), pour desservir les communautés francophones dans chacune des quatre provinces et pour appuyer leur développement économique. Nous félicitons DEO de cette initiative et nous encourageons les autres institutions fédérales à s'inspirer de ce modèle pour leur région.

Services au public

Les quatre institutions fédérales ont pris certaines mesures pour communiquer les exigences en matière de service aux SADC et aux CBDC. Une clause linguistique a été insérée dans les ententes de contribution avec ces organismes, et DEC et IC ont pris des mesures additionnelles pour les informer de leurs responsabilités linguistiques. Nous sommes d'avis que l'APECA et DEC devraient modifier leur clause afin qu'elle soit plus conforme à l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions. DEO a également précisé les obligations des OFVE envers la communauté francophone dans ses ententes.

Nos visites en Atlantique, au Québec et en Ontario ont révélé que l'affichage (à l'exception du nom des SADC au Québec qui était habituellement en français seulement) et la documentation écrite étaient généralement dans les deux langues officielles. Cependant, des faiblesses importantes ont été relevées à l'égard de l'affiche utilisée pour indiquer à la clientèle que le service était disponible dans les deux langues et en ce qui touche l'offre active en personne et au téléphone. En ce qui concerne le service en personne, nous avons noté que dix SADC/CBDC sur vingt-deux n'offraient pas un service satisfaisant dans la langue de la minorité (quatre en Atlantique, trois au Québec et trois en Ontario) et que neuf bureaux n'offraient pas un service satisfaisant au téléphone (trois bureaux dans chacune des régions de l'Atlantique, du Québec et de l'Ontario). Le site Web de huit SADC/CBDC (trois en Atlantique, une au Québec et quatre en Ontario) était complètement bilingue, et celui de huit autres (quatre au Québec et quatre en Ontario) était partiellement bilingue. Les OFVE offraient d'excellents services en français dans l'Ouest canadien et la documentation, l'affichage et le site Web étaient disponibles dans cette langue.

Dans la plupart des SADC/CBDC qui n'avaient pas pu fournir de services dans la langue de la minorité, nous avons noté que la capacité linguistique était faible. Dans chacune de ces SADC/CBDC, seulement une personne était bilingue et au moment de notre visite, elle était à l'extérieur du bureau. Des mesures doivent donc être prises pour améliorer la capacité linguistique de ces organismes.

Développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire

Les quatre institutions fédérales consultent régulièrement les CLOSM à l'échelle nationale et à l'échelle provinciale pour déterminer leurs besoins particuliers. Elles préparent aussi des plans d'action et font état de leurs réalisations chaque année à Patrimoine canadien au sujet de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

La majorité des SADC/CBDC rencontrent régulièrement la CLOSM locale ou transigent avec elle afin de discuter de projets spécifiques et des services qu'elles peuvent fournir aux communautés minoritaires. Toutefois, des consultations semblables ne sont pas effectuées au moment de la planification stratégique du développement économique. D'ailleurs, les SADC au Québec et en Ontario ont tendance à consulter toute la population dans la langue officielle majoritaire et à préparer un plan stratégique global qui ne précise pas les préoccupations et besoins particuliers de la CLOSM. Selon nous, cette pratique ne favorise pas l'épanouissement de la CLOSM et ne contribue pas à son développement économique. En Atlantique, la planification stratégique n'est pas assurée par les CBDC, mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique.

Dans l'Ouest canadien, les OFVE consultent fréquemment les CLOSM pour discuter de projets et de services. Elles font de même lors de la planification stratégique et préparent un plan touchant le développement économique de ces communautés.

Gestion du niveau de service et de l'impact sur le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire

Industrie Canada en Ontario et DEO dans l'Ouest canadien disposent de certains mécanismes pour mesurer et surveiller la conformité des SADC et des OFVE avec les exigences linguistiques. Les agents de programme d'IC/FedNor appliquent régulièrement des mesures de suivi et de contrôle afin de s'assurer que les obligations linguistiques des SADC sont respectées. Par exemple, ils suivent de près les progrès réalisés par rapport aux plans d'action sur les langues officielles préparés par les SADC. En ce qui concerne DEO, ses agents font une analyse du plan stratégique, des rapports trimestriels et du rapport annuel préparés par les OFVE afin de s'assurer qu'ils respectent les dispositions de l'entente de contribution. Les deux institutions ont aussi ajouté des éléments linguistiques touchant les SADC et les OFVE dans leurs projets de vérification et d'évaluation. L'APECA et DEC devraient mettre en place des mesures semblables pour s'assurer que les SADC/CBDC de leur région respectent leurs obligations linguistiques.

Nous avons noté que l'APECA, DEC et IC ne disposaient pas de mécanismes formels pour évaluer la qualité des services offerts par les SADC/CBDC. De plus, ces institutions ne recueillent pas de données permettant d'évaluer l'efficacité des consultations ou des discussions effectuées par les SADC/CBDC auprès des CLOSM et leur incidence sur le développement économique de ces communautés.

L'outil utilisé par les quatre institutions fédérales pour évaluer le rendement annuel de leurs gestionnaires ne contient pas de section qui traite explicitement des langues officielles. Nous sommes d'avis que le fait d'évaluer le rendement de l'ensemble des gestionnaires responsables des SADC et des CBDC désignées, et les OFVE à l'égard de la qualité du service et de leur contribution à l'épanouissement et au développement des CLOSM, contribuerait à faire des langues officielles une importante priorité et à améliorer les résultats.

Recommandations

La commissaire a formulé dix-huit recommandations adressées aux quatre institutions fédérales concernées dans le but d'améliorer la prestation de services de la part des SADC et des CBDC désignées pour fournir des services bilingues, et de s'assurer qu'elles tiennent compte des préoccupations et des besoins particuliers des CLOSM dans la mise en œuvre de leurs programmes et services. Onze recommandations touchent l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, quatorze touchent Développement économique Canada pour les régions du Québec, onze visent Industrie Canada et trois recommandations concernent Diversification de l'économie de l'Ouest Canada.

Les quatre institutions fédérales ont préparé un plan d'action pour répondre aux recommandations. Ces plans se trouvent à la fin du présent rapport.

T ABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
Objectifs et méthodologie	7
Observations et recommandations	9
Services au public	9
a) Communication des exigences en matière de langue de service	9
b) Services offerts par les SADC et les CBDC désignées	11
c) Accès aux renseignements des Centres de services aux entreprises du Canada dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues ...	22
Développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire	23
a) Consultations auprès des CLOSM pour déterminer leurs besoins et pour établir un plan	23
b) Consultations des CLOSM lors de l'établissement de nouvelles SADC désignées pour fournir des services bilingues	30
Gestion du niveau de service et de l'impact sur le développement des CLOSM	31
a) Systèmes et procédures pour surveiller la conformité	31
b) Évaluation de la qualité des services offerts par les SADC	35
c) Utilisation des résultats de la surveillance	36
Conclusion	38
Liste des recommandations et plan d'action des institutions fédérales concernées	42
Notre réponse aux commentaires généraux et aux plans d'action des institutions fédérales concernées	54
Annexe A Objectifs et critères de la vérification	58
Annexe B Liste des acronymes	60

INTRODUCTION

Le gouvernement canadien soutient le développement économique local en aidant les collectivités à mettre en valeur leurs ressources et à diversifier leur base économique par le biais de différents programmes. Quatre institutions fédérales jouent un rôle important en ce qui concerne l'expansion et le démarrage d'entreprises, l'élaboration de stratégies d'innovation et l'appui aux efforts locaux de développement économique. Ces institutions sont l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA), l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec (DEC), Industrie Canada (IC) et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada (DEO).

Le mandat de chacune de ces institutions accorde une attention particulière au développement économique des diverses régions du pays.

Pièce 1 Mandat des institutions fédérales

Agence de promotion économique du Canada atlantique	<i>Favoriser les possibilités de développement économique du Canada atlantique et, plus particulièrement, la croissance des revenus et les créations d'emplois dans cette région.</i>
Développement économique Canada pour les régions du Québec	<i>Promouvoir le développement économique à long terme des régions du Québec en accordant une attention particulière à celles dont la croissance économique est lente et les emplois sont insuffisants.</i>
Industrie Canada	<i>Entre autres, le Ministère stimule l'essor d'une économie dynamique et novatrice pour procurer aux Canadiens des emplois plus nombreux et mieux rémunérés; favoriser la croissance des entreprises grâce à l'amélioration soutenue de la performance sur le plan de la productivité et de l'innovation et donner aux consommateurs, aux entreprises et aux investisseurs l'assurance que le marché est équitable, efficace et concurrentiel.</i>
Diversification de l'économie de l'Ouest Canada	<i>Promouvoir le développement et la diversification de l'économie de l'Ouest du pays, et faire valoir les intérêts de cette région dans la politique économique nationale.</i>

Créé en 1986 par Emploi et Immigration Canada, le Programme national de développement des collectivités a été chargé de l'établissement d'un réseau national de Sociétés d'aide au développement des collectivités (SADC) (appelées Corporation au bénéfice du développement communautaire - CBDC - en Atlantique). Le but de ce programme était de diversifier l'économie des régions rurales du Canada en créant ou en conservant des emplois dans les entreprises nouvelles ou existantes. Divers critères, tels que le taux de chômage et le nombre de citoyens dans la région desservie, déterminent l'emplacement et la possibilité d'ouverture d'une SADC ou d'une CBDC. L'aire de service de chaque SADC correspond souvent au territoire des municipalités régionales ou des comtés.

Le Programme de développement des collectivités est une approche globale de développement selon laquelle les collectivités assument leur propre avenir économique et décident de la voie qu'elles suivront pour atteindre leur but. Le mandat des SADC et des CBDC peut varier quelque peu d'une région à l'autre du pays mais généralement, elles offrent des services :

- d'appui aux petites et moyennes entreprises en offrant une gamme de services d'administration, de counselling et d'information;
- d'accès au capital destiné à la création, à l'expansion ou à la stabilisation des entreprises locales;
- de stratégies de planification économique communautaire en travaillant avec les collectivités pour évaluer les problèmes locaux, établir des objectifs, prévoir et mettre en œuvre des stratégies visant à développer les infrastructures humaine, institutionnelle et physique, et pour stimuler l'esprit d'entreprise, l'emploi et l'économie (les CBDC en Atlantique ne sont pas responsables de cette activité).

Depuis 1995, le Programme de développement des collectivités relève de l'APECA en Atlantique, de DEC au Québec, de l'Initiative fédérale de développement économique dans le Nord de l'Ontario (FedNor) d'Industrie Canada en Ontario et de DEO pour l'Ouest canadien. Aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, les SADC relèvent des gouvernements territoriaux (il n'y a pas de SADC présentement au Yukon).

Au Québec, en plus des SADC, il existe des centres d'aide aux entreprises (CAE) qui offrent principalement de l'aide technique et financière aux propriétaires d'entreprise. Nous avons inclus les CAE dans notre vérification.

En 2003, il y avait 267 SADC et CBDC au Canada : 41 en Atlantique, 67 au Québec (dont 10 CAE), 61 en Ontario, 90 dans l'Ouest canadien, 7 dans les Territoires du Nord-Ouest et une au Nunavut. Au cours de la même année, leurs activités leur ont permis d'accorder 5 883 prêts, d'une valeur totale de 188 millions de dollars.

Les SADC et les CBDC sont des organismes sans but lucratif dirigés par des conseils d'administration bénévoles locaux représentant divers intérêts de la collectivité couverte par l'aire de service de l'organisme. Grâce aux contributions fédérales - représentant jusqu'à 100 p. 100 du budget d'exploitation de plusieurs SADC et CBDC - et à l'encadrement et au soutien des institutions fédérales concernées, les SADC et les CBDC adoptent leurs propres priorités et stratégies de développement pour la communauté locale. De plus, elles fournissent des prêts à partir d'un fonds d'investissement qui provient du gouvernement du Canada. En ce qui touche les CAE au Québec, ceux-ci administrent leurs propres fonds d'investissement.

Selon la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor (CT) en matière de langues officielles, les organismes bénévoles non gouvernementaux qui reçoivent des fonds du fédéral doivent fournir les services dans les deux langues officielles, là où la demande le justifie. Selon nous, les institutions fédérales doivent s'inspirer du *Règlement sur les langues officielles (communications avec le public et prestation des services)* lorsqu'elles déterminent les obligations linguistiques des SADC et des CBDC. C'est aussi aux institutions fédérales de s'assurer que ces organismes respectent leurs obligations linguistiques et de clarifier davantage la politique en ce qui concerne les parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Pièce 2

Politique sur les subventions et contributions

Énoncé de la politique

Le gouvernement a pour politique que les institutions fédérales qui accordent des subventions ou des contributions à des organismes bénévoles non gouvernementaux pour des activités, projets ou programmes destinés à un public des deux collectivités de langue officielle, doivent prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les bénéficiaires des fonds publics respectent l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et l'intention du législateur en matière de services au public.

Exigences de la politique

(...)

3. Lorsque l'on détermine qu'une activité, un projet ou un programme qui reçoit une aide financière est à l'échelle du pays et qu'il comporte des services à un public composé des deux collectivités linguistiques, l'institution fédérale doit s'assurer que l'organisme bénéficiaire entend :
 - faire toute annonce à l'intention du public concernant l'activité, le projet ou programme dans les deux langues officielles;
 - offrir de façon active les services au public dans les deux langues officielles;
 - rendre disponible dans les deux langues officielles tout document à l'intention du public concernant les activités, projets ou programmes;
 - inciter les membres des deux collectivités de langue officielle à participer aux activités, projets ou programmes;
 - organiser, le cas échéant, les activités, projets ou programmes de manière à répondre aux besoins des deux collectivités linguistiques.
4. Lorsque l'activité, le projet ou le programme qui reçoit une aide financière est d'envergure régionale ou locale et que l'organisme bénéficiaire, en consultation avec l'institution fédérale qui accorde le financement, détermine que la demande justifie l'utilisation des deux langues officielles, les services au public doivent être fournis dans les deux langues officielles (voir l'exigence de la politique 3 ci-dessus).

Source : *Manuel du Conseil du Trésor sur les langues officielles*, Chapitre 1-4- Subventions et contributions, 1993

Quarante-neuf SADC et CBDC doivent fournir des services dans les deux langues officielles : 11 en Atlantique, 20 au Québec (dont 6 CAE) et 18 en Ontario. Pour l'Ouest canadien, aucune SADC ne répond aux critères de demande importante sur les aires de service. Cette règle est utilisée lorsque les institutions fédérales offrent leurs services sur une base d'aires de service qui ne correspondent pas aux délimitations du recensement.

Afin de tenir compte des CLOSM, DEO a intégré de nouveaux partenaires à son réseau, soit les OFVE. Ces organismes ont comme mandat de desservir la communauté francophone dans chacune des quatre provinces de l'Ouest et d'appuyer leur développement économique. Nous fournissons plus de renseignements au sujet de ces organismes sous la partie du rapport intitulée Observations et recommandations.

Dans le cadre de notre vérification, nous avons également tenu compte de la partie VII de la *Loi*. Les responsabilités des institutions fédérales au sens de la partie VII sont énoncées à l'article 41 :

Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Cet engagement vise à rendre justice aux CLOSM qui peuvent être désavantagées et qui ne peuvent pas profiter de tous les avantages des politiques et programmes fédéraux dont jouit la majorité. Son objectif est donc de remédier à cette situation, ce qui pourrait impliquer la révision des politiques et programmes, notamment la façon dont ils sont conçus et mis en œuvre.

Bien que les SADC et les CBDC ne soient pas assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, l'APECA, DEC, IC/FedNor et DEO, dans le contexte du mandat confié à ces organismes, ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer qu'elles offrent des services bilingues et tiennent compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but de favoriser leur développement.

O BJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La vérification qui a été effectuée s'inscrit dans le prolongement des efforts de la commissaire visant à assurer que les institutions fédérales respectent les dispositions de la *Loi*. Elle portait essentiellement sur les services fournis par les SADC et les CBDC situées dans les régions où la demande le justifie. Nous avons également examiné dans quelle mesure les quatre institutions fédérales concernées prennent les besoins des CLOSM en considération dans le but de favoriser leur épanouissement et d'appuyer leur développement quand elles établissent des SADC et des CBDC.

Les objectifs de la vérification consistaient à déterminer si :

- les SADC et les CBDC fournissent des services adéquats dans les deux langues officielles dans les régions où la demande le justifie;
- les programmes de développement économique des quatre institutions favorisent l'épanouissement et appuient le développement des CLOSM et tiennent compte des SADC et des CBDC;
- l'APECA, DEC, IC et DEO consultent les CLOSM lorsqu'ils établissent des SADC et des CBDC et tiennent compte de leurs besoins spécifiques;
- les institutions mesurent la qualité des services fournis par les SADC et les CBDC aux CLOSM et l'impact sur leur développement.

Notre vérification a été effectuée au siège social des quatre institutions fédérales et dans leurs bureaux régionaux d'un bout à l'autre du pays, entre mai et septembre 2004.

Nous avons examiné, notamment, les politiques, la documentation, les ententes de contribution et les rapports clés des institutions. Nous avons étudié les procédures et les systèmes mis en place par ces organismes pour surveiller les SADC et les CBDC. Nous avons rencontré divers gestionnaires et membres du personnel du siège social et de certains bureaux régionaux de chacune des quatre institutions.

Nous avons aussi visité six CBDC ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles en Atlantique, huit SADC au Québec (incluant deux CAE) et huit SADC en Ontario. En Ontario, nous n'avons pas visité la SADC de Simcoe-Nord étant donné que ce bureau faisait l'objet, au moment de notre vérification, d'un suivi des recommandations formulées par la commissaire dans un rapport d'enquête. Pour l'Ouest canadien, nous avons visité trois SADC fournissant des services en anglais seulement afin de vérifier les mécanismes mis en place pour diriger vers les OFVE la clientèle francophone qui se présente à ces bureaux. Nous avons aussi visité trois OFVE. Bien que nous n'ayons pas vérifié les SADC dans les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut, il serait important pour le gouvernement du Canada d'examiner la situation dans ces régions afin de s'assurer que les SADC tiennent compte des préoccupations des CLOSM. Pour le Yukon, le gouvernement du Canada devrait examiner la possibilité de mettre sur pied un réseau de SADC et de s'assurer que celles-ci consultent la CLOSM.

Nous avons effectué une vérification ponctuelle auprès de toutes les SADC et CBDC incluses dans notre échantillon qui avaient la responsabilité de fournir des services bilingues. Ces vérifications portaient sur trois éléments : le matériel écrit (l’affichage, les publications des SADC et des CBDC, les publications fédérales et les sites Web), l’accueil de service et les services au téléphone et en personne. Le but était de déterminer s’ils étaient offerts en français et en anglais. Il est important de noter que la vérification des services au téléphone et en personne ne s’est effectuée que dans la langue de la minorité locale.

Certaines SADC contenaient des Centres de services aux entreprises. Dans ces cas, nous avons examiné si la documentation et les autres outils utilisés par la clientèle, de même que les services en personne, étaient offerts dans les deux langues officielles.

Nous avons également rencontré le gestionnaire et un membre du personnel de chaque SADC et CBDC visitée, de même que quelques membres du conseil d’administration. Nous avons aussi interviewé des gestionnaires de plusieurs associations provinciales des SADC et des CBDC et le directeur général de trois OFVE.

Enfin, nous avons effectué des entrevues avec des organismes de la CLOSM locale à vocation économique dans chaque région du pays visitée.

Plus de détails sur les objectifs et les critères de la vérification sont présentés à l’annexe A du rapport.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

Services au public

a) Communication des exigences en matière de langue de service

Nous avons noté que l'APECA, DEC, IC et DEO prennent certaines mesures pour communiquer aux SADC et aux CBDC les modalités en matière de service. Toutefois, leurs efforts dans ce sens ne donnent pas toujours lieu à la prestation entière de services bilingues dans les SADC et CBDC désignées.

Clauses linguistiques présentes dans les ententes de contribution

Conformément à la *Loi*, au *Règlement* et à la politique sur les subventions et contributions du CT, les quatre institutions fédérales ont inclus une clause linguistique dans leur entente de contribution avec les SADC et les CBDC. Cependant, le libellé de la clause n'est pas identique pour les quatre institutions.

IC/FedNor nous a fourni la version préliminaire d'une nouvelle clause linguistique que le Ministère songe à insérer dans les ententes de contribution. Cette clause respecte les dispositions de la politique du CT sur les subventions et contributions.

L'APECA utilise aussi un libellé qui respecte plusieurs dispositions de la politique du CT dans ses ententes avec les CBDC. Cependant, elle ne précise pas que les services devraient être offerts de façon active.

De son côté, **DEC** inclut seulement des dispositions linguistiques portant sur la publication d'annonces ou d'avis et sur la prestation de services dans ses ententes avec les SADC et les CAE. Il devrait prendre des mesures pour que l'énoncé de la clause respecte davantage l'esprit de la politique du CT.

RECOMMANDATION 1

La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec modifient, dans les six mois suivant la réception du présent rapport ou au renouvellement de l'entente, les clauses linguistiques incluses dans les ententes de contribution avec les SADC et les CAE au Québec et les CBDC en Atlantique afin qu'elles reflètent davantage l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles.

Dans l'Ouest canadien, **DEO** a des ententes avec quatre OFVE des provinces de l'Ouest. Même si ces organisations ne sont pas des SADC, plusieurs de leurs services sont identiques à ceux offerts par les SADC. Ces organisations sont : la Société de développement économique de la Colombie-Britannique, la Chambre économique de l'Alberta, le Conseil de la Coopération de la Saskatchewan et le Conseil de développement économique des municipalités bilingues du Manitoba. Les attentes de DEO concernant les services qui devraient être offerts aux communautés francophones sont clairement indiquées dans l'entente de contribution.

DEO a inséré une clause linguistique dans ses ententes de contribution avec les SADC et les OFVE même si ces organisations n'ont pas d'obligations en matière de bilinguisme. La clause précise que, si la demande est importante, la SADC ou l'OFVE diffusera dans les deux langues officielles ses avis, annonces et publications et fournira ses services au public dans les deux langues officielles. Deux des trois OFVE rencontrées s'interrogent sur la pertinence de cette clause, étant donné qu'elles desservent seulement la communauté francophone. La commissaire suggère à DEO de clarifier ses attentes à cet égard.

Certaines institutions fédérales informent mieux les SADC des exigences en matière de langues officielles

Deux des quatre institutions ont pris des mesures pour mieux informer de leurs obligations linguistiques les SADC ayant la responsabilité de fournir des services bilingues et pour les aider à ce sujet. DEO a fait la même chose auprès des OFVE.

IC/FedNor a pris plusieurs mesures pour informer les SADC de leurs obligations. Parmi ces mesures, mentionnons :

- des sessions d'information sur les langues officielles tenues avec les SADC en septembre 2001 et novembre 2003;
- un tableau précisant les obligations linguistiques qui a été utilisé par les SADC désignées lors de la préparation d'un plan d'action sur les langues officielles;
- un financement supplémentaire des SADC ayant l'obligation d'offrir des services bilingues, qui couvre les coûts additionnels associés à la prestation des services dans les deux langues officielles;
- des rencontres régulières avec des personnes représentant les SADC désignées dans le but de souligner l'importance de leurs obligations linguistiques et de discuter des moyens d'améliorer les services en français;
- une liste de ressources portant sur les langues officielles remises aux SADC.

Dans le cadre de nos rencontres, nous avons noté que le personnel des SADC en Ontario était bien au courant de ses obligations linguistiques.

DEC a aussi communiqué ses attentes en ce qui touche les langues officielles aux SADC désignées pour fournir des services bilingues. Dans une lettre envoyée aux SADC en avril 2002, le Ministère donne des précisions au sujet de l'utilisation des médias appropriés pour joindre les deux communautés linguistiques, de l'offre active et de toute la gamme de services à fournir dans les deux langues officielles. De plus, un financement supplémentaire est accordé aux SADC désignées pour fournir des services bilingues afin de couvrir les coûts additionnels associés à la traduction et à l'utilisation des médias.

En ce qui concerne les CAE, nous avons appris qu'ils n'avaient pas obtenu de renseignements supplémentaires au sujet de leurs obligations linguistiques. Le personnel de l'un des deux CAE visités n'était pas au courant de la clause linguistique de l'entente ni des obligations linguistiques qui en découlent. Le Ministère devrait prendre des mesures afin de remédier à cette situation.

Mis à part la clause linguistique présente dans l'entente de contribution avec les CBDC désignées, l'APECA n'a pris aucune mesure formelle pour informer davantage ces organismes de leurs obligations linguistiques. D'ailleurs, lors de nos entrevues, nous avons noté que le personnel de certaines CBDC n'était pas au courant de ses responsabilités en matière de langues officielles jusqu'à ce que le Ministère l'informe de notre vérification. L'APECA doit faire en sorte que toutes les CBDC tenues de fournir les services dans les deux langues officielles en Atlantique connaissent bien leurs obligations linguistiques.

RECOMMANDATION 2

La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec informen, dans les meilleurs délais, les CBDC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues de leurs obligations linguistiques et des mesures concrètes qu'ils doivent prendre pour s'en acquitter.

b) Services offerts par les SADC et les CBDC désignées

Notre examen incluait des visites dans six CBDC en Atlantique, huit SADC au Québec (dont deux CAE) et huit SADC en Ontario. Nous présentons séparément les résultats globaux et les résultats par région. Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC. Nous présentons par la suite des renseignements au sujet de nos visites de trois SADC qui n'avaient pas d'obligations linguistiques et de trois OFVE des provinces de l'Ouest.

Nous nous attendions à ce que les SADC désignées pour offrir des services bilingues offrent leurs services (en personne, au téléphone, dans l'affichage, au moyen de documents et par le biais de leur site Web) dans les deux langues officielles. Dans l'ensemble, les résultats étaient variables. Bien que l'affichage (à l'exception du Québec) et la documentation soient en grande partie offerts dans les deux langues officielles, seulement le tiers des SADC présentaient une affiche pour indiquer à la clientèle que les services étaient disponibles dans les deux langues officielles. Seulement trois des vingt-deux SADC visitées faisaient une offre active verbale de service en personne et seulement la moitié le faisait au téléphone. Dix SADC étaient incapables d'offrir un service satisfaisant en personne et un tiers d'entre elles était incapable d'offrir un service satisfaisant au téléphone. En ce qui concerne les sites Web, huit SADC avaient un site complètement bilingue tandis que huit sites étaient partiellement bilingues.

Affichage

Presque toutes les CBDC en Atlantique et les SADC en Ontario présentaient l'affichage extérieur et intérieur dans les deux langues officielles (voir tableau 1, page 14). Au Québec, la plupart des SADC et des CAE visités présentaient leurs affiches en français seulement.

Au Québec, nous avons noté que les affiches signalant le nom de la SADC étaient en français seulement. En ce qui concerne les affiches produites par l'association provinciale des SADC, soit le Réseau des SADC du Québec, le nom de l'organisme était unilingue français tandis que le contenu était bilingue.

Dans sa lettre envoyée aux SADC en avril 2002, DEC précisait qu'il n'était pas nécessaire de traduire les affiches présentant la raison sociale de l'organisme, en d'autres termes, le nom de la SADC. Selon le Réseau des SADC du Québec, il serait possible de modifier l'affichage des SADC et des CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles une fois que les ressources financières auraient été cernées et qu'une appellation acceptable en anglais aurait été arrêtée.

Les SADC et les CAE sont enregistrés en vertu de la partie III de la *Loi des compagnies du Québec*. Ils doivent donc respecter les dispositions de la *Charte de la langue française*. Cependant, cette dernière n'interdit pas l'usage d'une autre langue que le français dans la mesure où une nette prédominance est accordée au français dans l'affichage public. De plus, le nom d'une entreprise peut être assorti d'une version dans une autre langue que le français pourvu que, dans son utilisation, le nom de la langue française figure de façon au moins aussi évidente. Compte tenu de ce qui précède et du fait que les SADC et les CAE reçoivent des fonds du fédéral, nous sommes d'avis que DEC doit prendre des mesures pour rendre bilingues les affiches installées dans les SADC et les CAE désignés.

RECOMMANDATION 3

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec prenne, dans les quatre mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour que l’affichage dans les SADC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues soit dans les deux langues officielles.

Publications

Dans tous les cas, les publications fédérales étaient dans les deux langues officielles de même que les publications des SADC (un CAE au Québec présentait une partie de sa documentation dans les deux langues et s’est engagé à prendre des mesures pour traduire le reste).

Plusieurs CBDC et SADC présentaient l’affichage et la documentation bilingues

Certaines SADC avaient aussi un centre de ressources pour la clientèle. Plusieurs documents mis à la disposition de la clientèle étaient bilingues et une partie acceptable de la documentation en provenance du secteur privé était en anglais tandis que l’autre était en français.

Sites Web

Les sites Web des CBDC en Atlantique étaient bilingues. Pour ce qui est du Québec et de l’Ontario, cinq SADC présentaient l’information sur leur site Web dans les deux langues officielles tandis que huit SADC présentaient des renseignements partiellement bilingues. Nous encourageons ces SADC à poursuivre leurs efforts pour rendre leur site complètement bilingue.

RECOMMANDATION 4

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s’assurent, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, que le contenu des sites Web des SADC et des CAE désignés pour fournir des services bilingues soit disponible dans les deux langues officielles.

Tableau 1
Degré avec lequel les éléments matériels de service étaient dans les deux langues officielles

Éléments de service	Atlantique			Québec			Ontario		
	Nombre respectant les exigences	Nombre total ¹	%	Nombre respectant les exigences	Nombre total ¹	%	Nombre respectant les exigences	Nombre total ¹	%
Affichage extérieur	6	6	100	2	8	25	7	8	88
Affichage intérieur	2	3	67	1	8	13	6	7	86
Publications des SADC	6	6	100	7	8	88	8	8	100
Publications fédérales	4	4	100	8	8	100	8	8	100
Sites Web	3	3	100	1	6 ²	17	4	8 ²	50

Offre active

Faire une offre active de service dans les deux langues officielles veut dire communiquer spontanément et clairement à la clientèle qu'elle recevra des services de qualité comparable dans l'une ou l'autre des deux langues officielles dans les points de service désignés. L'offre active verbale ou écrite est importante parce qu'elle permet de mettre le public à l'aise et l'incite ainsi à interagir dans la langue officielle de son choix avec la personne qui le sert.

Peu de SADC faisaient une offre active de service

Seulement neuf des vingt-deux SADC avaient une affiche à la réception signalant que le service était offert dans les deux langues officielles. De ces neuf, huit étaient en Ontario, où toutes les SADC visitées avaient un pictogramme d'offre active à la réception.

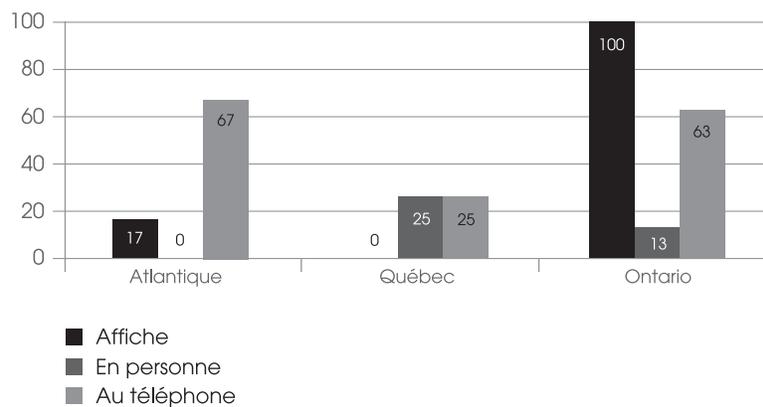
En ce qui a trait à l'offre active en personne, notre vérification nous a permis de conclure que, dans la grande majorité des cas, les SADC ne faisaient pas d'offre active verbale de service. La situation était meilleure au téléphone où 11 SADC sur 22 faisaient une offre active de service. Il faut préciser que quatre des cinq appels en Ontario avaient été acheminés

¹ Certaines SADC n'ont aucun affichage intérieur, ni publication fédérale ou site Web. Elles ont donc été soustraites du nombre total d'entreprises pour chaque élément matériel de service qui ne s'appliquait pas à elles.

² Certains sites Web étaient partiellement bilingues (4 en Ontario et 4 au Québec).

à un système téléphonique automatisé qui accueillait la clientèle dans les deux langues officielles. Les détails de nos constatations par région se trouvent au graphique 1.

Graphique 1 - Pourcentage des SADC désignées pour fournir des services bilingues qui accueillent le public dans les deux langues officielles (%)



Remarque :

Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC.

RECOMMANDATION 5

La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada élaborent une stratégie afin de s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir les services dans les deux langues officielles se conforment pleinement aux exigences en matière d'offre active.

Service en personne

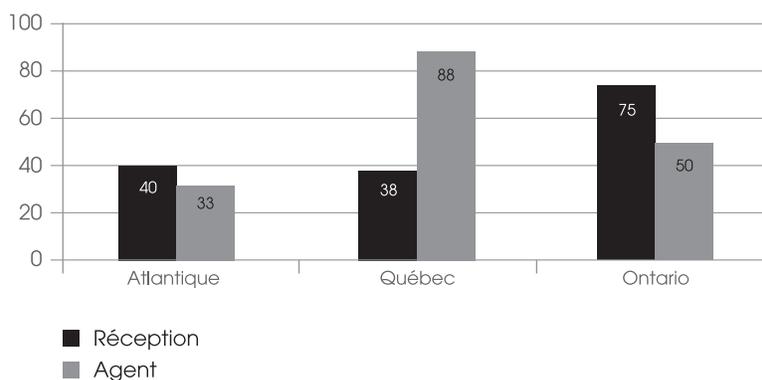
Nous avons vérifié les services à la réception et ensuite, nous avons posé des questions très spécifiques auxquelles seul pouvait répondre, selon nous, une agente ou un agent de programme du bureau.

Nous avons constaté que dix des vingt-deux SADC vérifiées ne pouvaient pas fournir de services satisfaisants en personne à la réception et, dans neuf bureaux, les agents ne pouvaient pas répondre aux questions spécifiques du vérificateur dans la langue de la minorité.

Environ une SADC sur deux n'offrait pas de service satisfaisant en personne dans la langue de la minorité

Des trois régions, l'Atlantique avait le plus de difficulté à servir la clientèle dans la langue de la minorité (voir graphique 2). Seulement deux CBDC sur cinq (le sixième bureau n'avait pas de personnel à la réception) pouvaient livrer un service satisfaisant à la réception tandis que deux CBDC sur six pouvaient fournir le service par l'intermédiaire d'un agent. Au Québec, les agents de sept SADC sur huit ont pu fournir les services dans la langue de la minorité. En ce qui concerne les services à la réception, toutes les SADC au Québec pouvaient fournir des services dans les deux langues officielles. Cependant, la qualité du service était pauvre dans plus de la moitié des cas. En Ontario, six SADC sur huit et quatre SADC sur huit offraient des services satisfaisants dans la langue de la minorité à la réception et par l'intermédiaire d'un agent respectivement. Dans trois SADC où les agents ne pouvaient pas fournir de services en français, nous avons appris lors de nos visites que le seul agent bilingue était à l'extérieur du bureau.

Graphique 2 - Pourcentage des SADC qui offrent un service satisfaisant ou très bon en personne dans la langue de la minorité. (%)



Remarque :

Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC.

Service téléphonique

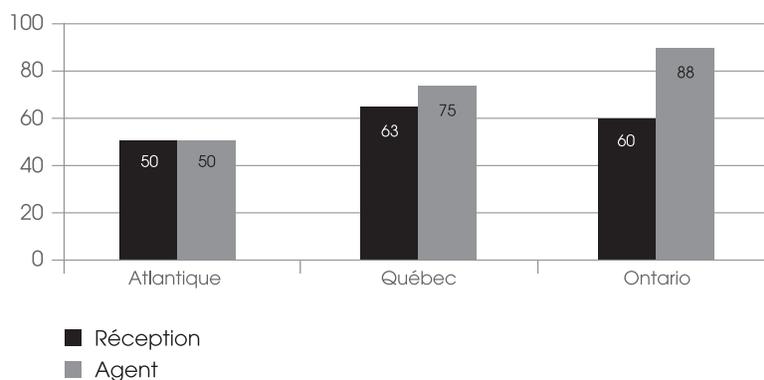
Lors de nos appels téléphoniques, nous avons également vérifié le service à la réception et par l'intermédiaire d'un agent de programme du bureau.

Nous avons noté que les services téléphoniques dans la langue de la minorité étaient légèrement meilleurs que les services offerts en personne. En fait, les services à la réception et par l'intermédiaire d'un agent étaient disponibles dans la langue de la minorité dans 58 p. 100 et dans 73 p. 100 des cas respectivement.

Le service téléphonique dans la langue de la minorité était légèrement meilleur que le service en personne

Encore une fois, les CBDC en Atlantique avaient le plus de difficulté à fournir des services téléphoniques satisfaisants dans la langue de la minorité (voir graphique 3). Seulement la moitié des CBDC pouvait fournir ces services. Des trois régions, l'Ontario offrait de meilleurs services téléphoniques dans la langue minoritaire (trois cas sur cinq à la réception et sept cas sur huit par l'intermédiaire d'un agent). L'utilisation d'un service automatisé qui achemine les appels dans la langue de la minorité vers un agent bilingue dans plusieurs cas explique pourquoi les services étaient meilleurs. Pour le Québec, cinq SADC sur huit pouvaient fournir des services téléphoniques satisfaisants à la réception dans la langue minoritaire. Dans les trois autres cas, la qualité du service dans la langue de la minorité était pauvre. En ce qui a trait aux services téléphoniques obtenus par l'intermédiaire d'un agent, six SADC sur huit pouvaient offrir ces services dans la langue de la minorité.

Graphique 3 - Pourcentage des SADC qui offrent un service satisfaisant ou très bon au téléphone dans la langue de la minorité. (%)



Remarque :

Afin de faciliter la présentation et la comparaison de nos constatations par région, nous avons intégré les résultats touchant les CBDC et les CAE à ceux des SADC.

Nos constatations démontrent que plusieurs faiblesses existent dans ces trois régions. Puisque ces SADC et CBDC ont l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles et que la clientèle s'attend à un service dans la langue officielle de son choix, les institutions fédérales concernées doivent prendre des mesures pour améliorer la situation. Nous présentons dans la prochaine section des renseignements sur la capacité linguistique des SADC et des CBDC de fournir les services dans les deux langues officielles. Ces données nous permettront d'expliquer pourquoi plusieurs SADC et CBDC n'ont pas pu servir le personnel responsable de la vérification dans la langue de la minorité.

Capacité linguistique

Pour se conformer à leurs obligations linguistiques de fournir un service dans les deux langues, les SADC et les CBDC désignées doivent avoir une capacité suffisante. Cela signifie qu'elles doivent avoir suffisamment de personnel bilingue pour servir la clientèle dans la langue officielle de son choix durant les heures d'ouverture du bureau.

Le personnel d'une SADC ou d'une CBDC est habituellement composé d'un membre de direction, d'un ou d'une réceptionniste et de deux à quatre agentes ou agents de programme. Dans la plupart des SADC et des CBDC qui n'avaient pas pu fournir des services dans la langue de la minorité en Atlantique et en Ontario, nous avons noté que la capacité linguistique était faible. Seulement une personne par bureau était capable de servir la clientèle dans les deux langues officielles et, au moment de nos visites, elle était à l'extérieur du bureau. Par conséquent, afin d'obtenir des services immédiats de la part de ces SADC et CBDC, il a fallu transiger dans la langue de la majorité.

Il faut améliorer la capacité d'offrir des services bilingues dans plusieurs SADC et CBDC

Au Québec, au moins deux membres du personnel de chaque SADC étaient capables de servir la clientèle dans les deux langues officielles. Cependant, dans le cadre de nos vérifications, nous avons noté que les compétences linguistiques du personnel responsable d'accueillir les clients laissaient souvent à désirer.

IC/FedNor a pris des moyens afin d'améliorer la capacité linguistique des SADC. Par exemple, le Ministère :

- suit de près le roulement du personnel, dans le but de veiller à ce que les ressources bilingues nécessaires soient en place et maintenues;
- accorde un financement supplémentaire aux SADC bilingues, qui est utilisé pour couvrir les coûts additionnels associés à la prestation des services bilingues.

La plupart des SADC désignées en Ontario qui n'avaient pas de ressources bilingues, il y a un an, ont utilisé une bonne partie des fonds supplémentaires pour embaucher un membre bilingue de la CLOSM. De plus, certains membres du personnel des SADC suivent des cours de langue. Malgré ces dispositions, plusieurs SADC ayant l'obligation de fournir des services bilingues ont indiqué qu'elles auraient besoin d'autres fonds pour améliorer la situation.

Au Québec, **DEC** accorde aussi un financement supplémentaire aux SADC bilingues afin de couvrir les coûts additionnels associés à la traduction et à l'utilisation des médias. Certaines SADC utilisent une partie de ces fonds pour améliorer les compétences linguistiques du personnel.

En Atlantique, l'**APECA** ne prend aucune mesure supplémentaire pour aider les CBDC désignées à fournir des services comparables dans les deux langues officielles. Puisque les résultats de nos vérifications démontrent que les CBDC de cette région avaient le plus de difficultés à offrir des services bilingues, nous sommes d'avis que l'Agence devrait examiner la situation et prendre les moyens nécessaires pour l'améliorer.

Plusieurs SADC et CBDC qui ne pouvaient pas servir la clientèle dans la langue officielle de son choix n'avaient pas assez de personnel bilingue. Nous croyons que cette situation mérite d'être prise au sérieux dans les meilleurs délais, compte tenu que ces bureaux ont été désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles et que leur clientèle s'attend à un service dans la langue officielle de son choix.

RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada prennent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir des services bilingues ont la capacité linguistique suffisante pour offrir des services de qualité comparable dans les deux langues officielles.

Services bilingues à l'Île-du-Prince-Édouard

Au début de notre vérification, l'APECA nous avait signalé que l'une des trois CBDC à l'Île-du-Prince-Édouard était désignée pour servir la clientèle dans les deux langues officielles. Puisque ce bureau faisait partie de notre échantillon, nous l'avons visité au cours de l'été.

Nous avons appris que cette CBDC n'offrait pas de service dans les deux langues officielles. D'ailleurs, elle n'avait pas d'entente avec l'APECA puisqu'elle ne recevait pas de ressources financières de l'Agence pour le budget d'exploitation. Elle est autonome depuis plusieurs années.

Il faut trouver des moyens pour fournir des services dans les deux langues officielles à l'Île-du-Prince-Édouard

La CLOSM est au courant que la CBDC désignée n'offre pas de service dans les deux langues. Elle fait plutôt appel à la Société de développement de la Baie acadienne (SDBA) pour les services en français. Plusieurs des services fournis par la SDBA sont semblables à ceux des CBDC (service de consultation en affaires aux particuliers et aux entreprises, conseils touchant le plan d'affaires, planification stratégique de la région Évangéline de l'Île, etc.). La SDBA a une entente de contribution avec l'APECA pour la prestation des services auprès de la clientèle acadienne et francophone.

La SDBA n'accorde pas de prêts aux entrepreneurs, contrairement aux CBDC. Elle peut toutefois diriger les entrepreneurs sur la bonne voie en les aidant à trouver d'autres sources d'appui financier, soit publiques ou privées.

L'APECA se doit d'examiner la prestation de services à la clientèle francophone dans l'aire de service de cette CBDC désignée pour fournir des services bilingues. Puisqu'elle n'a pas d'entente avec cette CBDC et que la clientèle de la langue minoritaire a tendance à approcher la SDBA pour des services touchant les entreprises, elle devrait considérer sérieusement une modification de son entente avec la SDBA pour que cette dernière offre toute la gamme de services présentement fournis par les CBDC, y compris le service des prêts. De son côté, la SDBA serait prête à fournir tous les services, à condition que l'APECA lui accorde les ressources nécessaires.

RECOMMANDATION 7

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique examine, dès la réception du présent rapport, les services offerts par les CBDC à la CLOSM de l'Île-du-Prince-Édouard et prenne les mesures nécessaires pour que cette communauté reçoive les mêmes services que ceux offerts à la communauté majoritaire de langue officielle, et ce, avec une qualité linguistique comparable.

Services offerts par les Organisations francophones à vocation économique

Tel qu'il a déjà été précisé, aucune SADC n'est présentement désignée pour offrir des services bilingues dans l'Ouest canadien. Cependant, **DEO** a des ententes avec quatre OFVE dans chacune des provinces de l'Ouest. Même si ces organismes ne sont pas des SADC, plusieurs de leurs services sont identiques à ceux offerts par les SADC. Les attentes de DEO concernant les services qui devraient être offerts à la communauté francophone sont clairement indiquées dans l'entente de contribution (information, aide technique, conseils, formation, développement économique communautaire, etc.).

Les Organisations francophones à vocation économique offrent les services en français dans les provinces de l'Ouest canadien

Nous avons visité trois OFVE. Nous avons noté que tous les services étaient offerts en français. En ce qui concerne les prêts, une des trois organisations gérait le fonds d'investissement, tout comme les SADC de la province. Bien que les deux autres ne soient pas responsables de ce fonds, elles avaient accès au financement grâce à la mise en place d'un programme de réserves pour pertes sur prêt, ou d'autres sources, destinées à venir en aide aux entreprises existantes ou à aider les entrepreneurs à créer de nouvelles entreprises. D'ici quelques années, DEO prévoit que toutes les OFVE pourraient fonctionner comme les SADC en ce qui concerne l'administration du fonds d'investissement.

Certains gestionnaires des institutions fédérales visées par notre vérification ont précisé qu'il y avait une différence importante entre le mandat d'une SADC et celui d'une OFVE : la SADC fonctionne au niveau local tandis que l'OFVE a un mandat provincial. Bien que l'organisation francophone ait un mandat provincial, nous avons noté qu'elle rejoignait les différentes communautés francophones de la province, grâce à ses bureaux régionaux et aux déplacements fréquents de son personnel dans ces communautés.

Nous avons également vérifié trois SADC qui n'avaient pas de responsabilités linguistiques afin de voir si elles disposaient de mécanismes pour diriger vers les OFVE la clientèle francophone qui se présente à ces bureaux. L'aire de service de ces trois SADC comptait quelques petites villes ou villages où la population de langue française était assez importante.

Deux des trois SADC ont dirigé en anglais le vérificateur vers l'OFVE de la province. La troisième a précisé qu'elle ne pouvait l'aider qu'en anglais. Nous avons appris qu'il existait une entente verbale où les SADC dirigent la clientèle d'expression française vers les OFVE au besoin. Puisque cette entente est plutôt informelle, elle n'est pas mise en pratique dans tous les cas, comme le démontrent les résultats de nos visites. Nous croyons que DEO devrait formaliser ce processus afin que la CLOSM soit bien au courant des organismes qui peuvent la servir dans sa langue. Une façon appropriée de formaliser cette pratique serait d'installer une affiche bilingue permanente dans certaines SADC qui informe la CLOSM de l'endroit où elle peut obtenir des services comparables dans sa langue.

RECOMMANDATION 8

La commissaire recommande donc que Diversification de l'économie de l'Ouest mette en place, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, un mécanisme officiel selon lequel un membre de la CLOSM qui se présente à une SADC desservant des petites villes où la population de langue minoritaire est assez importante, soit informé de l'endroit où il peut obtenir des services comparables dans sa langue.

c) Accès aux renseignements des Centres de services aux entreprises du Canada dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues

Les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) sont des points d'accès aux renseignements gouvernementaux sur le monde des affaires. Les CSEC possèdent une grande diversité de renseignements sur les programmes, services et règlements établis par les gouvernements. Ils répondent aussi aux questions de la clientèle sur la façon de démarrer une entreprise ou de faire prospérer une entreprise existante.

Les CSEC sont le fruit d'accords de collaboration conclus entre les 37 ministères fédéraux offrant des services aux entreprises, les gouvernements provinciaux et territoriaux et, dans certains cas, le secteur privé, des associations, le monde de l'enseignement et des instituts de recherche. Puisque le gouvernement du Canada participe au programme des CSEC, les services assurés dans le cadre de ces accords doivent être fournis en français et en anglais dans tout le réseau. Le Secrétariat national des CSEC joue un rôle important de soutien auprès de tous les centres et donne des conseils en matière de langues officielles.

À l'heure actuelle, il existe 13 CSEC, soit un par province et territoire. Il existe également un réseau grandissant de partenaires qui fournit dans diverses collectivités partout au pays l'accès aux renseignements des CSEC.

Les participants et les partenaires fédéraux, qui assument la responsabilité du développement et de la gestion des CSEC, varient selon les provinces : DEO se charge des centres des quatre provinces de l'Ouest, IC gère les centres en Ontario et dans les trois territoires, DEC s'occupe du centre québécois et l'APECA est responsable des centres en Atlantique.

Six des huit SADC visitées en Ontario fournissaient à la clientèle l'accès aux renseignements dispensés par les CSEC. Nous avons noté que la base de données était bilingue et que les petites collections de documents ou de manuels présentes dans chaque bureau renfermaient une part acceptable de titres français. Toutefois, dans cinq SADC, le clavier utilisé par la clientèle n'affichait pas les signes des accents en français, et trois sociétés ne pouvaient pas nous aider en français puisque la seule personne bilingue de leur bureau était absente. La mise en œuvre de la recommandation de la commissaire au sujet de la capacité linguistique insuffisante de plusieurs SADC améliorera sans aucun doute le service d'aide en personne concernant l'accès aux renseignements des CSEC.

RECOMMANDATION 9

La commissaire recommande donc qu'Industrie Canada examine, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, les claviers en usage dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues qui donnent accès aux renseignements dispensés par le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario et fasse en sorte que les accents français y paraissent et puissent être reproduits facilement.

Développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire

a) Consultations auprès des CLOSM pour déterminer leurs besoins et pour établir un plan

Pour se conformer à l'esprit de la *Loi* et à la politique du CT sur les subventions et contributions, l'APECA, DEC, IC et DEO doivent établir un mécanisme afin de s'assurer que les SADC et les CBDC désignées pour fournir des services bilingues :

- offrent des services de qualité comparable en français et en anglais;
- fournissent aux CLOSM un soutien bien adapté à leurs besoins qui contribue effectivement à leur développement et favorise activement leur épanouissement.

À notre avis, un tel mécanisme devrait comprendre un processus de consultation continue auprès des CLOSM qui vise à déterminer leurs priorités et besoins en matière de développement économique et l'élaboration, en collaboration avec les membres de la CLOSM locale, d'un plan économique stratégique qui reflète ces priorités et besoins.

Les quatre institutions fédérales préparent des plans d'action au sujet de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*

L'APECA, DEC, IC et DEO figurent parmi les 31 institutions fédérales désignées qui sont tenues d'établir des plans d'action en vue de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne, de favoriser l'épanouissement des CLOSM et d'appuyer leur développement, tel qu'établi dans la partie VII de la *Loi*. Notre examen de l'état des réalisations 2002-2003 par rapport au plan triennal de mise en œuvre de la partie VII démontre que certaines institutions donnent des précisions sur des activités entourant les SADC, les CBDC et les OFVE qui ont été entreprises au cours de l'année pour appuyer le développement économique local.

Parmi les mesures précisées par **IC/FedNor** dans son rapport, mentionnons :

- la collaboration avec les SADC en vue d'assurer la prestation de tous leurs services dans les deux langues officielles (incluant les services d'accès au capital), là où la demande le justifie, et la sensibilisation auprès du public au sujet du travail de ces organismes en Ontario;
- l'Initiative de planification de l'entreprise dans les régions où les SADC y participent;
- la sensibilisation du personnel responsable des SADC en ce qui concerne leurs responsabilités linguistiques et les besoins des CLOSM.

DEO mentionne qu'il a poursuivi ses efforts en vue de développer un réseau d'entreprises francophones stratégique et unifié pour servir les CLOSM de l'Ouest. En voici des exemples :

- les quatre OFVE ont fait progresser les dossiers qui concernent les francophones de l'Ouest en encourageant les pratiques économiques innovatrices, durables et entrepreneuriales;
- un incubateur d'entreprises a été lancé pour favoriser en outre la mise sur pied d'entreprises dans les secteurs des services et de l'innovation;
- des projets ont permis de proposer des modèles aux jeunes entrepreneurs francophones;
- un projet panrégional appelé « Corridor touristique francophone de l'Ouest » a permis de rehausser le profil des communautés francophones.

De son côté, l'**APECA** indique dans son rapport qu'elle fournit depuis longtemps un soutien aux entrepreneurs par l'entremise des CBDC en leur fournissant des prêts et des conseils sur le monde des affaires. De plus, l'Agence a accordé en 2002-2003 des fonds aux CBDC de Yarmouth et de Digby en Nouvelle-Écosse pour qu'elles puissent embaucher une agente ou un agent de développement francophone.

DEC présente seulement des données sur le budget de traduction utilisé par les SADC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues dans son rapport touchant l'état des réalisations 2002-2003.

Malgré les activités entamées par ces organismes pour mettre en œuvre la partie VII de la *Loi*, notre analyse de l'état des réalisations démontre que les quatre institutions n'ont pas mis en place des indicateurs de rendement permettant d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les SADC, les CBDC, les CAE et les OFVE concernant l'épanouissement et le développement des CLOSM. Il serait important d'insérer ces éléments dans leur prochain plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi*.

RECOMMANDATION 10

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec inclue dans son plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* des mesures concrètes prises par les SADC et les CAE pour favoriser adéquatement l'épanouissement et appuyer le développement des CLOSM.

RECOMMANDATION 11

La commissaire recommande aussi que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest canadien définissent dans leur plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* les indicateurs de rendement afin d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les SADC, CBDC, CAE et OFVE quant à l'épanouissement et au développement des CLOSM.

En réponse au rapport préliminaire, DEC nous a fourni quelques exemples d'initiatives entreprises par les SADC ayant un impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM. Nous croyons que l'inclusion de cette information à l'égard des CLOSM s'insérerait bien dans l'état annuel des réalisations du plan d'action portant sur la partie VII, et permettrait une sensibilisation accrue aux responsabilités du Ministère à l'égard de cette partie de la *Loi*.

Il est important de préciser qu'Industrie Canada, en collaboration avec l'APECA, DEC, DEO et d'autres institutions fédérales, mettra en œuvre une stratégie touchant le développement économique des CLOSM dans le cadre du plan d'action pour les langues officielles du gouvernement du Canada. Parmi les initiatives qui seront prises au cours des cinq prochaines années, notons :

- le renforcement du réseau des coordonnateurs en vue d'améliorer la sensibilisation ainsi que les services d'information et de consultation consacrés aux CLOSM;
- la création de stages de formation en milieu minoritaire;
- la mise en place de projets pilotes dans les domaines du téléapprentissage et de la téléformation;
- la prolongation du programme Franccommunautés virtuelles (ce programme permet à des organismes francophones d'augmenter le contenu, les services et les applications en français sur Internet).

Les institutions fédérales consultent les CLOSM pour déterminer leurs besoins

Les quatre organismes concernés consultent régulièrement les organismes nationaux et provinciaux des CLOSM afin de connaître leurs besoins. D'ailleurs, l'APECA, DEC, IC/FedNor et DEO ont mené ensemble des consultations officielles auprès des CLOSM pour la première fois au début de 2004. L'exercice visait non seulement à mieux connaître les besoins de ces communautés, mais aussi à les informer des programmes et services fédéraux qui appuient leur développement économique et à discuter des résultats visés dans la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*. De plus, des représentants et des représentantes

de ces institutions participent à des tables de concertation et à des comités nationaux pour les CLOSM afin de discuter de leurs préoccupations et de déterminer leurs besoins spécifiques. Les quatre institutions fédérales tiendront compte des renseignements recueillis lors de la préparation de leur prochain plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi*.

En mars 2003, IC, en collaboration avec l'APECA, DEC et DEO, a également créé un nouveau site Internet nommé *CommunAction.ca*. Ce site procure aux CLOSM des renseignements sur les programmes et services du gouvernement du Canada en matière de développement économique et régional.

Les SADC ont la responsabilité de consulter la CLOSM locale afin de cerner ses besoins spécifiques. Cette exigence est précisée par écrit en Ontario. Pour le Québec, cette exigence est communiquée de façon verbale lors de réunions régulières et annuelles avec les SADC. En Atlantique, les consultations formelles ne sont pas menées par les CBDC mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique. Cependant, les CBDC sont chargés de discuter de projets spécifiques et de promouvoir leurs services auprès de la communauté locale.

En Ontario, **IC/FedNor** oblige les SADC à mettre en œuvre un plan d'action sur les langues officielles et à le mettre à jour annuellement. Ce plan comprend divers éléments au regard desquels les SADC doivent démontrer que des mesures ont été prises. Un certain nombre de ces éléments concerne la nécessité des SADC de tenir compte des préoccupations et des besoins particuliers de la CLOSM en la consultant de façon continue et en élaborant des stratégies qui devront être intégrées aux activités des SADC.

Dans les CLOSM à vocation économique, la plupart des représentants et des représentantes que nous avons rencontrés ont mentionné que les SADC et les CBDC les consultaient de façon régulière au sujet de projets spécifiques et leur faisaient part de l'appui et des services qu'elles pouvaient apporter aux communautés minoritaires.

Dans l'**Ouest canadien**, les OFVE travaillent quotidiennement avec les CLOSM afin de soutenir le développement économique communautaire et de fournir des services en français aux petites et moyennes entreprises.

Les consultations auprès des CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local laissent à désirer dans plusieurs régions

Les SADC doivent également préparer des plans stratégiques qui orientent le développement économique local. Ces exigences ont été communiquées par écrit aux SADC du Québec et de l'Ontario (les CAE au Québec et les CBDC en Atlantique ne sont pas responsables de cette activité). Elles tiennent des réunions avec divers représentants de leur région lors de la préparation de leur plan stratégique. Des intervenants et des intervenantes du secteur privé,

des organisations sans but lucratif, et d'autres ordres de gouvernement participent à ces réunions dans le but d'élaborer une vision pour leur collectivité. Le plan stratégique tient compte des facteurs importants pour la collectivité, y compris les facteurs économiques, sociaux et culturels. Dans presque tous les cas, les réunions se tiennent dans la langue officielle de la majorité. Par conséquent, les représentants et les représentantes de la CLOSM qui se présentent à ces réunions n'ont d'autres choix que d'intervenir dans cette langue. De plus, le plan stratégique global qui est préparé ne reflète pas les préoccupations et les besoins particuliers de la CLOSM.

En Atlantique et dans certaines régions du Québec et de l'Ontario, le plan stratégique est préparé par un autre organisme à vocation économique régional et la SADC ou la CBDC participe au processus de consultation. Ici également, le plan stratégique est normalement un plan global qui représente les objectifs et les activités qui seront entreprises au cours des trois ou cinq prochaines années pour l'ensemble de la population locale.

Selon les représentants et les représentantes des CLOSM que nous avons interviewés, les SADC ne les consultent pas souvent lors de la préparation de leur plan stratégique au sujet du développement économique local. De plus, ils n'ont jamais vu un tel plan pour la CLOSM.

Les CLOSM ont indiqué à maintes reprises au cours des dernières années que leurs besoins ne sont pas les mêmes que ceux de la majorité. Ces différences s'affichent autant sur le plan économique que sur le plan culturel et varient d'une région à l'autre. Dans cette optique, il est essentiel de fournir aux CLOSM un mécanisme par lequel elles pourront participer au développement économique de leur collectivité et de leur région. Une consultation uniquement auprès de la CLOSM locale, ou tout au moins, une consultation séparée pour les deux groupes linguistiques, produirait des résultats plus concluants en ce qui concerne les besoins et les préoccupations des CLOSM. Ces renseignements devraient également être en évidence dans le plan stratégique pour le développement économique local. Dans les régions où le plan est préparé par d'autres organismes à vocation économique, l'APECA, DEC et IC/FedNor devraient s'assurer que le plan stratégique pour le développement économique local tient compte des besoins spécifiques et des préoccupations particulières des CLOSM.

RECOMMANDATION 12

La commissaire recommande donc que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent que les SADC consultent séparément la CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local et que les préoccupations et les besoins particuliers de cette communauté soient clairement indiqués dans le plan stratégique préparé à la suite de ces consultations.

Dans l'**Ouest canadien**, les OFVE consultent les CLOSM lors de la planification stratégique et préparent pour chacune des quatre provinces un plan touchant le développement économique de cette communauté. Ce plan contient des objectifs précis avec des échéanciers, notamment au sujet de la planification et du développement des entreprises, de la planification et des services de soutien aux entreprises et du renforcement des capacités communautaires.

Les conseils d'administration et les comités d'investissement

Chacune des SADC et CBDC visitées peut compter sur la contribution d'un conseil d'administration et, dans plusieurs cas, d'un comité d'investissement.

Le conseil d'administration est composé de bénévoles locaux représentant divers intérêts de la collectivité dans l'aire de service de la SADC ou de la CBDC. Ces personnes prennent les décisions importantes au nom de l'organisme. La plupart des conseils d'administration responsables des SADC et des CBDC désignées comptaient au moins un membre de la CLOSM.

Plusieurs SADC et CBDC ont un comité d'investissement qui est responsable de la révision des demandes de prêt en provenance des membres de la communauté. Les prêts sont recommandés ou non par le comité d'investissement, lequel soumet ses décisions au conseil d'administration pour approbation. Ce dernier est donc ultimement responsable de l'approbation des prêts.

L'évaluation initiale de la demande de prêt est faite par un agent de la SADC ou de la CBDC. Il prépare et présente un sommaire de la demande au comité d'investissement ou au conseil d'administration. Ce sommaire est normalement fait dans la langue de la majorité. La décision prise au sujet du prêt est par la suite communiquée au client dans la langue de son choix.

La plupart des conseils d'administration comptaient au moins un membre de la CLOSM tandis que les comités d'investissement ne sont pas toujours au courant des besoins spécifiques de la CLOSM

Les membres du comité d'investissement ou du conseil d'administration ne sont pas au courant habituellement du fait que le client est un membre de la communauté d'affaires d'expression française ou anglaise. De plus, ils ne connaissent pas toujours les préoccupations et les besoins particuliers de la CLOSM étant donné que le plan stratégique de développement économique ne reflète pas les besoins spécifiques de cette communauté. Nous avons également noté que les comités responsables de la révision des demandes de prêt ou de projet n'ont pas reçu de directives précisant qu'ils devraient tenir compte des besoins particuliers et des préoccupations spécifiques de la communauté d'affaires de langue officielle minoritaire lors de l'étude des projets.

RECOMMANDATION 13

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, que les comités responsables d'accepter ou de refuser les demandes de prêt ou de projet sont informés de leur responsabilité de tenir compte des besoins spécifiques et des préoccupations particulières de la CLOSM.

Dans l'**Ouest canadien**, les membres du conseil d'administration des OFVE proviennent des différentes régions de chaque province et représentent les CLOSM de leur région respective. De plus, dans l'une des trois OFVE visitées, un comité d'investissement était composé de représentants de la communauté minoritaire.

Préoccupations en Ontario

Plusieurs organismes à vocation économique représentant la CLOSM en Ontario nous ont indiqué que les besoins de leur communauté ne sont pas les mêmes que ceux de la communauté d'expression anglaise. Ces besoins se font sentir dans toutes les régions de la province. Le Programme de développement des collectivités, qui est assuré par les SADC, ne couvre que les régions rurales et son mandat est assez restrictif. Une façon de répondre à plusieurs des besoins en matière de développement économique de la CLOSM serait de mettre en place une agence fédérale de développement économique régional responsable de chaque région de la province.

Plusieurs membres de la CLOSM en Ontario sont préoccupés par l'absence d'une agence de développement économique dans certaines régions de la province

Dans les autres régions du pays, les agences de développement économique régional (l'APECA en Atlantique, DEC au Québec et DEO pour l'Ouest canadien), peuvent financer dans leur région respective des programmes de développement économique qui ne sont pas encadrés par le Programme de développement des collectivités. FedNor peut faire de même dans le nord de l'Ontario. Par exemple, dans l'Ouest, DEO accorde des fonds à des OFVE pour desservir la CLOSM des quatre provinces. De son côté, l'APECA appuie financièrement la Société de développement de la Baie acadienne à l'Île-du-Prince-Édouard afin qu'elle puisse fournir des services en français à la CLOSM de la province. En l'absence de ces agences dans le sud et dans l'est de l'Ontario, les collectivités ne peuvent pas bénéficier d'un mécanisme de financement pour appuyer plusieurs projets de développement économique ni mettre en place des services destinés aux francophones et offerts par ceux-ci. Elles sont donc désavantagées par rapport aux CLOSM des autres régions.

Selon le nombre de membres qui la composent, la communauté francophone de l'Ontario est la plus importante au Canada à l'extérieur du Québec et elle est répartie dans le nord, le sud, l'est et le centre de la province. Puisque FedNor couvre seulement le nord de la province, les francophones des autres régions n'ont pas accès à des ressources pour financer plusieurs programmes de développement économique.

En mai 2004, le gouvernement du Canada a annoncé son intention d'investir 10 millions de dollars pour aider au renouvellement économique dans l'est de l'Ontario. Les fonds de ce projet pilote seront gérés par FedNor et seront accordés par les SADC de la région. Ce financement additionnel aidera les SADC à faire progresser la croissance et l'expansion des petites entreprises, à développer des stratégies d'innovation communautaires et à appuyer les efforts locaux de développement économique. À la mi-octobre 2004, les SADC commençaient à soumettre des demandes de projet à FedNor pour approbation.

Nous reconnaissons que les mesures prises dans l'est de la province représentent un bon pas vers l'avant. Toutefois, il serait important de mettre en place des mécanismes permanents dans chacune des régions de la province pour favoriser l'épanouissement de la CLOSM et contribuer à son développement économique. Pour ce faire, il serait utile de mettre sur pied un programme de développement régional dans les régions de l'Ontario qui ne sont pas couvertes par FedNor.

RECOMMANDATION 14

La commissaire recommande donc qu'Industrie Canada examine les mérites liés à l'établissement d'une agence fédérale de développement économique régional dans les régions de la province qui ne sont pas présentement desservies par FedNor.

b) Consultations des CLOSM lors de l'établissement de nouvelles SADC désignées pour fournir des services bilingues

Les quatre institutions fédérales concernées ont précisé que le réseau des SADC et des CBDC a été établi il y a plusieurs années et qu'il n'arrive pas souvent qu'un nouveau bureau soit créé. Cependant, lorsque vient le moment de le faire, l'institution se fie au critère de demande importante sur les aires de service du *Règlement* pour déterminer si ce bureau doit fournir des services bilingues ou non. Cette règle s'applique aux SADC et aux CBDC puisque chaque bureau dessert plusieurs petites villes, de même que leurs régions avoisinantes, et les limites de cette aire de service ne correspondent pas aux délimitations du recensement.

Le personnel des SADC et des CBDC désignées pour fournir des services bilingues que nous avons interviewé a précisé qu'il consultait régulièrement la CLOSM ou transigeait avec elle. Ceci a été validé par plusieurs représentants et représentantes des CLOSM à vocation économique qui ont mentionné que la plupart des SADC et des CBDC les consultaient de façon continue au sujet de projets spécifiques et leur faisaient part de l'appui et des services bilingues qu'elles pouvaient apporter aux communautés minoritaires.

Nous sommes d'avis que le processus suivi par les institutions fédérales lors de la création de nouvelles SADC et CBDC désignées pour fournir les services dans les deux langues officielles semble adéquat en soi, de même que la façon dont ces organismes informent la CLOSM de la désignation linguistique de leur bureau.

Gestion du niveau de service et de l'impact sur le développement des CLOSM

Les systèmes et les mesures de surveillance et de rapport du rendement constituent une importante partie du régime de gestion et de responsabilisation d'une organisation. C'est en mesurant le rendement, en faisant part de ses résultats et en prenant les moyens nécessaires pour le bonifier, qu'une organisation démontre son engagement à s'améliorer. On peut mesurer le rendement de façon régulière (tous les jours ou tous les mois au moyen de systèmes ou de mécanismes) ou de façon périodique (vérification, évaluation de programme ou étude).

a) Systèmes et procédures pour surveiller la conformité

Seulement deux des quatre institutions disposent de mécanismes pour mesurer ou surveiller de façon régulière et périodique la conformité avec les exigences des parties IV et VII de la *Loi*. Ces deux institutions sont IC/FedNor et DEO. En ce qui concerne DEC, certains mécanismes formels étaient en place en 2002 et 2003, mais ils ne sont plus utilisés depuis un an, étant donné que le Ministère était satisfait des mesures et des engagements pris par les SADC pour améliorer les lacunes relevées. Au sein de l'APECA, il n'existe aucun mécanisme pour surveiller la conformité avec les exigences linguistiques des CBDC désignées pour fournir des services bilingues en Atlantique.

Seulement deux institutions sur quatre disposent de systèmes et de procédures pour surveiller la conformité

IC/FedNor demande à ses agents de programme d'appliquer régulièrement des mesures de suivi et de contrôle afin de s'assurer que les obligations linguistiques des SADC sont respectées. En voici des exemples :

- le suivi des progrès réalisés par rapport aux plans d'action sur les langues officielles que les SADC doivent mettre en œuvre pour respecter la condition de leur accord (ce plan concerne des activités se rattachant aux parties IV et VII de la *Loi*);
- des discussions avec les membres du conseil d'administration des SADC au sujet des initiatives relatives aux langues officielles;

- une vérification effectuée par des agents de FedNor dans le contexte de leur collaboration avec les SADC;
- l'utilisation d'un processus de demande de paiement mensuel à titre de mesure de surveillance.

À **DEO**, les agents de programme font une analyse du plan stratégique, des rapports trimestriels et du rapport annuel préparés par les OFVE. Ils suivent également de près les activités entreprises et reçoivent une copie de tout document produit par ces organisations.

Tout comme dans l'Ouest canadien, les agents de programme de **DEC** et de l'**APECA** analysent la documentation soumise par les SADC et les CBDC (par exemple, le rapport annuel, les rapports trimestriels et le plan stratégique) pour surveiller leurs activités.

Puisque ces documents ne contiennent aucun renseignement sur les services offerts dans la langue officielle des CLOSM ni sur les besoins spécifiques de celles-ci, nous sommes d'avis que ces deux institutions ne sont pas en mesure de réaliser les deux objectifs fondamentaux de la partie VII.

En 2002 et 2003, **DEC** a demandé aux SADC désignées de préparer des plans d'action pour mettre en œuvre les obligations linguistiques précisées dans sa lettre d'avril 2002. Les agents de programme étaient chargés de suivre ces plans de près en utilisant les grilles d'évaluation préparées à cet effet. Dans les SADC où des problèmes persistaient, DEC a demandé que des mesures soient prises pour corriger la situation. Depuis, aucun suivi formel n'a été effectué pour déterminer si le tout est maintenant conforme à la *Loi* et à l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions.

Seulement une activité touchant la partie VII de la *Loi* figurait dans la lettre de DEC d'avril 2002, soit celle qui demande aux SADC d'élaborer et de mettre en œuvre une stratégie de développement économique fondée sur les besoins du milieu qui englobe expressément la CLOSM. Tel qu'elles l'ont démontré auparavant, les SADC n'ont pas tendance à préciser dans leur plan stratégique les préoccupations et besoins particuliers de la CLOSM. Une planification stratégique distincte serait plus efficace.

En février 2004, DEC a également tenu une session pour informer, entre autres, les responsables de la partie VII et les agents de programme des bureaux régionaux au sujet des exigences de cette partie de la *Loi* et des responsabilités linguistiques des SADC. Ces responsabilités figuraient dans les plans d'action qui ont été préparés par les SADC et suivis de près par les agents de DEC en 2002 et 2003.

Le Conseil du Trésor exige que le Programme de développement des collectivités soit vérifié et évalué

À la demande du Conseil du Trésor, des vérifications et des évaluations du Programme de développement des collectivités ont également été effectuées dans toutes les régions au cours des deux dernières années.

Le rapport d'évaluation du PDC en Ontario a été publié en mars 2003. L'évaluation précise que ce programme est pertinent, rentable et donne de très bons résultats. L'une des recommandations du présent rapport demande à **IC/FedNor** d'intégrer des objectifs plus spécifiques dans les plans annuels des SADC en ce qui concerne les francophones et tout autre groupe ciblé par ces organismes. Le Ministère a accepté de donner suite à cette recommandation. De plus, sous la partie « rentabilité » du document, on précise que le programme a déjà connu quelques crises de croissance en raison de sa structure de prestation, de la mise en application d'un système d'évaluation du rendement et d'autres exigences fédérales, comme celles prévues par la *Loi*. L'auteur ajoute cependant que FedNor, en collaboration avec les SADC, a résolu plusieurs de ces problèmes.

Une vérification de nature financière a également été effectuée au cours de la même période. Aucun élément linguistique n'a été soulevé dans ce rapport. Industrie Canada a aussi mené en 2002 une étude qualitative auprès des CLOSM au sujet de l'article 41 de la *Loi*. Les participants à cette étude ont indiqué que les SADC à l'échelle nationale gagneraient à être mieux connues au sein de la CLOSM. Les quatre institutions fédérales ont donné suite à cette suggestion, car la majorité des membres de la CLOSM à vocation économique que nous avons rencontrés affirmait maintenir des communications régulières avec les SADC et les CBDC.

De son côté, **DEO** a aussi entrepris en 2003 une évaluation de programme et une vérification financière de son réseau de SADC unilingues. De plus, le Ministère a entrepris en 2004 une évaluation des OFVE et du plan d'action 2000-2004 portant sur la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*.

L'évaluation des OFVE démontre l'efficacité de cette approche au développement économique communautaire. Elle précise que les services offerts par ces organisations sont essentiels pour la CLOSM. De plus, les OFVE ont réussi à établir des partenariats efficaces avec les SADC et les Initiatives pour les femmes entrepreneures, de même qu'avec d'autres ministères fédéraux et organismes. Ces partenariats ont permis aux OFVE de trouver de nouveaux clients et de nouvelles ressources pour appuyer leurs activités. Les OFVE jouent également un rôle important au niveau du développement économique communautaire et ont réussi à démarrer plusieurs projets dans ce domaine. Quelques recommandations ont été formulées touchant essentiellement le partage de meilleures pratiques en ce qui concerne la composition des conseils d'administration, la révision du programme de réserves pour pertes sur prêt, l'amélioration de certains outils de surveillance et le développement d'une expertise dans des domaines spécialisés. Le Ministère s'est engagé à donner suite à ces recommandations.

Dans l'évaluation du plan d'action 2000-2004, l'auteur mentionne que, dans l'ensemble, le plan a été mis en œuvre comme prévu et que les OFVE sont importantes car elles apportent beaucoup de soutien aux CLOSM. Parmi les recommandations concernant les OFVE, on indiquait notamment le besoin :

- de clarifier les rôles et responsabilités de DEO, de ses agents de programme et des OFVE;
- d'effectuer une campagne de sensibilisation des services offerts par les OFVE;
- d'examiner de nouveau les besoins des gens d'affaires francophones.

DEO a élaboré un plan d'action pour donner suite aux recommandations.

DEC a aussi mené deux vérifications et une évaluation du Programme de développement des collectivités en 2002 et 2003. Bien que les vérifications soient de nature financière, l'évaluation de programme touchait diverses activités menées par les SADC (financement et aide aux entreprises, développement économique local, services aux entreprises, etc.). Malgré le travail accompli par DEC, il n'y avait rien de précis dans ce rapport au sujet des services offerts aux CLOSM et de l'incidence des SADC sur ces communautés.

Entre 2000 et 2003, DEC a mené trois sondages auprès de sa clientèle anglophone afin de connaître sa satisfaction concernant les différents services fournis par le Ministère. Les résultats ont révélé que la clientèle anglophone était satisfaite des différents services offerts en anglais. Nous sommes d'avis que DEC aurait pu ajouter quelques questions bien ciblées pour mieux cerner l'accès, l'étendue et la qualité des services offerts par les SADC et les CAE ainsi que l'impact de leur contribution au développement économique des collectivités anglophones.

L'APECA a mené une évaluation du Programme de développement des collectivités en 2003 qui lui a permis d'obtenir un suivi sur l'évolution, les résultats et l'incidence du programme offert par les CBDC en Atlantique. Cette évaluation ne contenait aucun renseignement sur les services bilingues ni sur l'incidence des CBDC sur la CLOSM. Il y a quelques années, l'APECA a effectué un sondage auprès des clients des CBDC en Nouvelle-Écosse afin de vérifier leur satisfaction des services. Aucun élément de ce sondage ne traitait des langues officielles.

Il est indispensable de mettre en place des systèmes et des procédures permettant non seulement de réaliser effectivement les objectifs de la *Loi*, mais aussi de surveiller de façon régulière et périodique la conformité des résultats atteints. IC/FedNor et DEO ont mis en place des systèmes et des procédures et ont entrepris des projets pour que les SADC et les OFVE se conforment à la politique du CT sur les subventions et contributions. L'APECA et DEC devraient faire de même dans leur région respective.

RECOMMANDATION 15

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec mettent en place, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et des contrôles permettant de s'assurer que les SADC, CAE et les CBDC désignés pour fournir des services bilingues respectent leurs responsabilités linguistiques.

b) Évaluation de la qualité des services offerts par les SADC

IC/FedNor a pris certaines mesures pour évaluer les services des SADC en Ontario. Par exemple, dans son bulletin de mars 2003, FedNor demande à ses agentes et à ses agents de programme d'effectuer régulièrement des suivis et d'exercer des mesures de contrôle, au besoin, pour s'assurer que les obligations linguistiques sont observées. Une des mesures proposées touche les vérifications des services. Bien que certains agents de programme nous aient indiqué qu'ils faisaient de temps en temps des vérifications ponctuelles, ils ne disposaient d'aucun système formel pour effectuer cet exercice.

En 2001, IC/FedNor a aussi embauché un contractuel pour élaborer une stratégie de prestation de services en français pour les SADC en Ontario. Le Ministère voulait examiner la situation afin de pouvoir donner suite à des recommandations formulées par la commissaire dans le cadre d'une enquête touchant une SADC dans le sud-ouest de l'Ontario. Le contractuel avait consulté 16 des 18 SADC désignées bilingues afin d'évaluer la capacité de chacune de fournir les services dans les deux langues officielles. Il s'est alors penché sur les caractéristiques de chaque communauté d'expression française desservie par ces SADC. IC/FedNor a pris certaines mesures pour donner suite aux constatations touchant le service dans les deux langues et les consultations régulières auprès des CLOSM dans le but d'améliorer la situation en Ontario. Cependant, comme le démontrent les résultats de nos visites des SADC, les services dans les deux langues officielles laissent à désirer dans plusieurs bureaux.

Dans l'**Ouest canadien**, les OFVE offrent d'excellents services en français aux CLOSM. Nous l'avons constaté lors de nos rencontres avec des représentants et des représentantes de ces organismes. Au Québec et en Atlantique, il n'existe aucun mécanisme pour évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues par les SADC, CBDC et CAE désignés.

Nous sommes d'avis que trois des quatre institutions fédérales devraient disposer de mécanismes formels pour évaluer la qualité des services offerts par les SADC, CBDC et CAE. Ceci pourrait être accompli par le biais de vérifications ponctuelles ou de sondages auprès de la clientèle. De plus, il serait important de recueillir des données permettant d'évaluer l'efficacité et l'impact des consultations ou des discussions effectuées par ces organismes auprès des CLOSM ainsi que de leur action.

RECOMMANDATION 16

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mettent en place, dans les six mois suivant la réception de ce rapport, des mécanismes formels permettant d'évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les SADC, CBDC et CAE désignés pour fournir des services bilingues, de même que l'efficacité et l'impact de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM.

c) Utilisation des résultats de la surveillance

Les quatre institutions fédérales donnent quelques renseignements sur l'incidence des CBDC, SADC et CAE sur les communautés dans leur rapport sur le rendement ministériel de mars 2003. Cependant, seulement **DEO** précise l'impact des OFVE sur les CLOSM.

Le Ministère précise, entre autres, que les OFVE ont fourni 9 618 services d'information, 1 262 services-conseils techniques et 848 services de formation. Les sites Web de ces organismes ont reçu 48 275 visites au cours de l'année.

Seulement deux institutions sur quatre peuvent prendre des mesures pour améliorer la situation grâce à certains mécanismes de surveillance

IC/FedNor et **DEO** avaient inclus des éléments touchant les langues officielles et les CLOSM dans leur rapport d'évaluation de programme des SADC et des OFVE et ils se sont engagés à prendre des mesures pour améliorer la situation. De plus, IC/FedNor suit de près la mise en œuvre des plans d'action sur les langues officielles préparés par les SADC, et DEO analyse et donne suite aux différents rapports soumis par les OFVE. Nous sommes d'avis qu'IC/FedNor pourrait faire davantage avec les renseignements recueillis.

LAPECA et **DEC** ne peuvent pas prendre de mesures semblables étant donné qu'ils ne disposent pas de systèmes formels et de procédures pour surveiller la conformité des SADC, CBDC et CAE avec l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions.

Comme il est mentionné auparavant, il serait important de mettre en place des mécanismes pour évaluer la qualité des services offerts par les SADC, CBDC et CAE et l'efficacité de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM. Ces renseignements seraient très utiles pour gérer la qualité des services et pour alimenter les rapports sur le rendement de l'institution.

Nous sommes d'avis que la mise en œuvre des recommandations 15 et 16 permettra aux institutions fédérales visées de recueillir l'information pertinente concernant la prestation de services dans les deux langues officielles de la part des SADC, CBDC et CAE désignés et l'efficacité de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM. Cette information devrait par la suite être utilisée pour améliorer la situation, le cas échéant, et pour produire des rapports sur le rendement.

RECOMMANDATION 17

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mesurent périodiquement, une fois que les systèmes et les procédures de surveillance seront en place, la qualité des services fournis par les SADC, CBDC et CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles et l'impact sur le développement des CLOSM, et utilisent cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur le rendement.

Les questions relatives aux langues officielles en général ne font pas partie du processus d'évaluation formel des gestionnaires. Les quatre institutions fédérales utilisent un formulaire détaillé pour évaluer le rendement annuel de leurs gestionnaires. Toutefois, ces formulaires ne comportent aucune section portant explicitement sur les langues officielles.

Les langues officielles ne sont pas un élément spécifique du processus d'évaluation annuel des gestionnaires

On nous a informés que les gestionnaires qui ont des responsabilités spécifiques dans le domaine des langues officielles ont des objectifs à atteindre à cet effet dans le cadre de leur rendement annuel. Pour les autres, cette composante fait partie d'une catégorie générale où les gestionnaires sont évalués sur la mise en œuvre de plusieurs programmes. Nous sommes d'avis que le fait d'évaluer le rendement de l'ensemble des gestionnaires responsables des SADC, CBDC et CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles, et les OFVE à l'égard du service, de l'épanouissement et du développement des CLOSM, contribuerait à faire des langues officielles une importante priorité.

RECOMMANDATION 18

La commissaire recommande donc que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada fassent en sorte que le rendement des gestionnaires en ce qui concerne les langues officielles soit évalué de façon spécifique dans le cadre du processus d'évaluation annuel.

CONCLUSION

Dans le cadre de notre vérification, nous avons cherché à déterminer si les SADC et les CBDC désignées pour fournir des services bilingues assurent des services satisfaisants dans les deux langues officielles. Nous avons également voulu déterminer dans quelle mesure l'APECA, DEC, IC et DEO prennent les besoins des CLOSM en considération dans le but de favoriser leur épanouissement et d'appuyer adéquatement leur développement quand elles établissent des SADC et des CBDC.

Nous avons noté que les quatre institutions fédérales prennent certaines mesures pour communiquer aux SADC et aux CBDC les exigences en matière de service. Par exemple, une clause linguistique a été insérée dans les ententes de contribution avec ces organismes. Cependant, l'APECA et DEC devraient modifier ces clauses afin qu'elles reflètent davantage l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions en matière de langues officielles. Des mesures additionnelles ont été prises par DEC et IC pour informer les SADC de leurs responsabilités linguistiques. DEO a fait de même auprès des OFVE.

Les résultats de nos vérifications des SADC et des CBDC en Atlantique, au Québec et en Ontario ont démontré que les efforts déployés par les institutions fédérales responsables de ces régions ne se traduisent pas toujours par la prestation de services bilingues. Bien que la majorité des bureaux visités se conforment aux exigences en matière d'affichage et de documentation, nous avons noté des lacunes importantes au niveau de l'offre active. Nous avons aussi noté que dix bureaux sur vingt-deux n'offraient pas un service satisfaisant en personne dans la langue de la minorité et que neuf bureaux n'offraient pas un service satisfaisant au téléphone. Le site Web de huit SADC était complètement bilingue et celui de huit autres ne l'était que partiellement. Dans l'Ouest canadien, les OFVE, dont le mandat est de desservir les communautés francophones des quatre provinces, offraient d'excellents services en français.

Nous avons constaté que les quatre institutions fédérales consultent régulièrement les CLOSM à l'échelle nationale et provinciale pour déterminer leurs besoins et préparent des plans d'action au sujet de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. De leur côté, la plupart des SADC et des CBDC rencontrent de façon régulière la CLOSM de leur aire de service respective afin de discuter de projets spécifiques et des services qu'elles peuvent fournir aux communautés minoritaires. Toutefois, les consultations auprès des CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local au Québec et en Ontario laissent à désirer dans plusieurs régions. Dans la plupart des cas, les consultations se font dans la langue officielle de la majorité et le plan stratégique préparé à la suite de cet exercice ne contient pas de renseignements sur les préoccupations et les besoins particuliers des CLOSM. Dans l'Ouest canadien, les OFVE consultent les CLOSM lors de la planification stratégique et préparent pour chacune des quatre provinces un plan touchant le développement économique de ces communautés.

Nous avons examiné les mécanismes de surveillance et les systèmes et procédures mis en place par les institutions fédérales pour surveiller la conformité des SADC et des CBDC avec les exigences de la politique du CT sur les subventions et contributions. Nous avons noté que DEO et IC avaient mis en place plusieurs mesures à cet effet. En Ontario, plusieurs de ces mesures ont été mises en place comme suite à notre enquête touchant la SADC de Simcoe-Nord. Pour ce qui est de l'APECA et de DEC, ils ne disposent pas présentement de mécanismes et de systèmes formels permettant de surveiller cette conformité et de faire rapport sur les résultats obtenus. Il est également important pour l'APECA, DEC et IC de disposer de mécanismes permettant d'évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les SADC et CBDC, et l'impact de leurs consultations ou discussions et de leur action sur les CLOSM. Les données recueillies par le biais de ces mécanismes et systèmes pourraient par la suite être utilisées par les institutions concernées pour mieux gérer la qualité de leurs services et pour produire des rapports sur le rendement.

Le tableau 2 présente un sommaire de nos constatations pour chacun des éléments vérifiés dans le cadre de notre vérification.

Si vous désirez plus de renseignements, veuillez communiquer avec Marcel Charlebois, Directeur adjoint, Service à la clientèle et Vérification, Direction générale des enquêtes au (613) 995-1010 ou le 1 877 996-6368 (sans frais).

Équipe de vérification

- Claude Ethier
- Ghyslaine Rose

Tableau 2
Cote accordée par région pour chacun des éléments de service vérifiés

Éléments de service	Atlantique	Québec	Ontario	Ouest canadien
Clause linguistique dans l'entente	++	+	+++	s/o
Affichage bilingue	+++	-	+++	s/o
Publication bilingue	+++	+++	+++	s/o
Site Web bilingue	+++	-	+	s/o
Offre active				
• Affiche	-	-	+++	s/o
• En personne	-	-	-	s/o
• Au téléphone	++	-	++	s/o
Service bilingue en personne	-	+	+	s/o
Service bilingue au téléphone	+	++	++	s/o
Capacité bilingue	+	++	+	s/o
Consultations officielles auprès des CLOSM				
• Organismes nationaux et provinciaux	+++	+++	+++	+++
• Organismes locaux ³	s/o	+	+	+++
• Planification stratégique ³	s/o	-	-	+++
Surveillance de la conformité	-	+	+++	+++
Évaluation de la qualité des services bilingues	-	-	+	s/o
Utilisation des résultats de la surveillance	-	-	++	++

³ Ces activités ne sont pas assurées par les CBDC mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique.

Légende

+++	Très bien
++	Bien
+	Passable
-	Pauvre
s/o	Sans objet

NOTA : **très bien** la plupart des organismes (institution fédérale ou SADC/CBDC) répondent aux exigences
bien plusieurs SADC/CBDC répondent aux exigences ou l'institution fédérale répond à une bonne partie des exigences
passable quelques SADC/CBDC répondent aux exigences ou l'institution fédérale répond à quelques exigences
pauvre très peu de SADC/CBDC répondent aux exigences ou l'institution fédérale répond à très peu ou à aucune exigence

LISTE DES RECOMMANDATIONS ET PLAN D'ACTION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CONCERNÉES

Nous présentons les commentaires généraux des institutions fédérales suivis de leur plan d'action pour chacune des recommandations.

Commentaires généraux

Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'APECA continue à se conformer à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* dans l'esprit de la politique fédérale du Conseil du Trésor sur les langues officielles relativement aux subventions et contributions. L'APECA accorde un financement aux CBDC dans le cadre de contrats de contribution. Ce sont principalement ces contrats qui permettent à l'Agence de continuer à contribuer à la vitalité des minorités linguistiques et à leur épanouissement.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

L'approche de DEC dans ce dossier est conforme à l'esprit de la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles et s'inscrit dans le sens de l'engagement énoncé à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, le Commissariat aux langues officielles a déjà pris position en juin 1999 voulant que les SADC n'agissent pas comme des tiers conventionnés du gouvernement au sens de l'article 25 de la *Loi*. DEC est d'avis qu'en demandant aux SADC et aux CAE de poursuivre leurs efforts afin d'améliorer la prestation de leurs services en anglais, il remplit son engagement prévu à l'article 41 de la *Loi* et l'obligation de respecter l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions. Cela est d'autant plus vrai que le Ministère appuie les mesures à l'aide de ressources financières additionnelles.

Industrie Canada

À titre d'organismes bénévoles non gouvernementaux qui reçoivent une contribution d'IC/FedNor – et non à titre de tiers qui œuvrent pour le compte du Ministère au sens de l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* – les SADC sont soumises aux obligations linguistiques définies dans la politique du Conseil du Trésor en matière de langues officielles (Subventions et contributions – Chapitre 1-4). De plus, les obligations qui se rattachent à la partie VII de la *Loi* ne s'appliquent pas aux bénéficiaires de contributions, tels que les SADC. Ceci étant dit, IC/FedNor réitère son engagement à promouvoir le développement des CLOSM et sa volonté de travailler dans le sens de l'engagement prévu à l'article 41 de la *Loi*.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

DEO est particulièrement fier des efforts déployés par les Organisations francophones à vocation économique (OFVE), qui fournissent des services rapides, pertinents et constructifs dans les collectivités de l'Ouest canadien. Agissant auprès des collectivités, les OFVE ont l'avantage de posséder une expérience et une connaissance approfondies des collectivités qu'elles desservent. DEO est fier de contribuer à leur réussite. Actuellement, le Ministère est sur le point de renouveler des ententes de financement pluriannuelles avec un grand nombre de ses partenaires de prestation de services. DEO a très bien réussi l'intégration des services parmi des partenaires très qualifiés et souhaite poursuivre ses activités en s'appuyant sur cette réussite.

Plans d'action

- 1. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec modifient, dans les six mois suivant la réception du présent rapport ou au renouvellement de l'entente, les clauses linguistiques incluses dans les ententes de contribution avec les SADC et les CAE au Québec et les CBDC en Atlantique afin qu'elles reflètent davantage l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles.**

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Au cours du prochain exercice, l'APECA préparera de nouveaux contrats pour chacune des CBDC. L'Agence sera alors en mesure d'examiner et de réviser la clause linguistique de l'entente afin de mieux refléter ses attentes.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

L'entente contractuelle DEC-SADC inclut une clause linguistique depuis 1999. Cette clause a été bonifiée en 2001 afin d'en étendre la portée conformément aux dispositions du *Règlement sur les langues officielles*. En avril 2002, cette clause a été explicitée par le biais d'une lettre adressée aux SADC présentant les attentes de DEC, lesquelles sont conformes avec l'esprit de la politique du CT sur les subventions et contributions en matière de langues officielles. Le Ministère examinera la clause linguistique ainsi que les attentes précises et les mesures de rendement s'y rapportant dans le but de les rehausser lors de la prochaine entente qui entrera en vigueur en avril 2006 et selon les ressources financières disponibles.

- 2. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec informen, dans les meilleurs délais, les CBDC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues de leurs obligations linguistiques et des mesures concrètes qu'ils doivent prendre pour s'en acquitter.**

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence informera les onze CBDC des attentes linguistiques évoquées dans les contrats conclus avec l'APECA.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

L'entente contractuelle DEC-CAE inclut une clause linguistique identique à celle du contrat 2001 des SADC. Comme il a été fait avec les SADC désignées, DEC entend expliciter à tous les CAE désignés ses attentes en matière de langues officielles, lesquelles sont conformes avec l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles. À cet égard, le Ministère adaptera la documentation fournie aux SADC et l'acheminera aux CAE désignés pour en discuter avec eux d'ici l'été 2005. Il formalisera ses attentes et les mesures de rendement lors de la prochaine entente qui viendra en vigueur en avril 2006.

- 3. La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec prenne, dans les quatre mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour que l'affichage dans les SADC et les CAE désignés pour fournir des services bilingues soit dans les deux langues officielles.**

Le Ministère incitera les SADC et CAE désignés à adopter, dans le respect des lois en vigueur au Québec, un nom ayant une version anglaise et leur fournira, le cas échéant, des ressources financières pour défrayer les coûts additionnels ainsi que des outils d'affichage intérieur et extérieur bilingues.

- 4. La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, que le contenu des sites Web des SADC et des CAE désignés pour fournir des services bilingues soit disponible dans les deux langues officielles.**

Développement économique Canada pour les régions du Québec

De façon générale, DEC estime que les SADC ont amélioré la présentation de leur site Web dans les deux langues officielles, conformément aux attentes du Ministère signifiées en avril 2002. Le suivi de la qualité de ces sites Web en anglais sera intégré dans le plan de suivi présenté à la réponse de la recommandation 5.

Industrie Canada

IC/FedNor demandera des précisions au Commissariat aux langues officielles en vue d'obtenir de plus amples renseignements concernant la nature des lacunes répertoriées. De plus, IC/FedNor embauchera un expert-conseil pour repérer les lacunes, établir les coûts, entamer un processus pour combler les lacunes et élaborer une terminologie française et anglaise commune aux SADC.

5. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada élaborent une stratégie afin de s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir les services dans les deux langues officielles se conforment pleinement aux exigences en matière d'offre active.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Cette recommandation ne s'applique pas, car les CBDC n'ont pas d'obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles* ou de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

DEC compte élaborer un plan de suivi lui permettant de s'assurer que les SADC et CAE désignés se conforment aux attentes du Ministère en matière de service dans les deux langues officielles. Ce plan permettra à l'Agence d'effectuer un suivi plus rigoureux, notamment par l'implantation de mécanismes de surveillance, de contrôle, et d'évaluation de la qualité des services offerts (voir recommandations 15, 16 et 17).

Industrie Canada

Bien que l'entente de contribution des SADC désignées comprenne déjà des obligations quant à l'offre active, IC/FedNor s'engage à revoir les constatations du présent rapport et les éléments d'une offre active avec les SADC désignées et à entreprendre une initiative visant à sensibiliser leur personnel de première ligne à l'importance et aux éléments de l'offre active dans le cadre de toute initiative de communication (soit par téléphone, en personne, etc.).

6. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada prennent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures pour s'assurer que les CBDC, SADC et CAE désignés pour fournir des services bilingues ont la capacité linguistique suffisante pour offrir des services de qualité comparable dans les deux langues officielles.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Dans les CBDC avec lesquelles l'Agence a inséré une clause linguistique contractuelle demandant que la prestation de services dans les deux langues officielles soit assurée, l'APECA évaluera la compétence linguistique et, le cas échéant, prendra les mesures qui s'imposent pour rectifier la situation.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

DEC prévoit augmenter sa contribution aux SADC pour assurer une offre de service comparable en langue anglaise. Ces sommes pourront notamment être affectées à la formation linguistique du personnel déjà en place. Par ailleurs, DEC proposera que les nouvelles ressources qui seront embauchées soient bilingues, au besoin, et entend en discuter lors du renouvellement de l'entente.

Industrie Canada

Depuis 2002, IC/FedNor a fourni aux SADC désignées des ressources financières supplémentaires en vue d'accroître leur capacité d'offrir des services de qualité à la CLOSM. En réponse aux lacunes qui demeurent, IC/FedNor révisera ses options pour élaborer un nouveau modèle de service qui fournirait des services améliorés à la CLOSM en Ontario. Après avoir achevé cette démarche et avoir défini les prochaines étapes, IC/FedNor sera en mesure de déterminer à quel endroit la capacité linguistique devrait être améliorée (par exemple, dans les SADC bilingues actuelles ou autre modèle de service).

7. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique examine, dès la réception du présent rapport, les services offerts par les CBDC à la CLOSM de l'Île-du-Prince-Édouard et prenne les mesures nécessaires pour que cette communauté reçoive les mêmes services que ceux offerts à la communauté majoritaire de langue officielle, et ce, avec une qualité linguistique comparable.

L'APECA examinera la situation et les options disponibles par rapport à la CLOSM de l'Île-du-Prince-Édouard, ainsi que le programme d'aide au développement des collectivités afin de déterminer le meilleur plan d'action.

8. La commissaire recommande que Diversification de l'économie de l'Ouest mette en place, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, un mécanisme officiel selon lequel un membre de la CLOSM qui se présente à une SADC desservant des petites villes où la population de langue minoritaire est assez importante, soit informé de l'endroit où il peut obtenir des services comparables dans sa langue.

DEO veillera à ce qu'un mécanisme d'orientation, fonctionnant parmi tous ses partenaires de prestation de services, soit communiqué à ses bureaux régionaux et aux partenaires. Afin de contrôler l'efficacité de ce mécanisme, DEO étudiera aussi la possibilité de demander à ses partenaires de tenir à jour un registre d'orientation de la clientèle vers d'autres partenaires.

9. La commissaire recommande qu'Industrie Canada examine, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, les claviers en usage dans les SADC désignées pour fournir des services bilingues qui donnent accès aux renseignements dispensés par le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, et fasse en sorte que les accents français y paraissent et puissent être reproduits facilement.

IC/FedNor examinera, dans les trois mois suivant la réception du rapport, les claviers utilisés dans les SADC désignées qui fournissent un accès aux renseignements dispensés par le Centre de service aux entreprises Canada-Ontario et fournira un clavier bilingue ou s'assurera de la disponibilité d'instructions simples pour reproduire les accents français.

10. La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec inclue dans son plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* des mesures concrètes prises par les SADC et les CAE pour favoriser adéquatement l'épanouissement et appuyer le développement des CLOSM.

L'épanouissement et le développement des CLOSM est pris en compte de façon inclusive dans les différents champs d'activités de ces organismes, même si les SADC et les CAE n'agissent pas comme des tiers conventionnés du gouvernement au sens de l'article 25 de la *Loi* et qu'ils n'ont pas d'obligations spécifiques relativement à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

11. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada définissent dans leur plan d'action portant sur la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* les indicateurs de rendement afin d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les SADC, CBDC, CAE et OFVE quant à l'épanouissement et au développement des CLOSM.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence saurait difficilement définir, dans son plan d'action pour la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, des indicateurs de rendement pour évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les CBDC quant à l'épanouissement de la minorité linguistique francophone en Atlantique. La relation de l'Agence avec les CBDC est de nature contractuelle et la clause linguistique se limite donc à la prestation de services en français à la minorité linguistique francophone. L'Agence veillera au respect de cet engagement par les CBDC.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Dans le cadre des discussions sur le renouvellement de l'entente, DEC entend inclure des dispositions visant à ce que les indicateurs de rendement permettent de distinguer les résultats obtenus auprès des clientèles francophone et anglophone.

Industrie Canada

IC/FedNor définira des indicateurs qui seront insérés dans le plan d'action d'Industrie Canada en vue de permettre au Ministère d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints dans le Programme de développement des collectivités sur le plan de l'épanouissement et du développement des CLOSM. Les indicateurs et les renseignements sur le rendement qui seront relevés par les SADC et qui serviront à effectuer une telle évaluation seront signalés dans le cadre des suivis aux recommandations 6, 16 et 17, en plus d'être incorporés aux rapports trimestriels.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Dans le contexte du renouvellement des ententes de financement, des groupes de travail composés de représentants et de représentantes de DEO et de ses partenaires ont effectué d'importants travaux à cet égard. Ces groupes de travail ont pour mission de déterminer clairement quels sont les services de base et les attentes des SADC et des OFVE et de définir des indicateurs de rendement valables permettant de mesurer l'efficacité du Ministère dans la prestation de ces services.

Actuellement, DEO utilise des indicateurs provisoires portant sur l'appui offert aux CLOSM dans différents domaines, tels que les services d'information, les services aux entreprises, la consultation technique, le perfectionnement des compétences et le développement économique communautaire. Lorsque ces travaux continus seront terminés, DEO saura évaluer plus exactement la capacité des SADC et des OFVE de contribuer à la vitalité et à l'épanouissement des CLOSM.

12. La commissaire recommande que Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent que les SADC consultent séparément la CLOSM lors de la planification stratégique pour le développement économique local et que les préoccupations et les besoins particuliers de cette communauté soient clairement indiqués dans le plan stratégique préparé à la suite de ces consultations.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

La planification stratégique n'est pas effectuée par toutes les SADC, compte tenu de la présence des Centres locaux de développement et de leur rôle à cet égard. Toutefois, lors du renouvellement de l'entente DEC-SADC, le Ministère s'assurera que cet élément est inclus à ses discussions avec les SADC susceptibles d'être concernées.

Industrie Canada

Au cours des rencontres futures avec le personnel d'IC/FedNor et avec les SADC désignées, IC/FedNor soulignera l'importance de consulter la CLOSM séparément et dans la langue minoritaire au moment de la planification stratégique pour le développement économique local, et d'indiquer clairement ses préoccupations et ses besoins particuliers dans le plan stratégique préparé à la suite des consultations. À ces rencontres, IC/FedNor révisera les exigences des plans d'action des SADC en matière de langues officielles pour s'assurer que cette attente de service est clairement énoncée et comprise par les SADC.

13. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada s'assurent, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, que les comités responsables d'accepter ou de refuser les demandes de prêt ou de projet soient informés de leur responsabilité de tenir compte des besoins spécifiques et des préoccupations particulières des CLOSM.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence rappellera aux onze CBDC leurs obligations contractuelles.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Les SADC n'ont pas de responsabilités à l'égard de la partie VII de la *Loi*. Il en est de même pour les comités responsables d'accepter ou de refuser les demandes de prêt ou de projet.

Industrie Canada

IC/FedNor explorera ses options pour établir ou clarifier les responsabilités des comités responsables de l'approbation des demandes de prêt ou de projet en matière d'appui à l'épanouissement des CLOSM.

14. La commissaire recommande qu'Industrie Canada examine les mérites liés à l'établissement d'une agence fédérale de développement économique régional dans les régions de la province qui ne sont pas présentement desservies par FedNor.

Cette recommandation sera partagée avec le ministre de l'Industrie et le ministre d'État (FedNor).

15. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Développement économique Canada pour les régions du Québec mettent en place, dans les six mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et des contrôles permettant de s'assurer que les SADC, CAE et CBDC désignés pour fournir des services bilingues respectent leurs responsabilités linguistiques.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

Cette recommandation inclut également les recommandations 5, 17 et 18. L'Agence examinera les méthodes de surveillance et de contrôle en vigueur afin de développer un plan d'action pour les améliorations requises. L'exécution s'effectuera dans les six prochains mois.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Outre les éléments prévus à la réponse de la recommandation 5, le Ministère a développé un guide de suivi des ententes de contributions qui fait actuellement l'objet d'une formation auprès des conseillers et des conseillères, y compris le personnel responsable du suivi des SADC. De plus, un outil de monitoring spécifique des ententes du Programme de développement des collectivités, comportant des éléments relatifs aux langues officielles, est en développement. Une formation du personnel responsable du suivi des SADC et des CAE est prévue à cet égard d'ici mars 2005. Le tout permettra d'assurer un suivi rigoureux des clauses de l'entente et des attentes du Ministère transmises en avril 2002.

16. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mettent en place, dans les six mois suivant la réception de ce rapport, des mécanismes formels permettant d'évaluer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles par les SADC, CBDC et CAE désignés pour fournir des services bilingues de même que l'efficacité et l'impact de leurs discussions ou consultations auprès des CLOSM.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'APECA élaborera un mécanisme pour évaluer la qualité des services en français par les CBDC ayant conclu une entente contractuelle prévoyant la prestation de ces services. Par contre, les CBDC ne mènent pas de consultations auprès de la minorité francophone en Atlantique.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

En 2002 et 2003, DEC a demandé aux SADC désignées bilingues de préparer des plans d'action pour donner suite aux attentes signifiées dans la lettre d'avril 2002. DEC effectue annuellement un suivi afin de s'assurer que les SADC améliorent leur prestation de services bilingues. Ce suivi a permis de constater une amélioration des services offerts en anglais. Par ailleurs, dans la perspective de la réponse à la recommandation 5 et de manière à effectuer un suivi plus rigoureux, DEC entend mener au cours des deux prochaines années une vérification externe spécifique des services en anglais fournis par les SADC et les CAE désignés. La Direction de la qualité et de l'examen du Ministère sera associée à cette démarche de vérification.

Pour ce qui est de la deuxième partie de la recommandation portant sur l'impact des consultations des SADC auprès des CLOSM, la réponse fournie à la recommandation 10 s'applique.

Industrie Canada

La qualité des services fournis par les SADC dans les deux langues officielles et l'impact sur les CLOSM seront évalués par IC/FedNor par l'entremise des démarches liées aux plans d'action des SADC en matière de langues officielles et au renouvellement des ententes, y compris les mesures de contrôle et de suivi qui s'y rattachent.

17. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec et Industrie Canada mesurent périodiquement, une fois que les systèmes et les procédures de surveillance seront en place, la qualité des services fournis par les SADC, CBDC et CAE ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles et l'impact sur le développement des CLOSM, et utilisent cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur le rendement.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'APECA développera un mécanisme pour évaluer la qualité des services assurés en français par les CBDC ayant conclu une entente contractuelle prévoyant la prestation de ces services.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

En accord avec le plan de suivi prévu à la réponse de la recommandation 5, DEC entend poursuivre de façon régulière et sur une base annuelle son suivi sur la qualité de service et veillera à inclure plus spécifiquement cet aspect dans son plan directeur de vérification du Programme de développement des collectivités pour toute vérification future.

Comme cette démarche s'inscrit plutôt dans l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions, il n'est pas opportun de l'intégrer aux rapports sur le rendement. Il en est de même pour la mesure de l'impact des SADC sur l'épanouissement des CLOSM, puisque les SADC et CAE n'ont pas d'obligations relativement à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, tel qu'il est précisé à la recommandation 10.

Industrie Canada

Voir la recommandation 16. De plus, la qualité des services et les impacts sur les CLOSM seront mesurés dans le cadre de l'évaluation globale du Programme de développement des collectivités en Ontario.

18. La commissaire recommande que l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Développement économique Canada pour les régions du Québec, Industrie Canada et Diversification de l'économie de l'Ouest Canada fassent en sorte que le rendement des gestionnaires en ce qui concerne les langues officielles soit évalué de façon spécifique dans le cadre du processus d'évaluation annuel.

L'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'Agence se penchera sur les méthodes les plus efficaces afin d'évaluer les responsabilités des gestionnaires par rapport à la *Loi sur les langues officielles* et son application à l'APECA.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Étant donné que les SADC et CAE ne sont pas des tiers conventionnés agissant pour le compte du gouvernement, il n'est pas opportun d'inclure comme élément de rendement officiel des gestionnaires la qualité du service et le développement des CLOSM par les SADC et les CAE désignés. Cela dit, une clause portant sur la gestion des langues officielles tant au niveau des ressources humaines que de la prestation des programmes dans leur ensemble est inscrite dans l'entente de rendement de tous les cadres du Ministère pour l'année en cours.

Industrie Canada

Les langues officielles et les CLOSM sont des priorités importantes chez IC/FedNor. Les gestionnaires qui sont responsables du Programme de développement des collectivités sont évalués selon le rendement du programme, dont les langues officielles représentent un élément.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Dans le cadre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, DEO a pris comme mesure de gestion efficace d'évaluer adéquatement et correctement le rendement des gestionnaires responsables de dossiers touchant les CLOSM. Le travail effectué par les gestionnaires dans de nombreux domaines, entre autres auprès des CLOSM et dans les secteurs d'activité prioritaires du Ministère (l'entrepreneuriat, l'innovation et les collectivités durables), constitue une partie importante de processus continu d'évaluation. Au cours de la révision de son processus d'évaluation en 2005-2006, DEO veillera à tenir compte des commentaires de la commissaire aux langues officielles.

NOTRE RÉPONSE

AUX COMMENTAIRES GÉNÉRAUX ET AUX PLANS D'ACTION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES CONCERNÉES

Deux des quatre institutions fédérales (l'APECA et DEC) précisent qu'elles doivent respecter l'esprit plutôt que la lettre de la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles, car elles ne figurent pas à l'annexe 1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Nous nous sommes assurés de refléter cet élément dans le rapport.

DEC et IC/FedNor mentionnent que l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas puisque les SADC et les CAE ne sont pas des tiers qui agissent pour leur compte. Nous sommes d'accord avec eux. D'ailleurs, nous ne faisons pas allusion à cet article dans le rapport de vérification.

En ce qui concerne la partie VII de la *Loi*, nous sommes d'accord avec les institutions fédérales concernées que ce sont elles et non les SADC et les CBDC qui ont la responsabilité de donner suite à l'engagement du gouvernement fédéral de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et à appuyer leur développement. Toutefois, nous sommes d'avis qu'elles ont aussi l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les SADC, CBDC et les CAE, en plus d'offrir des services bilingues, tiennent compte des besoins des CLOSM dans le but de favoriser leur épanouissement. Ceci est d'ailleurs conforme à leur mandat respectif, soit de fournir des services aux entreprises, d'accès au capital et, pour les SADC, des services stratégiques de planification économique communautaire. Donc, les obligations des institutions fédérales en vertu de la partie VII, dans le contexte du mandat confié aux SADC, CBDC et CAE, englobent des responsabilités relatives aux parties IV et VII de la *Loi*. De plus, les institutions devraient utiliser, dans toute la mesure possible, le levier de la participation financière du gouvernement du Canada dans ses ententes de contribution afin de s'acquitter d'une partie des obligations qui leur incombent en vertu de l'article 41.

Dans la partie suivante, nous commentons les plans d'action pour chacune des quatre institutions fédérales.

Agence de promotion économique du Canada atlantique

Nous sommes satisfaits des suites données par l'APECA à six des onze recommandations. Toutefois, nous sommes insatisfaits des mesures proposées aux recommandations 5 et 11, et les démarches pour mettre en œuvre les recommandations 13, 16 et 17 ne sont que partiellement satisfaisantes.

La recommandation 5 demande à l'institution d'élaborer une stratégie au sujet de l'offre active. L'APECA précise que cette recommandation ne s'applique pas, car les CBDC n'ont pas d'obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles* ou de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions.

Nous ne sommes pas d'accord avec la position prise par l'Agence à ce sujet. La politique sur les subventions et contributions demande aux institutions fédérales de s'assurer que l'organisme bénéficiaire offre de façon active les services au public dans les deux langues officielles. De plus, tel qu'il a été mentionné auparavant, l'APECA a l'obligation de respecter l'esprit de la politique du Conseil du Trésor sur les subventions et contributions en matière de langues officielles et de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les CBDC offrent des services bilingues. L'offre active de service fait partie de ces mesures. L'APECA doit donc trouver des moyens pour donner suite à cette recommandation.

En ce qui a trait à la recommandation 11, l'APECA indique qu'il serait difficile pour elle de définir, dans son plan d'action sur la partie VII, des indicateurs de rendement pour évaluer les mesures prises et les résultats atteints par les CBDC quant à l'épanouissement de la minorité francophone en Atlantique, étant donné que la relation de l'Agence avec les CBDC est de nature contractuelle et que la clause linguistique se limite à la prestation de services.

Bien que nous reconnaissons que la relation entre l'APECA et les CBDC est de nature contractuelle, nous sommes d'avis que l'Agence a l'obligation de s'assurer que les CBDC offrent des services dans les deux langues officielles et tiennent compte des besoins des CLOSM, compte tenu du mandat confié à ces organismes. De plus, certaines exigences de la politique du CT sur les subventions et contributions contiennent des activités reliées à la partie VII (inciter les membres des deux collectivités de langue officielle à participer aux activités, projets ou programmes et d'organiser ces événements de manière à répondre à leurs besoins). Il est donc important pour l'APECA de mettre en place des indicateurs permettant d'évaluer l'impact des actions prises par les CBDC sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Les recommandations 13, 16 et 17 touchent les comités d'investissement, les mécanismes de surveillance et les mécanismes d'évaluation respectivement. L'APECA propose, dans son plan d'action, des moyens pour donner suite aux activités entreprises par les CBDC visant la prestation de services dans les deux langues officielles. Elle est muette concernant les activités touchant la partie VII de la *Loi*. Puisque nous sommes d'avis que les obligations de l'APECA, dans le contexte du mandat confié aux CBDC, englobent des responsabilités relatives aux parties IV et VII de la *Loi*, l'Agence doit s'assurer que les suites données à ces trois recommandations contiennent aussi des mesures visant l'épanouissement et le développement des CLOSM.

Dans le cadre de notre vérification, nous avons noté que la planification stratégique au sujet du développement économique local et les consultations formelles auprès des CLOSM ne sont pas effectuées par les CBDC, mais plutôt par d'autres organismes régionaux de développement économique. Puisque la vérification en Atlantique se limitait aux services bilingues offerts par les CBDC désignées et de leur impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM, nous n'avons pas pu vérifier cet aspect lors de nos travaux. Nous prévoyons donc examiner cette question à l'étape du suivi dans 12 à 18 mois.

Développement économique Canada pour les régions du Québec

Nous sommes satisfaits des suites données par DEC pour mettre en œuvre neuf des quatorze recommandations. Cependant, les mesures proposées pour donner suite aux recommandations 10, 13 et 18 ne sont pas satisfaisantes, tandis que celles proposées pour les recommandations 16 et 17 ne le sont que partiellement.

Pour la recommandation 10, DEC indique que l'épanouissement et le développement des CLOSM sont pris en compte de façon inclusive dans les différents champs d'activités des SADC et des CAE, même si ces organismes n'ont pas d'obligations en vertu de la partie VII de la *Loi*.

Compte tenu du mandat confié aux SADC et aux CAE, nous sommes d'avis que DEC a l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que ces organismes tiennent compte des besoins des CLOSM dans le but de favoriser leur épanouissement. Ces mesures devraient être précisées dans le plan d'action du Ministère portant sur la partie VII. De plus, en réponse au rapport préliminaire, DEC nous a fourni quelques exemples d'initiatives entreprises par les SADC ayant un impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM. Nous croyons qu'il serait approprié d'inclure des renseignements de ce genre dans le plan d'action du Ministère et dans l'état des réalisations annuel du plan d'action.

Pour la recommandation 13 au sujet des comités d'investissement des SADC, DEC précise qu'ils n'ont pas de responsabilités à l'égard de la partie VII. Comme il a été mentionné auparavant, nous sommes d'avis que les obligations de DEC, dans le contexte du mandat confié aux SADC et aux CAE, comprennent des responsabilités relatives aux parties IV et VII de la *Loi*. Par conséquent, le Ministère doit prendre des mesures pour donner suite à cette recommandation.

La recommandation 18 concerne l'évaluation du rendement des gestionnaires responsables des SADC et des CAE. Le Ministère est d'avis qu'il n'est pas nécessaire d'inclure, comme éléments spécifiques dans l'évaluation, la question de la qualité du service dans les deux langues officielles et le développement des CLOSM par les SADC et les CAE désignés, puisque ces organismes n'agissent pas pour le compte de DEC. Compte tenu des responsabilités de DEC et du mandat confié aux SADC et aux CAE, nous estimons que les gestionnaires

du Ministère responsables du Programme de développement des collectivités devraient être explicitement évalués à l'égard de leurs services et de leur impact sur l'épanouissement et le développement des CLOSM. Selon nous, cela pourrait se faire seulement si ces éléments devenaient une composante distincte du processus annuel d'appréciation.

En ce qui concerne les recommandations 16 et 17, le Ministère propose, dans son plan d'action, des mesures pour surveiller et évaluer les SADC à l'égard de la prestation de services dans les deux langues officielles. Compte tenu de notre position concernant les responsabilités de DEC au sujet des parties IV et VII, nous sommes d'avis que le Ministère doit s'assurer que les moyens mis de l'avant pour donner suite à ces deux recommandations contiennent aussi des mesures visant l'épanouissement et le développement des CLOSM. De plus, il serait approprié pour DEC d'utiliser les résultats des mesures de surveillance et d'évaluation pour faire rapport sur son rendement.

Industrie Canada

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par IC/FedNor pour mettre en œuvre neuf des onze recommandations. Pour les recommandations 14 et 18, les suites données ne sont pas complètement satisfaisantes.

Les mesures prises en février 2005 par le Ministère pour donner suite à la recommandation 14 ne répondent pas à nos attentes. Le fait de partager avec le ministre de l'Industrie et le ministre d'État (FedNor) cette recommandation visant l'établissement possible d'une agence fédérale de développement économique régional dans les régions de l'Ontario qui ne sont pas desservies par FedNor est insuffisant. Industrie Canada doit examiner et analyser la situation en profondeur, en collaboration avec les CLOSM de l'Ontario. Par la suite, le Ministère sera en mesure de recommander aux ministres la meilleure façon de favoriser l'épanouissement des CLOSM et de contribuer à leur développement économique dans chacune des régions de la province.

Pour la recommandation 18, IC/FedNor précise que ses gestionnaires responsables du Programme de développement des collectivités sont évalués selon le rendement du programme, dont les langues officielles représentent un élément. Selon nous, il serait important de modifier le formulaire utilisé pour évaluer le rendement annuel de ces gestionnaires afin qu'il contienne une section portant explicitement sur les langues officielles.

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Nous sommes satisfaits du plan d'action préparé par DEO pour donner suite aux trois recommandations qui se rattachent au Ministère dans le rapport de vérification.

ANNEXE A

Objectifs et critères de la vérification

Objectifs

Les objectifs de la vérification étaient de déterminer si :

1. les SADC et les CBDC fournissent des services adéquats dans les deux langues officielles dans les régions où la demande le justifie;
2. les programmes de développement économique d'Industrie Canada, de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, de Développement économique Canada pour les régions du Québec et de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada favorisent l'épanouissement et appuient le développement des communautés minoritaires de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et tiennent compte des SADC et des CBDC;
3. les institutions fédérales concernées consultent les CLOSM lorsqu'elles établissent des SADC et des CBDC et tiennent compte de leurs besoins spécifiques;
4. les quatre institutions fédérales mesurent la qualité des services fournis par les SADC et les CBDC aux CLOSM et l'impact sur leur développement.

Critères

Nous nous attendions à ce que :

1. les institutions communiquent efficacement aux SADC et aux CBDC les exigences de la *Loi sur les langues officielles*;
2. les SADC et les CBDC désignées offrent activement et fournissent leurs services (en personne, par téléphone, au moyen de l'affichage, dans les communications écrites et les journaux) dans les deux langues officielles;
3. les institutions disposent de programmes favorisant l'épanouissement et elles appuient le développement des CLOSM;
4. les programmes de développement économique tiennent compte des SADC et des CBDC;
5. les institutions consultent officiellement les CLOSM pour déterminer leurs besoins;
6. les institutions intègrent les résultats de leurs consultations avec les CLOSM à leurs propres programmes visant ces communautés;
7. les institutions surveillent la façon dont les SADC et les CBDC tiennent compte des besoins cernés par les CLOSM de manière à pouvoir modifier leur approche au besoin;
8. les institutions consultent officiellement les CLOSM pour déterminer leurs besoins quand elles établissent les SADC et les CBDC;

- 
9. les institutions tiennent compte des résultats de leurs consultations avec les CLOSM lorsqu'elles déterminent l'emplacement des SADC et des CBDC désignées;
 10. les institutions disposent de procédures et de systèmes appropriés pour surveiller si les membres du public reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix;
 11. les institutions évaluent les SADC et les CBDC pour déterminer si les services sont offerts dans les deux langues et si ces services sont de bonne qualité;
 12. les résultats de la surveillance soient utilisés dans la gestion de la qualité du service, dans les rapports sur le rendement et dans les évaluations du rendement des gestionnaires responsables.

ANNEXE B

LISTE DES ACRONYMES

APECA	Agence de promotion économique du Canada atlantique
CAE	Centre d'aide aux entreprises
CBDC	Corporation au bénéfice du développement communautaire
CLOSM	Communauté de langue officielle en situation minoritaire
CSEC	Centre de service aux entreprises du Canada
CT	Conseil du Trésor
DEC	Développement économique Canada pour les régions du Québec
DEO	Diversification de l'économie de l'Ouest Canada
FedNor	Initiative fédérale de développement économique dans le Nord de l'Ontario
IC	Industrie Canada
OFVE	Organisation francophone à vocation économique
SADC	Société d'aide au développement des collectivités
SDBA	Société de développement de la Baie acadienne