

Commissariat
aux langues
officielles



Office of the
Commissioner of
Official Languages



© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2014

No de cat. : SF1-2014F-PDF

ISSN : 1495-9976

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles ou pour obtenir un exemplaire en média substitut, composez sans frais le 1-877-996-6368.

www.languesofficielles.gc.ca

Imprimé sur du papier recyclé



MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Le commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Graham Fraser', written in a cursive style.

Graham Fraser

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014.

Le commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Graham Fraser', written in a cursive style.

Graham Fraser

TABLE DES MATIÈRES

PRÉFACE DE GRAHAM FRASER	
LES PLAINTES DONNENT DES RÉSULTATS	I
PRIX D'EXCELLENCE	
PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE	V
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 ENQUÊTES	5
ANALYSE DES PLAINTES RECEVABLES, 2013-2014	5
SECTION 1.1 ENQUÊTES RELATIVES AU PLAN D'ACTION POUR LA RÉDUCTION DU DÉFICIT	7
Dualité linguistique et réduction du déficit	7
<i>Gare aux effets sur les communautés de langue officielle</i>	7
<i>Réduction du budget de Destination Canada</i>	7
<i>L'agriculture acadienne perd un allié de taille</i>	8
<i>Réduire le déficit : à quel prix?</i>	8
SECTION 1.2 PROCESSUS D'ENQUÊTE FORMEL	10
Vitalité des communautés de langue officielle	10
<i>Les producteurs d'émissions télévisées et de films de langue anglaise du Québec ont aussi besoin de soutien</i>	10
Langue des communications et sollicitation postale	11
<i>Lire le Maclean's ne fait pas de vous un anglophone</i>	11
Désignation linguistique des postes	12
<i>Environnement Canada rehausse le profil linguistique associé à un poste</i>	12
Langue des communications et Internet	14
<i>Le site Web d'un pont international géré par le Michigan se bilinguise</i>	14
Langue de travail et soins de santé	15
<i>Les préférences linguistiques des employés et des retraités doivent primer</i>	15
Services à la famille pour les communautés de langue officielle	16
<i>Le développement des communautés commence par celui de leurs enfants</i>	16

SECTION 1.3 PROCESSUS DE RÉOLUTION FACILITÉ	18
Langue des communications et des services téléphoniques	18
<i>Merci de rappeler plus tard</i>	18
Langue des communications et des tiers.....	18
<i>Citoyenneté et Immigration Canada impose de nouvelles exigences à un fournisseur</i>	18
Respect des exigences linguistiques liées à un poste	19
<i>Un gestionnaire de l'École de la fonction publique du Canada doit suivre un cours de langue</i>	19
Conclusion	20
CHAPITRE 2 VÉRIFICATIONS	23
UNE VÉRIFICATION D'IMPORTANCE : REDDITION DE COMPTES ET LANGUES OFFICIELLES	23
AUTRES VÉRIFICATIONS	24
CONCLUSION.....	25
CHAPITRE 3 BULLETINS DE RENDEMENT	27
LES BULLETINS DE RENDEMENT DE 2013-2014.....	28
Gestion du programme des langues officielles.....	28
Service au public, partie IV de la <i>Loi</i>	28
Langue de travail, partie V de la <i>Loi</i>	29
Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, partie VI de la <i>Loi</i>	30
Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique, partie VII de la <i>Loi</i>	30
CONCLUSION.....	31
CHAPITRE 4 RECOURS JUDICIAIRES	35
CONSEIL SCOLAIRE FRANCOPHONE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE	35
Contexte	35
Décision de la Cour suprême du Canada.....	36
CONCLUSION PLANIFIER, C'EST PROGRAMMER LE SUCCÈS	39
RECOMMANDATIONS	43



PRÉFACE

PRÉFACE **LES PLAINTES DONNENT DES RÉSULTATS**

GRAHAM FRASER

Le Commissariat aux langues officielles a été créé à la suite d'une recommandation de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, qui lui assignait clairement le rôle de « conscience agissante » du gouvernement :

C'est [au commissaire aux langues officielles] qu'appartiendra la tâche d'examiner les cas d'espèce, et d'y faire écho, là où les droits et privilèges de citoyens ou de groupes de citoyens ne sont pas respectés par le pouvoir fédéral. Recevant et pouvant mettre en relief les griefs des citoyens canadiens en matière de langues officielles, le commissaire [...] jouerait en quelque sorte le rôle d'un « ombudsman linguistique » fédéral¹.

Si l'idée d'un « ombudsman linguistique » était nouvelle, la fonction d'ombudsman, elle, ne l'était pas. Ce rôle s'inspirait de l'institution suédoise de l'ombudsman. Ce poste, créé au XVIII^e siècle, permettait aux monarques suédois de savoir de quelle façon les institutions gouvernementales traitaient les citoyens. Lorsque le roi Gustave Adolphe IV fut destitué, en 1809, le Parlement suédois créa sa propre fonction indépendante, l'ombudsman parlementaire, lequel avait pour tâche de protéger les droits des citoyens en faisant enquête sur les plaintes contre les organismes gouvernementaux.

L'article 58 de la *Loi sur les langues officielles* est explicite : « [...] le commissaire instruit toute plainte reçue – sur un acte ou une omission », qui se traduit par la non-reconnaissance du statut d'une langue officielle, ou par le manquement à une loi relative aux langues officielles ou à l'esprit de la *Loi* et à l'intention du législateur.

Il s'agit d'une disposition de grande portée qui indique clairement que le commissaire n'a pas le choix : toute plainte doit faire l'objet d'une enquête, à moins qu'elle ne soit futile, frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi.

Cependant, le rôle d'ombudsman s'est transformé au fil du temps, comme l'indique le Bureau de l'ombudsman suédois : « L'évolution du rôle de l'institution de l'ombudsman a pris la forme d'une transition graduelle de la fonction punitive vers une fonction consultative². » [traduction] Les poursuites judiciaires ont cédé le pas à la prévention.

Le Commissariat aux langues officielles a connu une évolution semblable. Poursuivant le travail entamé par ma prédécesseure, Dyane Adam, le Commissariat a mis en place un processus de résolution facilité pour le traitement des plaintes. Ce processus, moins lourd et moins rigide, permet de régler les problèmes

1 *Rapport de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre I, Les langues officielles*, Ottawa, Imprimeur de la Reine, 1967, p. 146-147. Version en ligne (<http://epe.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pco-bcp/commissions-ef/dunton1967-1970-ef/dunton1967-70-vol1-fra/dunton1967-70-vol1-partie2-fra.pdf>) consultée le 31 mars 2014.

2 *History of the Office of the Parliamentary Ombudsman*, 2013. Version en ligne (www.jo.se/en/About-JO/History/) consultée le 31 mars 2014 (site Web en anglais seulement).

soulevés par les personnes qui ont porté plainte tout en offrant à celles-ci la possibilité de passer au processus d'enquête formel à tout moment avant la conclusion de l'enquête.

Le préambule de la *Loi* de 1988 – et l'article 56, qui oblige le commissaire à « prendre [...] toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles » – énonce clairement la fonction de promotion, outre la fonction de protection d'ombudsman. Depuis mon entrée en fonction, en 2006, je me suis rendu dans chaque province et territoire, j'ai prononcé des allocutions dans le cadre de rencontres de tous types et je me suis adressé à une multitude de publics – des universitaires, des groupes communautaires, des étudiants, des organisations professionnelles, des comités de rédaction, des ambassadeurs et des délégations étrangères, des premiers ministres et des ministres des provinces, ainsi que des ministres et des employés fédéraux – pour parler de l'évolution de la politique linguistique canadienne, de la dualité linguistique en tant que valeur canadienne et de la maîtrise des deux langues officielles en tant que compétence en leadership.

Toutefois, la réception des plaintes, les enquêtes qui en découlent et les rapports sur les enquêtes demeurent des volets très importants des fonctions du commissaire. Le rôle d'ombudsman requiert des qualités indispensables : indépendance, équité, impartialité et neutralité politique.

Des parlementaires à la Chambre des communes, se disant préoccupés, voudraient avoir l'assurance que les agents du Parlement et leurs employés agissent en toute neutralité. À mon avis, cette préoccupation est sans fondement. En effet, on sous-estime alors la valeur de l'expérience partisane et on insinue qu'on ne peut s'attendre à ce que ceux qui ont travaillé pour des politiciens soient par la suite capables d'agir équitablement et judicieusement. En fait, certains des employés fédéraux les plus éminents du Canada ont commencé leur carrière en tant qu'attachés politiques. Leurs compétences et la valeur qu'ils apportent à la fonction publique n'ont pas diminué en raison de leur expérience politique, bien au contraire.

Dans l'exercice de mes fonctions de commissaire aux langues officielles, au cours des huit dernières années, je n'ai jamais été témoin de partisanerie dans le cadre de notre travail. Certes, il y a eu de vives discussions internes sur de nombreuses questions : Est-ce que la plainte est recevable? Est-elle fondée? Quelles recommandations seraient les plus efficaces? Devrais-je intervenir dans un recours judiciaire? Devrais-je me prononcer publiquement sur une question d'actualité? Certains ont interprété la *Loi* de manière restrictive, d'autres, de manière plus large. Mais les échanges de points de vue sur la façon dont la *Loi* devait être interprétée et appliquée ont toujours été francs et sincères. Notre but dans toutes ces discussions a toujours été de trouver le moyen d'obtenir des résultats positifs.

De nombreuses données confirment que la fonction d'assurance de la conformité est un outil extrêmement utile pour susciter des changements et faire en sorte que les institutions s'acquittent de leurs obligations.

Pour amener les organisations à respecter tant la lettre que l'esprit de la *Loi*, la planification est un facteur essentiel. Les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver en sont un bon exemple. Grâce à la préparation méthodique au sein de 17 institutions fédérales, les Jeux ont été une réussite remarquable en matière d'affichage, d'annonces, d'accueil des visiteurs et d'activités culturelles connexes.

La seule ombre au tableau a été la cérémonie d'ouverture, qui a donné lieu à un grand nombre de plaintes. L'enquête du Commissariat qui s'ensuit a permis l'établissement d'un guide destiné aux organisateurs de manifestations sportives. D'ailleurs, cet ouvrage a aidé les organisateurs des Jeux d'été du Canada 2013, à Sherbrooke, au Québec, à planifier et à mettre en œuvre un exemple remarquable d'événement présenté dans les deux langues officielles. En effet, l'établissement de relations avec la communauté anglophone minoritaire de la région et la prise en compte du français et de l'anglais à toutes les étapes ont fait des Jeux à Sherbrooke un modèle à suivre pour d'autres collectivités hôtes. En outre, le guide rédigé par le Commissariat a servi de base à un ouvrage semblable, destiné aux organisateurs des activités qui souligneront le 150^e anniversaire de la Confédération,

en 2017. Ces derniers pourront ainsi veiller à ce que les festivités fassent une place à la dualité linguistique et à ce que celle-ci soit célébrée à titre de partie intégrante des défis et des succès de la Confédération.

Le fait de ne pas tenir compte de la langue dans le processus de planification peut avoir des répercussions négatives. La décision, récemment, du gouvernement fédéral de fermer le Centre secondaire de sauvetage maritime à Québec en est un exemple. À la suite d'une enquête rigoureuse, il est apparu clairement – aussi bien au Commissariat qu'à la Garde côtière canadienne et à la Défense nationale – que les bateaux en détresse dans le fleuve Saint-Laurent et dans le golfe ne pourraient pas obtenir rapidement un service en français de la part des centres de recherche et de sauvetage situés à Trenton et à Halifax. D'abord, la fermeture a été reportée jusqu'à ce qu'un service en cas d'urgence puisse être garanti en tout temps. Puis, en janvier 2014, le gouvernement a annoncé que le Centre secondaire de sauvetage maritime ne serait pas fermé. Voilà un exemple positif illustrant que le processus d'enquête sur les plaintes peut permettre à un ministère de prendre conscience des conséquences non souhaitées d'une mesure et de revenir sur sa décision.

Bon nombre de plaintes découlent de deux sortes de problèmes : l'ignorance et le mépris. Il arrive fréquemment que les employés ne sont pas au courant des droits linguistiques qu'ont tous les citoyens et certains employés fédéraux : le droit de recevoir des services dans la langue officielle de leur choix et le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix. Souvent, par ignorance ou par négligence, une organisation prend des décisions sans tenir compte des répercussions qu'elles auront sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire ou sur sa capacité à offrir des services dans les deux langues officielles.

La deuxième catégorie de plaintes est plus préoccupante. Trop souvent, les Canadiens qui demandent à être servis dans la langue officielle de leur choix sont traités avec mépris, comme si leur demande était déraisonnable et qu'elle constituait une exigence excessive. C'est aussi ce mépris affiché qui motive bien des gens à porter plainte, peut-être plus

que l'absence de service. Les ministères et les autres organisations assujetties à la *Loi sur les langues officielles* doivent instaurer une culture où tous les employés comprennent que servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix n'est ni un fardeau ni la concession d'un privilège spécial, mais bien le respect d'un droit et d'une valeur.

Il y a une troisième catégorie de plaintes, qui semble être à la hausse. Confrontés à la diminution de leurs ressources, certains ministères établissent les exigences linguistiques des postes sans examiner soigneusement le travail que doivent effectuer les personnes qui les occupent. De même, certaines organisations voient les exigences linguistiques d'un poste simplement comme une case à cocher et non comme des compétences professionnelles obligatoires.

Dans une fonction publique où des milliers d'employés ont le droit de travailler en français, et où un nombre bien plus grand ont le droit de travailler en anglais, il est essentiel que les compétences linguistiques soient considérées comme une qualification essentielle à la prestation de services et une compétence en leadership, et non comme une exigence irrationnelle et superflue qui ne repose que sur un test à réussir.

Les cadres supérieurs et les chefs des organismes fédéraux sont des gens qui ont réussi au sein de la fonction publique et qui travaillent fort pour que leur organisation assume ses responsabilités. Habituellement prises au sérieux, les plaintes permettent aux cadres d'avoir de l'information sur la façon concrète dont les services de leur organisation sont fournis.

Par conséquent, la « conscience agissante » que décrivait la Commission royale il y a 47 ans n'est pas une caractéristique essentielle au commissaire aux langues officielles uniquement, mais bien à tous les dirigeants du secteur public.

Lorsque les dirigeants font comprendre au personnel que la dualité linguistique est une valeur et un élément intrinsèque de l'identité canadienne et des services que les institutions fédérales offrent aux Canadiens, ils contribuent non seulement à réduire le nombre de plaintes à l'égard de leur institution, mais ils aident aussi à renforcer le pays.

PRIX D'EXCELLENCE



Source : Louis-Philippe Chiasson

PRIX D'EXCELLENCE **PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE**

Le Prix d'excellence – Promotion de la dualité linguistique du commissaire aux langues officielles vise à faire connaître une personne ou une organisation qui n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles*, mais qui fait la promotion de la dualité linguistique au pays ou à l'étranger, ou qui contribue au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada.

Cette année, le lauréat du Prix d'excellence est le Festival Frye, qui se déroule à Moncton, au Nouveau-Brunswick. Fondé en 1999, le Festival Frye est le seul rassemblement littéraire bilingue d'envergure internationale au pays et le plus important au Canada atlantique. Le Festival a été créé en hommage à Northrop Frye (1912–1991), qui a grandi à Moncton. Frye, l'un des grands critiques de littérature du Canada, figure parmi les théoriciens littéraires les plus importants du XX^e siècle.

Chaque avril, le Festival Frye célèbre l'unicité de la collectivité du Nouveau-Brunswick au moyen d'une fête bilingue des mots. On y présente un riche mélange d'auteurs locaux, canadiens et internationaux, de poètes, de dramaturges, de romanciers et de conteurs dans divers établissements communautaires de Moncton.

La mission du Festival consiste à favoriser la découverte et le plaisir de la lecture et de l'écriture. Il valorise le plaisir, la découverte, l'accessibilité et la tolérance en veillant à ce que l'événement soit une expérience multiculturelle toujours plus grande et satisfaisante qui suscite la participation d'un public de tous les âges.

Le programme scolaire-jeunesse du Festival Frye aide les élèves à découvrir la magie de l'écriture par leur interaction avec des auteurs du Canada et de partout au monde. Les auteurs rencontrent les élèves dans leur salle de classe ou dans un auditorium pour leur faire explorer le pouvoir et l'aspect ludique des mots dans les deux langues officielles.

Le commissaire aux langues officielles félicite le Festival Frye pour sa contribution inspirante à la promotion de la dualité linguistique du Canada.



INTRODUCTION

Le commissaire aux langues officielles agit, depuis 1969, comme ombudsman en matière de droits linguistiques du Canada. À ce titre, il tient compte des préoccupations des citoyens et encourage les institutions fédérales¹ à se conformer à la *Loi sur les langues officielles*.

Bien que le commissaire dispose d'un processus d'enquête formel pour examiner les plaintes qu'il reçoit, il fait appel, depuis 2009, à un processus de résolution facilité pour régler un grand nombre d'entre elles. Ce processus facilité vise à amener les institutions à remédier, au besoin, aux lacunes sans qu'il soit nécessaire de statuer si la plainte est fondée ou non. Le commissaire suggère désormais cette façon de faire, mais il n'hésite pas à recourir au processus d'enquête formel quand celui-ci convient mieux aux circonstances ou que la personne ayant déposé la plainte préfère cette démarche.

Le commissaire effectue en outre des vérifications pour déterminer dans quelle mesure certaines institutions fédérales, sélectionnées en raison de l'importance ou du caractère de leurs activités, s'acquittent d'obligations précises que leur confère la *Loi*. Dans le cadre de ces vérifications, il met l'accent sur la prévention, c'est-à-dire qu'il cherche à cerner les lacunes au sein des institutions et à leur recommander des pistes de solution.

Le commissaire évalue par ailleurs la conformité globale de certaines institutions fédérales à la *Loi*, puis présente les résultats sous forme de bulletins de rendement, dont le contenu est à la fois stratégique et axé sur les résultats. Ces bulletins font l'objet de discussions fréquentes avec les responsables des institutions concernées, ce qui les aide à déterminer leurs points forts et leurs points faibles en matière de respect de leurs obligations linguistiques.

En outre, le commissaire intervient devant les tribunaux pour clarifier et protéger les droits linguistiques des Canadiens.

Le rapport annuel 2013-2014 porte exclusivement sur la manière dont le commissaire s'est servi de ces outils et stratégies pour assurer le respect de la *Loi* pendant l'année financière qui vient de se terminer. Si le commissaire a décidé de mettre l'accent sur la notion de conformité, c'est qu'il voulait faire le point sur l'incidence des réorganisations gouvernementales des dernières années sur les droits linguistiques du public canadien et des employés du gouvernement fédéral ainsi que sur la vitalité des communautés de langue officielle². Ce rapport ne constitue pas un portrait définitif de ces questions; il porte plutôt sur certaines situations qui semblent représentatives des défis actuels.

1 Dans l'ensemble du rapport, l'expression « institutions fédérales » désigne les institutions fédérales et les organismes fédéraux assujettis à la *Loi sur les langues officielles*.

2 Dans l'ensemble du rapport, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont désignées par l'expression abrégée « communautés de langue officielle ».

La première section du rapport montre aux lecteurs ce qui a amené plusieurs centaines de Canadiens à déposer des plaintes en 2013-2014, pour ensuite décrire sommairement le déroulement des enquêtes du commissaire. Puis, par des exemples concrets, elle rappelle que les personnes qui déposent des plaintes ont le pouvoir de faire changer les choses.

La deuxième section présente les tenants et les aboutissants de la vérification, par le commissaire, des mécanismes de reddition de comptes de trois institutions fédérales, de même qu'un résumé d'autres vérifications et de suivis de vérification réalisés en 2013-2014.

La troisième section contient l'analyse des plus récents bulletins de rendement établis par le Commissariat aux langues officielles. Les institutions fédérales qui ont fait l'objet d'une évaluation en 2013-2014 ont été choisies car la plupart d'entre elles interagissent fréquemment avec le public.

La quatrième section met l'accent sur un recours judiciaire dans le cadre duquel le commissaire a agi à titre d'intervenant dans le but de renforcer l'égalité du français et de l'anglais devant les tribunaux.

Enfin, le commissaire présente deux recommandations à l'intention du gouvernement fédéral dans son rapport 2013-2014.



CHAPITRE 1 **ENQUÊTES**

ANALYSE DES PLAINTES RECEVABLES, 2013-2014

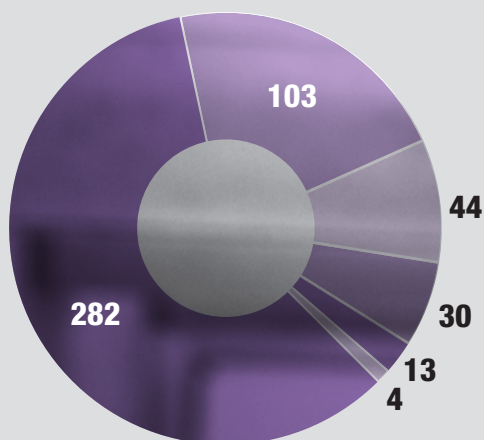
En 2013-2014, le commissaire aux langues officielles a reçu 476 plaintes jugées recevables qui ont, par conséquent, fait l'objet d'une enquête. En 2012-2013, le Commissariat avait reçu 415 plaintes recevables. La plupart des plaintes (59 %) reçues en 2013-2014 concernaient les communications avec le public et la prestation des services (partie IV de la *Loi sur les langues officielles*). Pour ce qui est des autres plaintes, 22 % portaient sur la langue de travail (partie V); 9 %, sur les exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91); 6 %, sur la promotion du français et de l'anglais (partie VII), et 3 %, sur la participation équitable (partie VI).

Le nombre de plaintes liées à la partie V est passé de 83, en 2012-2013, à 103, en 2013-2014. Le nombre de plaintes liées à l'article 91 a lui aussi augmenté : de 30, en 2012-2013, il a grimpé à 44, en 2013-2014. Les plaintes relatives à la partie IV sont également à la hausse : il y en a eu 282 en 2013-2014, comparativement à 252 en 2012-2013. Par contre, les plaintes relatives à la partie VII ont diminué, passant de 39, en 2012-2013, à 30, en 2013-2014.

En 2013-2014, la plupart des incidents qui ont donné lieu à des plaintes liées à la partie IV se sont produits dans la partie ontarienne de la région de la capitale nationale et dans la province de l'Ontario, puis au Québec et au Manitoba. Près de la moitié des incidents qui se sont traduits par des plaintes liées à la partie V ont également été recensés du côté ontarien de la région de la capitale nationale. Une grande part des autres plaintes relatives à cette partie de la *Loi* provenaient des provinces du Québec et de l'Ontario. Près de 80 % des plaintes relatives à l'article 91 découlaient d'incidents survenus dans la partie ontarienne de la région de la capitale nationale. Plus de 95 % des plaintes liées à la partie VII décrivaient des incidents survenus dans la région de la capitale nationale, du côté québécois et du côté ontarien. Le commissaire a reçu peu de plaintes se rapportant à la partie VI durant l'exercice.

La répartition régionale globale des plaintes reçues en 2013-2014, selon l'endroit où se sont produits les incidents, concorde avec les tendances récentes. La très grande majorité des plaintes provenaient de quatre régions : la partie ontarienne de la région de la capitale nationale (38 %), l'Ontario (16 %), le Québec (12 %) et la partie québécoise de la région de la capitale nationale (8 %). Seulement 26 % des plaintes recevables provenaient des autres régions, la plupart d'entre elles du Nouveau-Brunswick et du Manitoba. Très peu de plaintes ont été reçues de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, de la Saskatchewan, de l'Alberta et de l'extérieur du Canada. Un seul incident a été signalé dans les territoires.

FIGURE 1 RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES EN 2013-2014
SELON LES PARTIES DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES



282 : Communications avec le public et prestation des services (partie IV)

103 : Langue de travail (partie V)

44 : Exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91)

30 : Promotion du français et de l'anglais (partie VII)

13 : Participation équitable (partie VI)

4 : Autres parties de la Loi

TABLEAU 1 PLAINTES RECEVABLES EN 2013-2014
PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR PARTIE OU ARTICLE DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

	SERVICE AU PUBLIC	LANGUE DE TRAVAIL	PARTICIPATION ÉQUITABLE	PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS	EXIGENCES LINGUISTIQUES	AUTRES	TOTAL
Terre-Neuve-et-Labrador	18	-	-	-	-	-	18
Île-du-Prince-Édouard	4	-	-	-	-	-	4
Nouvelle-Écosse	5	2	1	-	-	-	8
Nouveau-Brunswick	13	8	4	-	6	-	31
Québec	39	17	2	-	1	-	59
Région de la capitale nationale (Québec)	13	10	1	10	2	1	37
Région de la capitale nationale (Ontario)	74	50	2	19	35	2	182
Ontario	59	12	2	1	-	1	75
Manitoba	20	-	-	-	-	-	20
Saskatchewan	8	-	-	-	-	-	8
Alberta	8	1	-	-	-	-	9
Colombie-Britannique	15	3	1	-	-	-	19
Yukon	-	-	-	-	-	-	-
Territoires du Nord-Ouest	1	-	-	-	-	-	1
Nunavut	-	-	-	-	-	-	-
À l'extérieur du Canada	5	-	-	-	-	-	5
TOTAL	282	103	13	30	44	4	476

SECTION 1.1 ENQUÊTES RELATIVES AU PLAN D'ACTION POUR LA RÉDUCTION DU DÉFICIT

DUALITÉ LINGUISTIQUE ET RÉDUCTION DU DÉFICIT

Gare aux effets sur les communautés de langue officielle

En 2012, le gouvernement fédéral a déposé un budget qui prévoyait la mise en œuvre du Plan d'action pour la réduction du déficit, lequel vise des économies de quatre milliards de dollars avant 2015-2016. En vertu du Plan, les institutions fédérales doivent diminuer leurs dépenses de fonctionnement. À la suite de ces réductions, le commissaire aux langues officielles a reçu 23 plaintes selon lesquelles les décisions d'institutions en vue de réduire le déficit ont eu des répercussions négatives sur la dualité linguistique.

Ces plaintes ont amené le commissaire à effectuer huit enquêtes, dont deux sont représentatives de l'ensemble. La première vise Citoyenneté et Immigration Canada et sa réduction d'une part importante du budget alloué à Destination Canada. La seconde concerne Agriculture et Agroalimentaire Canada et la fin des activités à la Ferme de recherches Hervé-J.-Michaud, située à Saint-Joseph-de-Kent, au Nouveau-Brunswick.

Réduction du budget de Destination Canada

Depuis 2003, Citoyenneté et Immigration Canada soutient un forum d'emploi, Destination Canada. Cet événement annuel, qui s'est tenu à Paris, à Bruxelles et à Tunis, sert à présenter le Canada comme une destination de choix pour les francophones d'Europe, d'Afrique et du Moyen-Orient songeant à y émigrer.

En 2011, les conseils scolaires de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, entre autres organismes, ont participé à Destination Canada dans l'espoir de recruter des enseignants et des orthophonistes pour des écoles francophones et des classes d'immersion.

Les communautés francophones considèrent Destination Canada comme une initiative à succès¹. Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes souligne, lui aussi, la grande importance de cet événement dans le rapport *Recrutement, accueil et intégration : Quel avenir pour l'immigration dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire?*

En 2012, le Plan d'action pour la réduction du déficit amène toutefois Citoyenneté et Immigration Canada à sabrer le budget consacré à Destination Canada. Il en résulte que les communautés et les provinces ne peuvent plus se tourner vers l'institution fédérale pour obtenir le financement dont elles ont besoin pour se rendre dans les pays francophones qui accueillent l'événement.

L'enquête du commissaire a révélé que Citoyenneté et Immigration Canada n'avait pas consulté les communautés francophones et n'avait pas tenu compte de leurs réalités particulières lorsqu'il a pris cette décision en vue de réduire ses dépenses de fonctionnement. Cette dernière a eu pour effet que les représentants de certaines communautés n'ont pu participer à Destination Canada en 2012. Leur présence aurait été importante, puisque les représentants des communautés sont très bien placés pour attirer des immigrants francophones.

1 Fédération des communautés francophones et acadienne, *Tournée Destination Canada 2010 : la FCFA et les communautés se démarquent auprès de plus de 3 000 immigrants potentiels*, communiqué de presse, Ottawa, 23 novembre 2010. Version en ligne ([www.fcfa.ca/fr/Archives_121#23 novembre 2010](http://www.fcfa.ca/fr/Archives_121#23%20novembre%202010)) consultée le 31 mars 2014.

Le commissaire a recommandé à Citoyenneté et Immigration Canada d'instaurer des mécanismes pour évaluer les répercussions de ses décisions sur les communautés de langue officielle. Il lui a de plus recommandé de consulter les communautés francophones participant à Destination Canada en vue de déterminer si la nouvelle formule qui a été mise en place pouvait avoir une incidence négative sur leur développement et, le cas échéant, de prendre les mesures pour réduire les répercussions des compressions budgétaires.

L'agriculture acadienne perd un allié de taille

Agriculture et Agroalimentaire Canada, pour sa part, a donné suite au Plan d'action pour la réduction du déficit en mettant fin, entre autres, aux activités de la Ferme de recherches Hervé-J.-Michaud et de huit établissements de recherche ailleurs au Canada.

Créée en 1982 après le dépôt d'un rapport sénatorial décrivant la gravité de la situation socioéconomique du comté de Kent, au Nouveau-Brunswick, la Ferme de recherches soutenait l'essor du secteur agroalimentaire de ce comté majoritairement francophone. Ses chercheurs effectuaient des travaux de recherche et de vulgarisation scientifiques, et travaillaient avec les producteurs locaux.

Faisant suite à trois plaintes, l'enquête du commissaire a montré qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada n'avait pas évalué les répercussions possibles sur la communauté francophone du comté de Kent que pouvait entraîner la fin des activités de la Ferme de recherches. Cette évaluation était importante, car cette installation pouvait contribuer de façon positive au développement économique de la région. De plus, la décision d'Agriculture et Agroalimentaire Canada a créé un vide important au sein de la communauté, lequel ne pourra pas nécessairement être comblé par les autres établissements appelés à prendre

la relève, puisque ces derniers sont trop éloignés du comté de Kent pour fournir un soutien direct et personnalisé à ses agriculteurs. Les chercheurs des autres établissements ne maîtrisent pas tous les mêmes connaissances scientifiques que ceux de la Ferme de recherches et ne sont pas tous en mesure de communiquer en français.

Par conséquent, le commissaire a recommandé à Agriculture et Agroalimentaire Canada de prendre des mesures immédiates pour que la clientèle de la Ferme de recherches reçoive des services de qualité en français et qu'elle ait accès à une expertise scientifique en français répondant à ses besoins particuliers. Agriculture et Agroalimentaire Canada devra évaluer les effets négatifs de la fin des activités de la Ferme de recherches et prendre des mesures pour les pallier. Par la suite, il devra aussi faire un suivi de la situation auprès de la communauté francophone de Kent. Enfin, il devra prendre immédiatement des mesures pour que ses examens de dépenses se fassent dans le respect des exigences prévues par la *Loi*.

Réduire le déficit : à quel prix?

Il ressort des enquêtes du commissaire liées au Plan d'action pour la réduction du déficit que l'examen budgétaire de plusieurs institutions fédérales n'a pas été mené en tenant compte de l'ensemble de leurs obligations en vertu de la partie VII de la *Loi*. En effet, en modifiant des programmes ou en fermant certains établissements, cinq des institutions ont négligé de prendre en compte les réalités des communautés de langue officielle et d'évaluer les répercussions possibles sur leur vitalité. Si les institutions fédérales ont l'obligation de prendre des mesures positives pour favoriser le développement des communautés, elles ont aussi celle de ne pas y nuire.

Le gouvernement fédéral peut certes chercher à réduire le déficit, mais les gestes posés pour y arriver doivent tout de même se faire dans le respect des obligations prévues à la *Loi*, dont celles de la partie VII. Ce non-respect a souvent des effets à long terme qui sont généralement difficiles à renverser.

Dans son rapport annuel 2012-2013, le commissaire a formulé la recommandation ci-après au sujet des mesures à prendre pour toute décision relative au Plan d'action pour la réduction du déficit.

Le commissaire aux langues officielles recommande au président du Conseil du Trésor et au ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, dès l'exercice 2013-2014, d'ajouter des questions, dans le cadre de leurs évaluations, pour établir l'incidence des compressions budgétaires

imposées dans le cadre du Plan d'action pour la réduction du déficit de 2011. Ces questions devraient mettre en lumière :

- les modifications en termes de ressources et de structures de gouvernance du programme des langues officielles des institutions fédérales, à la fois sur les plans national et régionaux;
- l'incidence des compressions budgétaires sur la capacité des institutions fédérales à respecter les obligations linguistiques que leur confère chaque partie de la *Loi*.

Le commissaire commencera le suivi de cette recommandation au cours de 2014-2015.

SOMMAIRE DES AUTRES PLAINTES

Dans le cadre des enquêtes qu'il a menées cette année, le commissaire aux langues officielles a examiné trois autres décisions liées au Plan d'action pour la réduction du déficit :

- la fermeture des bibliothèques scientifiques de Pêches et Océans Canada à Mont-Joli et à Québec, au Québec, et à Moncton, au Nouveau-Brunswick;
- l'élimination progressive de l'Initiative de développement coopératif d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, qui aidait notamment les Canadiens à créer des coopératives;
- la fermeture du bureau régional d'Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada à Moncton.

Il a jugé que les plaintes, examinées selon le processus d'enquête formel et liées au Plan d'action, étaient fondées². À l'issue d'enquêtes formelles, il a formulé 15 recommandations ciblées à Pêches et Océans Canada, à Agriculture et Agroalimentaire Canada, et à Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada, dont les décisions allaient à l'encontre de la lettre et de l'esprit de la *Loi*.

2 L'encadré ne fait pas mention de deux dossiers d'enquête visant Agriculture et Agroalimentaire Canada, puisqu'au 31 mars 2014, le commissaire ne s'était toujours pas prononcé à leur sujet.

SECTION 1.2 PROCESSUS D'ENQUÊTE FORMEL

VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

Les producteurs d'émissions télévisées et de films de langue anglaise du Québec ont aussi besoin de soutien

Contexte

Pour atteindre leur plein potentiel, les communautés francophones et anglophones du Canada doivent être vues et entendues dans leur région respective ainsi qu'ailleurs. Le soutien qu'accordent les institutions fédérales aux communautés de langue officielle et à leurs institutions les aide à se développer pleinement.

En 2010, cependant, le Conseil québécois de la production de langue anglaise estimait que Patrimoine canadien pouvait en faire davantage pour renforcer la situation des producteurs d'émissions télévisées et de films de langue anglaise du Québec. Selon les membres du Conseil, Patrimoine canadien n'avait pris aucune mesure pour enrayer le déclin rapide de l'industrie. En outre, ils étaient d'avis que le Fonds des médias du Canada, société qui reçoit des fonds de Patrimoine canadien, ne traitait pas les communautés anglophones du Québec de manière équitable. En août 2010, le Conseil a déposé une plainte auprès du commissaire aux langues officielles.

« La communauté de langue anglaise du Québec accuse un retard lorsqu'il s'agit de tirer parti de la *Loi sur les langues officielles* », a expliqué Kirwan Cox, directeur exécutif du Conseil³. « Il m'a fallu un an, avant 2010, pour convaincre mes collègues que nous devrions déposer une plainte, que la *Loi* avait aussi été adoptée pour aider notre communauté et que la seule façon de la faire respecter, c'était de déposer une plainte⁴. » [traduction]

Enquête du commissaire

Le commissaire a mené une enquête en vertu de la partie VII de la *Loi*, qui porte sur la promotion du français et de l'anglais.

Un volet de la plainte a été réglé lorsque le Fonds des médias du Canada a modifié la définition de « production régionale » pour qu'elle englobe toutes les productions de langue anglaise créées au Québec. Cette modification, qui correspondait à la position du commissaire, faisait en sorte que les productions de langue anglaise conçues à Montréal bénéficieraient du même statut et des mêmes avantages que celles de langue anglaise créées à l'extérieur de Toronto et de Vancouver.

Au cours de son enquête, le commissaire a constaté que le Fonds des médias du Canada garantissait un montant chaque année aux communautés de langue française, par l'entremise du Programme de production de langue française en milieu minoritaire, mais qu'il n'existait aucun programme semblable pour soutenir la production d'émissions de télévision et de films par les communautés anglophones du Québec. En réponse à ce constat, Patrimoine canadien a expliqué que la Mesure incitative pour la production de langue anglaise, destinée aux productions de langue anglaise, pouvait être utile aux communautés anglophones du Québec. Cependant, le commissaire a conclu que, comme il n'était pas garanti que les producteurs de langue anglaise du Québec puissent bénéficier de ce programme incitatif, ils ne pourraient pas planifier leurs activités, ce qui se répercuterait finalement sur leur compétitivité.

3 Les renseignements recueillis par le Commissariat aux langues officielles lors du dépôt d'une plainte demeurent confidentiels, avant, pendant et après son traitement. Certaines des personnes concernées par les plaintes figurant dans ce rapport annuel ont toutefois accepté d'apporter un témoignage personnel et d'être identifiées. Le lecteur prendra note que la présence d'un témoignage dans ce rapport ne signifie nullement que le commissaire en approuve le contenu.

4 Dans le présent rapport, les propos des personnes citées ont été recueillis par courriel ou lors d'entretiens téléphoniques réalisés entre le 27 janvier et le 31 mars 2014.

Dénouement

Dans son rapport final d'enquête, le commissaire a recommandé que Patrimoine canadien prenne des mesures, avant le 1^{er} avril 2013, afin d'atténuer les répercussions négatives que l'incertitude liée au financement annuel pouvait avoir sur les producteurs de films et d'émissions de télévision de langue anglaise du Québec, ainsi que sur la vitalité et le développement de leur communauté. Il a de plus recommandé que le prochain accord de contribution que conclura Patrimoine canadien avec le Fonds des médias du Canada contienne une disposition reconnaissant la communauté anglophone du Québec.

En avril 2013, en réponse à la seconde recommandation du commissaire, le Fonds des médias du Canada a annoncé la création de la Mesure incitative pour la production de langue anglaise en milieu minoritaire, un programme « visant à encourager la production télévisuelle convergente de langue anglaise au Québec⁵ ».

« Il y a deux choses formidables dans l'annonce faite par le Fonds des médias du Canada à la suite de notre plainte, a expliqué M. Cox. D'une part, même si les trois millions de dollars alloués à la Mesure sont insuffisants, nous devrions désormais obtenir cette somme ou plus chaque année. Notre financement devrait demeurer stable, il ne devrait pas disparaître à cause d'une formule étrange. D'autre part, le Fonds des médias du Canada a conçu la Mesure incitative pour la production de langue anglaise en milieu minoritaire après nous avoir consultés. Habituellement, les institutions nous demandent notre opinion, mais n'en tiennent pas compte. Cette fois-ci, le Fonds des médias du Canada nous a réellement écoutés. On a tenu compte de nos propos, ce qui ne se produit pas très souvent. Espérons que toutes les institutions culturelles fédérales feront preuve de ce même esprit de collaboration à l'avenir. » [traduction]

LANGUE DES COMMUNICATIONS ET SOLLICITATION POSTALE

Lire le *Maclean's* ne fait pas de vous un anglophone

Contexte

En mars 2012, Jacques Thibault, de Bathurst, au Nouveau-Brunswick, reçoit une lettre du Musée canadien de l'histoire⁶ qui cherche à recueillir des dons pour financer certaines activités. Cependant, la lettre est rédigée en anglais, sauf à la toute fin, où se trouvent 12 mots en français. Ces quelques mots décrivent la démarche à suivre pour que le Musée s'adresse désormais aux destinataires en français plutôt qu'en anglais. Insatisfait, M. Thibault décide de déposer une plainte auprès du commissaire aux langues officielles.

« Le Musée des civilisations n'était pas le premier organisme fédéral à ne m'écrire qu'en anglais, souligne M. Thibault. Mais sa lettre était si lamentable que, cette fois, j'ai décidé de porter plainte au commissaire. Deux fois plutôt qu'une, on m'y demandait en effet : "*What does it mean to be a Canadian?*"⁷ Eh bien, être canadien veut notamment dire vivre dans un pays où tant les francophones que les anglophones ont droit au respect! Cela veut dire être abordé en anglais et en français par les institutions fédérales lors d'un premier contact. Malheureusement, le jour où le Musée a sollicité mon appui, il avait oublié une partie de la réponse qu'il convient de donner à sa propre question. »

5 Fonds des médias du Canada, *Nouvelle mesure incitative pour la production de langue anglaise au Québec*, 24 avril 2013. Version en ligne (www.cmf-fmc.ca/fr/avis-a-l-industrie/article/2013/04/nouvelle-mesure-incitative-pour-la-production-de-langue-anglaise-au-quebec/) consultée le 31 mars 2014.

6 Lorsque M. Thibault a déposé sa plainte, le Musée canadien de l'histoire s'appelait le Musée canadien des civilisations.

7 Traduction française : « Qu'est-ce que ça signifie être canadien? »

Enquête du commissaire

Le commissaire a mené son enquête en fonction de la partie IV de la *Loi* relative aux communications avec le public et à la prestation des services. Selon ces dispositions, le public a le droit d'exiger des institutions fédérales qu'elles communiquent avec lui dans la langue officielle de son choix, sans entreprendre de démarche particulière et sans attendre.

L'enquête du commissaire a révélé que le Musée canadien de l'histoire achète les listes d'abonnés de publications variées pour trouver des donateurs. Il présume ensuite que les abonnés de magazines en français préfèrent recevoir les communications en français et que ceux de magazines en anglais souhaitent obtenir les communications en anglais. La lettre de M. Thibault était en anglais puisqu'il est abonné à un magazine en anglais.

Pour connaître la préférence linguistique d'un particulier, il faut se baser sur l'information obtenue de ce dernier plutôt que sur la langue des publications auxquelles il est abonné. À défaut de connaître sa préférence linguistique, toute institution fédérale doit s'adresser au public en français et en anglais.

Le commissaire a rejeté les prétentions du Musée selon lesquelles le publipostage ne constitue pas une communication au sens de la *Loi*. De plus, même s'il était plus coûteux d'envoyer des lettres de sollicitation bilingues, ce facteur ne constitue pas une raison valable d'ignorer la *Loi*. Toute institution fédérale doit faire sa planification financière en conséquence de ses obligations linguistiques.

Dénouement

Le commissaire a recommandé au Musée canadien de l'histoire de prendre des mesures pour que toutes ses communications, y compris ses publipostages, soient faites dans les deux langues officielles jusqu'à confirmation de la langue de préférence du destinataire.

Attendant le suivi des recommandations du commissaire, M. Thibault se dit pleinement satisfait de l'intervention : « Voir de l'anglais ne me choque pas. C'est quand je reçois des communications unilingues en anglais que je suis outré. Dans les faits, je serais très satisfait de toujours recevoir l'information dans les deux langues, sachant par le fait même que mes concitoyens anglophones seraient eux aussi exposés régulièrement au français, peu importe où ils résident au pays. C'est comme cela qu'on arrive à changer les perceptions. D'après moi, l'usage ciblé d'une ou l'autre langue a un effet pervers, celui de faire oublier qu'il y a deux langues officielles au Canada. »

DÉSIGNATION LINGUISTIQUE DES POSTES

Environnement Canada rehausse le profil linguistique associé à un poste

Contexte

En 2012, Environnement Canada publie une offre d'emploi pour un poste de gestionnaire en Nouvelle-Écosse, appelé à intervenir dans la région de l'Atlantique et au Québec.

L'annonce précise que la maîtrise du français et de l'anglais du titulaire doit correspondre au profil linguistique BBB/BBB. Ainsi, dans sa seconde langue officielle, ce dernier doit comprendre le sens général d'un texte, rédiger de l'information de base et être capable de discuter de sujets concrets ou de décrire des faits. Une personne possédant ce niveau de compréhension peut avoir du mal à comprendre des textes à structure grammaticale complexe ou à vocabulaire recherché. Ses textes peuvent aussi contenir des lacunes et, à l'oral, il peut avoir du mal à saisir ou à exprimer des idées abstraites ou subtiles⁸.

8 Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, « Normes de qualification relatives aux langues officielles », dans *Normes de qualification*, section 3, Ottawa, 2013. Version en ligne (www.tbs-sct.gc.ca/gui/sqn03-fra.asp) consultée le 31 mars 2014.

En octobre 2012, une plainte est déposée auprès du commissaire aux langues officielles au sujet du profil linguistique du poste de gestionnaire annoncé. Selon les allégations, Environnement Canada devrait le rehausser en raison de la complexité des tâches à accomplir.

L'examen du commissaire a révélé que ce nouveau profil était erroné. Environnement Canada a certes eu le bon réflexe en recourant à l'outil du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, mais son utilisation ne libère aucunement les gestionnaires de l'obligation de déterminer objectivement les exigences linguistiques d'un poste.

LES NIVEAUX DE COMPÉTENCES LINGUISTIQUES GÉNÉRALES EN LANGUE SECONDE

Trois champs	Compréhension écrite, expression écrite et interaction orale
Trois niveaux	A : niveau le plus bas; B : niveau intermédiaire; C : niveau le plus élevé
Un exemple	CBC/CBC : le candidat doit posséder des compétences en français et en anglais de niveau élevé en compréhension écrite, intermédiaire en expression écrite et élevé en interaction orale.

En utilisant efficacement l'outil, Environnement Canada aurait conclu que CBC/CBC était le profil linguistique approprié au poste. Ainsi, le titulaire devra posséder des capacités élevées en compréhension de

Enquête du commissaire

Le commissaire a mené son enquête selon l'article 91 de la *Loi*, lequel précise l'obligation des institutions fédérales de déterminer objectivement les exigences linguistiques d'un poste. Ces exigences doivent être établies d'après les fonctions du poste afin que le titulaire soit en mesure, entre autres, de servir le public dans les deux langues officielles ou de créer un milieu de travail bilingue.

Environnement Canada a réagi à cette plainte en réexaminant les exigences linguistiques du poste au moyen de l'outil *Déterminer le profil linguistique des postes bilingues : L'ABC des profils linguistiques au bout des doigts*, du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Environnement Canada s'est dit prêt à rehausser le profil linguistique du poste à BBC/BBC.

l'écrit et en interaction orale, ce qui lui permettra de satisfaire aux exigences du poste, notamment de diriger l'élaboration de stratégies et de partenariats avec divers interlocuteurs, de comprendre les positions de tous les intervenants, d'assurer la préparation d'une réponse et d'une position ministérielle et de représenter Environnement Canada à titre d'expert dans des groupes de travail et des comités interministériels ainsi que dans le cadre de réunions et de conférences nationales et internationales.

À l'issue de son enquête, le commissaire a aussi souligné le rôle important des gestionnaires d'Environnement Canada qui déterminent les exigences linguistiques des postes sous leur responsabilité. Pour ce faire, ces derniers doivent avoir une connaissance suffisante de la *Loi* et des obligations qui en découlent.

Dénouement

En réponse au rapport du commissaire, Environnement Canada a rehaussé le profil linguistique du poste à CBC/CBC. Il a aussi informé tous les candidats à ce poste de la modification.

De plus, Environnement Canada a accepté de mettre en œuvre les deux recommandations du commissaire pour éviter ce type de problème à l'avenir. D'une part, il s'est engagé à instaurer un mécanisme de suivi avant le 31 mars 2014 pour s'assurer que les exigences linguistiques des postes faisant l'objet d'une dotation, d'une réorganisation ou d'une reclassification sont établies objectivement. D'autre part, il s'est engagé à organiser 12 séances de formation avant cette date, ce qui permettra à 200 gestionnaires sous-délégués d'acquérir les connaissances requises pour assurer le respect de l'article 91 de la *Loi*.

Dans certains secteurs, Environnement Canada éprouve une grande difficulté à déterminer adéquatement les exigences linguistiques de ses postes. Cependant, au cours de l'enquête, il s'est montré déterminé à trouver une solution durable au problème.

LANGUE DES COMMUNICATIONS ET INTERNET

Le site Web d'un pont international géré par le Michigan se bilinguise

Contexte

Le Pont international de Sault Ste. Marie relie les villes jumelles de Sault Ste. Marie en Ontario et au Michigan. Une personne qui cherchait des renseignements en ligne sur le Pont et son fonctionnement découvre que l'information est seulement en anglais. Elle dépose donc une plainte auprès du commissaire aux langues officielles.

Enquête du commissaire

Le commissaire a traité cette plainte en tenant compte de la lettre et de l'esprit de la partie IV de la *Loi* portant sur les communications des institutions fédérales avec le public. En vertu de cette partie, les membres du public ont le droit de consulter les sites Web fédéraux dans la langue officielle de leur choix.

Durant son enquête, le commissaire a découvert que le Pont international de Sault Ste. Marie est composé de deux parties : l'une appartient au Michigan Department of Transportation, et l'autre appartient à la Société du pont de la rivière Ste. Marie, une filiale à part entière de la Société des ponts fédéraux Limitée. Comme ces deux dernières sociétés sont assujetties à la *Loi* et que la moitié du Pont international appartient au Canada, l'information à l'intention de ses utilisateurs doit être en français et en anglais. Cependant, la Société du pont de la rivière Ste. Marie et le Michigan Department of Transportation ont délégué la gestion du Pont à l'International Bridge Administration, un organisme américain dont le site Web était unilingue anglais au moment de l'enquête.

Le commissaire a produit son rapport préliminaire d'enquête en 2012. Il recommandait à la Société du pont de la rivière Ste. Marie de prendre des mesures immédiates pour que les utilisateurs aient accès à de l'information bilingue à propos du Pont international de Sault Ste. Marie.

Dénouement

Pour assurer le plein respect de la *Loi*, la Société du pont de la rivière Ste. Marie a créé un site Web bilingue présentant de l'information que les utilisateurs du Pont international de Sault Ste. Marie sont susceptibles de rechercher. Satisfait des mesures correctives, le commissaire a clos ce dossier en novembre 2013.

« Nous avons rapidement pu corriger le problème relevé par la personne qui a déposé la plainte », note André Girard, vice-président aux communications de la Société des ponts fédéraux Limitée, « parce qu'en fait, nous avons déjà mis en chantier la maquette du futur site canadien du Pont international de Sault Ste. Marie. Mais le plus intéressant dans cette histoire, poursuit le haut gestionnaire, c'est que quand nous avons appelé les Américains pour obtenir certains des renseignements que nous désirions mettre sur ce nouveau site bilingue, ils nous ont dit qu'ils seraient très heureux d'ajouter des contenus en français dans le leur! Nous nous sommes évidemment empressés de les aider à le faire. Cette première aura des suites, conclut M. Girard. Le même scénario est actuellement en voie de réalisation pour le site américain du pont international des Mille-Îles⁹. »

LANGUE DE TRAVAIL ET SOINS DE SANTÉ

Les préférences linguistiques des employés et des retraités doivent primer

Contexte

Pierre Untel¹⁰ est un employé fédéral dont la langue de préférence est l'anglais. Après un rendez-vous chez le dentiste, dont les honoraires sont couverts par le Régime de soins dentaires de la fonction publique, il reçoit de l'assureur responsable, la Great-West, compagnie d'assurance-vie, de la correspondance en français. Ce n'est pas la première fois et, malgré plusieurs rappels de sa préférence auprès des agents de l'assureur, il continue de recevoir sa correspondance en français, car son dentiste est francophone.

Durant cette période, Carmen Lebrun, une employée retraitée d'Air Canada, est incapable d'obtenir des services en français de la part de la Pacific Blue Cross, l'entreprise qu'a choisie le transporteur aérien

pour lui offrir des services d'assurance collective. « Quand je dois débattre par écrit de la question de mon régime d'assurance-médicaments, je retiens les services d'une traductrice », souligne Mme Lebrun.

Enquête du commissaire

En 2012, M. Untel et Mme Lebrun ont tous deux déposé une plainte auprès du commissaire aux langues officielles contre le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et Air Canada, respectivement. Les deux enquêtes du commissaire ont permis de rappeler à ces institutions leurs obligations en vertu de la partie V de la *Loi* relative à la langue de travail. Les services liés à la santé qui sont offerts à leurs employés doivent l'être en français et en anglais, peu importe si les services sont fournis directement par l'institution ou par un tiers, ou si les employés concernés sont actifs ou à la retraite.

Dans le premier cas, l'enquête a permis de cerner la source du problème, soit la manière dont la Great-West, compagnie d'assurance-vie, détermine la langue officielle de choix de chaque employé fédéral. Par défaut, l'entreprise assigne le français aux assurés du Québec et à ceux dont le dentiste utilise des formulaires de demande de règlement en français lorsqu'elle ne dispose pas d'information sur la langue de préférence des participants. Cette enquête a aussi montré que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada avait l'obligation de choisir une méthode appropriée pour établir les préférences linguistiques des employés fédéraux et d'effectuer un suivi convenable.

La seconde enquête a révélé, pour sa part, qu'Air Canada n'avait pas respecté ses obligations en omettant de vérifier si la Pacific Blue Cross avait la capacité de servir en français Mme Lebrun et d'autres retraités.

9 Seul le site américain fournira de l'information sur le pont des Mille-Îles en attendant la refonte complète du site Web www.pontscanadabridges.ca.

10 Le nom a été changé pour protéger l'identité de la personne qui a déposé la plainte.

Dénouement

Le commissaire a recommandé au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de prendre les mesures nécessaires pour que la Great-West, compagnie d'assurance-vie, connaisse et respecte la langue de préférence des employés fédéraux. Le Secrétariat devra aussi surveiller systématiquement si l'assureur respecte ces préférences et veiller à inclure des clauses linguistiques dans l'entente le liant à cette compagnie.

De son côté, Air Canada a vite réagi à la plainte en affectant à Mme Lebrun un nouvel assureur, la Croix Bleue Medavie. Cette société basée dans l'Est du pays offre des services en français et en anglais, et possède des formulaires et un site Web bilingues.

« J'ai vécu 10 années de frustration et de stress parce que la Pacific Blue Cross refusait de me servir dans la langue officielle de mon choix », de déplorer Mme Lebrun. « Si j'avais su que ma plainte au commissaire entraînerait le déblocage de cette situation en quatre mois seulement, je l'aurais déposée bien avant! Sans compter, de conclure la retraitée en riant, que certaines ex-collègues, qui ont aussi profité du changement d'assureur proposé par Air Canada, me regardent maintenant comme une véritable femme de pouvoir! »

SERVICES À LA FAMILLE POUR LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

Le développement des communautés commence par celui de leurs enfants

Contexte

Depuis 1993, l'Agence de la santé publique du Canada et ses partenaires provinciaux et territoriaux gèrent le Programme d'action communautaire pour les enfants, dont le budget annuel s'élève à 50 millions de dollars. Le Programme offre un soutien

aux familles et aux enfants en difficulté de certaines communautés canadiennes. En 2012, aucun des 14 organismes choisis en Nouvelle-Écosse n'est issu de la communauté francophone et aucun ne semble apte à offrir des services en français de qualité. À l'hiver 2012, cette situation entraîne le dépôt d'une plainte auprès du commissaire aux langues officielles.

Enquête du commissaire

L'enquête a cherché à déterminer si l'Agence de la santé publique du Canada avait offert des services en français et en anglais aux familles et aux enfants de la Nouvelle-Écosse par l'entremise du Programme d'action communautaire pour les enfants, comme le prévoit la partie IV de la *Loi*, et si elle avait appuyé le développement de la communauté francophone, comme le stipule la partie VII.

L'enquête a montré que le Programme subventionne des organismes agissant pour le compte de l'Agence de la santé publique du Canada. Il incombe à cette dernière de veiller à ce que les services offerts aux familles et aux enfants à risque de la Nouvelle-Écosse soient de qualité égale en français et en anglais. Cependant, un seul organisme, La Pirouette, est en mesure d'offrir des services à la petite enfance à la clientèle francophone de la Nouvelle-Écosse, et il ne reçoit ni n'a reçu de financement du Programme. En fait, les organismes bénéficiaires conseillent aux membres du public de faire appel à La Pirouette s'ils veulent être servis en français. L'Agence ne respecte donc pas la partie IV de la *Loi*.

Relativement à la partie VII, l'enquête a révélé que l'Agence de la santé publique du Canada pourrait contribuer davantage à l'épanouissement de la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse. Par exemple, depuis la création du Programme d'action communautaire pour les enfants, l'institution n'a jamais augmenté la somme annuelle de deux millions de dollars allouée à la Nouvelle-Écosse. Elle n'a ni revu la liste des bénéficiaires ni lancé de nouvelles

initiatives pour renforcer les services de soutien aux familles et aux enfants francophones de la province. Autrement dit, les organismes francophones, qui n'ont pas cherché à obtenir de subvention la première année, n'ont jamais eu la possibilité de le faire plus tard.

Dénouement

Comme les institutions fédérales doivent concrétiser les engagements du gouvernement fédéral envers les communautés francophones et anglophones du pays, conformément à ce que prévoit la partie VII de la *Loi*, le commissaire a recommandé à l'Agence de la santé publique du Canada de mieux tenir compte des réalités des parents et des enfants issus de la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse, notamment en les consultant. Il a aussi recommandé que certains des organismes que soutient actuellement le Programme d'action communautaire pour les enfants soient désignés bilingues afin que cette clientèle reçoive des services de qualité dans sa langue. De plus, il a recommandé que les obligations linguistiques des organismes bénéficiaires soient bien définies dans les ententes les liant à l'Agence et que cette dernière réalise un suivi adéquat sur le terrain.

« Nous sommes très heureux des recommandations contenues dans le rapport final du commissaire », a déclaré Natalie Aucoin, directrice de la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse. « Nous avons donné suite à sa publication en entreprenant un premier contact avec l'Agence de la santé publique du Canada. Nous avons hâte de voir si cette institution sera disposée à travailler de concert avec nous pour faire en sorte que les parents et les enfants francophones de la province aient accès à des services dans leur langue, des services qui seraient d'aussi bonne qualité que ceux dont profitent déjà les parents et les enfants anglophones. L'enjeu est crucial, a conclu Mme Aucoin. Il en va entre autres du développement du sentiment d'appartenance des jeunes francophones à la communauté dont ils sont issus. »

SECTION 1.3 PROCESSUS DE RÉOLUTION FACILITÉ

LANGUE DES COMMUNICATIONS ET DES SERVICES TÉLÉPHONIQUES

Merci de rappeler plus tard

Contexte

En janvier 2013, une personne compose à plusieurs reprises le numéro sans frais du Centre de services aux employeurs de Service Canada. Elle appuie sur le « 2 » pour être servie en français, mais un message enregistré lui indique que le Centre doit traiter un nombre élevé d'appels et qu'elle doit rappeler plus tard.

Lasse d'attendre, cette personne appuie sur le « 1 » pour obtenir le service en anglais et un agent lui répond immédiatement. Cela l'amène à déposer une plainte auprès du commissaire aux langues officielles, car à ses yeux, les services téléphoniques en français de Service Canada sont clairement moins rapides que ceux qui sont fournis en anglais.

Enquête du commissaire

Le commissaire a enquêté sur cette plainte à l'aide du processus de résolution facilité, en tenant compte de la partie IV de la *Loi* relative aux communications avec le public et à la prestation des services. Pour que les services d'une institution soient de qualité égale dans les deux langues officielles, le temps d'attente doit être comparable en français et en anglais.

En réponse à la plainte, Service Canada a déclaré que la personne ayant déposé la plainte avait appelé à un moment où il y avait un nombre insuffisant de préposés bilingues.

Dénouement

Une planification ou une préparation inadéquate entraîne des difficultés pour les institutions fédérales à mettre en œuvre la *Loi*.

Service Canada a apporté une solution durable au problème soulevé par la personne qui a déposé la plainte en embauchant une vingtaine de préposés bilingues.

LANGUE DES COMMUNICATIONS ET DES TIERS

Citoyenneté et Immigration Canada impose de nouvelles exigences à un fournisseur

Contexte

Citoyenneté et Immigration Canada publie de nombreux documents que les Canadiens et les étrangers peuvent télécharger depuis son site Web¹¹. Il est aussi possible d'en commander un exemplaire papier auprès d'un fournisseur, la société Gilmore Global Logistics Services, dont les coordonnées figurent en ligne.

En avril 2013, une personne appelle au numéro indiqué pour le fournisseur afin de commander une publication. La personne qui répond lui parle en anglais seulement, ne fait pas l'offre active de services dans les deux langues officielles et n'est pas en mesure d'offrir un service en français à ce moment-là.

La personne décide de déposer une plainte auprès du commissaire aux langues officielles et l'autorise à mener son enquête en se servant du processus de résolution facilité.

11 Voir www.cic.gc.ca/francais/ressources/publications/index.asp.

Enquête du commissaire

Le commissaire a mené son enquête en fonction de la partie IV de la *Loi* relative aux communications avec le public. Ses démarches ont révélé que le contrat signé entre Citoyenneté et Immigration Canada et son fournisseur de services ne contenait pas de clause visant à assurer un service dans les deux langues officielles.

Dénouement

Citoyenneté et Immigration Canada affirme avoir mis en œuvre quatre mesures pour corriger la situation faisant l'objet de la plainte :

- l'inclusion d'exigences et d'objectifs en matière de langues officielles dans le contrat liant l'institution à son fournisseur;
- la mise en fonction, par le fournisseur, de deux numéros sans frais distincts, qui sont indiqués sur les pages Web en français et en anglais de Citoyenneté et Immigration Canada; des agents francophones et anglophones y ont été affectés respectivement;
- la réalisation d'appels de vérification périodiques à ces numéros pour s'assurer du plein respect de la *Loi*;
- l'instauration d'un système bilingue pour la prise de commandes en ligne des documents papier.

RESPECT DES EXIGENCES LINGUISTIQUES LIÉES À UN POSTE

Un gestionnaire de l'École de la fonction publique du Canada doit suivre un cours de langue

Contexte

En novembre 2012, un employé fédéral se plaint auprès du commissaire aux langues officielles qu'un gestionnaire de l'École de la fonction publique du Canada ne satisfait pas aux exigences linguistiques de son poste. Par conséquent, ce gestionnaire ne serait pas en mesure de remplir ses fonctions adéquatement.

Enquête du commissaire

Le commissaire a effectué son enquête en fonction de la partie V de la *Loi*, sur la langue de travail. Il y est entre autres établi que les employés des institutions fédérales situées dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail doivent pouvoir être supervisés dans la langue officielle de leur choix.

Dénouement

Peu de temps après le début de l'enquête, le commissaire a appris que le gestionnaire visé par la plainte venait d'entreprendre une formation linguistique à temps plein. En outre, l'École de la fonction publique du Canada a avisé le commissaire qu'elle avait pris des mesures pour qu'un employé satisfaisant aux exigences linguistiques du poste de ce gestionnaire l'occupe temporairement. Elle s'est de plus engagée à ce que le gestionnaire ne reprenne ses fonctions qu'après avoir réussi l'examen de langue seconde et atteint les niveaux linguistiques exigés pour son poste.

CONCLUSION

Il ressort trois principaux constats des différentes plaintes décrites dans ce chapitre. Premièrement, les attentes des personnes qui déposent des plaintes n'ont généralement rien de déraisonnables. Par exemple, n'est-il pas normal qu'un producteur de télévision anglo-québécois souhaite que les institutions culturelles du Canada reconnaissent que les réalités avec lesquelles il doit composer sont bien différentes de celles d'un producteur de Toronto ou de Vancouver? Et n'est-il pas normal qu'un gestionnaire du gouvernement fédéral possède les compétences linguistiques qui lui permettront de superviser des employés ayant le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix?

Deuxièmement, nombre des plaintes déposées auprès du commissaire aux langues officielles auraient été évitées si les institutions mises en cause avaient tenu compte des réalités des communautés de langue officielle avant de prendre une décision. Par exemple, s'ils avaient consulté les agriculteurs francophones du comté de Kent avant de mettre fin aux activités de la Ferme de recherches Hervé-J.-Michaud, les dirigeants d'Agriculture et Agroalimentaire Canada se seraient vite rendu compte des craintes que cette décision soulèverait inévitablement ainsi que des répercussions négatives qu'elle entraînerait.

Enfin, les institutions fédérales éviteraient d'être la cible de plaintes si elles planifiaient adéquatement leurs actions. Ainsi, le Centre de services aux employeurs de Service Canada aurait mieux servi les citoyens en évaluant au préalable la quantité d'appels qui seront reçus dans l'une et l'autre des langues officielles, puis en embauchant un nombre suffisant de préposés capables de parler chaque langue officielle. Quant au Musée canadien de l'histoire, il aurait disposé des sommes requises pour envoyer des communications bilingues aux Canadiens dont il ignorait les préférences linguistiques s'il en avait prévu les coûts lors de l'établissement de son budget.

En conclusion, il est possible pour les institutions de se conformer à la *Loi sur les langues officielles*. Il s'agit essentiellement de revenir à la lettre et à l'esprit de cette loi, et de faire preuve de leadership et de vision à toutes les étapes de la prise de décision.



CHAPITRE 2 VÉRIFICATIONS

Les vérifications sont un outil important parce qu'elles aident le Commissariat aux langues officielles à s'assurer que les institutions fédérales se conforment à la *Loi sur les langues officielles*. Les suivis des vérifications sont tout aussi importants, car ils permettent d'évaluer dans quelle mesure les institutions vérifiées ont apporté les changements recommandés dans les rapports de vérification ou de confirmer qu'elles se sont engagées à le faire.

UNE VÉRIFICATION D'IMPORTANCE : REDDITION DE COMPTES ET LANGUES OFFICIELLES

Les sommes que les institutions fédérales transfèrent aux gouvernements provinciaux et territoriaux pour assurer le développement des communautés de langue officielle ou promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne doivent être utilisées à ces fins. Elles doivent aussi être investies avec efficacité.

La *Loi* ne donne pas au commissaire aux langues officielles le mandat d'examiner la façon dont les provinces et les territoires dépensent réellement ces sommes. En 2012-2013, le commissaire a toutefois donné suite aux craintes exprimées par des parlementaires du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes¹ en lançant [une vérification](#) pour étudier les mécanismes de reddition de comptes mis en œuvre par trois institutions fédérales ayant négocié des ententes de transfert avec des gouvernements provinciaux et territoriaux : Santé Canada, Patrimoine canadien et Citoyenneté et Immigration Canada. Ces ententes portaient sur des questions importantes pour l'avenir des communautés de langue officielle.

Parmi les trois, Santé Canada est l'institution qui assure le meilleur suivi des sommes transférées. L'examen de l'accord signé par ce ministère avec le gouvernement du Nouveau-Brunswick révèle que la haute direction du Ministère a mis en place des mécanismes officiels de reddition de comptes lorsque des fonds fédéraux ont été transférés pour soutenir, en matière de soins de santé, les étudiants issus des communautés de langue officielle. Santé Canada exige, à juste titre, des rapports fréquents de son vis-à-vis provincial, et ses représentants se rendent sur le terrain pour valider le contenu. L'accord comprend, comme il se doit, des indicateurs de rendement.

Patrimoine canadien applique plusieurs pratiques exemplaires lorsqu'il réalise des paiements de transfert visant à favoriser l'enseignement en langue seconde ou dans la langue de la minorité. Le commissaire a toutefois recommandé à ce ministère d'envoyer du personnel sur le terrain pour valider l'information que lui transmettent les provinces et les territoires. Il lui a aussi recommandé de « profiter de sa prochaine vérification interne sur la mise en œuvre de la modernisation des subventions et des contributions pour intégrer à ses objectifs de vérification toutes ses activités liées à la reddition

¹ Parlement du Canada, Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, *Procès-verbaux et témoignages*, 41^e législature, 1^{re} session, numéro 032, 15 mars 2012. Version en ligne (www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Mode=1&Parl=41&Ses=1&Language=F&DocId=5466532&File=0) consultée le 31 mars 2014.

de comptes touchant les paiements de transfert aux provinces et aux territoires, et régies par les programmes d'appui aux langues officielles² ».

Pour sa part, Citoyenneté et Immigration Canada pouvait faire nettement mieux en matière d'exigences relatives à la reddition de comptes. Pour combler cette lacune, l'institution s'est notamment assurée d'appliquer rapidement la recommandation que lui a faite le commissaire : elle a demandé au gouvernement de la Colombie-Britannique d'être beaucoup plus précis, dans le rapport qu'il déposera en 2014, sur les activités de soutien aux nouveaux arrivants francophones mises en œuvre au moyen des fonds qu'elle lui a versés.

Il importe de rappeler que la responsabilité de surveiller l'utilisation des paiements de transfert destinés aux programmes de langues officielles incombe essentiellement aux administrateurs généraux des institutions fédérales qui les effectuent et à ceux des gouvernements provinciaux et territoriaux qui en bénéficient.

AUTRES VÉRIFICATIONS

En 2013-2014, le Commissariat a entamé la planification de vérifications auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et de l'Agence des services frontaliers du Canada. L'objectif de la première vérification est d'examiner la façon dont le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, en tant qu'organisme central, s'est acquitté de ses responsabilités aux termes de la partie VII de la *Loi* au cours de l'Examen stratégique et fonctionnel du Plan d'action pour la réduction du déficit et de sa mise en œuvre. La seconde vérification évaluera la façon

dont l'Agence des services frontaliers du Canada remplit les obligations qui lui incombent en vertu de la partie IV de la *Loi*. Elle portera principalement sur les services offerts aux voyageurs aux postes frontaliers et dans les aéroports internationaux du Canada.

En 2013-2014, le Commissariat a également entrepris le suivi de deux vérifications : la [Vérification de la prestation des services en français et en anglais aux passagers d'Air Canada](#), effectuée en 2011, et la [Vérification de la mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles à Industrie Canada](#), effectuée en 2012.

En 2013, le commissaire a publié deux rapports de suivi concernant des vérifications faites en 2010 : [Vérification du système d'instruction individuelle et d'éducation sur le plan des langues officielles des Forces canadiennes, ministère de la Défense nationale](#), en juin, et [Vérification de la gestion du programme des langues officielles à l'Administration de l'aéroport international d'Halifax](#), en décembre.

Au printemps 2014, le commissaire a publié le rapport de suivi de la [Vérification de la prestation des services bilingues au public à Service Canada](#). Ce suivi avait pour objectif d'examiner les mesures prises par Service Canada pour mettre en application les recommandations formulées à la suite de la vérification de 2010, et d'en faire rapport. L'exercice a montré que Service Canada avait mis en œuvre de manière satisfaisante six des sept recommandations du commissaire afin d'améliorer sa conformité à la partie IV de la *Loi*. Le suivi a aussi révélé que Service Canada devait continuer d'améliorer la façon dont il consulte les communautés de langue officielle pour

2 Commissariat aux langues officielles, *Vérification horizontale portant sur la reddition de comptes touchant les paiements de transfert aux provinces en matière de langues officielles (partie VII de la Loi sur les langues officielles)*, Ottawa, 2013, p. 15. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/verifications/2013/cic_hc_ch) consultée le 31 mars 2014.

connaître leurs besoins. En outre, l'institution doit faire plus que modifier les politiques et les procédures, et veiller à ce qu'il y ait un plus grand nombre de fournisseurs bilingues de services de première ligne dans les points de service désignés bilingues au Canada.

CONCLUSION

Les résultats des vérifications et des suivis des vérifications effectués par le commissaire aux langues officielles en 2013-2014 montrent que les gestionnaires et les hauts fonctionnaires fédéraux sont mieux sensibilisés aux obligations linguistiques de leurs institutions et aux défis à relever. En général, les institutions fédérales vérifiées sont disposées à mettre en œuvre les recommandations énoncées dans les rapports de vérification du commissaire, et elles modifient leurs comportements et leurs attitudes à l'égard des obligations liées aux langues officielles.



CHAPITRE 3 **BULLETINS DE RENDEMENT**

Le Commissariat aux langues officielles utilise les bulletins de rendement pour évaluer dans quelle mesure les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* respectent leurs obligations linguistiques. Chaque année, il sélectionne les institutions qu'il évaluera en se basant sur divers facteurs, tels leur taille, leur incidence sur la population canadienne, le nombre de plaintes recevables à leur endroit ainsi que ses propres objectifs stratégiques.

Comme par les années précédentes, les bulletins de rendement de 2013-2014 comportent cinq sections distinctes : Gestion du programme des langues officielles, Service au public (partie IV de la *Loi*), Langue de travail (partie V), Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise (partie VI) et Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique (partie VII).

Les bulletins de rendement de 2013-2014 demeurent axés sur les résultats. Les notes ont donc été pondérées en fonction du rendement des institutions en ce qui concerne les parties IV, V et VII de la *Loi*. Puisque la manière dont les institutions fédérales respectent la partie IV a une incidence sur bon nombre de Canadiens au quotidien, un plus haut pourcentage de la note finale a été attribué à cette section.

Depuis la décision, en 2009, de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *DesRochers c Canada (Industrie)*, le Commissariat a ajouté un critère d'évaluation dans les bulletins de rendement.

Ce critère vise à évaluer dans quelle mesure les institutions appliquent le principe d'égalité réelle et tiennent compte des besoins particuliers des communautés de langue officielle dans la prestation de leurs services, selon la nature et l'objectif de ces services.

[Sept institutions fédérales ont été évaluées durant le cycle de bulletins de rendement de 2013-2014](#) : la Société canadienne des postes, l'Agence du revenu du Canada, le Service correctionnel Canada, l'Agence de la santé publique du Canada, la Gendarmerie royale du Canada, Statistique Canada et VIA Rail Canada. Elles ont été choisies parce qu'elles sont fréquemment en contact avec le public ou qu'elles fournissent d'importants services au public.

Pour les besoins des bulletins de rendement de 2013-2014, le Commissariat a compilé les renseignements provenant de données statistiques – dont les résultats de ses propres observations anonymes –, de documents fournis par les institutions et d'entrevues menées auprès de leurs représentants.

LES BULLETINS DE RENDEMENT DE 2013-2014

Voici la description des différentes sections du bulletin de rendement et une analyse générale des résultats. Les résultats détaillés sont présentés aux tableaux 1 et 2.

GESTION DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES (10 %)

Cette section évalue le plan d'action en matière de langues officielles de l'institution fédérale (qui devrait comprendre toutes les parties de la *Loi*), la manière dont elle gère les enquêtes pour les plaintes du Commissariat et la façon dont elle tient compte de la partie VII de la *Loi* dans son processus décisionnel, par exemple, lorsqu'il s'agit d'éliminer un programme ou de fermer un bureau.

Cette année, les institutions ont obtenu de bons résultats pour la gestion du programme des langues officielles (voir le tableau 1). En effet, la plupart ont obtenu la mention « exemplaire » ou « bon ». Cependant, des possibilités d'amélioration ont été formulées pour plusieurs institutions, par exemple, la mise en œuvre, par la haute direction, d'un examen annuel officiel du plan d'action ou l'ajout, dans ce plan, d'échéanciers de mise en œuvre et du nom des personnes ou des groupes responsables.

L'évaluation des institutions a révélé que toutes ont élaboré des outils et des procédures pour tenir compte des répercussions de leurs décisions importantes sur les communautés de langue officielle. Il s'agit d'un progrès depuis les bulletins de rendement précédents, et le Commissariat encourage les institutions à poursuivre leurs efforts dans ce domaine.

SERVICE AU PUBLIC, PARTIE IV DE LA *LOI* (30 %)

Au moyen d'observations anonymes réalisées en personne, par courriel et au téléphone dans les points de service bilingues sélectionnés par Statistique Canada, le Commissariat cherche à déterminer si l'institution fédérale fait une offre active de ses services au public en français et en anglais, tant visuellement que verbalement, et si les services sont offerts dans les deux langues officielles. De plus, il veut déterminer dans quelle mesure l'institution tient compte des besoins des communautés de langue officielle lorsqu'elle offre ses services, selon la nature et l'objectif de ces services.

Les résultats pour l'évaluation du service au public sont variés. Toutes les institutions fédérales évaluées ont obtenu d'excellents résultats pour l'offre active visuelle. Le Commissariat les félicite pour leurs efforts à ce chapitre.

L'offre active en personne demeure l'élément le plus faible pour la plupart des institutions. Cette faiblesse est conforme aux résultats des exercices d'observation du Commissariat au cours des dernières années.

L'Agence du revenu du Canada a obtenu des résultats exemplaires pour le service en personne. Cependant, au sein de la Gendarmerie royale du Canada et du Service correctionnel Canada¹, la disponibilité du service en personne présentait des lacunes. Étant donné le nombre peu élevé de données obtenues lors des observations pour le service en personne, les résultats pour l'Agence de la santé publique du Canada ne sont pas publiés. Quant à Statistique Canada, ce volet n'a pas été évalué, car cette institution ne sert pas directement le public de façon appréciable.

1 Les activités de Service correctionnel Canada s'adressent à plusieurs clientèles, notamment aux détenus. Cependant, dans le cadre du présent exercice d'évaluation, les services qui leur sont destinés n'ont pas fait l'objet d'observations.

Dans l'ensemble, le service au téléphone était bon dans la plupart des institutions. Quant au service par courriel, le délai des réponses en français était plus long que celui des courriels en anglais.

Pour remédier aux lacunes constatées, le Commissariat encourage les institutions à adopter des mesures efficaces pour qu'une offre active en personne soit faite systématiquement et que le service soit offert dans les deux langues officielles en tout temps. De plus, il les invite à réduire le délai de réponse des demandes en français envoyées par courriel afin qu'il soit comparable à celui des réponses en anglais.

En ce qui concerne l'application du principe de l'égalité réelle, reconnu par la Cour suprême du Canada dans la décision *DesRochers*, la plupart des institutions ont mené à bien l'examen de leurs programmes et services et ont apporté les modifications nécessaires. Il s'agit là d'un progrès notable par rapport aux résultats des bulletins de rendement précédents, lesquels révélaient que la plupart des institutions ne saisissaient pas pleinement le concept de l'égalité réelle et hésitaient donc à l'appliquer.

LANGUE DE TRAVAIL, PARTIE V DE LA LOI (25 %)

Le Commissariat se fonde habituellement sur le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux pour évaluer le niveau de satisfaction des employés d'expression française hors du Québec et du personnel d'expression anglaise au Québec. Cependant, comme les résultats les plus récents du Sondage (qui date de 2011) ont été analysés dans son rapport annuel de 2012-2013, le Commissariat a demandé aux institutions fédérales de décrire les mesures qu'elles prenaient pour promouvoir l'utilisation du français et de l'anglais en milieu de travail dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

En 2013-2014, toutes les institutions fédérales évaluées ont montré qu'elles avaient adopté des mesures pour créer un environnement propice à l'utilisation des deux langues officielles et pour favoriser l'usage du français et de l'anglais en milieu de travail dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Elles ont toutes reçu la mention « exemplaire » ou « bon » pour l'évaluation de la partie V. Parmi les mesures mises en place par les institutions figurent un registre des préférences linguistiques des employés, un système de complices linguistiques, des plans de communication, des guides sur la partie V, des rappels par courriel, des listes de vérification pour les réunions bilingues, des modèles de courriels bilingues et des objectifs se rapportant

aux langues officielles dans les ententes de rendement des superviseurs. En outre, certaines institutions ont mis en place des initiatives se rapportant à la formation en langue seconde et au maintien des compétences linguistiques.

Si toutes les institutions évaluées ont mis en œuvre des mesures liées à la partie V, peu d'entre elles en évaluent l'incidence de façon systématique. Le Commissariat les encourage toutes à adopter une démarche proactive et uniforme de l'évaluation des répercussions, ce qui devrait se traduire par l'adoption d'outils plus efficaces pour favoriser l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

PARTICIPATION DES CANADIENS D'EXPRESSION FRANÇAISE ET D'EXPRESSION ANGLAISE, PARTIE VI DE LA LOI (10 %)

À l'aide de données sur la dotation, fournies par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, et de données extraites du recensement le plus récent, cette section vise à déterminer si les communautés de langue officielle sont représentées équitablement au sein de l'effectif des institutions. Elle sert aussi à évaluer les activités de recrutement menées par l'institution au sein des communautés de langue officielle. Une attention particulière est accordée à la proportion d'employés francophones dans la région de la capitale nationale, la proportion d'employés francophones à l'extérieur du Québec et hors de la région de la capitale nationale, et à la proportion d'employés anglophones au Québec, à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Les institutions fédérales, qui doivent respecter le principe de la sélection du personnel en fonction du mérite, ne peuvent assurer une représentation équitable par l'entremise des mesures de dotation. Il existe d'autres moyens de maintenir un équilibre représentatif des employés francophones et anglophones au sein de l'effectif, par exemple, en ciblant les communautés de langue officielle de façon proactive durant les campagnes de recrutement ou en annonçant les postes à pourvoir dans la presse de la langue officielle minoritaire.

Comme pour le service au public, les résultats de l'évaluation de la représentation équitable sont variés. Deux institutions ont obtenu la mention « exemplaire » (l'Agence du revenu du Canada et VIA Rail Canada) et une autre a obtenu la cote

« bon » (la Gendarmerie royale du Canada). Il reste beaucoup à faire au sein des autres institutions. La représentation équitable des employés anglophones au Québec (à l'extérieur de la région de la capitale nationale) s'avère particulièrement difficile pour la plupart des institutions. Plusieurs d'entre elles n'ont pas été en mesure de montrer qu'elles menaient des activités de recrutement ciblant les communautés francophones et anglophones en situation minoritaire. Parmi les pratiques exemplaires visant à encourager la participation des membres de communautés de langue officielle figurent la participation à des salons de l'emploi, les partenariats avec les établissements d'enseignement postsecondaire, l'annonce des postes à pourvoir dans la presse de la langue officielle minoritaire et la coordination du travail de sensibilisation avec les communautés de langue officielle.

DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ET PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE, PARTIE VII DE LA LOI (25 %)

Dans cette section, le Commissariat évalue dans quelle mesure le programme des langues officielles de l'institution fédérale intègre ses obligations en vertu de la partie VII. Ainsi, il détermine si l'institution a consulté ou rencontré les communautés de langue officielle pour connaître leurs besoins et pris des mesures positives pour favoriser leur épanouissement. Il vise aussi à connaître la façon dont elle surveille l'incidence de ces mesures sur les communautés et la dualité linguistique.

La plupart des institutions fédérales évaluées cette année ont montré un ferme engagement à mettre en œuvre la partie VII de la Loi, ce qui, il importe de le souligner, constitue une amélioration par rapport aux résultats des précédents bulletins de rendement. Le Commissariat félicite ces institutions pour leurs efforts dans ce domaine.

En matière de développement des communautés de langue officielle, toutes les institutions fédérales ont répertorié ces communautés et les ont consultées, et la plupart en ont déterminé les besoins particuliers. Après ces consultations, les institutions ont mis en place des mesures positives pour favoriser leur vitalité. Ces mesures comprennent la présentation

d'exposés adaptés aux besoins des communautés de langue officielle, des recherches sur les caractéristiques des Canadiens francophones et de leurs communautés, le travail de collaboration avec les communautés de langue officielle pour favoriser l'alphabétisation, la création de partenariats communautaires et de parrainages avec les communautés de langue officielle, et la mise en œuvre d'activités de relations communautaires.

Plusieurs institutions fédérales continuent d'éprouver de la difficulté à concevoir des mesures de promotion des langues officielles dans l'ensemble du pays, ce qui avait été noté dans les bulletins de rendement antérieurs. En effet, la portée de certaines initiatives demeure limitée, telles que la Journée de la dualité linguistique et la Journée de la Francophonie dont la promotion s'effectue uniquement au sein de l'institution, pour favoriser la participation des employés. La participation à ces activités constitue un bon départ, mais les institutions doivent être proactives et diriger leurs efforts de promotion vers le grand public afin de le sensibiliser à l'importance de la dualité linguistique dans l'ensemble de la société canadienne. Certaines institutions ont pris des mesures ayant une portée plus vaste, comme Postes Canada et son Programme des timbres-poste, et VIA Rail Canada et son initiative Divertissement à bord. Le Commissariat félicite ces institutions de leurs efforts.

La plupart des institutions fédérales ne disposent d'aucun mécanisme officiel pour évaluer l'incidence des mesures positives mises en place pour soutenir la vitalité des communautés de langue officielle et promouvoir la dualité linguistique au Canada. Elles se fient plutôt à la rétroaction verbale ou écrite des communautés. Certaines institutions ont créé d'autres outils d'évaluation, comme des sondages, des questionnaires et des consultations informelles, pour évaluer l'incidence de leurs initiatives; cependant, la plupart de ces outils sont utilisés au cas par cas plutôt que de manière systématique. L'évaluation de l'incidence des mesures positives sur la promotion de la dualité linguistique constituait un point particulièrement faible pour toutes les institutions, puisqu'aucune d'elles ne dispose d'une démarche officielle ou uniforme à cet effet. Il est important que les institutions établissent des mécanismes officiels pour évaluer l'incidence de leurs mesures positives. Une telle évaluation permettrait de confirmer l'efficacité des mesures et d'en maximiser l'importance dans leur soutien du développement des communautés de langue officielle et de la promotion de la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne.

CONCLUSION

En général, les institutions fédérales qui ont fait l'objet d'un bulletin de rendement en 2013-2014 ont soit maintenu, soit amélioré leurs notes depuis leur évaluation précédente. En particulier, Statistique Canada et VIA Rail Canada se sont distingués par leur rendement global exemplaire, témoignant d'un ferme engagement à se conformer à la *Loi sur les langues officielles* dans la plupart des domaines évalués. Le Commissariat aux langues officielles les encourage à continuer de viser l'excellence.

Les autres institutions ont reçu la mention « bon » pour leur rendement global, à l'exception de l'Agence de la santé publique du Canada, qui a obtenu un résultat « moyen ». Elles doivent donc faire preuve d'un engagement plus ferme et faire des efforts soutenus dans certains domaines.

Le point à améliorer commun à toutes les institutions est l'évaluation de l'incidence des mesures positives mises en place pour soutenir le développement des communautés de langue officielle et, en particulier, pour promouvoir les deux langues officielles. Si certaines institutions utilisent

des outils d'évaluation au cas par cas, aucune ne dispose de procédure officielle et uniforme pour évaluer l'incidence de leurs mesures positives. Cette lacune pourrait nuire à l'efficacité des mesures. Les institutions sont fortement encouragées à mettre au point une procédure officielle pour évaluer l'incidence des mesures positives, de manière à garantir la transparence et l'uniformité dans leurs communications avec les communautés de langue officielle et à permettre, à l'avenir, une comparaison entre les ministères.

Dans le même ordre d'idées, malgré le fait que toutes les institutions aient adopté diverses mesures se rapportant à la langue de travail, une seule d'entre elles a établi un mécanisme permanent axé sur les résultats pour évaluer l'incidence de ses initiatives. En tant qu'employeur distinct, VIA Rail Canada n'est pas tenu de participer au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. L'institution a donc elle-même sondé ses employés au sujet de la langue de travail pour ensuite inclure les résultats du sondage

dans son plan d'action intégré afin que les corrections nécessaires soient apportées. Le commissaire aux langues officielles encourage toutes les institutions à établir une démarche uniforme et proactive pour évaluer l'incidence des mesures liées à la langue de travail.

Les observations du service au public effectuées par le Commissariat ont révélé que la plupart des institutions fédérales évaluées continuent d'éprouver des difficultés à respecter leur engagement à l'égard de l'offre active en personne. Année après année, cette obligation découlant de la partie IV pose problème à la plupart des institutions, ce qui nuit à leurs efforts visant à offrir leurs services dans les deux langues officielles. Les institutions doivent faire preuve de leadership dans ce domaine en instaurant des mesures efficaces qui permettront d'assurer, en tout temps, une offre active en personne de la part du personnel.

TABLEAU 1 **RÉSULTATS DES BULLETINS DE RENDEMENT DE 2013-2014**

	GESTION DU PROGRAMME	SERVICE AU PUBLIC	LANGUE DE TRAVAIL	PARTICIPATION ÉQUITABLE	DÉVELOPPEMENT ET PROMOTION	NOTE GLOBALE
Agence de la santé publique du Canada	C	A	B	D	C	C
Agence du revenu du Canada	A	A	B	A	B	B
Gendarmerie royale du Canada	B	C	B	B	B	B
Postes Canada	B	B	B	E	A	B
Service correctionnel Canada	A	B	A	C	D	B
Statistique Canada	B	A	A	D	A	A
VIA Rail Canada	A	B	A	A	B	A

Remarque : Le Commissariat aux langues officielles a évalué les institutions fédérales en fonction de six éléments, qui valaient chacun de 10 % à 30 % de la note globale. Les résultats des évaluations sont présentés selon l'échelle suivante : A = exemplaire; B = bon; C = moyen; D = faible; E = très faible. Pour des précisions sur la méthode d'évaluation, veuillez consulter le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

TABLEAU 2 **RÉSULTATS DES OBSERVATIONS DE 2013-2014 POUR LE SERVICE AU PUBLIC**

	EN PERSONNE			AU TÉLÉPHONE		PAR COURRIEL	
	OFFRE ACTIVE VISUELLE (%)	OFFRE ACTIVE (%)	DISPONIBILITÉ DU SERVICE (%)	OFFRE ACTIVE (%)	DISPONIBILITÉ DU SERVICE (%)	DISPONIBILITÉ DU SERVICE*	DÉLAI DE RÉPONSE** (%)
Agence de la santé publique du Canada	***	***	***	82	94	100	96
Agence du revenu du Canada	99	70	90	90	96	Non évalué	Non évalué
Gendarmerie royale du Canada	92	30	77	66	76	50	46
Postes Canada	100	36	86	91	99	Non évalué	Non évalué
Service correctionnel Canada	94	46	63	91	75	100	66
Statistique Canada	S.O.	S.O.	S.O.	100	100	90	89
VIA Rail Canada	99	27	81	87	93	100	75

*Disponibilité du service par courriel : La note attribuée correspond à la différence entre le taux de réponse aux courriels en français et le taux de réponse aux courriels en anglais. Plus la différence est petite, plus la note est élevée.

**Délai de réponse par courriel : La note attribuée correspond à la différence entre les délais de réponse moyens pour les courriels en français et les courriels en anglais. Plus la différence est petite, plus la note est élevée.

***Étant donné le nombre peu élevé de données obtenues lors des observations, les résultats ne sont pas publiés.

Remarque : Pour des précisions sur la méthode d'évaluation, veuillez consulter le guide de notation dans le site Web du Commissariat aux langues officielles, à www.languesofficielles.gc.ca.



CHAPITRE 4 **RECOURS JUDICIAIRES**

Cette année encore, le commissaire aux langues officielles a joué un rôle important dans la défense des droits linguistiques en intervenant devant les tribunaux. Il a notamment agi à titre de coappelant, en Cour suprême du Canada, dans l'affaire *Michel Thibodeau et al. c Air Canada et al.* Cette cause traite du statut de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait à une convention internationale incorporée en droit interne. Le plus haut tribunal du pays l'a entendue le 26 mars 2014.

Le commissaire est également intervenu devant la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique c Colombie-Britannique*, en application de son pouvoir d'intervenir dans toute instance relative au statut du français ou de l'anglais au Canada. La Cour a rendu sa décision le 26 juillet 2013. Les paragraphes qui suivent la résument.

CONSEIL SCOLAIRE FRANCOPHONE DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE¹

CONTEXTE

En 2010, le Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique, la Fédération des parents francophones de Colombie-Britannique et 33 parents francophones ont intenté un recours en vue de faire respecter le droit de recevoir un enseignement en français dans cette province. Dans le cadre de cette cause, le Conseil scolaire a demandé à la Cour suprême de la Colombie-Britannique² de l'autoriser à déposer en preuve des documents rédigés uniquement en français.

Le juge de la Colombie-Britannique qui a entendu cette affaire et la Cour d'appel de la Colombie-Britannique ont déterminé tour à tour que le Conseil scolaire ne pouvait pas déposer ces documents sans leur traduction en anglais. Ils ont affirmé que l'anglais est la langue obligatoire des instances civiles de cette province en raison d'une ancienne loi qu'a adoptée l'Angleterre en 1731³ (*Loi de 1731*) et qu'a reçue la Colombie-Britannique par le truchement d'une loi provinciale, la *Law and Equity Act*.

Le Conseil scolaire, la Fédération et les parents ont réagi à ces décisions en déposant un appel devant la Cour suprême du Canada. Le commissaire a décidé d'agir comme intervenant dans cette affaire. Il a soutenu qu'une interprétation contextuelle de la

1 *Conseil scolaire francophone de la Colombie-Britannique c Colombie-Britannique*, 2013 CSC 42.

2 Il importe de rappeler que la Cour suprême de la Colombie-Britannique est une cour supérieure de première instance.

3 *An Act that all Proceedings in Courts of Justice within that Part of Great Britain called England, and in the Court of Exchequer in Scotland, shall be in the English Language*, (R.-U.), 1731, 4 Geo. II, ch. 26.

Law and Equity Act et de la *Loi de 1731*, c'est-à-dire à la lumière de principes constitutionnels non écrits et des valeurs de la *Charte canadienne des droits et libertés*, permet de conclure que tout juge de la Cour suprême de la Colombie-Britannique a la discrétion d'admettre la mise en preuve de documents rédigés en français seulement.

DÉCISION DE LA COUR SUPRÊME DU CANADA

La Cour suprême du Canada a décidé, à quatre juges contre trois, de maintenir les jugements précédents. De façon exceptionnelle, elle a cependant accordé les dépens au Conseil scolaire, à la Fédération et aux parents, puisqu'elle a jugé que ceux-ci avaient soulevé une question nouvelle dans le cadre d'une contestation de portée générale fondée sur la *Charte*.

La majorité des juges de la Cour suprême du Canada a conclu que la *Loi de 1731* rend les documents uniquement en français inadmissibles en preuve devant les tribunaux de la Colombie-Britannique. Pour qu'un document y soit recevable, il doit être préparé en anglais ou accompagné d'une traduction dans cette langue. Selon les juges, l'assemblée législative de la province n'a pas expressément abrogé ou modifié la *Loi de 1731*. Ce faisant, elle a enlevé à la Cour suprême de la Colombie-Britannique le pouvoir d'autoriser la mise en preuve de documents en une langue autre que l'anglais, s'ils ne sont pas accompagnés d'une traduction.

Les quatre juges ont aussi déclaré que la décision du Parlement de la Colombie-Britannique de prescrire le déroulement des instances civiles en anglais seulement n'est pas contraire aux valeurs de la *Charte*. Selon eux, la *Charte* n'oblige aucune province, sauf le Nouveau-Brunswick, à assurer le déroulement des instances judiciaires dans les deux langues officielles. Elle établit certes l'importance de garantir les droits linguistiques des Canadiens, mais elle reconnaît aussi celle de respecter le fédéralisme et les pouvoirs constitutionnels des provinces.

Pour leur part, les trois juges dissidents de la Cour suprême se sont dits d'avis que la *Loi de 1731* n'empêche pas expressément le dépôt de la preuve en français. Ils ont souligné qu'en l'absence d'un texte de loi clair et précis, les cours de la Colombie-Britannique conservent le pouvoir d'admettre en preuve des documents en français non traduits en anglais lorsque le contexte s'y prête. En raison de la place fondamentale du bilinguisme dans le contexte constitutionnel canadien, ils ont conclu que la compétence inhérente de la Cour suprême de la Colombie-Britannique lui confère donc la discrétion d'admettre en preuve, dans les circonstances appropriées, des documents en français non traduits.

Après cette décision de la Cour suprême du Canada, les audiences sur le fond ont commencé devant la Cour suprême de la Colombie-Britannique, en décembre 2013. Selon le Conseil scolaire, la Fédération et les parents, le mode de financement actuel des écoles francophones minoritaires ne permet pas d'offrir aux élèves francophones des services équivalents à ceux qui sont offerts aux anglophones.



CONCLUSION **PLANIFIER, C'EST PROGRAMMER LE SUCCÈS**¹

Consacré exclusivement aux résultats des activités d'ombudsman que mène le commissaire aux langues officielles, le présent rapport annuel montre que plusieurs des institutions fédérales ayant fait l'objet de plaintes et de vérifications envisagent de mettre en œuvre les recommandations du commissaire et d'améliorer leur conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

Cependant, ce rapport révèle aussi que plusieurs institutions fédérales ont encore de la difficulté à assurer un respect exemplaire de la *Loi*. En particulier, certaines d'entre elles, faute de planification ou d'un suivi adéquat, ont manqué à leurs obligations linguistiques lorsqu'elles ont procédé à des coupes budgétaires ou à des réorganisations majeures.

Comme l'illustre le rendement des institutions dont il est question dans ce rapport, le succès, en matière de respect des langues officielles, n'est jamais le fruit du hasard. Pour réussir à ce chapitre, les institutions doivent adopter un ensemble de comportements clés, mais elles doivent spécialement veiller à bien planifier leurs interventions, à intégrer les langues officielles dans l'ensemble de leurs processus et à mesurer systématiquement le résultat de leurs actions.

Adopter et appliquer ces pratiques est à la portée de l'ensemble des institutions fédérales : elles peuvent toutes se conformer à la *Loi* en tenant compte des langues officielles avant, pendant et après une prise de décision. Toutes peuvent aussi obtenir un soutien de qualité afin de respecter la *Loi* intégralement.

Par exemple, en 2007, Patrimoine canadien a créé le *Guide à l'intention des institutions fédérales, Loi sur les langues officielles, Partie VII – Promotion du français et de l'anglais*, qui présente les questions clés que toute institution fédérale devrait poser avant de prendre une décision importante, de la mettre en œuvre et d'en évaluer l'incidence sur les communautés de langue officielle. En se servant de cet instrument ou d'autres outils du genre, chaque institution fédérale augmentera ses chances, d'une part, de respecter intégralement les obligations linguistiques que lui confère la partie VII de la *Loi*, et d'autre part, de ne pas nuire à la vitalité des communautés de langue officielle. De même, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a créé un outil qui facilite l'établissement du profil linguistique des postes bilingues à pourvoir : *Déterminer le profil linguistique des postes bilingues : L'ABC des profils linguistiques au bout des doigts*. En utilisant efficacement *L'ABC*, dans lequel on répond à des questions précises sur les postes, et en se référant aux *Normes de qualification relatives aux langues officielles*, les institutions seront davantage en mesure d'établir objectivement les exigences linguistiques des postes.

1 Titre inspiré d'une phrase parfois attribuée à Anatole France : « Ne pas planifier, c'est programmer l'échec. »

Toutes les institutions fédérales devraient donc, dès le départ, prendre les mesures qui leur permettront de se conformer intégralement à la *Loi* et non après une plainte, une vérification révélant une lacune, une note de bulletin de rendement décevante ou une poursuite devant les tribunaux. Toutes doivent comprendre qu'il est moins difficile d'éviter un problème que de chercher à redresser une situation.

Dans cet esprit, les institutions fédérales devraient dès maintenant tenir compte de la dualité linguistique dans les préparatifs en vue de leur participation à l'événement important qui se profile à l'horizon : le 150^e anniversaire de la Confédération.

En 2017, les festivités représenteront une occasion unique de montrer aux Canadiens et au monde que, un siècle et demi après la conclusion de cette entente historique, la dualité linguistique demeure, encore et toujours, l'un des fondements de l'identité canadienne.

Aucune des institutions fédérales ne devrait rater ce rendez-vous. Toutes peuvent être de la partie si elles commencent dès maintenant, plutôt qu'à la dernière minute, à se demander ce qu'elles peuvent faire pour célébrer l'égalité du français et de l'anglais dans l'ensemble de leurs sphères d'activité.



RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

Attendu que :

- le Canada célébrera le 150^e anniversaire de la Confédération en 2017;
- les festivités de 2017 représenteront une occasion unique de mettre en valeur la dualité linguistique;
- les institutions fédérales qui ont su saisir les occasions qui s'offraient à elles pour promouvoir la dualité linguistique lors de grands événements, comme les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, sont celles qui ont assuré adéquatement la planification et le suivi de leurs activités;
- Patrimoine canadien a le mandat de coordonner l'ensemble des activités entourant les festivités de 2017;

Le commissaire aux langues officielles recommande à la ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles :

- de faire preuve de leadership en encourageant les institutions fédérales qui participent aux festivités du 150^e anniversaire de la Confédération en 2017 à tenir compte de la dualité linguistique dans la planification de leurs activités;
- de présenter deux rapports d'étape sur la mise en œuvre des mesures visant à assurer la dualité linguistique dans l'ensemble des festivités du 150^e anniversaire de la Confédération. Patrimoine canadien devrait présenter un premier rapport faisant état des progrès réalisés par les institutions fédérales d'ici au 31 mars 2015 et un second, au plus tard le 31 mars 2016.

RECOMMANDATION 2

Attendu que :

- l'établissement de l'identification linguistique des postes a une incidence sur le service au public dans les bureaux désignés bilingues (partie IV de la *Loi sur les langues officielles*) ainsi que sur la langue de travail dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail (partie V de la *Loi*);
- les employés fédéraux doivent, à leur entrée en fonction, être conscients de l'importance que revêtent les langues officielles dans la prestation des services aux Canadiens et dans le fonctionnement interne du gouvernement;
- les conseillers en ressources humaines doivent recevoir une formation adéquate sur les exigences linguistiques afin d'être en mesure de fournir aux gestionnaires des avis éclairés sur le sujet;
- les gestionnaires des institutions fédérales ont la responsabilité subdéléguée de déterminer objectivement si les postes sont bilingues et, le cas échéant, d'en établir le profil linguistique (les exigences linguistiques de chaque poste doivent être examinées lors de toute dotation en personnel, reclassification ou réorganisation);
- il incombe aux institutions fédérales ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de veiller à ce que les gestionnaires reçoivent une formation suffisante pour exercer les fonctions que leur confère la *Loi sur les langues officielles*;
- il incombe aux institutions fédérales ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de veiller à ce que les spécialistes en ressources humaines reçoivent une formation approfondie qui leur permettra de formuler des avis éclairés quant à l'importance de tenir compte des deux langues officielles dans le cadre des processus de dotation;
- il incombe aux institutions fédérales ainsi qu'au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de veiller à ce que les nouveaux employés fédéraux soient sensibilisés à l'importance que revêtent les langues officielles dans la prestation des services aux Canadiens et dans le fonctionnement interne de la fonction publique;
- l'École de la fonction publique du Canada répond aux besoins en matière d'apprentissage et de formation établis par le Conseil du Trésor et qu'elle joue un rôle clé dans la formation en langues officielles et la sensibilisation à l'égard des langues officielles;

Le commissaire aux langues officielles recommande que le président du Conseil du Trésor, à titre de ministre responsable de l'École de la fonction publique du Canada et de ministre chargé d'élaborer des directives et des politiques d'application pour les parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles*, veille à ce que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et l'École de la fonction publique du Canada revoient et améliorent, d'ici au 15 octobre 2015, toute la formation sur les responsabilités liées aux langues officielles destinée :

- aux nouveaux gestionnaires à qui ont été subdélégués des pouvoirs de dotation;
- aux spécialistes en ressources humaines qui offrent des conseils aux gestionnaires;
- aux employés de la fonction publique fédérale en début de carrière.

