

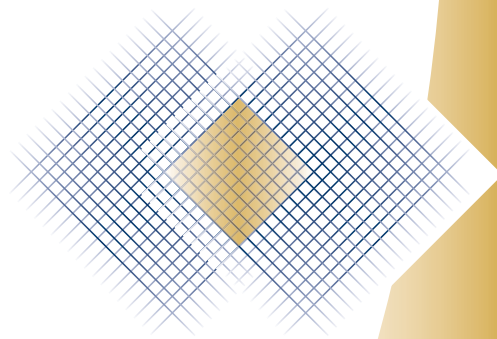


Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

Vérification

de la mise en œuvre de l'article 41 de la
partie VII de la *Loi sur les langues officielles*
par la Commission canadienne du tourisme



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
No de cat. : SF31-76/2005
ISBN : 0-662-68957-7
OCOL-CLO IE003-04-2005

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 mené une vérification auprès de la Commission canadienne du tourisme (CCT) entre août et décembre 2004 pour évaluer son engagement à favoriser l'épanouissement et à appuyer le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Nous avons aussi évalué comment la CCT faisait la promotion de l'usage du français et de l'anglais au Canada ainsi que de l'image bilingue du Canada à l'étranger aux termes de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous avons entrepris cette vérification en nous rappelant que la CCT est l'une des 31 institutions fédérales considérées par le gouvernement du Canada comme ayant une incidence importante sur le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Nous avons aussi tenu compte du fait que la Commission travaille en partenariat avec les secteurs public et privé, auprès de qui elle doit promouvoir l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais.

Observations

À ce jour, la CCT ne s'est pas encore dotée d'une politique et de lignes directrices en matière de langues officielles et la plupart de ses gestionnaires et de ses employés connaissent peu les obligations que lui impose la *Loi*. Malgré l'ouverture dont a fait preuve la haute direction tout au long de la vérification, nous sommes d'avis que les cadres supérieurs n'ont pas encore fait preuve de tout le leadership nécessaire en matière de promotion de la dualité linguistique dans les activités de la Commission au Canada et à l'étranger. Le plan d'action dont s'est dotée la CCT pour mettre en œuvre l'article 41 ne comprend pas d'objectifs précis et mesurables. Seulement 2 p. 100 des quelque 250 ententes de partenariat conclues par la CCT depuis trois ans l'ont été avec les communautés minoritaires de langue officielle. Aucun mécanisme de consultation formel n'a été mis en place pour déterminer les besoins de ces communautés en matière de développement économique. Au chapitre de la promotion du français et de l'anglais au Canada et à l'étranger, la CCT n'exploite pas suffisamment ses publications et ses sites Web. Enfin, la Commission ne dispose d'aucun mécanisme pour évaluer son rendement en matière de langues officielles.



Recommandations

La commissaire a formulé huit recommandations dans le but d'aider la CCT à mieux s'acquitter de ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi*. Celles-ci visent l'adoption d'une politique sur les langues officielles et sa diffusion auprès de tout le personnel; l'élaboration d'un plan d'action adéquat relatif à la mise en œuvre de l'article 41; la prise en compte des obligations de la CCT dans ses ententes de partenariat; la consultation des communautés minoritaires de langue officielle; l'adoption de mécanismes de surveillance du rendement; l'obligation de rendre compte des gestionnaires. Les cadres supérieurs de la Commission doivent faire preuve de plus de leadership et prendre les mesures qui s'imposent pour corriger les lacunes mises en évidence dans le présent rapport.

T ABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	1
I. INTRODUCTION	2
Profil de l'institution	2
Contexte	2
Cadre constitutionnel, législatif et administratif	3
Objet de la vérification	4
II. MÉTHODE DE VÉRIFICATION	5
III. RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION	6
1. Engagement de la CCT à mettre en œuvre l'article 41 de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	6
Les langues officielles à la CCT	6
2. Mesures prises par la CCT pour mettre en œuvre l'article 41 de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	7
Plan d'action de la CCT (2001-2006) pour la mise en œuvre de l'article 41	8
Partenariats avec les communautés minoritaires de langue officielle	9
Autres ententes de partenariat	10
3. Consultation avec les communautés minoritaires de langue officielle ..	11
Tables rondes	12
4. La CCT et les deux volets de l'article 41 de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	13
Publications	13
Sites Web	15
5. Mesures du rendement de la CCT	16
Suivis	16
Obligation de rendre compte des gestionnaires	17
CONCLUSION	18
ANNEXE A Liste des recommandations et plan d'action de la Commission canadienne du tourisme	19
ANNEXE B Notre réponse au plan d'action de la Commission canadienne du tourisme	25
ANNEXE C Objectifs et critères de la vérification	26

INTRODUCTION

Profil de l'institution

La Commission canadienne du tourisme (CCT) était un organisme de service spécial au sein d'Industrie Canada jusqu'en janvier 2001, au moment où elle est devenue une société d'État avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur la Commission canadienne du tourisme*. La CCT a pour mission de veiller au dynamisme et à la rentabilité de l'industrie canadienne du tourisme, de promouvoir le Canada comme destination touristique recherchée, de favoriser la collaboration entre le secteur privé et les gouvernements du Canada, des provinces et des territoires et de fournir des renseignements touristiques sur le Canada à ses partenaires.

La CCT compte environ 180 employés dont une centaine travaillent à l'administration centrale à Ottawa. Les autres sont répartis dans 15 bureaux à l'étranger, soit en Allemagne, en Australie, aux États-Unis, en Chine, en Corée du Sud, en France, en Italie, au Japon, au Mexique, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni et à Taiwan.

Pour atteindre ses objectifs, la CCT investit dans des partenariats avec les secteurs public et privé au Canada et à l'étranger. Elle entreprend des activités de recherche macroéconomique; des études de marché et des enquêtes sur l'industrie; des initiatives en matière de développement de l'industrie et des produits; ainsi que des promotions sur les marchés dans le monde entier. La Commission se concentre sur deux grands secteurs d'activité : le marketing et les ventes; l'information. Le budget annuel courant de la CCT est de 79 millions de dollars.

Le secteur privé est au cœur des activités de la Commission. La conduite des affaires et des activités de la CCT est assurée par un conseil d'administration dont 17 des 26 membres doivent provenir du secteur privé et représenter tous les secteurs du tourisme canadien et toutes les régions du pays. Les autres sièges sont occupés par des représentants d'organismes gouvernementaux fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Des personnes du secteur privé président les comités de travail qui ont la responsabilité d'évaluer les propositions de projets. Chaque comité élabore un plan stratégique pour mener à bien le programme dont il est responsable, soit dans le domaine du tourisme d'agrément et des voyages d'affaires, de la recherche ou du développement des produits.

Contexte

La CCT fait valoir que, depuis quelques années, elle a connu une période de turbulence qui a eu une incidence sur ses activités et dont les conséquences se font toujours sentir. Elle rapporte avoir déployé plusieurs efforts pour aider l'industrie canadienne du tourisme à faire face aux contrecoups entraînés par une série d'événements dévastateurs. Elle a en outre réalloué des fonds au programme spécial de relance du tourisme auquel le gouvernement du Canada a également participé.

Cadre constitutionnel, législatif et administratif

Le principe de la progression vers l'égalité de statut du français et de l'anglais reconnu au paragraphe 16(3) de la *Charte canadienne des droits et libertés* a été mis en œuvre par le Parlement en 1988, grâce à l'adoption de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* qui consacre l'engagement du gouvernement fédéral à :

- favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à contribuer activement à leur développement;
- promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

En d'autres mots, le gouvernement reconnaît dans la partie VII de la *Loi* le besoin d'appuyer les communautés minoritaires de langue officielle et les avantages d'avoir un pays bilingue, d'où la nécessité de maintenir des communautés linguistiques viables.

La CCT, à titre de société d'État, est tenue de respecter la *Loi*, incluant la partie VII. Elle a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour remplir ses obligations ainsi que pour appliquer les politiques du gouvernement dans le contexte de son propre mandat.

Les communautés minoritaires de langue officielle comptent près de deux millions de Canadiens et de Canadiennes qui contribuent au rayonnement des deux langues officielles dans toutes les régions du pays. Si elles étaient regroupées en une province, elles occuperaient le cinquième rang en importance démographique après les quatre provinces les plus peuplées. Les communautés minoritaires de langue officielle vivent des réalités différentes selon qu'elles évoluent dans l'une ou l'autre des provinces, ou même dans une région ou une autre à l'intérieur d'une même province.

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. (article 41 de la Loi)

Les discours du Trône du 2 février et du 5 octobre 2004 réitèrent l'engagement du gouvernement face à la promotion du français et de l'anglais au Canada. La promotion du français et de l'anglais de même que l'appui aux communautés minoritaires de langue officielle demeurent donc une priorité quotidienne dans la conception et la mise en œuvre de politiques publiques et de programmes gouvernementaux.

DISCOURS DU TRÔNE

Le 2 février 2004

La dualité linguistique est au cœur de l'identité du pays. Elle nous caractérise aux yeux du monde. Elle nous y ouvre des portes. Le gouvernement veillera à valoriser cet atout dont bénéficie l'ensemble des Canadiens. Il s'assurera que les groupes minoritaires de langue officielle disposent des outils nécessaires afin que leurs membres puissent pleinement contribuer à l'essor de notre société.

Le 5 octobre 2004

Le gouvernement est déterminé à défendre [...] la dualité linguistique. Il s'emploie à appliquer le Plan d'action en matière de langues officielles, et il continuera de promouvoir la vitalité des communautés minoritaires de langue officielle.

Objet de la vérification

La présente vérification donne suite aux efforts faits par la commissaire pour s'assurer que les institutions fédérales s'acquittent de leurs responsabilités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Bien que la CCT ait plusieurs responsabilités en vertu de la *Loi*, cette vérification portait sur la promotion du français et de l'anglais (partie VII). Nous avons particulièrement examiné si la Commission tenait compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle en matière de développement économique. Nous avons de plus évalué si la CCT faisait la promotion de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi que du caractère bilingue du Canada à l'étranger (voir la description des objectifs et des critères à l'annexe).

MÉTHODE DE VÉRIFICATION

La CCT a été informée de la tenue de cette vérification le 6 août 2004. Nous avons par la suite rencontré les membres du comité exécutif et du conseil d'administration pour leur expliquer les objectifs poursuivis et le déroulement de la vérification.

Nos observations et nos recommandations découlent de l'analyse de documents fournis par la Commission, dont le plan d'action et les bilans annuels relatifs à la mise en œuvre de l'article 41, des ententes de partenariat et de diverses publications. Nous avons aussi mené des entrevues avec des cadres supérieurs, des employés qui travaillent à l'administration centrale et à l'étranger ainsi que des membres du conseil d'administration. Nous avons de plus réalisé des entrevues avec des partenaires et des associations représentant les communautés minoritaires de langue officielle et des agents touristiques œuvrant au sein du Réseau de développement économique et d'employabilité (RDEE) dans l'ensemble du Canada.

Une séance-bilan a été tenue le 17 décembre 2004 avec la présidente-directrice générale; la vice-présidente principale de l'information et secrétaire générale et; le conseiller principal en communications.

Nous sommes très reconnaissants de l'excellente collaboration de tous ceux et celles qui ont participé à la vérification.

RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION

Observations

Le Commissariat aux langues officielles a établi des critères de vérification pour chacun des cinq objectifs de la vérification qui découlent de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Dans la section suivante, nous présentons une brève description des objectifs de la vérification et des critères qui en découlent ainsi que nos constatations quant au rendement de la CCT à leur égard.

1. Engagement de la CCT à mettre en œuvre l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*

Les langues officielles à la CCT

La CCT a nommé une championne pour diriger le programme des langues officielles et un coordonnateur des langues officielles. La championne relève de la présidente de la CCT. Le coordonnateur du programme des langues officielles relève du directeur des communications et de la championne. Il travaille à améliorer le profil des langues officielles au sein de la Commission, donne des conseils et répond aux plaintes. Actuellement, le coordonnateur des langues officielles consacre seulement 10 p. 100 de son temps à la mise en œuvre de ce programme, ce qui nous paraît nettement insuffisant. La CCT devrait affecter les ressources humaines et financières nécessaires à la réalisation de ses obligations linguistiques, y compris celles qui découlent de l'article 41. Par contre, tous les employés rencontrés connaissaient bien le personnel responsable des activités liées aux langues officielles à la Commission.

La CCT ne s'est pas encore dotée d'une politique et de directives en matière de langues officielles, mais elle entend élaborer une politique au cours de la prochaine année.

La grande majorité des employés et des gestionnaires interviewés n'étaient pas au courant des obligations de la CCT en vertu de l'article 41 de la *Loi*. La plupart confondaient la promotion de l'usage du français et de l'anglais avec la langue de travail et le service au public. Quant aux employés qui travaillent à l'étranger, ils sont embauchés localement. Ils ne sont pas sensibilisés et ne se sentent pas concernés par les obligations de la Commission en matière de langues officielles.

La CCT devrait adopter une politique et se doter de lignes directrices pour satisfaire à ses obligations en matière de langues officielles.

La culture organisationnelle a une incidence importante sur la mise en œuvre du programme des langues officielles au sein d'une institution et elle influe sur le niveau d'engagement de ses employés à tous les échelons. Les membres du conseil d'administration que nous avons rencontrés ont reconnu qu'ils n'étaient pas informés des obligations de la CCT en matière de langues officielles et que ce sujet n'était pas discuté aux réunions. De plus, des employés nous ont dit que la CCT ne prenait pas assez au sérieux le programme des langues officielles, ce qui pourrait expliquer les plaintes déposées récemment auprès du Commissariat aux langues officielles. L'institution doit donc accorder à son programme des langues officielles toute l'importance qui lui revient.

Par ailleurs, en mars 2004, la CCT a commencé à publier des articles sur les langues officielles dans son bulletin d'information interne. Nous encourageons fortement la Commission à maintenir cette pratique, puisque cet outil de communication permettra d'éduquer son personnel et de l'informer de ses droits et de ses obligations.

RECOMMANDATION 1

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) **de se doter, dans les plus brefs délais, d'une politique et de lignes directrices en matière de langues officielles qui comprennent, entre autres, son engagement à promouvoir le français et l'anglais (partie VII);**
- b) **d'élaborer une stratégie de communication pour s'assurer que tous les membres de son personnel sont informés de toutes ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, incluant celles qui découlent de l'article 41.**

2. Mesures prises par la CCT pour mettre en œuvre l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*

En 1994, le Cabinet a approuvé un cadre de responsabilisation pour mettre en œuvre la partie VII de la *Loi* à l'échelle du gouvernement du Canada. Cet engagement vise, entre autres, à ce que tous les ministères et organismes fédéraux participent activement au développement et à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. Conformément à ce cadre, 31 institutions, y compris la CCT, sont tenues de présenter à Patrimoine canadien un plan d'action et un bilan annuel concernant la mise en œuvre de l'article 41.

La CCT a présenté à la ministre du Patrimoine canadien un plan d'action pour la période 2001-2006 et lui a régulièrement soumis un bilan annuel depuis 2002. De plus, le coordonnateur des langues officielles de la CCT participe aux rencontres du réseau des coordonnateurs responsables de l'application de l'article 41.

Plan d'action de la CCT (2001-2006) pour la mise en œuvre de l'article 41

Notre analyse du plan d'action a montré qu'il est loin d'inclure toutes les mesures nécessaires à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi*. Ce premier plan d'action, qui est plutôt présenté comme un bilan des réalisations de la CCT, ne comporte pas d'objectifs ni d'activités précises assortis d'échéances qui tiennent compte des besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle en matière de développement économique. Au contraire, il subordonne les projets présentés par les communautés minoritaires exactement aux mêmes critères, dont le retour sur l'investissement, que ceux qui sont appliqués à tous les autres projets issus des secteurs public et privé. De plus, ce plan d'action est muet quant au deuxième volet de l'article 41 qui concerne la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi que de la dualité linguistique du Canada à l'étranger. Finalement, il n'a pas été révisé à la lumière des bilans annuels.

Ce plan d'action n'a pas été approuvé par le comité exécutif, mais plutôt par la championne des langues officielles. Il n'a pas non plus été discuté au conseil d'administration et n'est donc pas reflété dans la planification stratégique de la Commission.

RECOMMANDATION 2

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme d'inclure dans le prochain plan d'action qu'elle soumettra à Patrimoine canadien en 2006, et qui devra être approuvé par son comité exécutif, des objectifs clairs et des activités précises assortis d'échéances et d'indicateurs de rendement, dans le but d'appuyer le développement économique des communautés minoritaires de langue officielle, de promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et de refléter le caractère bilingue du Canada à l'étranger.

Partenariats avec les communautés minoritaires de langue officielle

Nous avons examiné dans quelle mesure la CCT s'engageait dans des partenariats avec les communautés de langue officielle. Bien que son plan d'action ne tienne pas compte des besoins spécifiques de celles-ci, la CCT a conclu des partenariats dans le cadre des projets suivants :

- les Jeux de la Francophonie;
- le 400^e anniversaire de l'Acadie;
- le Corridor touristique francophone de l'Ouest pour mettre en valeur les attraits touristiques des communautés francophones du Manitoba, de la Saskatchewan, de l'Alberta et de la Colombie-Britannique;
- la campagne de la Chambre économique de l'Alberta qui vise à promouvoir les destinations franco-albertaines pour augmenter la demande touristique francophone, plus particulièrement celle du Québec;
- la campagne de publicité de la Chambre économique de l'Ontario pour promouvoir les attraits touristiques francophones de la vallée inférieure de l'Outaouais.

Nous reconnaissons l'importance des projets précités pour les communautés minoritaires de langue officielle. Par contre, ils ne représentent que 2 p. 100 des quelque 250 ententes de partenariat conclues par la CCT au cours des trois dernières années.

Le nombre de partenariats avec les communautés minoritaires de langue officielle doit augmenter.

Nous croyons que la CCT manque des occasions d'affaires en ne ciblant pas les communautés minoritaires de langue officielle dans la planification de ses activités. La CCT ne fait pas d'effort particulier pour inviter les communautés de langue officielle à lui présenter des projets de partenariat. De plus, elle n'a pas établi de critères d'évaluation spécifiques des projets présentés par les communautés minoritaires de langue officielle et n'applique les mêmes critères à ces projets, dont celui de la rentabilité ou du retour sur l'investissement, qu'à l'ensemble des projets qui lui sont soumis, au détriment des communautés minoritaires de langue officielle qui souvent n'ont pas accès aux mêmes ressources que d'autres partenaires des secteurs public et privé. Nous sommes d'avis que la Commission devrait offrir des occasions de développement économique à ces communautés afin de renforcer leur dynamisme et leur participation au développement de la société canadienne qui représente une priorité du gouvernement du Canada. La Commission peut le faire en les invitant à proposer des projets, en amorçant elle-même des projets à leur intention et en facilitant leur participation à des projets soumis par des partenaires des secteurs public ou privé.

La CCT devrait trouver un moyen de concilier son souci de rentabilité et d'impact économique sur l'industrie canadienne du tourisme avec l'impact sur le développement économique des communautés minoritaires de langue officielle qu'elle doit favoriser en vertu de l'article 41. Pour s'assurer d'atteindre cet objectif, la CCT devrait l'inclure dans son plan stratégique et le communiquer à ses cadres, à ses comités de travail chargés de l'approbation des projets ainsi qu'aux membres de son personnel.

RECOMMANDATION 3

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme d'élaborer une stratégie pour intéresser les communautés minoritaires de langue officielle à lui présenter des projets de partenariat et à élaborer des critères de sélection qui tiennent compte des réalités particulières de ces communautés.

Autres ententes de partenariat

Nous avons analysé une douzaine d'ententes de partenariat et avons noté que celles-ci variaient beaucoup de par leur nature et le niveau de contribution financière de la CCT. Ces ententes concernaient la production de diverses publications, les campagnes de publicité dans les médias et la tenue de salons professionnels et de conférences. Le critère principal retenu par la CCT pour choisir les projets est le retour sur l'investissement, soit l'impact économique qu'ils auront sur l'industrie touristique canadienne. Comme la CCT investit d'importants fonds fédéraux dans ce genre de projets, elle devrait aussi tenir compte de leur répercussion possible sur la dualité linguistique canadienne.

Aucune des ententes de partenariat examinées ne contenaient de clause imposant aux partenaires des obligations relatives à l'article 41, ni même la mention que la CCT doit respecter la *Loi* et qu'elle a la responsabilité particulière d'appuyer le développement des communautés minoritaires de langue officielle. Nos entrevues ont confirmé qu'aucune entente de partenariat ne contenait une telle clause ou mention. Certains des gestionnaires rencontrés ont indiqué clairement que les partenaires seraient réticents à se conformer à toute obligation relative à la *Loi*. Quant aux partenaires interviewés, ils prétendent qu'une clause sur les langues officielles pourrait présenter un obstacle important pour certains d'entre eux, particulièrement ceux qui se trouvent à l'étranger. Nous reconnaissons que les partenaires, sauf les partenaires fédéraux, ne sont effectivement pas assujettis à l'application de la *Loi*. Cependant, nous sommes d'avis que la CCT devrait utiliser, dans toute la mesure possible, le levier de la participation financière du gouvernement du Canada dans ses ententes de partenariat afin de s'acquitter d'une partie des obligations qui lui incombent en vertu de l'article 41.

RECOMMANDATION 4

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) **d'informer tous ses partenaires des obligations que lui impose l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*;**
- b) **d'ajouter à ses critères de sélection des projets l'impact sur le développement économique des communautés minoritaires de langue officielle, la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne et la projection de l'image bilingue du Canada à l'étranger.**

3. Consultation avec les communautés minoritaires de langue officielle

Nous avons vérifié si la CCT avait consulté formellement les représentants des communautés minoritaires de langue officielle afin de déterminer leurs besoins en matière de développement économique. Nous avons de plus évalué si la CCT tenait compte des besoins de ces communautés dans sa planification stratégique et l'exécution de son mandat.

Dans son plan d'action, la CCT indique qu'elle consulte de façon informelle les chefs de file des communautés minoritaires de langue officielle. Nos entrevues avec les gestionnaires de la Commission et avec certains représentants des communautés dans tout le pays ont confirmé l'absence de mécanisme de consultation formel.

La CCT doit accroître sa visibilité auprès des communautés minoritaires de langue officielle.

Nous voulions aussi évaluer si les communautés minoritaires de langue officielle avaient déjà traité avec la CCT ou ses partenaires, et ce dans quel contexte. Bien que la majorité des personnes interviewées aient déjà entendu parler de la Commission, elles ne connaissaient pas son mandat ni ses responsabilités en vertu de l'article 41 de la *Loi*. La plupart n'étaient pas au courant qu'elles pouvaient présenter des propositions à la CCT et que celle-ci pouvait les inviter à participer au développement d'autres projets touristiques.

RECOMMANDATION 5

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme d'accroître sa visibilité auprès des communautés minoritaires de langue officielle, afin de mieux les connaître et de leur faire découvrir son mandat et ses activités ainsi que ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Les représentants des communautés minoritaires de langue officielle ont exprimé leur intérêt à faire des affaires avec la CCT et à prendre part aux diverses activités touristiques auxquelles la Commission participe financièrement. D'ailleurs, un représentant d'un organisme communautaire de langue officielle à caractère économique a cité en exemple les XXI^e Jeux olympiques qui se tiendront à Vancouver et à Whistler, en 2010, comme une occasion de partenariat avec la CCT.

En plus de consulter officiellement les communautés minoritaires de langue officielle, la Commission devrait consulter les organismes de développement économique du gouvernement du Canada qui ont aussi la responsabilité de mettre en œuvre l'article 41 et travailler de concert avec eux (Diversification de l'économie de l'Ouest Canada, Agence de promotion économique du Canada atlantique, Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario [FedNor] et Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec). La CCT devrait aussi consulter Ressources humaines et Développement des compétences Canada qui contribue financièrement au Réseau de développement économique et d'employabilité (RDEE). Ce dernier compte des agents de projets touristiques dans les communautés minoritaires de langue officielle dans l'ensemble du pays.

La CCT devrait être proactive plutôt que réactive.

Tables rondes

La présidente de la CCT organise des tables rondes dans les grandes villes canadiennes pour rencontrer les promoteurs de l'industrie du tourisme et connaître leurs opinions et leurs observations sur une gamme de sujets se rapportant à cette industrie.

Nous avons obtenu la liste des invités à ces tables rondes pour constater que les représentants des organismes de développement économique des communautés minoritaires de langue officielle n'en faisaient pas partie. Selon la Commission, bien que ces personnes ne reçoivent pas d'invitation personnelle, elles ne sont pas pour autant exclues. Nous sommes d'avis que la CCT devrait les inviter formellement à ses futures tables rondes. La Commission pourrait profiter de cette activité pour consulter les représentants de ces communautés et pour leur permettre de faire du réseautage. Cependant, compte tenu du fait que ces tables rondes se tiennent dans les grands centres urbains et se déroulent dans la langue de la majorité, elles ne constituent pas le meilleur mécanisme de consultation des communautés minoritaires et ne devraient pas être le seul.

Les résultats de la vérification indiquent clairement que la CCT ne connaît pas les besoins économiques des communautés minoritaires de langue officielle dans tout le Canada puisqu'elle n'a pas consulté ces communautés formellement.

RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme de se doter d'un mécanisme de consultation formel pour connaître les besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle en matière de développement économique et de tenir compte des résultats de ces consultations dans sa planification stratégique.

4. La CCT et les deux volets de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*

Nous avons vérifié si la CCT tient compte des deux volets de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans ses activités. En plus des entrevues avec ses gestionnaires et ses employés, nous avons examiné son plan d'action pour la mise en œuvre de la partie VII, ses publications et ses sites Web.

Dans son plan d'action, la Commission tient compte du premier volet de l'article 41 qui est l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement. Ce plan est cependant muet quant au deuxième volet de l'article 41 qui concerne l'engagement du gouvernement du Canada à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et, par extension, à refléter le caractère bilingue du Canada à l'étranger.

Pour remplir les aspects marketing et ventes, et information de son mandat, la CCT utilise divers moyens de communication dont des publications et des sites Web.

Publications

La CCT produit beaucoup de publications dont plusieurs font la promotion du Canada comme destination touristique. Nous avons examiné plusieurs de ces documents dont des brochures, des périodiques, des bulletins et des affiches, et nous avons noté que la majorité sont publiés en versions française et anglaise distinctes, sans aucune mention de leur disponibilité dans l'autre langue. C'est le cas, entre autres, de la revue *Tourisme* dont la CCT publie, tous les deux mois, 15 000 exemplaires en français et 25 000 en anglais.

De plus, la CCT n'utilise pas son logo bilingue sur la plupart de ses publications. Des gestionnaires de la Commission nous ont rappelé que les publications bilingues sont coûteuses. Cependant, un document aussi important que le rapport annuel de la Commission devrait être publié en version bilingue.

Les publications de la CCT ne reflètent pas assez le caractère bilingue du Canada.

En général, les publications que nous avons examinées font très peu la promotion de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et ne reflètent pas suffisamment le caractère bilingue du Canada à l'étranger. Les mentions relatives à l'utilisation du français et de l'anglais au Canada sont brèves et ne dressent pas un portrait exact de la dualité linguistique canadienne ni ne tiennent suffisamment compte des différences sociales et culturelles au Canada. Par exemple, on y trouve des renseignements généraux, comme « le Nouveau-Brunswick est la seule province officiellement bilingue », « le Québec est la province où vivent la majorité des francophones » et « le Manitoba compte une population d'origine ukrainienne, canadienne-française et écossaise ».

Quant aux publications de la CCT destinées à l'étranger, elles sont publiées seulement dans la langue du pays visé et ne présentent pas la dualité linguistique du Canada comme un atout pouvant attirer des visiteurs et des partenaires étrangers. Certains gestionnaires nous ont dit que le bilinguisme doit représenter une valeur ajoutée pour être justifié. Nous sommes d'avis que la dualité linguistique est une valeur intrinsèque de la société canadienne et que la CCT doit la promouvoir pour attirer de nouveaux partenaires et plus de visiteurs étrangers.

Une étude publiée par le Commissariat aux langues officielles en novembre 2004, intitulée *Une fenêtre sur le monde – La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada*, nous permet de constater que la dualité linguistique du Canada est une de ses valeurs et de ses caractéristiques centrales. La commissaire est d'avis que le gouvernement du Canada doit enraciner cette dualité linguistique dans ses relations internationales, adopter une vision commune qui sera clairement communiquée à toutes les institutions et les missions œuvrant sur le terrain et s'assurer qu'elles y donnent un suivi constant. Nous encourageons la CCT à prendre connaissance de cette étude.

Selon nous, la CCT devrait produire un guide complémentaire à sa publication intitulée *Pratiques exemplaires de l'industrie canadienne du tourisme : les partenariats*, qui comprendrait de l'information spécifique concernant ses obligations en matière de langues officielles.

Au moment de se doter d'une politique sur les langues officielles, la CCT devra dresser des lignes directrices pour ses publications, sa publicité et ses sites Web. Elle devra en outre considérer les commentaires présentés dans la prochaine section de ce rapport.

La Commission devrait faire en sorte d'utiliser un logo bilingue sur tous ses produits imprimés, publicitaires et électroniques.

Sites Web

La CCT compte quatre sites Web consacrés à la promotion touristique. Nous avons évalué les sites suivants pour voir comment la Commission faisait la promotion de l'usage du français et de l'anglais au Canada et comment elle reflétait le caractère bilingue du Canada à l'étranger : www.canadatourisme.com; www.voyagecanada.ca (www.travelcanada.ca); www.canadameetings.com; et www.gomediacanada.com. Nous avons constaté que le site d'affaires de la CCT était facilement accessible en français et en anglais et qu'un lien permettait aux visiteurs d'avoir accès à de l'information dans la langue de leur choix.

Quant aux sites www.voyagecanada.ca et www.gomediacanada.com, nous avons noté que l'usage de l'anglais y prédominait. De plus, le passage d'une langue à l'autre est souvent impossible. Nous avons aussi remarqué que l'onglet pour accéder à l'une ou l'autre langue est petit.

Le site www.canadameetings.com vise à encourager les gens d'autres pays à organiser des réunions et des congrès au Canada. Nous nous attendions à ce que la CCT y fasse la promotion du caractère bilingue du Canada. Or, il n'en est rien. Nous considérons que la Commission rate une occasion de faire valoir notre capacité d'accueillir des congrès bilingues et même multilingues, un atout pouvant être déterminant dans le choix du Canada. Enfin, soulignons que ce site n'est qu'en anglais, ce qui va à l'encontre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous concluons que la CCT ne satisfait pas, de façon convenable, à ses obligations à l'égard de la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi que du caractère bilingue du Canada à l'étranger. La CCT devrait revoir ses sites Web et y apporter les correctifs nécessaires pour y refléter la dualité linguistique du Canada conformément à l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

RECOMMANDATION 7

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) de profiter de ses communications écrites avec le public canadien et étranger pour promouvoir la dualité linguistique canadienne en la présentant comme une valeur canadienne essentielle et un avantage concurrentiel;**
- b) de prendre les mesures nécessaires pour rendre tous ses sites Web bilingues, de publier davantage de publications bilingues, surtout son rapport annuel, de mentionner dans les versions unilingues que l'autre version est disponible et de mettre son logo bilingue sur toutes ses publications ainsi que sur celles qu'elle produit en partenariat;**
- c) de se doter de lignes directrices régissant ses activités de communication et d'adopter des mécanismes appropriés pour sensibiliser et former davantage son personnel.**

5. Mesures du rendement de la CCT

Depuis mars 2003, tous les ministères et organismes du gouvernement du Canada sont assujettis au Cadre d'imputabilité et de coordination des langues officielles annexé au *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement. Ce cadre précise les modalités d'exécution des engagements prévues à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Il énonce aussi les modalités d'exécution applicables aux institutions visées par le Cadre de responsabilisation de 1994.

Suivis

Les systèmes ainsi que les mesures de surveillance et de rapport constituent une importante partie du régime de gestion et de responsabilisation d'une organisation. C'est en mesurant le rendement, en en faisant rapport et en prenant les moyens nécessaires pour le bonifier qu'une organisation montre son engagement à l'égard de l'apprentissage continu. Le rendement peut être mesuré de façon régulière, au moyen de systèmes ou de mécanismes, ou de façon périodique, au moyen de vérifications, d'évaluations de programmes ou d'études.

L'examen des documents fournis et les résultats d'entrevues ont montré que la CCT n'a pas mis en place de mécanismes pour mesurer ou surveiller son rendement de façon régulière et périodique à l'égard de ses responsabilités relatives à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous avons de plus noté que la CCT ne tient pas compte des répercussions des activités qu'elle mène seule ou en partenariat sur l'épanouissement et le développement des communautés minoritaires de langue officielle ainsi que sur la promotion du français et de l'anglais au Canada et à l'étranger.

La CCT doit renforcer ses mécanismes de responsabilisation et appliquer régulièrement des mesures de suivi et de contrôle afin de se conformer à ses obligations législatives.

Obligation de rendre compte des gestionnaires

À la Commission, il n'existe pas de processus pour tenir les gestionnaires responsables des questions relatives aux langues officielles, y compris celles qui sont liées à l'article 41 de la *Loi*. Cette composante fait partie de l'évaluation du rendement uniquement en ce qui concerne le conseiller principal en communications, qui coordonne certaines activités reliées aux langues officielles.

Pour remédier à cette situation, nous proposons à la CCT d'ajouter un point sur les langues officielles aux ententes de rendement des cadres supérieurs et de tenir également compte des langues officielles dans les évaluations du rendement des autres gestionnaires pour renforcer leur obligation de rendre compte.

RECOMMANDATION 8

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) de mettre en place des mécanismes de surveillance et de contrôle formels pour s'assurer de respecter ses obligations linguistiques;**
- b) d'établir des mécanismes pour mesurer périodiquement son rendement et celui de ses gestionnaires en ce qui concerne la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.**

CONCLUSION

Dans le cadre de la vérification, nous avons mesuré comment la CCT a mis en œuvre les dispositions de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, compte tenu de la nature de son mandat. Nous avons également évalué quelles mesures la CCT a prises pour remplir ses engagements en vertu des deux volets de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. Nous avons vérifié si l'institution avait formellement consulté les communautés minoritaires de langue officielle et, finalement, nous avons observé si la Commission avait établi un mécanisme de surveillance pour assurer sa propre conformité.

Nous concluons que la CCT n'a pas défini d'objectifs concrets afin de satisfaire à ses obligations en vertu de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Dans le cadre de son mandat en matière de développement économique, la Commission n'a pas suffisamment renforcé son rôle auprès des communautés minoritaires de langue officielle pour leur donner un coup de pouce à cet égard. De plus, elle n'a pas formellement effectué de suivi de son rendement ainsi que du rendement de son personnel pour satisfaire à ses obligations. La Commission n'a pas déterminé les interventions qui lui permettraient de combler les écarts entre les résultats actuels et ceux qui sont requis pour réaliser les objectifs de l'article 41 de la *Loi*.

La CCT devra exécuter ses activités conformément au Cadre d'imputabilité et de coordination des langues officielles annexé au *Plan d'action pour les langues officielles* du gouvernement. Pour ce faire, l'institution devra revoir et réviser son plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 en tenant compte, entre autres, des recommandations énoncées dans ce rapport. Elle devra élaborer et mettre en œuvre les mesures concrètes qui s'y rattachent, assurer des suivis réguliers pour évaluer clairement les résultats obtenus, assurer des progrès raisonnables et utiliser un système de rapport approprié.

Quant à la culture organisationnelle de la Commission et à son lien avec l'article 41 de la *Loi*, nous sommes d'avis que ses dirigeants devront déterminer comment intégrer dans sa culture les principes et l'esprit de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et comment prendre les moyens nécessaires pour en réaliser pleinement les objectifs. Pour ce faire, les cadres supérieurs doivent clairement montrer qu'ils comprennent les besoins des communautés minoritaires de langue officielle et en tenir compte dans leurs objectifs stratégiques.

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

- Chantal Bois
- Catherine Gendron

Liste des recommandations et plan d'action de la Commission canadienne du tourisme

Le 7 mars 2005

Madame Dyane Adam
Commissaire aux langues officielles
344, rue Slater, 4^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

Madame,

La présente fait suite à votre lettre du 9 février dernier par laquelle vous me faisiez part des résultats de la vérification que vous avez menée auprès de la Commission canadienne du tourisme (CCT) concernant la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Tout d'abord, j'aimerais souligner la diligence avec laquelle votre équipe a mené cette vérification. J'ai remarqué dans vos commentaires que vous avez tenu compte du fait que la CCT est un organisme relativement jeune et je vous en sais gré. Enfin, je tiens à vous remercier de me donner l'occasion de réagir aux conclusions énoncées dans le rapport préliminaire.

Vous avez bien énoncé les objectifs législatifs de la CCT, qui d'ailleurs appuient notre mandat organisationnel, soit d'accroître les recettes touristiques provenant de sources étrangères au Canada. Il s'agit d'un mandat purement commercial grâce auquel on doit saisir les occasions d'affaires tout en tenant compte des lois et des règlements qui régissent l'organisme. Vous avouerez que notre tâche ne s'avère pas toujours facile. Lors de la création de la CCT, le gouvernement fédéral a accru notre budget de base avec la mission spécifique de le doubler en travaillant en partenariat avec l'industrie touristique. La CCT n'accorde ni subventions ni financement. Elle travaille en partenariat avec l'industrie à des projets qui lui permettent d'atteindre un rendement élevé sur son investissement. C'est le seul moyen d'attirer des partenaires de l'industrie qui sont, comme vous le savez, en affaires pour réaliser un profit et c'est également le seul moyen dont dispose la CCT pour réaliser ses mandats législatif et organisationnel.

Dès sa première année d'existence à titre de société d'État, comme vous le mentionniez, la CCT a été appelée à faire face à des événements tragiques qui allaient marquer le début d'une succession de bouleversements qui se sont échelonnés sur plusieurs années et qui ont taxé la période de transition de l'organisme en tant que société d'État. L'industrie commence à peine à se relever de ce marasme. Ajoutons à cela le fait que notre budget, au lieu d'augmenter, ne cesse de diminuer. Vous vous trouvez face à un organisme qui doit établir des priorités strictes et doit se battre pour réaliser pleinement son mandat, car la concurrence est féroce.

Les rapports que la CCT entretient avec les communautés minoritaires et les efforts qu'elle déploie pour les joindre et appuyer leur essor témoignent de sa bonne volonté face à ses obligations envers la *Loi sur les langues officielles*. Les mesures que nous élaborerons et mettrons en œuvre concrétiseront l'engagement de la CCT à respecter l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*.

RECOMMANDATION 1

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) de se doter, dans les plus brefs délais, d'une politique et de lignes directrices en matière de langues officielles qui comprennent, entre autres, son engagement à promouvoir le français et l'anglais (partie VII);**
- b) d'élaborer une stratégie de communication pour s'assurer que tous les membres de son personnel sont informés de toutes ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, incluant celles qui découlent de l'article 41.**

D'abord et avant tout, la CCT prépare présentement une politique sur les langues officielles ainsi qu'une série de directives qui en découlent, notamment en matière de langue de travail, de publication et de dotation. Elles seront mises en œuvre au courant de l'année 2005 ou dès leur adoption par le comité de la haute gestion. Je reconnais qu'il s'agit là de leviers essentiels qui non seulement viendront définir la culture organisationnelle de la CCT, mais également permettront d'influer sur l'adhésion des employés à ses engagements envers ses obligations liées aux langues officielles.

La nouvelle politique et les nouvelles lignes directrices en matière de langues officielles seront communiquées à l'ensemble des employés de la CCT par voie de courriel et seront disponibles dans l'Intranet. De plus, les nouveaux employés en seront informés lors des séances d'orientation qui leur seront offertes. À l'occasion de la prochaine retraite des employés qui devrait se tenir en juin 2005, le coordonnateur des langues officielles organisera un atelier sur la mise en œuvre de la politique et des lignes directrices et plus particulièrement sur l'engagement de la CCT à promouvoir le français et l'anglais ainsi qu'à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle.

En outre, la CCT continuera à publier dans son bulletin d'information interne des articles portant sur les divers aspects des langues officielles. D'ailleurs, les conclusions de la présente vérification feront l'objet du prochain numéro.

RECOMMANDATION 2

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme d'inclure dans le prochain plan d'action qu'elle soumettra à Patrimoine canadien en 2006, et qui devra être approuvé par son comité exécutif, des objectifs clairs et des activités précises assortis d'échéances et d'indicateurs de rendement, dans le but d'appuyer le développement économique des communautés minoritaires de langue officielle, de promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et de refléter le caractère bilingue du Canada à l'étranger.

Pour préparer son plan d'action sur la mise en œuvre de l'article 41, la CCT s'assurera de la présence de représentants des communautés minoritaires de langue officielle (CMLO) lors de sa tournée à travers le pays pour discuter de ses programmes. De plus, ils seront invités à rencontrer le personnel de la CCT pour discuter de leurs programmes touristiques en vue d'éventuels partenariats, car tous les projets de la CCT se réalisent en partenariat et correspondent aux plans stratégiques et au plan d'entreprise approuvés par le conseil d'administration.

Le plan d'action comprendra, à l'intention de Patrimoine canadien, des objectifs et des activités à réaliser, y compris des échéanciers et des indicateurs de rendement qui s'y rattachent. Avant d'être remis à Patrimoine canadien en mars 2006, le plan d'action recevra l'aval du comité de la haute gestion.

RECOMMANDATION 3

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme d'élaborer une stratégie pour intéresser les communautés minoritaires de langue officielle à lui présenter des projets de partenariat et à élaborer des critères de sélection qui tiennent compte des réalités particulières de ces communautés.

Il va sans dire que les rencontres prévues avec les représentants des CMLO lors de la tournée de la CCT, permettront de mieux faire connaître le mandat et les activités de la CCT. Par conséquent, les propositions de partenariat des entrepreneurs et des intervenants des CMLO du secteur du tourisme seront plus étoffées et mieux ciblées, ce qui permettra à un plus grand nombre de CMLO de prendre part aux partenariats et aux autres occasions d'affaires offertes par la CCT et ses partenaires. À la lumière de ces échanges, la CCT fera des efforts afin d'élaborer, d'ici la fin de l'année 2005, une stratégie visant à obtenir une participation accrue à ses activités de la part des CMLO.

RECOMMANDATION 4

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) **d'informer tous ses partenaires des obligations que lui impose l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*;**
- b) **d'ajouter à ses critères de sélection des projets l'impact sur le développement économique des communautés minoritaires de langue officielle, la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne et la projection de l'image bilingue du Canada à l'étranger.**

Les ententes de partenariat de certains volets du Programme Canada informent déjà les signataires des obligations de la CCT envers la *Loi sur les langues officielles*. La CCT étendra immédiatement ces dispositions de façon à informer tous ses partenaires des obligations que lui imposent l'article 41 de la *Loi*. Il importe cependant de se rappeler, comme vous l'avez mentionné dans votre rapport préliminaire, que les partenaires de la CCT ne sont pas assujettis à la *Loi* et que certains estiment qu'une clause leur imposant des obligations relatives à la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi* pourrait leur être défavorable. Ces ententes, comme vous le savez, sont de nature purement commerciale et la CCT doit travailler avec des partenaires du secteur privé si elle veut remplir ses mandats légal et organisationnel.

RECOMMANDATIONS 5 ET 6

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme d'accroître sa visibilité auprès des communautés minoritaires de langue officielle, afin de mieux les connaître et de leur faire découvrir son mandat et ses activités ainsi que ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme de se doter d'un mécanisme de consultation formel pour connaître les besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle en matière de développement économique et de tenir compte des résultats de ces consultations dans sa planification stratégique.

Comme je l'ai mentionné précédemment, les rencontres qui seront organisées à l'occasion de la tournée de la CCT en juin prochain avec des représentants des CMLO permettront à la CCT de mieux faire connaître ses activités et son mandat à ces partenaires éventuels. Les consultations serviront également à jeter les bases d'un échange continu entre la CCT et les entrepreneurs et les intervenants des CMLO liés au tourisme et à effectuer un rapprochement avec les organismes de développement économique du gouvernement fédéral chargés de la mise en œuvre de l'article 41.

RECOMMANDATION 7

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) de profiter de ses communications écrites avec le public canadien et étranger pour promouvoir la dualité linguistique canadienne en la présentant comme une valeur canadienne essentielle et un avantage concurrentiel;**
- b) de prendre les mesures nécessaires pour rendre tous ses sites Web bilingues, de publier davantage de publications bilingues, surtout son rapport annuel, de mentionner dans les versions unilingues que l'autre version est disponible et de mettre son logo bilingue sur toutes ses publications ainsi que sur celles qu'elle produit en partenariat;**
- c) de se doter de lignes directrices régissant ses activités de communication et d'adopter des mécanismes appropriés pour sensibiliser et former son personnel.**

La CCT déploiera des efforts en vue de promouvoir davantage le caractère bilingue du Canada par l'entremise de ses publications tant au pays qu'à l'étranger. En outre, la CCT s'assurera que ses sites Web respectent les directives du Gouvernement en direct (GED) en matière de langue. Le contenu du site www.voyagecanada.ca, destiné aux consommateurs de partout dans le monde, a été réécrit et la traduction du nouveau texte est presque terminée. Le chargement des textes de langue française devrait être complété d'ici le mois de juillet. Étant donné que le site existe dans une dizaine de langues, l'utilisateur est invité à sélectionner le nom de son pays d'origine sur la page d'accueil. Dans le cas du Canada, l'utilisateur est appelé à choisir la langue officielle de son choix. Or, pour naviguer du site de langue française au site de langue anglaise, l'utilisateur doit passer à nouveau par la page d'accueil. Nous tenterons de simplifier cette fonction lors de la refonte prochaine du site. Pour ce qui est du site www.canadameetings.com, il s'agit d'un produit réalisé par nos bureaux aux États-Unis et destiné exclusivement à une clientèle américaine. Nous reverrons le contenu du site afin de mousser le caractère bilingue du Canada.

Par ailleurs, les lignes directrices portant sur les publications, dont il est fait mention précédemment, comporteront des consignes quant à l'utilisation de la signature et du logo bilingues ainsi qu'à l'ajout, dans les versions unilingues, de la mention de la disponibilité de l'autre version. Pour sa part, le rapport annuel 2004 sera publié en version bilingue, tout comme un nombre croissant de publications produites par la CCT.

RECOMMANDATION 8

La commissaire recommande à la Commission canadienne du tourisme :

- a) de mettre en place des mécanismes de surveillance et de contrôle formels pour s'assurer de respecter ses obligations linguistiques;
- b) d'établir des mécanismes pour mesurer périodiquement son rendement et celui de ses gestionnaires en ce qui concerne la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

La politique sur les langues officielles que la CCT est en train de préparer comportera un mécanisme de surveillance ainsi qu'un cadre de responsabilisation. Ces mesures permettront à la CCT de veiller à ce que les dispositions de cette politique soient mises en œuvre et que l'organisation respecte ses obligations linguistiques.

J'espère que ces renseignements vous seront utiles et qu'ils témoignent de l'engagement et des efforts de notre organisme, malgré son mandat commercial, à respecter ses obligations relatives à la *Loi sur les langues officielles* et à assurer l'épanouissement des communautés de langue officielle partout au Canada.

Je vous prie d'agréer, Madame, mes sincères salutations.

La présidente-directrice générale,
Michele McKenzie

Notre réponse au plan d'action de la Commission canadienne du tourisme

Nous sommes généralement satisfaits des mesures proposées par la CCT pour mettre en œuvre nos recommandations, à l'exception des suites données aux recommandations 4 b) et 7 b).

Nous reconnaissons que la CCT n'accorde pas de subvention. Cependant, les sommes qu'elle investit dans des projets en partenariat avec les secteurs public et privé constituent tout de même des fonds fédéraux. C'est en utilisant ce levier que la Commission réalise ses mandats législatifs incluant celui qui découle de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Nous sommes donc d'avis que la CCT doit donner suite à la recommandation 4 b) en ajoutant à ses critères de sélection de projets l'impact sur le développement économique des communautés minoritaires de langue officielle, la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne et la projection de l'image bilingue du Canada à l'étranger.

En ce qui a trait à la recommandation 7 b), qui traite entre autres du site Web www.canadameetings.com, nous croyons que même s'il est issu du bureau de la CCT aux États-Unis et qu'il est destiné à une clientèle américaine, celui-ci demeure un site du gouvernement. Par conséquent, ce site doit être disponible dans les deux langues officielles, conformément aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles* en plus de respecter les directives concernant le Gouvernement en direct.

Enfin, il faudra à la Commission plus que de la bonne volonté pour respecter non seulement l'esprit, mais aussi la lettre de la *Loi sur les langues officielles*. Pour ce faire, nous sommes convaincus que la mise en œuvre complète de nos huit recommandations permettrait à la Commission de s'acquitter adéquatement des obligations que lui impose l'article 41 de la *Loi*.

ANNEXE C

Objectifs et critères de la vérification

Objectifs	Critères
<p>Objectif 1</p> <p>La Commission canadienne du tourisme (CCT) s'engage à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement.</p> <p>La CCT s'engage à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi qu'à projeter l'image bilingue du Canada à l'étranger.</p>	<p>Critère 1</p> <p>La CCT a élaboré, mis en œuvre et diffusé une politique interne ou des lignes directrices qui tiennent compte de l'engagement du gouvernement à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, à appuyer leur développement, à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi qu'à projeter l'image bilingue du Canada à l'étranger.</p> <p>Les gestionnaires sont régulièrement et adéquatement informés de l'existence d'une politique en matière de langues officielles.</p> <p>Les gestionnaires connaissent les obligations de la CCT en vertu de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>Le personnel, y compris les employés qui travaillent à l'étranger, est informé et sensibilisé aux obligations de la CCT concernant le développement des communautés minoritaires de langues officielles.</p> <p>Il existe un mécanisme pour s'assurer que les organismes fédéraux qui travaillent avec la CCT satisfont aux exigences de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i>.</p> <p>Les employés possèdent les compétences nécessaires pour s'acquitter de cette fonction.</p> <p>La culture organisationnelle de la CCT reflète la dualité linguistique et présente, de façon équitable, la promotion du français et de l'anglais dans ses activités.</p>

<p>Objectif 2</p> <p>La CCT a mis en place des mesures et des activités pour favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et appuyer leur développement.</p> <p>La CCT fait la promotion de la pleine reconnaissance et de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi que de l'image bilingue du Canada à l'étranger.</p>	<p>Critère 2</p> <p>La CCT a établi des moyens de contribuer à l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, d'appuyer leur développement et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi qu'à projeter l'image bilingue du Canada à l'étranger.</p> <p>La CCT utilise des moyens de promotion (annonces publicitaires, publications, Internet, etc.).</p> <p>La CCT traite avec les organismes centraux (Patrimoine canadien et Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada) qui sont responsables, aux termes de la <i>Loi sur les langues officielles</i>, de coordonner et de vérifier les activités des institutions fédérales à l'égard de la partie VII de la <i>Loi</i> ainsi qu'avec le Bureau du Conseil privé qui joue un rôle de coordination à l'égard des langues officielles et, notamment, de la mise en œuvre du <i>Plan d'action pour les langues officielles</i> du gouvernement.</p>
<p>Objectif 3</p> <p>La CCT consulte officiellement les communautés minoritaires de langue officielle afin de déterminer leurs besoins particuliers dans le domaine du développement économique.</p>	<p>Critère 3</p> <p>La CCT consulte officiellement les communautés minoritaires de langue officielle pour déterminer leurs besoins.</p> <p>La CCT tient compte des résultats des consultations lors de l'établissement des programmes et des ententes de partenariat.</p> <p>Les communautés sont satisfaites des consultations et des résultats.</p>

<p>Objectif 4</p> <p>La CCT tient compte des deux volets de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i> (promotion et épanouissement) dans ses partenariats avec les secteurs public et privé.</p>	<p>Critère 4</p> <p>La politique sur les langues officielles de la CCT fait une nette distinction entre la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne et l'épanouissement des communautés minoritaires.</p> <p>Les gestionnaires connaissent bien cette distinction et en tiennent compte dans leurs partenariats avec les secteurs public et privé.</p>
<p>Objectif 5</p> <p>La CCT surveille son rendement concernant l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada, à appuyer leur développement, à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi qu'à projeter l'image bilingue du Canada à l'étranger.</p>	<p>Critère 5</p> <p>Il existe un mécanisme de suivi dont les résultats sont utilisés pour gérer la mise en œuvre de la partie VII de la <i>Loi sur les langues officielles</i> ainsi que dans les rapports de rendement et les évaluations du rendement des gestionnaires responsables.</p>