



Gouvernement
du Canada

Agence de gestion des ressources humaines
de la fonction publique du Canada

Government
of Canada

Public Service Human Resources
Management Agency of Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



Rapport annuel sur les langues officielles 2003-2004



Canada 

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Rapport
annuel sur les
langues officielles
2003-2004



Offert également en médias substituts

Publié par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique
du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le président du Conseil du Trésor, 2004

N° de catalogue CP51-2/2004

ISBN 0-662-68401-X

Cette publication est disponible aux adresses suivantes :

<http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo>

<http://publiservice.hrma-agrh.gc.ca/ollo>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé pour désigner
tant les hommes que les femmes.



Message du président du Conseil du Trésor

Je suis heureux de présenter ce seizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2003-2004 en ma qualité de ministre responsable de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

La création de l'Agence, annoncée par le Premier ministre en décembre 2003, a eu pour effet de transférer intégralement à cette dernière et au président du Conseil privé les responsabilités du président du Conseil du Trésor et du Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. L'Agence devient responsable de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes reliés aux parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* et assure donc la continuité en matière de langues officielles.

En juillet 2004, le Premier ministre m'a confié la responsabilité de l'Agence. C'est avec beaucoup de fierté que je succède à deux de mes collègues, l'honorable Lucienne Robillard et l'honorable Denis Coderre, dans ce dossier. De grands progrès ont été réalisés sous leur direction, et je reprends le flambeau avec la même détermination et le même appui indéfectible envers la promotion de nos langues officielles.

Au cours du dernier exercice, les institutions fédérales ont poursuivi la relance du Programme des langues officielles. Celle-ci a franchi de nouvelles étapes dans la foulée du *Plan d'action pour les langues officielles*. Comme nous en avons pris l'engagement, l'Agence a, entre autres, modernisé les politiques sur les langues officielles reliées à la langue de travail et à la gestion des ressources humaines; mis au point un nouveau cadre de reddition de comptes plus stratégique; élaboré de nouveaux outils afin d'aider les institutions à améliorer leur rendement; et a élargi les réseaux des langues officielles. Je tiens aussi à souligner les efforts déployés par le réseau des champions en vue de revitaliser le Programme au sein de leur organisation.

Un des faits marquants de l'année écoulée a été la nécessité, pour les institutions, de revoir l'application du *Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services)* à la suite de la publication du dernier recensement de Statistique Canada. Je remercie tous ceux et celles qui ont eu à participer aux différentes activités afin de s'assurer que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations linguistiques envers la population canadienne.

Ce rapport offre aux députés et à la population canadienne une description de la façon dont les institutions fédérales donnent suite aux engagements du gouvernement. Il témoigne de notre volonté d'adapter le Programme aux réalités d'aujourd'hui et de demain.

Le président du Conseil du Trésor et
ministre responsable de la Commission canadienne du blé,



Reg Alcock

Président du Sénat

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le seizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2003-2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le président du Conseil du Trésor et
ministre responsable de la Commission canadienne du blé,



Reg Alcock

Novembre 2004

Président de la Chambre des communes

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le seizième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2003-2004.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le président du Conseil du Trésor et
ministre responsable de la Commission canadienne du blé,



Reg Alcock

Novembre 2004

Table des matières

Message du président du Conseil du Trésor	I
Président du Sénat	III
Président de la Chambre des communes	V
Sommaire	IX
I. Introduction	1
II. Une vue d'ensemble de l'exécution des programmes des langues officielles dans les institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i>	2
Les principaux dossiers de l'année écoulée	3
Autres dossiers et activités particulières de mise en œuvre	4
Les enjeux	7
III. Le Plan d'action et le Programme des langues officielles – Vers une fonction publique exemplaire	8
Le Programme d'innovation pour les langues officielles	10
La revue des politiques	11
IV. Le changement de culture s'implante progressivement . . .	16
L'appui au leadership	16
Les activités de sensibilisation de la Direction des langues officielles .	17
Les réseaux des langues officielles	18
Le système de gestion de la qualité en langues officielles sur la langue de travail de l'Agence du revenu du Canada – Phase II	19
V. Les activités de recherche	21
L'étude sur le bilinguisme réceptif	21
L'examen de la formation et de l'évaluation linguistiques	22
L'étude sur la réintégration des apprenants de la langue seconde dans le milieu de travail	22
L'étude sur les langues officielles et les minorités visibles	23

VI.	Les institutions au service des citoyens	24
	Le portrait de la situation du service au public	24
	L'incidence des données du recensement de 2001 sur les bureaux et points de service	25
VII.	Les langues officielles en milieu de travail	27
	Le portrait de la situation	27
	Les conditions propices à l'utilisation du français et de l'anglais	29
VIII.	La représentativité de la fonction publique	30
IX.	La mesure du rendement et la reddition de comptes	31
	La nouvelle approche en matière de mesure du rendement	31
	Les interventions des conseillers auprès des institutions	32
	Le nouveau modèle de mesure du rendement des institutions	34
	Les activités de vérification	34
	Les outils d'autoévaluation	36
X.	Les perspectives d'avenir	38
	ANNEXE STATISTIQUE	41

Sommaire

Le seizième rapport annuel brosse un tableau des principales activités entreprises au cours de l'année 2003-2004 et fait ressortir les moyens mis en œuvre pour enraciner la dualité linguistique au pays. La relance du Programme des langues officielles s'intensifie et elle s'appuie désormais sur les valeurs intrinsèques de la fonction publique que sont le respect, l'équité et l'inclusion.

Au cours du dernier exercice, la relance du Programme a franchi de nouvelles étapes dans la foulée du *Plan d'action pour les langues officielles* annoncé en mars 2003. Notre idéal d'instaurer un changement de culture prend forme et nos actions concrètes soutiennent les valeurs de la fonction publique. Nous avons modernisé nos politiques, élargi les réseaux, mis au point un nouveau cadre de reddition de comptes plus stratégique et avons créé de nouveaux outils qui permettront aux institutions de s'autoévaluer.

Le suivi au Plan d'action a créé une nouvelle synergie qui a permis aux institutions fédérales et aux conseils fédéraux régionaux de relever le défi de replacer les langues officielles parmi les priorités et de modifier progressivement la culture organisationnelle. Les projets du Programme d'innovation pour les langues officielles, pour la première année, démontrent un dynamisme et une inventivité qui contribuent à l'avancement d'une fonction publique exemplaire. La revue des politiques, amorcée l'an dernier, s'est concrétisée. Quant au bilinguisme des cadres de la fonction publique, des progrès ont été notés, mais le dossier demeure toujours un défi. Le gouvernement a fait preuve de fermeté, et cela a porté fruit. L'Agence continue à exercer des pressions pour régulariser certaines situations.

Pour servir le public, un des faits marquants de l'année écoulée a été la nécessité, pour la plupart des institutions, de revoir l'application du *Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services)* (le *Règlement*) à la suite de la publication, par Statistique Canada, des données du recensement 2001 sur la première langue officielle parlée de la population.

Au sein de la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public ou qui offrent des services aux employés reste relativement stable. Le niveau de connaissance requis de la langue seconde demeure proche de celui de l'année précédente. Nous travaillons avec les institutions à améliorer la qualité des données statistiques pour les rendre plus fiables.

En ce qui concerne la langue de travail, les cadres ont un rôle à jouer pour favoriser un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues. Ils doivent adopter des comportements exemplaires qui encouragent leurs employés à s'exprimer et à travailler dans la langue officielle de leur choix.

Dans l'ensemble, le gouvernement respecte son engagement à ce que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales, et à ce que les effectifs tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle.

L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada entend jouer un rôle très actif pour que les langues officielles restent une priorité gouvernementale. En sa qualité de centre d'excellence en matière de langues officielles et de courtier des bonnes pratiques, la Direction des langues officielles favorise les échanges et agit comme catalyseur pour permettre l'effet d'entraînement recherché. Elle s'efforce aussi de faciliter un rapprochement entre les champions et les responsables des langues officielles dans les institutions pour créer un partenariat plus stratégique et plus proactif.

En ce qui a trait au rayonnement du Programme des langues officielles, l'Agence constate que les responsables et les champions des langues officielles font un travail remarquable. Par contre, dans bien des cas, le positionnement des responsables des langues officielles bénéficierait d'une visibilité accrue et d'une voix forte dans beaucoup d'institutions. Les responsables doivent pouvoir veiller au respect de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) tôt dans l'élaboration des programmes et des initiatives.

Le gouvernement du Canada demeure fidèle à son engagement envers les langues officielles. Il s'assure que les droits et obligations linguistiques, qui incarnent notre vision nationale, sont respectés afin de favoriser un milieu de travail où les valeurs fondamentales sont intégrées. C'est sur ces bases solides que la fonction publique du Canada négocie son virage axé sur les valeurs. Elles permettront assurément de réaliser des progrès notables au cours de la période de cinq ans prévue par le Plan d'action. Les études, les projets et les vérifications entrepris au cours de l'année apporteront des pistes de solution dans les années futures.

Ensemble, nous continuons d'encourager les initiatives qui font appel à un effet d'entraînement, qui maximisent les efforts, servent de modèles aux autres institutions et font appel à la participation de tous. Nous apprenons à faire les choses autrement pour bâtir une fonction publique exemplaire.

I. Introduction

La *Charte canadienne des droits et libertés* mentionne que « le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada »¹.

À ce titre, le Canada n'est pas le seul pays au monde à avoir deux langues officielles. Ce qui le distingue cependant des autres nations, c'est la démarche qu'il a retenue en matière de bilinguisme. Cette démarche typiquement canadienne qu'explique la *Loi*, témoigne de notre attachement aux valeurs fondamentales qui ont marqué, et continuent de marquer, l'évolution et l'histoire du Canada et notre volonté de les traduire de façon authentique dans notre vie collective.

La caractéristique la plus distinctive de cette démarche est qu'elle repose sur le bilinguisme institutionnel, à savoir que les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada sont tenues d'être bilingues. Ces dernières ont l'obligation de garantir des droits linguistiques à la population canadienne qu'elles servent, et elles doivent assurer le respect de ces droits. Elles doivent notamment tenir compte de la présence et des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans les provinces et les territoires et travailler à favoriser leur épanouissement et à appuyer leur développement.

Le bilinguisme institutionnel repose sur trois piliers qui, ensemble, constituent ce qu'il est convenu d'appeler le Programme des langues officielles dans les institutions fédérales.

- Le service au public, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondant du public de communiquer avec ces institutions et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la *Loi* ;
- La langue de travail, ou l'obligation pour les institutions d'établir des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues² à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la *Loi* ;

1. Paragraphe 16 (1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

2. Voir le graphique 2 au chapitre II.

- La participation équitable, ou l'engagement de veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions, et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle.

Le gouvernement canadien attache une grande importance à la *Loi sur les langues officielles* et au respect de ses principes. Il importe que cet engagement soit repris et mis en pratique par chacun des employés dans l'exercice de ses fonctions au quotidien. C'est ainsi que nous contribuerons à consolider et à renforcer l'une des assises du fédéralisme canadien dans l'intérêt des générations futures.

II. Une vue d'ensemble de l'exécution des programmes des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*

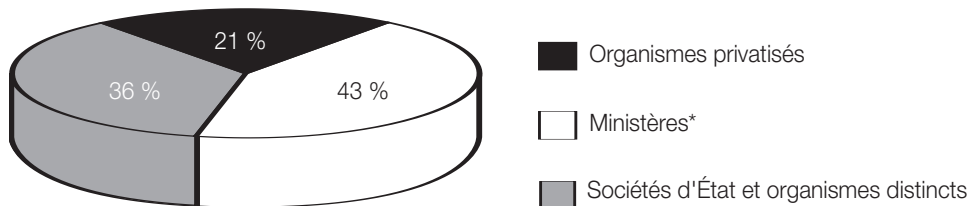
Les institutions assujetties à la *Loi* doivent appliquer le bilinguisme institutionnel, c'est-à-dire qu'il leur incombe d'offrir leurs services au public dans la langue officielle de son choix, conformément à la *Loi* et au *Règlement sur les langues officielles (Communications avec le public et prestation des services)*.

Les institutions se répartissent en trois catégories : les ministères pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur, les sociétés d'État et organismes distincts et les organismes privatisés.

Le graphique ci-après illustre l'univers de ces institutions qui doivent toutes veiller à la mise en œuvre concrète et quotidienne de la *Loi* et appliquer également les politiques qui en découlent. Dans le domaine des ressources humaines, les directives décrivent les mesures nécessaires pour mettre en œuvre les politiques. Elles s'appliquent principalement aux institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Les autres institutions ont la possibilité de choisir des mesures de gestion du Programme qui leur conviennent, par exemple, celles touchant l'embauche du personnel, pourvu que les résultats répondent aux exigences de la *Loi* et des politiques.

Graphique 1

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*



*Ministères pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur

Source : *Burolis*

Les institutions rendent compte à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada de leurs réalisations et des résultats obtenus au moyen d'un bilan annuel. Ce bilan décrit comment l'institution s'acquitte de ses obligations et répond notamment aux préoccupations de la Direction des langues officielles et des membres des comités sur les langues officielles du Parlement.

Les renseignements qui suivent proviennent notamment de l'information des bilans, de la connaissance générale des dossiers – activités de conseils et d'appui que la Direction des langues officielles mène auprès des institutions ainsi que des travaux de ses différents comités sur les langues officielles – et des résultats des activités de monitoring de la Direction.

Les principaux dossiers de l'année écoulée

Cette année, trois dossiers principaux ont retenu l'attention des institutions : l'incidence des nouvelles politiques; le suivi du niveau de bilinguisme CBC pour les cadres de direction³; et le suivi des données du recensement de 2001⁴ aux fins de la révision, dans le domaine des ressources humaines et des obligations linguistiques liées aux services bilingues offerts à la population canadienne.

3. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. CBC signifie : le niveau C (supérieur) pour la compréhension écrite, le niveau B (intermédiaire) pour l'expression écrite et le niveau C (supérieur) pour l'interaction orale.
4. Données du recensement sur la première langue officielle parlée de la population fait en vertu de la *Loi sur la statistique*.

À la suite de la publication, en décembre dernier, des données du recensement sur la première langue officielle parlée, les institutions ont revu les obligations linguistiques de leurs bureaux et points de service⁵.

Les institutions ont dû redoubler d'efforts pour mener à bien ces dossiers. En effet, la formulation des nouvelles politiques et la préparation de leur mise en œuvre ont exigé de nombreuses consultations et séances d'information. Les institutions se sont appliquées à régulariser la situation des cadres qui ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste afin de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, dans les régions désignées bilingues⁶.

Autres dossiers et activités particulières de mise en œuvre

L'amélioration de la disponibilité des communications et des services au public dans les deux langues officielles est toujours une préoccupation des institutions, ce qui nécessite des efforts ciblés. Par exemple, Parcs Canada et Bibliothèque et Archives Canada ont mis des mécanismes en place pour évaluer de façon systématique la qualité de leurs services bilingues.

Bon nombre d'institutions ont accordé une attention particulière à la question de la langue de travail au cours du dernier exercice. Les initiatives décrites dans les pages qui suivent permettent aux employés des régions désignées bilingues de travailler dans un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Le graphique 2 identifie les régions où s'applique l'obligation sur la langue de travail⁷.

5. Se reporter au chapitre sur les institutions au service des citoyens (VI).

6. Se reporter au chapitre sur la mesure du rendement et la reddition de comptes (IX).

7. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Graphique 2

Carte des régions désignées bilingues pour fins de la langue de travail



Plusieurs institutions ont eu recours à divers moyens pour promouvoir la dualité linguistique en milieu de travail : sondages pour évaluer le degré de satisfaction des employés en vue de déterminer les correctifs qui s'imposent; activités de sensibilisation; élargissement de la formation linguistique, notamment en vue d'accroître les compétences linguistiques des superviseurs; production de lexiques bilingues; publication d'outils de travail sur le Web; activités visant à favoriser le maintien de l'acquis; efforts particuliers pour tenir des réunions bilingues, etc.

Quelques bonnes pratiques visant la qualité de la langue

- Deux outils de formation ont été lancés sur le Web : *le Coin linguistique*⁸, du Bureau de la traduction, et *Génies des mots*⁹, de Patrimoine canadien.
- La Monnaie royale canadienne a élaboré un lexique électronique bilingue consignant dans les deux langues officielles le vocabulaire courant et spécialisé de la Monnaie.
- À Statistique Canada, un sous-comité d'uniformisation terminologique et linguistique a mis en place un mécanisme de vérification de la qualité du français et de l'anglais dans les noms officiels d'enquête.
- La Direction des services en ressources humaines du Bureau des passeports envoie régulièrement des courriels à ses gestionnaires afin de les sensibiliser à l'importance d'assurer un contrôle de la qualité de leurs textes.
- La Société Radio-Canada a mis en œuvre des activités touchant la qualité du français à l'antenne. De nouveaux outils et tests sur la langue écrite et parlée en ondes ont été conçus pour l'embauche des candidats et pour l'ensemble du personnel d'antenne. De nouveaux postes de conseillers linguistiques ont également été créés.

Quelques exemples d'institutions ayant mené des projets sur la langue de travail

- Affaires étrangères Canada et Commerce international Canada
- Agence de promotion économique du Canada atlantique
- Agence du revenu du Canada
- Agence spatiale canadienne
- Agriculture et Agroalimentaire Canada
- Air Canada
- Anciens Combattants Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Commission canadienne des grains
- Commission de la capitale nationale
- Commission de la fonction publique
- Commission du droit du Canada
- Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
- Conseil national des produits agricoles
- Ressources humaines et développement des compétences Canada
- Parcs Canada
- Patrimoine canadien

Au cours de l'année écoulée, les institutions ont aussi été à même de constater le sérieux avec lequel le gouvernement a traité le dossier du bilinguisme de la haute gestion.

8. <http://coinlinguistique.bureaudelatraduction.gc.ca>

9. <http://www.geniesdesmots.gc.ca>

Conscientes de l'importance que revêt cet enjeu pour la fonction publique d'aujourd'hui et de demain, les institutions comprennent mieux la nécessité de bien planifier la relève. La nouvelle *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis*¹⁰ précise du reste que la formation linguistique doit faire partie intégrante de la planification des carrières. À cet égard, l'Agence note que de nombreuses institutions accordent plus d'importance à l'élaboration d'un plan de formation linguistique à court, moyen et long terme pour leurs employés.

La question du maintien de l'acquis et du perfectionnement dans la langue seconde pose un autre défi, plus particulièrement depuis l'adoption de la nouvelle politique sur la gestion des ressources humaines. Celle-ci recommande en effet que les employés ayant reçu de la formation linguistique maintiennent et utilisent au quotidien leurs compétences en langue seconde.

Plusieurs institutions (Bureau du directeur des élections, Service correctionnel du Canada, Pêches et Océans Canada et Patrimoine canadien) ont resserré leurs mécanismes de reddition de comptes, et la qualité de leurs données dans le Système d'information sur les postes et la classification¹¹ s'est améliorée.

Les enjeux

Malgré les efforts des institutions pour s'assurer de la fiabilité des données statistiques, il reste encore des lacunes. Il importe donc que les intervenants (par exemple les responsables de la dotation et de la classification) collaborent de très près avec la Direction des langues officielles pour faire en sorte que les données du Système d'information sur les postes et la classification s'améliorent. À cet égard, la Direction a effectué des activités de sensibilisation au cours de l'année et a profité de nombreux forums pour rappeler l'importance de l'exactitude des données. La Direction constate que les suivis ont porté fruit.

10. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

11. Système de données pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur.

Bonnes pratiques d'institutions visant le maintien de l'acquis

- À la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les gestionnaires sont maintenant tenus d'évaluer l'utilisation de la seconde langue officielle de leurs employés titulaires de postes bilingues lors de l'évaluation de leur rendement annuel, et ce, au même titre que les autres compétences professionnelles.
- Le Conseil canadien des relations industrielles élabore un système de formation linguistique en milieu de travail qui permettra aux employés de s'acquitter de leurs obligations professionnelles tout en perfectionnant leur langue seconde. La fonctionnalité du système repose sur les possibilités qu'offrent les nouvelles technologies et le réaménagement des horaires de travail dont bénéficieront les employés pour la formation en langue seconde. Actuellement, le Conseil procède à la recherche et à l'analyse des outils technologiques, tandis que l'apprentissage en milieu de travail pourra commencer au cours de l'exercice 2004-2005.
- À Parcs Canada, afin de maintenir, d'améliorer le français et d'être plus à l'aise à l'utiliser au travail, l'unité de gestion de Jasper a conçu un programme destiné aux employés de niveau linguistique intermédiaire ou avancé.

Par ailleurs, nous avons constaté que certains dossiers n'ont pas encore été réglés au sein de plusieurs institutions :

- La situation des cadres de direction qui ne satisfont toujours pas aux exigences linguistiques de leur poste dans les délais requis demeure un défi¹²;
- Une diminution de la capacité bilingue des superviseurs, des cadres et des employés qui travaillent avec le public dans certaines institutions;
- Il est également survenu plusieurs retards dans la révision de l'application du *Règlement* suite aux données du recensement 2001.

Chaque institution visée par ces dossiers a été informée de l'état de sa situation et, par le biais de l'analyse des bilans annuels envoyée aux administrateurs généraux, la Direction impose un suivi pour régler ces cas.

En ce qui a trait au rayonnement du Programme, l'Agence constate que les responsables et les champions des langues officielles font un travail remarquable. Par contre, dans bien des cas, le niveau hiérarchique peu élevé des titulaires, le roulement fréquent du personnel affecté à ce dossier et souvent la rareté des ressources font en sorte que ces professionnels peuvent être dépassés par l'ampleur de la tâche. De fait, de telles conditions contribuent à affaiblir la mémoire institutionnelle et la capacité d'établir des plans stratégiques ciblés et efficaces. Tous ces facteurs rendent difficile l'exercice d'un véritable leadership collectif et mobilisateur. En 2004-2005, nous recommandons que les institutions revoient la priorité et la position accordées aux langues officielles.

Tous ces dossiers retiendront l'attention de la Direction dans ses activités de suivi et de reddition de comptes.

III. Le Plan d'action et le Programme des langues officielles – Vers une fonction publique exemplaire

Au cours du dernier exercice, dans la foulée du *Plan d'action pour les langues officielles* rendu public par le Premier ministre en mars 2003, la relance du Programme des langues officielles a franchi de nouvelles étapes.

Le Plan d'action vient replacer les langues officielles parmi les priorités et modifier la culture organisationnelle de la fonction publique. Le gouvernement investit

12. Se reporter au chapitre sur la mesure du rendement et la reddition de comptes (IX).

des fonds nouveaux qui s'élèvent à 64,6 millions de dollars sur cinq ans pour rendre la fonction publique exemplaire en matière de langues officielles. Une fonction publique qui est capable de servir le public canadien dans les deux langues officielles, qui offre un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues et qui est représentative de la population qu'elle sert. Une partie de cet investissement servira à appuyer des projets novateurs¹³ de courte durée et à renforcer la capacité de la Direction comme centre d'excellence. Le reste du financement servira à rebâtir la capacité bilingue de la fonction publique. À cette fin, la Direction travaillera de concert avec l'École de la fonction publique du Canada et la Commission de la fonction publique du Canada pour réaliser des projets dédiés à la formation linguistique, notamment ceux reliés à l'examen de la structure de la gouvernance de la formation et de l'évaluation linguistiques.

Cet investissement est réparti comme suit entre trois éléments prévus dans le Plan d'action :

Engagements financiers du <i>Plan d'action pour les langues officielles</i> 2003-2008		
1.	Investir dans l'innovation - Programme d'innovation pour les langues officielles	14 M \$
2.	Rebâtir la capacité bilingue :	38,6 M \$
	soit :	
	■ 36,1 M \$ à l'École de la fonction publique (services de formation linguistique)	
	■ 2 M \$ à la Commission de la fonction publique (recrutement de candidats bilingues)	
	■ 500 000 \$ pour une étude sur la gouvernance de la formation et de l'évaluation linguistiques	
3.	Renforcer le centre d'excellence :	12 M \$

La Direction des langues officielles qui relève dorénavant de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada voit son rôle renforcé comme centre d'excellence et catalyseur, à qui il incombe de faciliter un changement de culture durable et propice au rayonnement des langues officielles.

La Direction des langues officielles travaille en étroite collaboration avec toutes les institutions visées par le Plan d'action, particulièrement avec le Bureau du Conseil privé, la Commission de la fonction publique et l'École de la fonction publique.

13. Se reporter à la section du Programme d'innovation pour les langues officielles (III).

Nous avons la ferme volonté de continuer à intégrer les langues officielles à la culture de la fonction publique. Notre idéal et notre orientation restent constants. Nous tenons à jouer un rôle de premier plan dans la résolution des enjeux touchant les langues officielles et dans la mise en œuvre des mesures qui en découleront.

De plus, la création de l'Agence marque un nouveau départ. Elle traduit une ferme volonté de moderniser la façon dont nous gérons nos ressources humaines. Le but ultime de l'Agence est de veiller à ce que les Canadiens, au pays et à l'étranger, reçoivent les services auxquels ils sont en droit de s'attendre. Nous sommes enthousiastes devant les défis que cela suppose et nous avons foi que la fonction publique saura relever ces défis.

Dans les années à venir, nous visons à faire de la fonction publique une institution moderne, ouverte, inclusive et respectueuse des différences. Nous avons à cœur de créer un milieu de travail où chaque employé peut faire preuve d'initiative, quel que soit son niveau, un milieu où chacun se sentira à l'aise de parler dans la langue officielle de son choix, dans le respect des uns et des autres.

Le Programme d'innovation pour les langues officielles

L'annonce de la mise sur pied du Programme d'innovation pour les langues officielles en juillet 2003 a suscité beaucoup d'intérêt de la part des institutions fédérales. Ce programme quinquennal doté d'un budget de 14 millions de dollars comprend deux volets : le Fonds d'innovation en matière de langues officielles et le Fonds régional pour les partenariats. Les sommes allouées se répartissent comme suit : 1 million de dollars en 2003-2004; 2 millions en 2004-2005; 3 millions en 2005-2006; 4 millions en 2006-2007; et 4 millions en 2007-2008.

Ce programme vise à appuyer la réalisation de projets novateurs susceptibles d'avoir un effet d'entraînement pour la promotion des langues officielles, que ce soit sur le plan du service au public, de la langue de travail, de la participation équitable ou de la gestion du Programme. Les institutions et les conseils fédéraux régionaux ont répondu favorablement à notre appel. Leur intérêt démontre qu'ils valorisent la dualité linguistique et veulent faire davantage pour la refléter dans leurs pratiques de gestion.

Pour la première phase du Programme, la Direction a reçu 32 propositions. La sélection se fait par un comité directeur composé de champions des institutions et des conseils fédéraux régionaux. En octobre 2003, le Conseil du Trésor a approuvé le financement de 18 projets. Ces derniers touchent divers domaines tels que la prestation de services, la culture organisationnelle et le recrutement. Les institutions

et les conseils fédéraux choisis doivent fournir un rapport d'évaluation pour chaque projet. Ces rapports seront affichés sur le site Web des langues officielles de l'Agence¹⁴ (site OLLO) afin que d'autres institutions puissent tirer parti des projets et des leçons apprises.

La Direction a lancé la deuxième phase du Programme en décembre 2003, avec un budget de 2 millions de dollars pour 2004-2005. La Direction a reçu 47 propositions et le comité directeur en a retenu 25.

La revue des politiques

En 2003-2004, la Direction a revu plus de la moitié de ses politiques. Elle les simplifie et les restructure pour les adapter aux besoins des utilisateurs et les intégrer aux initiatives de renouvellement et à la modernisation de la fonction publique, l'accent étant mis sur les principes et les valeurs.

Un cadre de politiques précise désormais les responsabilités des institutions et des administrateurs généraux. Les politiques s'adressent à toutes les institutions assujetties à la *Loi*. Étant donné la priorité accordée à la modernisation des ressources humaines, nous avons commencé par la révision des politiques reliées à la langue de travail et à la gestion des ressources humaines. Ces nouvelles politiques ont été annoncées en novembre 2003.

En vigueur à compter du 1^{er} avril 2004, elles ont pour objectif de permettre au gouvernement de mieux servir la population canadienne dans les deux langues officielles et de promouvoir la dualité linguistique au sein des institutions fédérales. Elles mettent l'accent sur la dotation impérative, c'est-à-dire la dotation de postes bilingues par des candidats bilingues. La dotation impérative devient la norme pour les postes bilingues dans la fonction

14. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

Pour la première phase, voici trois exemples de projets

Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a reçu 50 000 \$ pour un projet qui porte sur le développement communautaire et l'étude d'un modèle de prestation de services pour les ministères desservant l'ensemble du territoire de la péninsule de Port-au-Port. Le conseil a notamment tenu une journée d'apprentissage et de sensibilisation et a mis en place un partenariat avec l'Université Memorial pour promouvoir les langues officielles lors des journées consacrées au gouvernement du Canada.

Diversification économique de l'Ouest Canada, en collaboration avec les quatre conseils fédéraux régionaux de l'Ouest, a reçu 60 000 \$ pour organiser un symposium sur les langues officielles dont l'objectif est de mieux comprendre et promouvoir le Programme dans la fonction publique. Le Conseil fédéral de la Saskatchewan fut l'hôte du Forum 4-2-1 (4 provinces, 2 langues officielles et 1 plan). Ce symposium fut un succès. Il a créé un élan qui mènera à la création d'initiatives concrètes et ambitieuses en matière de langues officielles dans cette région du pays.

Le bureau de l'Agence du revenu du Canada à Saint John, au Nouveau-Brunswick, a reçu 22 000 \$ pour créer une présentation multimédia visant à promouvoir la participation équitable dans les bureaux fédéraux. Conçue grâce à la collaboration du regroupement des gens d'affaires Avantage Saint John Advantage, cette présentation sera utilisée dans le cadre des activités de recrutement pour sensibiliser les professionnels francophones aux avantages de la région et leur démontrer que, contrairement à certaines idées préconçues, il est possible d'y vivre et d'y travailler en français.

publique. Les politiques insistent également sur l'intégration de la formation linguistique et sur le maintien des compétences acquises dans la planification de carrière des fonctionnaires – la formation commençant plus tôt dans leur carrière. Elles prévoient aussi un renforcement de la reddition de comptes.

Les principaux changements se résument comme suit

Les politiques s'appliquent à toutes les institutions assujetties à la *Loi*.

La clarification des rôles et responsabilités.

Le recours accru à la dotation impérative, particulièrement pour le groupe de la direction pour lequel on préconise une approche progressive.

La dotation à l'intérieur de la fonction publique deviendra impérative dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Le resserrement de l'utilisation de la dotation non impérative.

Le nombre d'heures de formation linguistique pour atteindre le niveau de compétence est augmenté. Pour les niveaux C et B de 410 heures et de 210 heures pour le niveau A.

Tous les cadres doivent aller en formation avant d'assumer leurs fonctions.

L'intégration de la formation linguistique dans les plans de carrière.

Pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, le respect de la *Loi* et de ses objectifs est intégré aux évaluations de rendement et influe sur les cotes d'évaluation.

De plus, trois directives portant sur les ressources humaines, soit l'identification linguistique des postes ou fonctions, la dotation des postes bilingues, la formation linguistique et le maintien de l'acquis, s'adressent principalement aux institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Elles indiquent quelles sont les conséquences du non-respect de ces directives de même que la manière dont les résultats seront évalués.

La dotation impérative devient la norme pour tous les postes bilingues. Elle devient obligatoire pour la dotation des postes bilingues de la fonction publique aux niveaux EX-03 en 2005 et EX-02 en 2007 dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail¹⁵ et dans les régions unilingues si les fonctions du poste incluent la supervision de titulaires de postes bilingues dans une région bilingue.

La dotation non impérative peut être utilisée exceptionnellement avec justification écrite et approbation par le sous-ministre pour un poste de cadre ou par un sous-ministre adjoint pour les autres postes.

Il pourra aussi y avoir exception lorsque les concours sont ouverts au public en reconnaissance du fait que les Canadiens en général sont moins bilingues que les fonctionnaires.

En vertu de la partie VI de la *Loi*, le gouvernement s'engage à offrir les mêmes possibilités d'embauche et de promotion aux deux groupes de langue officielle dans les institutions fédérales, et à faire en sorte que les effectifs de la fonction publique soient représentatifs de la population canadienne.

15. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

En vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, le gouvernement s'est également engagé à accroître la participation des membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi, à savoir les minorités visibles, les femmes, les Autochtones et les personnes handicapées. Dans sa réponse au rapport *Faire place au changement*¹⁶, le gouvernement renouvelle son engagement envers les minorités visibles et fixe les objectifs repères.

Au Canada, la majorité des membres des minorités visibles (93 p. 100) utilisent l'anglais comme première langue officielle. Ces communautés habitent surtout dans les grands centres urbains comme Montréal, Toronto et Vancouver. Dans ces deux derniers centres tout particulièrement, le français est peu utilisé. La dotation impérative universelle aurait pu à long terme créer un déséquilibre marqué en ce qui a trait à la participation des deux groupes de langue officielle et des membres des communautés de minorités visibles à tous les niveaux de la fonction publique.

Le gouvernement maintient une certaine souplesse pour la dotation des postes EX-01¹⁷ parce que l'analyse des données démographiques des groupes de la relève pour cet échelon indique que le niveau de bilinguisme est trop faible pour satisfaire aux besoins futurs sans créer de déséquilibres. Il y a proportionnellement beaucoup plus de francophones bilingues que d'anglophones bilingues dans le groupe de la direction, et l'écart s'accroît aux échelons inférieurs. La dotation impérative universelle devient possible aux échelons supérieurs parce que les candidats sont majoritairement des fonctionnaires de carrière qui ont déjà acquis les compétences linguistiques exigées et qu'ils sont suffisamment bilingues et diversifiés pour faire en sorte que puissent être respectés les objectifs que le gouvernement s'est fixés en matière de compétences linguistiques, de représentation et de diversité.

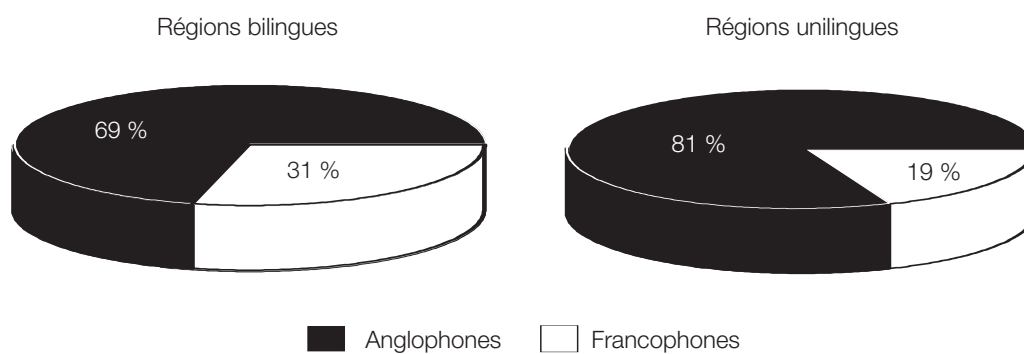
16. www.hrma-agrh.gc.ca/ee

17. Pour les postes au sein de la fonction publique.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des cadres (EX) anglophones et francophones - par régions bilingues et unilingues au sein de la fonction publique.

Graphique 3

Répartition des cadres au sein de la fonction publique par première langue officielle et par régions unilingues et bilingues

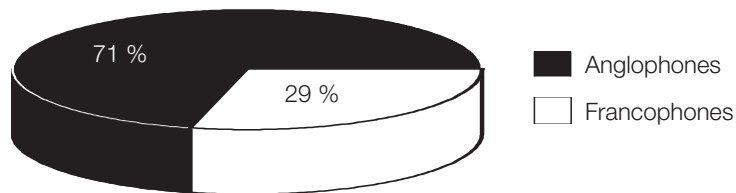


Source : SIPC

Le graphique ci-dessous illustre la participation des cadres (EX) anglophones et francophones au sein de la fonction publique.

Graphique 4

Répartition des cadres au sein de la fonction publique par première langue officielle



Source : SIPC

Nous avons fait de nombreuses consultations, tant à la fonction publique qu'à l'extérieur, notamment auprès des syndicats et des membres du Comité permanent de la Chambre des communes sur les langues officielles. Après l'annonce des nouvelles politiques, nous avons offert des séances d'information et créé plusieurs outils à l'intention des champions, des responsables des langues officielles et des membres des conseils fédéraux régionaux pour leur permettre de mieux comprendre les nouvelles orientations.

La phase II de la revue des politiques, qui se terminera en 2004-2005, portera sur les communications avec le public et la prestation des services.

IV. Le changement de culture s'implante progressivement

L'appui au leadership

Nous avons à cœur de faire de la fonction publique un modèle de dualité linguistique, où les langues officielles sont ancrées dans les valeurs fondamentales de respect, d'équité et d'inclusion. En ce sens, certaines données de sondages nous confirment que nous sommes sur la bonne voie. Ainsi, selon un sondage de Léger Marketing¹⁸, 81 p. 100 des citoyens estiment que le gouvernement devrait leur offrir ses services dans la langue officielle de leur choix. Du reste, l'étude sur les fonctionnaires que nous avons effectuée en 2002¹⁹ révèle qu'ils appuient les principes fondamentaux des politiques relatives aux langues officielles. Cet appui est particulièrement élevé en matière de service au public; 92 p. 100 des fonctionnaires sont d'avis qu'il est important de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, ils se disent prêts, dans une proportion de 86 p. 100, à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail.

Toujours selon le sondage de Léger Marketing, la majorité des Canadiens appuie le bilinguisme. Plus de trois Canadiens sur cinq (62 p. 100) estiment que le bilinguisme est une richesse dans laquelle il faut investir. Le sondage nous indique par ailleurs que les Canadiens doutent de la capacité du gouvernement d'atteindre ses objectifs de bilinguisme. Nous devons donc agir.

Notre principal défi consiste à intégrer ce haut niveau de respect envers la dualité linguistique dans les activités quotidiennes des fonctionnaires et ce, sur deux plans : d'abord dans leurs interactions avec leurs collègues et avec les citoyens, puis comme facteur à prendre en compte dans les activités de planification et de prise de décisions. Soulignons que les langues officielles continuent d'être l'une des priorités stratégiques du greffier du Conseil privé. Les sous-ministres sont appelés à se concentrer sur la promotion des deux langues officielles dans le milieu de travail et à faire en sorte qu'il y ait une augmentation notable du nombre de cadres et de membres des groupes de relève de la direction qui sont bilingues.

Pour démontrer la volonté d'intégrer le respect des langues officielles aux valeurs de la fonction publique, le Prix du Chef de la fonction publique inclut, depuis 2003, une nouvelle catégorie pour les langues officielles²⁰. En décembre dernier, ce prix

18. Léger Marketing, mars 2003.

19. *Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*, septembre 2002, par NFO CFgroup.

20. www.hрма-agrh.gc.ca/hr-rh/ar-pr/head_public/siglist_f.asp

a été décerné à l'Équipe de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* de Diversification économique de l'Ouest Canada pour avoir assuré la réalisation de la Stratégie francophone.

La Stratégie francophone avait pour but de former des partenariats et de réunir des fonds pour faciliter la création d'un réseau d'organisations provinciales vouées au développement économique des collectivités francophones de l'Ouest. Grâce au dévouement des membres de l'Équipe, chaque centre régional met désormais l'expertise des francophones au service des entrepreneurs canadiens de l'Ouest en leur offrant une multitude de services en français, notamment des services de développement commercial, des consultations, de la formation et l'accès à de l'approvisionnement.

Les activités de sensibilisation de la Direction des langues officielles

Même si les sondages²¹ de 2002 démontrent que les employés de la fonction publique appuient les principes fondamentaux de la *Loi* et les valeurs qu'ils sous-entendent, ils révèlent une méconnaissance des droits et obligations en matière de langues officielles et une sous-utilisation du français comme langue de travail dans les régions désignées bilingues. Ces constatations nous ont indiqué à quel point les activités de sensibilisation sont non seulement importantes mais essentielles pour combler ces lacunes et corriger les fausses perceptions.

L'Agence a comme objectif d'accroître la visibilité du Programme des langues officielles. Au cours du dernier exercice, la Direction des langues officielles a redoublé d'efforts. Elle a participé à six conférences, dont celle de l'Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada (APEX) et au Forum national de perfectionnement professionnel des cadres intermédiaires à Halifax. Cette présence lui a offert l'occasion d'établir des contacts avec ses partenaires, de distribuer de l'information pertinente, de mieux faire connaître le Programme et de répondre aux questions de l'heure.

Des ateliers de sensibilisation seront offerts au plus grand nombre d'employés possible au cours de la prochaine année afin d'encourager la réflexion sur le respect d'autrui. De plus, donnant suite aux différents projets pilotes qui se sont déroulés ces deux dernières années, la Direction des langues officielles, l'Agence du revenu du Canada (anciennement l'Agence des douanes et du revenu du Canada) et Conseils

21. *Sondage 2002 auprès des fonctionnaires et l'Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles.*

et Vérification Canada ont conçu au début de 2004, à l'intention des formateurs, un nouvel atelier basé sur les valeurs. Ce projet a un effet d'entraînement positif, et plusieurs institutions, comme Patrimoine canadien (Sport Canada), investissent maintenant dans la formation des formateurs. Soulignons que la participation de l'Agence du revenu du Canada dans l'élaboration de ce projet a été déterminante.

Pour multiplier l'expérience le plus possible, de la documentation sera disponible sur le site OLLO. La Direction des langues officielles répertorie par ailleurs dans son site²² les bonnes pratiques qui lui sont fournies. Elle en a également compilé une quarantaine d'exemples qui ont été publiées en juin 2004.

Les réseaux des langues officielles

La Direction s'est associée à de nombreux partenaires pour faire la promotion du Programme et veiller à ce que les langues officielles fassent partie intégrante de la prise de décisions et de la prestation de services. Les réseaux des langues officielles et les dirigeants des institutions fédérales jouent un rôle important à cet égard. Des efforts de communication et de consultation auprès des réseaux ont été faits tout au long de l'année.

Le réseau des champions, qui réunit plus de 160 champions dans les ministères et les sociétés d'État, assure la promotion et le rayonnement des langues officielles. Ces derniers sont les ambassadeurs de la dualité linguistique.

Le réseau ministériel s'est constitué en conseil en 2003. Le Conseil des champions ministériels se veut un leader pour favoriser la dualité linguistique dans une fonction publique exemplaire et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il se compose de 21 membres dont 3 représentants régionaux et 3 représentants issus respectivement de l'Agence, du Bureau du Conseil privé et de Patrimoine canadien. Pour son fonctionnement, le secrétariat du Conseil des champions est essentiellement financé par des contributions volontaires des membres.

Également, depuis bon nombre d'années, la Direction travaille étroitement avec deux comités consultatifs dont le mandat est de permettre non seulement la consultation auprès des directeurs et responsables des langues officielles au sein des ministères et sociétés d'État, mais aussi de faciliter l'échange d'idées et de bonnes pratiques. Ces deux comités viennent appuyer les différents intervenants clés en offrant des suggestions et stratégies d'intervention pour atteindre les objectifs visés.

22. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

Chaque comité tient deux réunions régulières par année dans la région de la capitale nationale et une retraite normalement en région. Tour à tour, les institutions se portent volontaires pour agir à titre d'hôte. On profite des retraites pour traiter des dossiers pointus et résoudre des problématiques communes. Les retraites sont également des occasions pour rencontrer les communautés de langue officielle en situation minoritaire et des représentants régionaux des conseils fédéraux. Nous sommes à même de constater le dynamisme et le leadership exercés par les divers intervenants œuvrant dans le domaine des langues officielles, tant sur le plan communautaire que fédéral. Les directeurs et les responsables des langues officielles reconnaissent l'importance et la valeur ajoutée de ces rencontres avec leurs homologues et ils en ont fait leurs forums privilégiés. En 2003-2004, ils se sont réunis à six reprises, y compris deux retraites où les membres ont pu visiter les communautés linguistiques visées.

Enfin, sous l'égide du Conseil fédéral du Manitoba, un nouveau réseau interministériel de coordonnateurs et coordonnatrices des langues officielles a été mis sur pied en janvier 2004 avec comme mandat de favoriser la collaboration et de susciter des occasions propices à l'échange de modèles à suivre et de bonnes pratiques en ce qui a trait à l'application de la *Loi*. Le Réseau permettra aux responsables de chaque ministère de puiser dans ses ressources ainsi que dans l'expérience et le savoir collectifs de ses membres.

La Direction tient aussi à sortir des réseaux traditionnels des langues officielles pour rejoindre tous les secteurs des institutions, entre autres par l'entremise des réseaux des communicateurs, des jeunes, de la collectivité des gestionnaires et des ressources humaines. Elle poursuit ses efforts en vue de favoriser la collaboration entre les différents réseaux pour obtenir l'effet d'entraînement recherché.

Le système de gestion de la qualité en langues officielles sur la langue de travail de l'Agence du revenu du Canada – Phase II

Les membres d'une organisation sont plus réceptifs à un changement de culture lorsque la démarche repose sur l'écoute et le respect mutuel. L'accent mis sur les valeurs crée une attitude positive qui favorise l'ouverture d'esprit. Il devient alors plus facile de lever les barrières et de faire comprendre pourquoi les langues officielles sont un facteur important à prendre en compte dans l'ensemble des activités des institutions. Cela ne signifie pas que l'on peut faire fi de toutes les règles, mais plutôt que l'on devrait y avoir recours en dernier ressort et non pas à prime abord et sans référence à leur fondement dans nos valeurs.

Une telle initiative déjà mentionnée brièvement a commencé il y a deux ans à l'Agence du revenu du Canada.

Ce projet vise à créer un milieu de travail où règnent un esprit de collaboration et un respect mutuel à l'égard des langues officielles. Des outils ont été développés ou recensés. À titre d'exemple, mentionnons un aide-mémoire sur la présidence des réunions bilingues, un autre sur l'offre active et un troisième sur l'accueil au téléphone dans les deux langues officielles, ainsi que deux cartes d'autoévaluation en matière de langue de travail, une pour les gestionnaires et l'autre pour les employés. Des démarches ont également été élaborées pour guider les employés dans la création d'un milieu de travail où les deux langues officielles peuvent être utilisées sans difficulté.

Bonne pratique à l'Agence du revenu du Canada

- La mise en place du projet dans l'ensemble de l'Agence du revenu du Canada se fait en trois phases, entre la région du Québec, la région du Nord de l'Ontario, la région de l'Atlantique (Nouveau-Brunswick) et l'administration centrale. Ce projet préconise le respect et la dimension humaine en matière de langue de travail et fait appel aux changements culturels et structurels dans l'organisation, par le biais d'une promesse qualité, d'un manuel qualité et d'une gamme de procédures et d'outils. Les avantages de cette approche sont nombreux. Elle permet notamment l'intégration des langues officielles au plan de l'entreprise et à sa réalisation.

Près de 3 300 employés travaillant dans les régions désignées bilingues ont participé à ce projet et celui-ci a déjà eu un effet d'entraînement. À titre d'exemple, notons l'initiative de la Gendarmerie royale du Canada. La Direction de la vérification et de l'évaluation interne de la Gendarmerie travaille à créer un environnement de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Dorénavant, aux exigences telles que la disponibilité dans les deux langues officielles des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé, s'ajoutent des éléments humains comme les notions de respect mutuel, de tolérance et d'ouverture d'esprit.

Nous espérons que davantage d'institutions lanceront des projets semblables en vue de sensibiliser leurs employés à l'importance de rendre le milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. La Direction prévoit aussi développer d'autres outils promotionnels axés sur les valeurs, que les institutions pourront adapter à leurs besoins.

V. Les activités de recherche

Nous sommes résolus à faire en sorte de créer un milieu de travail qui favorise l'utilisation du français et de l'anglais. Changer la culture d'une organisation de la taille de notre fonction publique est une démarche qui prend du temps et qui nécessite des efforts concertés. Nous sommes conscients qu'il existe encore un certain nombre d'obstacles à surmonter, et les problèmes de perception ne sont pas les moindres. Nous prenons cette situation très au sérieux et nous nous en occupons.

Ainsi, au cours de l'année, nous avons communiqué avec certains médias afin de rectifier les mauvaises informations et perceptions qui circulaient à propos du bilinguisme à la fonction publique fédérale et des changements apportés à nos politiques. Il est de notre devoir de communiquer aux citoyens et aux employés des informations claires, pertinentes et justes sur nos grandes orientations et sur les décisions qui les concernent. Une fois bien informés, ils sont davantage en mesure de comprendre les vrais enjeux et d'en évaluer la portée.

Outre les activités de sensibilisation, qui prennent de plus en plus d'ampleur, l'Agence effectue des recherches en vue de trouver des pistes de solution susceptibles de changer certaines attitudes et perceptions à l'égard de la langue de travail. Elle s'intéresse notamment au concept du bilinguisme réceptif et à l'intégration des apprenants de la langue seconde en milieu de travail. Une autre recherche porte sur les difficultés possibles auxquelles seraient confrontées les minorités visibles. De plus, l'Agence est un joueur clé dans l'examen de la formation et de l'évaluation linguistiques mené par l'École de la fonction publique et la Commission de la fonction publique.

L'étude sur le bilinguisme réceptif

Le bilinguisme réceptif, qui met l'accent sur les compétences en lecture et en compréhension orale, n'est pas un concept nouveau. Faisant appel aux compétences passives des interlocuteurs, cette option n'a pas, jusqu'à ce jour, été favorisée, l'accent étant mis davantage sur les compétences actives, soit la mesure dans laquelle les gens peuvent s'exprimer dans leur langue seconde.

Comme la sous-utilisation du français en milieu de travail reste une source de préoccupation dans les régions désignées bilingues, le bilinguisme réceptif pourrait être utilisé pour permettre aux francophones de s'exprimer dans leur première langue tout en aidant les anglophones à maintenir et à développer progressivement leurs connaissances en français. Cette mesure pourrait faciliter les communications entre les régions bilingues ou unilingues. Par contre, selon les

résultats préliminaires, les francophones ont tendance à parler en anglais avec leurs collègues anglophones s'ils ne sont pas certains que ces derniers les comprennent vraiment, d'où l'importance d'examiner cette question plus à fond. Soulignons que le bilinguisme réceptif ne peut pas s'appliquer lorsque les employés servent le public ou leurs collègues, ou dans l'exercice des fonctions de supervision.

Un projet pilote est prévu avec Environnement Canada en vue d'évaluer comment les compétences linguistiques réceptives peuvent être intégrées au milieu de travail.

L'examen de la formation et de l'évaluation linguistiques

Dans le cadre de la revue des politiques, nous avons mis l'accent sur l'importance de la formation linguistique proactive et sur l'intégration de cette dernière aux plans de carrière des employés. La réforme de l'infrastructure de la formation est amorcée. Des sous-ministres et des hauts fonctionnaires ont été interviewés sur la situation actuelle et les futurs besoins. Leurs observations serviront de fondement aux discussions en vue de repenser la formation linguistique pour mieux l'adapter aux besoins des gestionnaires et des employés. L'examen, qui porte également sur les tests d'évaluation de la langue seconde (ÉLS) de la Commission de la fonction publique, a commencé à la fin de 2003-2004 et devrait se terminer d'ici avril 2005. Au bout du compte, il faut, entre autres, apprendre à tirer parti de la technologie et des capacités des secteurs public et privé. Il importe aussi de revoir la gouvernance et le financement de la formation linguistique.

Afin de concrétiser une nouvelle orientation, Formation linguistique Canada a été transférée, le 1^{er} avril 2004, à l'École de la fonction publique du Canada – qui réunit aussi Formation et perfectionnement Canada et le Centre canadien de gestion. L'École travaille avec l'Agence, la Commission de la fonction publique et des partenaires dans tout le pays pour étudier la prestation de services en matière de formation linguistique, et pour élaborer de nouvelles méthodes et de nouveaux outils qui reflètent une approche moderne et conforme à la nouvelle culture que nous voulons implanter.

L'étude sur la réintégration des apprenants de la langue seconde dans le milieu de travail

Au cours de l'exercice 2003-2004, l'Agence a mené une étude en vue de déceler les facteurs qui incitent les anglophones ayant le niveau de compétence linguistique CBC²³ à parler français dans leur milieu de travail après leur formation linguistique.

23. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. CBC signifie : le niveau C (supérieur) pour la compréhension écrite, le niveau B (intermédiaire) pour l'expression écrite et le niveau C (supérieur) pour l'interaction orale.

Selon les témoignages, les facteurs de motivation sont la présence de francophones, un environnement solidaire et un niveau de confiance élevé de l'apprenant. Les anglophones sont moins à l'aise d'utiliser le français dans des situations délicates ou de conflit, lors de réunions où assistent plusieurs participants, lorsqu'ils sont pressés par le temps, lorsqu'ils doivent traiter de questions complexes ou quand ils reçoivent peu de soutien positif de leurs collègues ou de leurs supérieurs. Le défi consiste donc à rehausser leur niveau de confiance.

Nous avons communiqué les conclusions de l'étude aux membres des deux comités consultatifs sur les langues officielles et le ferons prochainement avec le réseau des champions. Nous les avons également transmises aux dirigeants de l'École de la fonction publique du Canada. Ces résultats permettront éventuellement d'élaborer des stratégies visant à aider les anglophones à maintenir leurs compétences linguistiques.

L'étude sur les langues officielles et les minorités visibles

La Direction des langues officielles et la Direction de l'équité en emploi de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada travaillent afin d'établir si les politiques des langues officielles constituent un obstacle spécifique à l'avancement professionnel des minorités visibles dans la fonction publique.

En premier lieu, elles se sont penchées sur l'examen de la documentation existante. Cet examen n'a pas permis de conclure que les minorités visibles en tant que groupe (ni les sous-groupes qui le composent) ont plus de difficultés que d'autres à acquérir une langue seconde. À ce jour, les conclusions ne laissent pas supposer la présence d'obstacles systémiques en ce qui concerne la formation linguistique, mais plutôt l'existence d'un certain nombre de caractéristiques et d'attributs personnels et culturels qui peuvent contribuer à rendre difficile l'apprentissage du français ou de l'anglais. Il s'agit là de points à approfondir.

Comme deuxième étape, une série de 4 entrevues et de 10 groupes de discussion (à Montréal, Ottawa et Vancouver) avec des fonctionnaires fédéraux représentant divers ministères ont eu lieu. Les résultats de l'étude seront publiés plus tard en 2004.

VI. Les institutions au service des citoyens

Le portrait de la situation du service au public

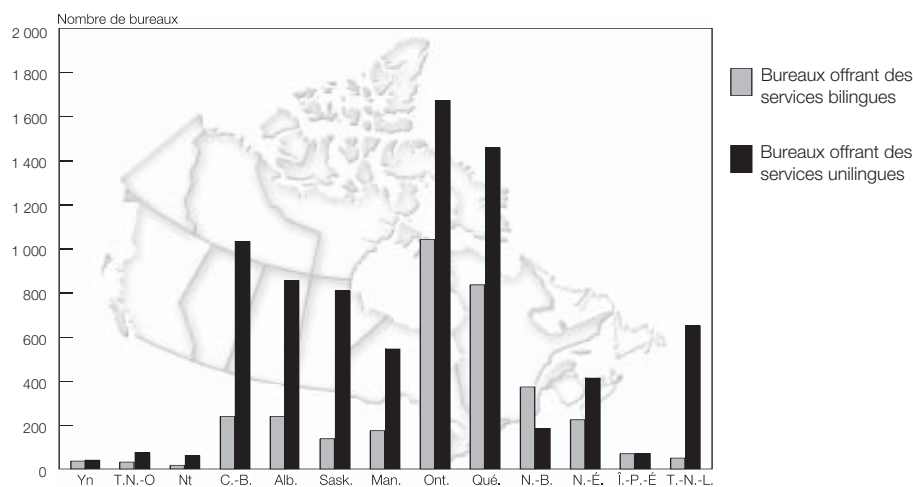
Les institutions fédérales ont le devoir de fournir au public un service efficace, courtois et empressé, quel que soit le mode de prestation. Dans les bureaux et points de service désignés, elles doivent le faire dans l'une ou l'autre langue officielle, selon le cas.

C'est en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et de dispositions réglementaires²⁴ que sont désignés les bureaux et points de service qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles (graphiques 5 et 6). Le grand public et toutes les institutions assujetties à la *Loi* peuvent accéder au répertoire officiel à partir du site OLLO, sous la rubrique Burolis²⁵.

Les institutions fédérales comptaient au Canada 11 527 bureaux et points de service²⁶, dont 3 528 (30,6 p. 100) sont tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles pour répondre aux besoins de la population.

Graphique 5

Répartition par province et territoire des bureaux et points de service au Canada tenus de fournir ou non des services dans les deux langues officielles



Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : *Burolis*

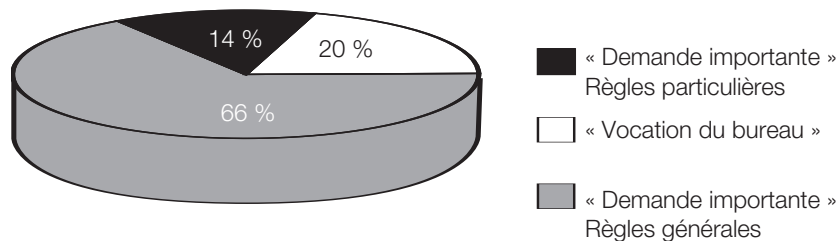
24. Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services.

25. www.burolis.gc.ca

26. Se reporter au graphique 5.

Graphique 6

Répartition en pourcentage des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires



Source : *Burolis*

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste relativement stable; 86 p. 100²⁷ ou 34 998 des 40 803 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre langue officielle satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Le niveau de connaissance requis de la langue seconde demeure proche de celui de l'année précédente. En effet, 33 p. 100²⁸ des postes bilingues exigent une maîtrise supérieure (comparativement à 32 p. 100 l'an dernier), et 65 p. 100 exigent un niveau intermédiaire (au lieu de 66 p. 100).

L'incidence des données du recensement de 2001 sur les bureaux et points de service

Le *Règlement* parachève pour ainsi dire certaines dispositions clés de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. De fait, l'approche qui y est adoptée permet de veiller à ce qu'une forte majorité de citoyens puissent recevoir des services dans la langue officielle de leur choix. Il permet donc de protéger les droits des membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire et contribue à assurer leur vitalité.

27. Se reporter au tableau 6.

28. Se reporter au tableau 7. Le tableau 5 donne plus de précisions sur les niveaux en langue seconde.

Tel que mentionné précédemment, le *Règlement* précise que les données publiées du plus récent recensement décennal²⁹ doivent servir à déterminer l'obligation de tous les bureaux et points de service des institutions assujetties à la *Loi* afin de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles, là où il y a demande importante.

En 2003-2004, quelque 95 institutions ont entrepris l'application du *Règlement* selon les données du recensement de 2001 pour déterminer s'il y avait un changement de leurs obligations en matière de service et de communication.

Là où les données démographiques ne sont pas pertinentes, par exemple pour le public voyageur, les institutions concernées procéderont à une mesure de la demande pour déterminer si les services doivent être offerts dans les deux langues officielles. Ce projet d'envergure se poursuivra au cours du prochain exercice.

Afin d'assurer une mise en œuvre harmonieuse des changements résultant de cet exercice et de trouver des solutions en cas de pertes de services bilingues, un groupe composé de représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire, du personnel du Commissariat aux langues officielles, de Patrimoine canadien et des organismes centraux s'est réuni six fois.

Au début décembre de 2003, l'Agence a transmis à ce groupe les résultats préliminaires de l'application des données du recensement de 2001. Il n'y a pas de changement d'obligations pour 9 302 des 9 839 bureaux visés. Par contre, il y aurait une nouvelle obligation pour 162 bureaux et une perte éventuelle pour 91 bureaux et points de service.

Comme le *Règlement* ne prévoit pas de période de transition dans le cas où il y aurait perte de l'obligation de fournir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles pour certains bureaux, le Conseil du Trésor a adopté le 18 novembre 2003 un principe d'application.

Ce principe d'application, d'une durée indéterminée, précise que les bureaux des institutions fédérales qui sont présentement tenus de communiquer et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles doivent maintenir le statu quo et consulter les communautés linguistiques en situation minoritaire touchées au sujet de solutions de rechange envisageables.

29. Données du recensement sur la première langue officielle parlée de la population fait en vertu de la *Loi sur la statistique*.

Il y a six institutions concernées : Société canadienne des postes; Banque de développement du Canada; Financement agricole Canada; Agence canadienne d'inspection des aliments; Gendarmerie royale du Canada; Développement des ressources humaines Canada. Cette mesure permettra à ces institutions de mener les consultations appropriées auprès des communautés et de planifier les mesures nécessaires pour satisfaire aux besoins de la communauté de langue officielle en situation minoritaire.

La Direction a préparé un cadre de consultation tenant compte des commentaires du groupe de discussion. Ce cadre servira à la consultation des communautés visées. Il aidera les institutions à mettre en œuvre le principe d'application adopté par le Conseil du Trésor de manière à assurer une période de transition. L'Agence voit au bon déroulement de cet exercice.

VII. Les langues officielles en milieu de travail

Le portrait de la situation

Dans les régions désignées bilingues, pour que les employés puissent réellement travailler dans la langue officielle de leur choix, il faut que leurs supérieurs soient bilingues. Le gouvernement a fait preuve de fermeté en ce qui concerne le bilinguisme de la haute direction, et cela a porté fruit.

Dans les régions désignées bilingues, nos systèmes d'information nous indiquent que 79,7 p. 100, soit 2 439 des 3 060 cadres de direction (EX), satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste (CBC); 13,9 p. 100 d'entre eux, soit 424 n'avaient pas à y satisfaire puisqu'ils étaient à l'intérieur de la période d'exemption prévue pour atteindre ce niveau linguistique. Parmi ces cadres, tous les sous-ministres adjoints sont inclus. Les institutions ont pris des mesures adaptées à chaque situation pour permettre aux employés de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix, s'ils sont unilingues.

Pour l'ensemble du personnel exerçant des fonctions de surveillance, 82 p. 100, ou 11 917 des 14 465 titulaires de postes bilingues³⁰, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste; l'année dernière, le pourcentage était de 81 p. 100. Le nombre de postes exigeant un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde est resté relativement stable passant de 50 p. 100 l'année dernière à 51 p. 100, alors que 49 p. 100 des postes bilingues exigent le niveau intermédiaire³¹.

30. Se reporter au tableau 10.

31. Se reporter au tableau 11.

Quelques bonnes pratiques visant à promouvoir l'utilisation du français

- La Commission de la capitale nationale a pris des mesures louables. De nouvelles affiches donnant des conseils utiles sur la tenue de réunions dans les deux langues officielles ont été mises en évidence dans toutes les salles de réunion. Un message à cet effet a été affiché sur intranet pour mieux sensibiliser les employés et bien faire comprendre à la personne qui préside la réunion qu'elle a un rôle déterminant à jouer pour que tous les participants se sentent à l'aise d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle.
- Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a lancé en septembre 2003 une campagne intitulée « Hello-Bonjour ». Les employés ont été informés de la mise sur pied d'un comité dont le rôle consiste à promouvoir l'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Les membres du comité ont accepté d'agir comme champion de leur secteur respectif. Leur mission était de promouvoir la tenue de réunions bilingues, et de communications verbales et écrites dans la langue de leur choix. Le CRTC a de plus terminé l'installation permanente d'un bureau d'interprétation simultanée, de sorte que les employés et les participants de l'extérieur peuvent s'exprimer dans la langue de leur choix lors de réunions.

Pour le personnel offrant des services internes – postes dont les fonctions incluent la prestation de services personnels (la paye, par exemple) ou des services centraux (les services financiers, les services de communication, la bibliothèque, par exemple) – 84 p. 100, ou 20 291 des 24 043 titulaires de postes bilingues³² satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste comparativement à 85 p. 100 l'année dernière. Le nombre de postes exigeant un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde est resté relativement stable; il se situe à 25 p. 100 par rapport à 24 p. 100 l'année dernière³³. La plupart des postes bilingues (66 p. 100) exigent un niveau intermédiaire.

Une étude récente³⁴ de la Commissaire aux langues officielles souligne ce que nous avons nous aussi maintes fois constaté : dans les régions désignées bilingues, notamment dans la région de la capitale nationale, le français demeure sous-utilisé.

Un grand nombre de francophones affirment préférer travailler en anglais, d'autant plus que l'anglais est souvent perçu comme étant la langue de l'ascension professionnelle, perception à contrer qui reste un défi.

Pourtant, les anglophones comme les francophones sont en faveur d'un usage accru du français au travail. Comment alors renverser la tendance actuelle?

Il importe que les gestionnaires s'attaquent sérieusement à la question du statut inégal des deux langues officielles. En raison de la sous-utilisation du français, il faut compter sur des mesures spéciales pour atteindre un meilleur équilibre par rapport à l'anglais. Nous avons relevé dans le bilan des institutions des exemples où des gestionnaires se font un devoir de promouvoir l'utilisation du français au quotidien.

32. Se reporter au tableau 8.

33. Se reporter au tableau 9.

34. *De la parole aux gestes, La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, Commissariat aux langues officielles, mars 2004.

Par ailleurs depuis déjà six ans, les institutions de la région de la capitale nationale organisent en partenariat le lancement des *Rendez-vous de la Francophonie*. Présidé par le ministre attitré, cette activité très prisée par les francophones et les francophiles souligne le rôle important que joue la langue française. Cet événement se veut un rappel afin de donner au français la place qui lui revient dans la vie professionnelle au quotidien.

Ce mouvement, qui dure une quinzaine de jours, s'étend à travers le pays. Les francophones et les francophiles traduisent à leur façon leur attachement à la langue française.

Les conditions propices à l'utilisation du français et de l'anglais

Dans le budget de 2004, le gouvernement s'est engagé à renforcer la capacité linguistique à la fonction publique et à offrir aux employés la formation et les outils dont ils ont besoin³⁵.

Les mesures qui touchent particulièrement les langues officielles sont l'ouverture de la nouvelle École de la fonction publique du Canada et l'intégration de la formation linguistique au plan de carrière des employés.

Un grand défi des fonctionnaires bilingues consiste à maintenir leurs compétences linguistiques. Que ce soit dans la région de la capitale nationale ou dans les régions désignées, les cadres supérieurs disent qu'ils ont peu d'appui de la part de leurs institutions lorsqu'il s'agit d'utiliser leur langue seconde dans leur milieu de travail³⁶.

C'est là un problème sérieux. Comprenant la nécessité de créer un milieu de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais, certaines institutions ont agi pour corriger la situation en mettant sur pied des activités de sensibilisation.

35. Renforcer la gestion dans le secteur public : Aperçu du plan d'action et des principales initiatives du gouvernement.

36. Information tirée du rapport de l'APEX suite aux consultations de la revue des politiques, août 2003.

Quelques bonnes pratiques visant à promouvoir l'utilisation du français (suite)

- Santé Canada a misé sur une promotion active en élaborant plusieurs outils, notamment un protocole et une affiche pour la tenue des réunions bilingues, ainsi qu'une affiche et une brochure sur la langue de travail. De plus, pour assurer une bonne compréhension des nouvelles politiques et faire en sorte qu'elles soient appliquées comme il se doit, le ministère a élaboré une brochure et un outil qui comparent les anciennes et les nouvelles politiques.

Bonnes pratiques pour un milieu de travail propice au bilinguisme

- Le Conseil national des produits agricoles et le CRTC ont élargi leur plan de formation pour offrir aux titulaires de postes unilingues la possibilité d'obtenir de la formation dans leur langue seconde dans le cadre de leur développement de carrière.
- Bibliothèque et Archives Canada a amélioré l'accès au perfectionnement linguistique à un plus grand nombre d'employés, notamment en régions.
- Certaines institutions utilisent des méthodes d'apprentissage ou encore des jumelages linguistiques afin d'aider leurs employés à maintenir leur acquis linguistique. Parmi ces institutions, mentionnons l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Banque du Canada, la Défense nationale, Industrie Canada et Postes Canada.

VIII. La représentativité de la fonction publique

Le *Plan d'action pour les langues officielles* appuie l'engagement du gouvernement, énoncé dans la partie VI de la *Loi*, de veiller à ce que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales, et à ce que les effectifs tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle. Dans l'ensemble, le gouvernement respecte cet engagement depuis plusieurs années. Au 31 mars 2004, dans les institutions assujetties à la *Loi*, on comptait 72 p. 100 d'anglophones et 27 p. 100 de francophones³⁷. À la fonction publique, on compte 68 p. 100 d'anglophones et 32 p. 100 de francophones³⁸. Les proportions correspondantes de la population canadienne sont respectivement de 75 p. 100 et de 24 p. 100³⁹.

Le Québec reste l'exception. Les anglophones de la province de Québec représentent 12,9 p. 100 de la population. L'effectif de la fonction publique, à l'extérieur de la région de la capitale nationale, constitue 7,4 p. 100⁴⁰. Par contre, si l'on inclut les données des sociétés d'État et autres organismes, la représentation grimpe à 13,5 p. 100. Mentionnons que les administrations centrales de certaines grandes sociétés, telles que VIA Rail et Air Canada, sont situées à Montréal.

Beaucoup d'efforts ont été déployés pour accroître la participation des anglophones à la fonction publique fédérale. D'autres efforts ciblés sont nécessaires.

En mai 2003, la Direction a commandé une étude spéciale⁴¹ en collaboration avec la Commission de la fonction publique et le Quebec Community Groups Network afin de mieux comprendre pourquoi il n'y a pas plus d'anglophones à la fonction publique fédérale au Québec. Il en ressort que les anglophones, qu'ils soient ou non fonctionnaires, perçoivent souvent leur connaissance du français comme étant insuffisante, de sorte qu'ils hésitent à présenter leur candidature à des postes.

37. Se reporter au tableau 16.

38. Se reporter au tableau 12.

39. Données du recensement de 2001 de Statistique Canada. Le 1% manquant fait référence au pourcentage de la population canadienne qui s'identifie comme étant ni francophone, ni anglophone.

40. Se reporter au tableau 12.

41. *Participation des Canadiens de langue anglaise à la fonction publique fédérale au Québec : clarification de la situation et stratégies pour l'avenir*, Erin Mallory, août 2003.

La Direction travaille en étroite collaboration avec la Commission, le Conseil fédéral du Québec et plusieurs autres partenaires en vue d'évaluer les recommandations du rapport Mallory et d'élaborer un plan d'action. Elle invite le conseil fédéral et les champions ministériels du Québec à proposer des projets dans le cadre du Programme d'innovation. Elle encourage également les partenaires à participer au projet Recrutement de candidats et candidates bilingues à la fonction publique fédérale mis sur pied par la Commission.

Le Plan d'action a en effet affecté 2 millions de dollars sur cinq ans, dont 400 000 \$ à l'automne 2003, en vue d'appuyer le recrutement de candidats bilingues à la fonction publique. Un protocole d'entente a été signé entre la Direction et la Commission en octobre 2003. Un rapport sur les progrès et les résultats obtenus sera produit deux fois par année. Les principales activités mises de l'avant jusqu'ici par la Commission ont été : une analyse démographique déterminant les populations et les lieux de résidence des Canadiens bilingues, la modification des formulaires de demande d'emploi (électroniques et papier) et la production d'un DVD pour démystifier l'évaluation linguistique auprès de la population canadienne pour fins de concours.

IX. La mesure du rendement et la reddition de comptes

La nouvelle approche en matière de mesure du rendement

Ces dernières années, plusieurs mouvements sont venus redéfinir le cadre dans lequel les travaux de mesure du rendement des institutions sont effectués.

Des documents-phares comme *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*⁴², le *Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor*⁴³, le *Cadre de gestion intégrée du risque* et le *Cadre d'imputabilité et de coordination du Plan d'action pour les langues officielles* nous ont amenés à travailler autrement. Les cadres de responsabilisation de gestion que chaque ministère et organisme élaboreront pour assurer une saine gestion devraient témoigner de leur rendement, y compris en matière de langues officielles.

Notre mécanisme de reddition de comptes comprend trois fonctions : le monitoring, la vérification et la gestion de l'information.

42. Publication du Secrétariat du Conseil du Trésor, mars 2000.

43. Publication du Secrétariat du Conseil du Trésor, mars 2003.

Le monitoring, exécuté par des conseillers de la Direction, vise à exercer une surveillance des pratiques et des contrôles de gestion du Programme des langues officielles. Les conseillers donnent des avis et des conseils à ce sujet ainsi que sur la mise en œuvre de la *Loi*, du *Règlement* et des politiques. Ils interviennent auprès des institutions dans un mode proactif et selon une approche axée sur les valeurs. Ils les aident à mettre en œuvre des solutions adaptées à leur situation particulière. Les demandes d'avis et de conseils ont augmenté sensiblement depuis l'annonce des nouvelles politiques en novembre 2003. Les interventions requises sont nombreuses et comprennent non seulement des interprétations, mais aussi des séances de sensibilisation ainsi que des suggestions sur des stratégies de mise en œuvre possible.

À compter du présent exercice, nous avons aussi établi un cycle de monitoring mieux adapté aux nouvelles réalités et nous l'avons comprimé de sorte que les rapports annuels puissent être déposés plus tôt après la fin de l'exercice.

La fonction de vérification consiste en un examen objectif de l'exécution du Programme au moyen d'une méthode rigoureuse, systématique et reconnue visant à donner une appréciation juste des cadres de contrôle et des pratiques de gestion.

Nous visons à assurer la bonne gestion du Programme et la saine utilisation des fonds publics. Plusieurs outils d'autoévaluation sont en développement pour aider les institutions à poser leur diagnostic.

La gestion efficace des banques de données, comme Burolis, et des différents systèmes permet de disposer en temps opportun des données les plus récentes possible afin de mieux rendre des comptes en matière de langues officielles et de prendre des décisions éclairées. Nous travaillons à assurer la qualité des données et veillons à la compatibilité des différents systèmes d'information, en corrigeant le tir, le cas échéant.

Les interventions des conseillers auprès des institutions

La Direction a tenu au cours de l'année plusieurs rencontres avec les institutions en vue de mieux cerner les défis à relever et de donner des avis et conseils. Ces rencontres ont permis, entre autres, d'appuyer l'élaboration de plans d'action et la conception d'outils et de mécanismes de surveillance propres aux institutions. Les contacts avec les institutions sont un élément clé de nos activités de surveillance. Ils nous aident à comprendre leur situation et leurs besoins particuliers et nous permettent de contribuer à l'établissement d'objectifs communs, selon le cas.

Parmi les dossiers qui ont fait l'objet de plusieurs interventions et de multiples rencontres, mentionnons la révision de l'application du *Règlement*. Des ateliers de formation et de travail avec les principaux responsables ont permis d'échanger sur les enjeux particuliers et aussi d'explorer différentes pistes de solution.

Par exemple, la Direction a tenu des rencontres fructueuses avec les représentants de la Défense nationale sur le monitoring et la reddition de comptes. À cet effet, le nouveau modèle a été présenté au ministère qui s'en est inspiré pour élaborer un outil informatisé qui permettra aux responsables des différents secteurs et lignes de commandement d'évaluer leur rendement par rapport aux objectifs fixés par l'institution pour les trois prochaines années en matière de langues officielles.

Des rencontres avec, entre autres, le Centre de la sécurité des télécommunications et Énergie atomique du Canada limitée ont permis de fournir les orientations nécessaires en ce qui a trait à la mise en œuvre des nouvelles politiques et à préciser la nature des mesures à mettre en place pour pouvoir rendre compte de l'atteinte des résultats visés.

Des rencontres avec la haute gestion et leur personnel pour discuter de l'état d'avancement de dossiers de langues officielles ont été organisées, entre autres, avec l'Agence spatiale canadienne, Énergie atomique du Canada limitée, la Gendarmerie royale du Canada et l'Office national de l'énergie. De plus, la Direction travaille avec Pêches et Océans Canada afin de mieux formuler une politique interne qui vise le Collège de la Garde côtière. Des discussions sont aussi en cours depuis juin 2003 avec des représentants d'Environnement Canada au sujet de la conformité aux exigences en matière de langues officielles de certaines lignes directrices proposées sur la publication électronique de documents scientifiques par un groupe de travail du ministère.

La publication des nouvelles politiques sur les langues officielles en rapport avec la gestion des ressources humaines a soulevé beaucoup d'intérêt au cours du dernier exercice, plus précisément quant à l'incidence de leur application. Des conférences téléphoniques régulières ont eu lieu avec plusieurs institutions afin de préciser la portée opérationnelle des nouvelles politiques. De tels échanges ont contribué de part et d'autre à une meilleure compréhension des objectifs et de l'application de ces nouvelles politiques.

Le nouveau modèle de mesure du rendement des institutions

Dans le but d'évaluer plus systématiquement le rendement linguistique des institutions, l'Agence travaille à élaborer un nouveau modèle de mesure du rendement, lequel devrait être constitué d'un ensemble d'indicateurs mieux adaptés et plus pertinents. Ces indicateurs permettront non seulement d'évaluer le respect des dispositions de la *Loi*, du *Règlement* et des politiques, mais aussi de mesurer la satisfaction des employés et du public sur tous les aspects du Programme. La Direction est à mettre au point de nouveaux dispositifs, dont un « tableau de bord » sous forme de fiche d'évaluation, qui permettront de donner un portrait clair et juste du rendement linguistique des institutions. Il s'agit d'une activité complexe qui continuera au cours du prochain exercice.

Les activités de vérification

Trois vérifications ont été lancées ces dernières années, à savoir la vérification dans sept aéroports à demande importante (2002-2003), la vérification des services téléphoniques des institutions assujetties à la *Loi* (2002-2003) et celle du respect des exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction de la fonction publique (2003-2004). Au cours de l'exercice 2003-2004, la Direction s'est donc affairée à valider les données, à rédiger les rapports et à amorcer les activités de publication.

Suivi de vérification sur le service au public dans les aéroports

Cette vérification a été menée dans sept aéroports à demande importante (de Vancouver, de Calgary, de Winnipeg, de Toronto (Pearson), de Montréal (Trudeau, anciennement Dorval), du Grand Moncton et de Halifax). Elle avait pour objet de déterminer la mesure dans laquelle les administrations aéroportuaires, ainsi que les institutions fédérales qui y fournissent des services au public, communiquent et offrent des services dans les deux langues officielles.

Les rapports préliminaires ont été communiqués en juillet 2003 aux gestionnaires des administrations aéroportuaires et des institutions visées, lesquels ont eu l'occasion de les commenter et d'entamer les mesures qui s'imposent.

Les rapports définitifs devaient être diffusés sur le site OLLO en octobre dernier. Cependant, la publication a dû être retardée en raison des travaux de clarification des obligations formelles des administrations aéroportuaires, travaux qui pourraient avoir une incidence sur les recommandations. À cet égard, l'Agence et Transports Canada se penchent actuellement sur cette question. On prévoit la diffusion des documents à l'automne 2004.

Suivi de vérification des services téléphoniques

La vérification des services téléphoniques avait pour objet de déterminer dans quelle mesure les bureaux et points de service fournissent leurs services dans la langue de la minorité et répondent au public dans les deux langues officielles (offre active), lorsqu'ils sont tenus de le faire. Deux appels ont été faits aux points de service retenus, un premier pendant les heures de travail et un autre à l'heure du midi. Les appels au Québec ont été faits en anglais et ceux ailleurs au pays, en français.

L'analyse a porté sur 2 210 bureaux et points de service répartis sur l'ensemble du territoire. Les résultats d'ensemble sur la disponibilité des services sont encourageants. À l'échelle nationale, le service était disponible dans la langue de la minorité dans 83 p. 100 des appels réussis traités par un préposé. Par ailleurs, les résultats globaux en ce qui a trait à l'offre active étaient moins bons. En effet, la vérification a révélé que, globalement, une offre active a été faite dans 66 p. 100 des appels seulement.

Les résultats globaux ont été communiqués en novembre aux responsables des langues officielles dans le cadre des activités des deux comités consultatifs (ministères et sociétés d'État et autres organismes). Les institutions ont reçu les résultats détaillés en mars 2004. Elles devront faire rapport sur les mesures qu'elles prendront ou celles qui ont déjà été prises, le cas échéant. Le rapport final de cette vérification a été affiché sur le site OLLO.

Évaluation du progrès de la mise en œuvre de la politique ayant trait aux exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction

Il s'agit d'une vérification portant sur deux groupes : soit les cadres visés par la date butoir du 31 mars 2003 qui ne satisfaisaient toujours pas aux exigences de leur poste en novembre 2003 et les cadres pour lesquels la période d'exemption de deux ans prévue dans le *Décret d'exclusion sur les langues officielles* dans la fonction publique se terminait entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2003. La vérification comprend aussi l'examen des dispositions prises pour assurer la supervision des employés et la prestation des services dans les deux langues officielles dans ces situations. Cette vérification visait 37 ministères.

Les résultats préliminaires montrent que, parmi les 120 cadres de direction qui ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2003, une quarantaine n'y satisfaisaient toujours pas au 31 mars 2004. Un suivi serré sera fait.

En ce qui a trait au deuxième groupe de la vérification, une cinquantaine de cadres sur 112 pour lesquels la période d'exemption se terminait entre le 1^{er} avril et le 31 décembre 2003 ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2004. Un suivi sera également effectué.

Une visite a également été effectuée dans les cinq ministères qui comptaient le plus grand nombre de cadres visés par cette vérification (38 p. 100 de l'ensemble), soit Industrie Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada, Transports Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Les résultats indiquent que les mesures administratives nécessaires sont en place pour protéger les droits des employés.

L'Agence continue à exercer des pressions auprès des ministères pour que la situation se régularise; les cadres qui ne possèdent pas le niveau linguistique requis ne peuvent continuer à exercer les mêmes fonctions⁴⁴.

Les outils d'autoévaluation

Dans le cadre de ses activités, la Direction s'affaire également à concevoir des outils permettant aux institutions de s'autoévaluer en matière de langues officielles.

Désignateur des besoins linguistiques

Le projet de désignateur des besoins linguistiques consiste à concevoir un outil informatisé qui permettra aux institutions de déterminer combien de postes devraient être désignés bilingues pour satisfaire aux obligations de leurs bureaux et points de service tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles et pour communiquer avec leurs employés.

Au cours de l'exercice visé, un prototype de l'outil a été conçu, puis mis à l'essai dans deux institutions, soit le Bureau des passeports et le Conseil national de recherches du Canada. Il reste maintenant à modifier l'outil en fonction des commentaires reçus et à le développer davantage pour pouvoir intégrer toutes les exigences de communication. Le désignateur des besoins linguistiques sera accessible sur le site OLLO⁴⁵ au cours de l'exercice 2004-2005.

44. Les résultats de cette activité devraient être disponibles à l'automne 2004.

45. www.hrma-agrh.gc.ca/ollo

Inventaire des outils d'évaluation de la satisfaction de la clientèle

Lancé en cours d'année, ce projet consiste à répertorier et à analyser les outils qu'utilisent les institutions pour recenser leur clientèle et évaluer son degré de satisfaction. L'objectif visé est d'établir un répertoire central des outils disponibles qui pourraient être adaptés pour l'offre active et la prestation des services dans l'une ou l'autre langue officielle.

Après examen préliminaire des réponses reçues, 45 des 48 outils suggérés pourraient être adaptés pour mesurer la satisfaction de la clientèle par rapport aux langues officielles si un volet linguistique y était intégré. Il reste maintenant à créer un répertoire et en faire la promotion. Il s'agit d'un objectif que nous visons pour l'année 2004-2005.

Guide de vérification en matière de langues officielles

En février 2004, un autre projet d'autoévaluation a été lancé. Il s'agit d'un guide à l'intention des directions de vérification interne afin qu'elles intègrent plus systématiquement un volet sur les langues officielles dans leurs vérifications, et que ce volet soit traité de façon plus uniforme d'une institution à l'autre. Ce guide viendra aider les institutions à mener des vérifications de conformité à la *Loi* et à intégrer différentes vérifications en un tout cohérent qui comporterait des volets opérationnels et linguistiques.

Une version préliminaire du guide a été rédigée. Au cours des mois à venir, on en améliorera sensiblement le contenu. La Direction prévoit le diffuser au cours de 2004-2005.

Grille d'assurance de la qualité linguistique des sites Web

Un examen préliminaire des sites Web de quelques institutions entrepris en 2002-2003 a permis de constater qu'il serait très difficile de mener une vérification de la qualité linguistique de ces sites en raison de l'énorme quantité de renseignements qui s'y trouvent et du rythme accéléré des modifications. Par conséquent, il a été décidé que, pour aider les institutions à accomplir cette tâche, il serait préférable de concevoir à cette fin une grille d'évaluation.

Une première version de cette grille a été élaborée. Les travaux sont en cours et nous prévoyons que cet outil sera accessible durant l'exercice 2004-2005.

X. Les perspectives d'avenir

Somme toute, les choses vont bon train. Forts de l'appui de nos employés, nous sommes à bâtir une nouvelle agence moderne, dynamique et proactive et les langues officielles sont au cœur de nos préoccupations.

Le Plan d'action pour les langues officielles nous aide à réaliser nos objectifs et à entreprendre des initiatives visant à améliorer le respect des langues officielles au quotidien. Cette année, nous avons fait avancer plusieurs dossiers avec la collaboration des institutions et de nos partenaires, de plus en plus nombreux. Notre idéal d'imprégner un changement de culture prend forme, à mesure que nos actions concrètes influent sur les comportements et les perceptions. Nous apprenons à faire les choses autrement afin de bâtir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

L'an prochain, l'Agence travaillera sur plusieurs fronts. Entre autres, nous poursuivrons la deuxième phase de la revue des politiques, qui porte sur les communications avec le public et le service; nous commencerons à mettre sur pied le nouveau cadre de reddition de comptes; nous irons de l'avant avec l'examen sur la question du bilinguisme réceptif et l'étude sur le maintien des compétences linguistiques. Le Programme d'innovation se poursuivra, et nous sommes convaincus qu'il remportera encore plus de succès au fil du temps. Nous verrons aussi les résultats de plusieurs autres initiatives décrites dans le rapport.

Nous assurerons les suivis décrits dans ce rapport et nous veillerons avec les institutions à ce que la situation s'améliore notamment en ce qui concerne le maintien des compétences linguistiques autant pour les employés qui terminent leur formation linguistique que pour les autres. La fiabilité des données statistiques sur l'effectif de la fonction publique, les mesures prises par certaines institutions pour rehausser la visibilité du Programme des langues officielles et en améliorer l'exécution sont d'autres enjeux dont nous ferons le suivi.

En sa qualité de centre d'excellence en matière de langues officielles et de courtier des bonnes pratiques, la Direction continuera de favoriser les échanges. Elle s'efforcera aussi de faciliter un rapprochement entre les champions et les responsables des langues officielles dans les institutions pour créer un partenariat plus stratégique et plus proactif.

Nous sommes confiants que notre nouveau modèle de reddition de comptes et les outils d'autoévaluation proposés nous permettront d'évaluer de façon plus juste le rendement linguistique des institutions. Nous comptons d'ailleurs sur la collaboration de ces dernières pour qu'elles continuent de s'attaquer aux enjeux qui touchent leurs responsabilités, de manière qu'elles puissent s'acquitter de leurs obligations respectives envers les Canadiens et leurs employés. Nous souhaitons du reste que les institutions procèdent à un examen des ressources consacrées aux langues officielles.

Nous avons accompli beaucoup ces dernières années et nous continuerons de le faire jour après jour avec l'appui de nos partenaires, dans la même volonté de faire de la fonction publique une institution qui valorise la dualité linguistique parce que c'est une question de respect et d'équité. C'est l'idéal auquel nous aspirons, et j'ai la ferme conviction que ensemble, nous le réaliserons.

Annexe statistique

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories : A, B et C.

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la Défense nationale

1. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
2. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés

- 14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
- 15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
 - 15.A Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes
 - 15.B Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC

C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*)

- 16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes⁴⁶ et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit le 31 mars 2004 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2003 pour le SILO II.

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou la dissolution de certains ministères et organismes), on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Les données sur la population totale de la fonction publique utilisées dans ce rapport proviennent du SIPC et diffèrent quelque peu de celles du Système des titulaires⁴⁷.

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

46. Par « poste », il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2004.

47. La population totale de la fonction publique au SIPC est de 165 679 comparativement à 165 976 au Système des titulaires au 31 mars 2004.

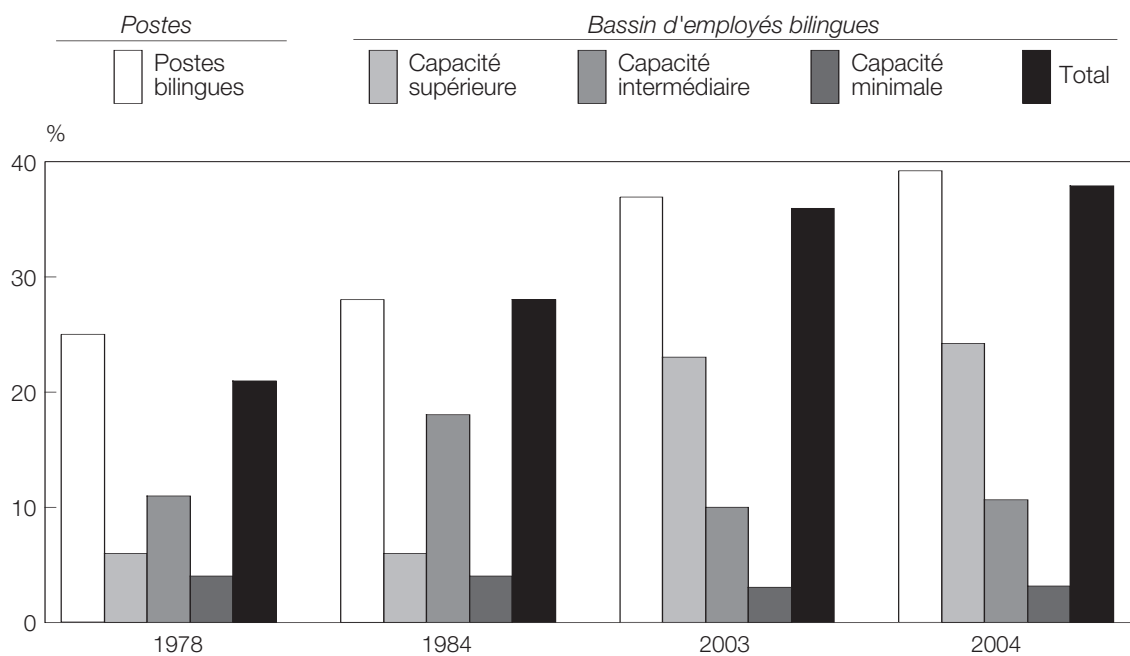
Tableau 1

Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ÉLS (Évaluation de langue seconde).



Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Tableau 2

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique du Canada, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- **bilingue** : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- **anglais essentiel** : poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- **français essentiel** : poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- **anglais ou français essentiel (poste réversible)** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossiers incomplets	Total
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129	0 % 0	211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175	0 % 0	227 942
2003	38 % 61 896	51 % 83 380	5 % 8 584	6 % 8 766	0 % 661	163 287
2004	39 % 64 938	50 % 83 354	5 % 8 010	6 % 9 009	0 % 368	165 679

Source : SIPC

Tableau 3**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région**

La rubrique **postes unilingues** constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart d'Affaires étrangères Canada et de Commerce international Canada, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossiers incomplets	Total
Ouest et Nord du Canada	5 % 1 605	95 % 33 984	0 % 9	35 598
Ontario (sauf RCN)	10 % 2 079	90 % 18 244	0 % 7	20 330
Région de la capitale nationale (RCN)	64 % 44 798	36 % 25 031	0 % 249	70 078
Québec (sauf RCN)	60 % 12 119	40 % 8 106	0 % 59	20 284
Nouveau-Brunswick	49 % 2 649	51 % 2 746	0 % 24	5 419
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 368	90 % 11 829	0 % 20	13 217
À l'étranger (capacité linguistique)	80 % 603	20 % 150	0 % 0	753

Source : SIPC

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. **Satisfont**, ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. **Ne satisfont pas**, laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
 - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
 - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
 - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
 - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392	0 % 0	52 300
1984	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847	0 % 0	63 163
2003	84 % 52 360	8 % 4 741	4 % 2 274	4 % 2 521	61 896
2004	85 % 55 349	8 % 5 393	4 % 2 317	3 % 1 879	64 938

Source : SIPC

Tableau 5**Postes bilingues dans la fonction publique****Niveaux requis en langue seconde**

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- **niveau A** : capacité minimale;
- **niveau B** : capacité intermédiaire;
- **niveau C** : capacité supérieure.

La catégorie **autres** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir (par exemple la sténographie ou la traduction).

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
2003	29 % 18 051	66 % 40 901	2 % 1 056	3 % 1 888	61 896
2004	30 % 19 480	65 % 42 454	2 % 1 033	3 % 1 971	64 938

Source : SIPC

Tableau 6

Service au public – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories **Satisfait** et **Ne satisfait pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfait	Ne satisfait pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 20 888	27 % 8 016	3 % 756	0 % 0	29 660
1984	86 % 34 077	9 % 3 551	5 % 1 811	0 % 0	39 439
2003	84 % 33 186	8 % 2 982	4 % 1 539	4 % 1 559	39 266
2004	86 % 34 998	7 % 3 094	4 % 1 513	3 % 1 198	40 803

Source : SIPC

Tableau 7**Service au public – postes bilingues dans la fonction publique****Niveaux requis en langue seconde**

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
1984	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	1 % 489	39 439
2003	32 % 12 533	66 % 25 850	1 % 602	1 % 281	39 266
2004	33 % 13 500	65 % 26 431	1 % 610	1 % 262	40 803

Source : SIPC

Tableau 8

Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la Loi*. Les deux catégories **Satisfait** et **Ne satisfait pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfait	Ne satisfait pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	65 % 11 591	32 % 5 626	3 % 565	0 % 0	17 782
1984	85 % 20 050	11 % 2 472	4 % 1 032	0 % 0	23 554
2003	85 % 19 109	8 % 1 736	3 % 732	4 % 957	22 534
2004	84 % 20 291	10 % 2 281	3 % 799	3 % 672	24 043

* Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Source : SIPC

Tableau 9**Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique****Niveaux requis en langue seconde**

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
2003	24 % 5 498	67 % 15 001	2 % 444	7 % 1 591	22 534
2004	25 % 5 963	66 % 15 969	2 % 414	7 % 1 697	24 043

Source : SIPC

Tableau 10

Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories

Satisfont et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567	0 % 0	15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021	0 % 0	18 706
2003	81 % 11 171	6 % 874	9 % 1 270	4 % 504	13 819
2004	82 % 11 917	7 % 952	8 % 1 220	3 % 376	14 465

Source : SIPC

Tableau 11**Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique****Niveaux requis en langue seconde**

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillant. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la surveillance), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
1984	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
2003	50 % 6 899	49 % 6 802	1 % 72	0 % 46	13 819
2004	51 % 7 341	49 % 7 009	0 % 65	0 % 50	14 465

Source : SIPC

Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	1984	2003	2004
Canada et à l'étranger				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	68 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	32 %
Total	211 885	227 942	163 287	165 679
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	99 %	98 %	98 %	98 %
Francophones	1 %	2 %	2 %	2 %
Total	49 395	52 651	35 612	35 598
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	97 %	95 %	95 %	95 %
Francophones	3 %	5 %	5 %	5 %
Total	34 524	36 673	20 366	20 330
Région de la capitale nationale				
Anglophones	68 %	64 %	59 %	59 %
Francophones	32 %	36 %	41 %	41 %
Total	70 340	75 427	67 008	70 078
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	8 %	6 %	8 %	7 %*
Francophones	92 %	94 %	92 %	93 %
Total	29 922	32 114	20 323	20 284
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	84 %	73 %	61 %	60 %
Francophones	16 %	27 %	39 %	40 %
Total	6 763	7 698	5 417	5 419
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	98 %	96 %	96 %	95 %
Francophones	2 %	4 %	4 %	5 %
Total	19 212	21 802	13 334	13 217
À l'étranger				
Anglophones	76 %	74 %	69 %	70 %
Francophones	24 %	26 %	31 %	30 %
Total	1 729	1 577	1 227	753

* Au 31 mars 2004, la participation des anglophones au Québec (sauf la RCN) était de 1 506 employés, comparativement à 1 550 l'année précédente. Ce pourcentage diffère de celui mentionné à la page 30 du Rapport puisqu'il a été arrondi.

Source : SIPC

Tableau 13**Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique**

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	1984	2003	2004
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	68 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	32 %
Total	211 885	227 942	163 287	165 679
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	72 %	71 %
Francophones	18 %	20 %	28 %	29 %
Total	1 119	4 023	3 770	3 872
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	75 %	74 %
Francophones	19 %	22 %	25 %	26 %
Total	22 633	22 826	22 840	23 772
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	63 %	63 %
Francophones	26 %	29 %	37 %	37 %
Total	47 710	56 513	65 899	68 033
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	16 932	16 828
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	33 571	32 888
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	44 699	20 275	20 286

Source : SIPC

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2002	2003
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	299 799	295 632
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	93 %	93 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	3 %	3 %
Total	76 526	67 934	92 037	90 194
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	63 786	56 611	78 951	78 315
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	66 %	67 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	33 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	40 263	39 667
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	17 %	16 %
Francophones	83 %	80 %	82 %	83 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	1 %
Total	50 255	45 641	54 168	52 911
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	76 %	75 %
Francophones	23 %	24 %	24 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
Total	10 857	8 320	9 715	9 735
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 535	23 756
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	79 %	75 %
Francophones	28 %	23 %	21 %	25 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 130	1 054

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2002	2003
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	299 799	295 632
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	75 %	76 %
Francophones	26 %	27 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	0 %	0 %
Total	7 209	16 270	9 355	12 612
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	73 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	26 073	24 163
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	77 %	77 %
Francophones	29 %	27 %	22 %	22 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	52 540	52 625
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	70 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	29 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	38 476	33 909
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	75 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	5 %	4 %
Total	92 492	50 775	98 670	96 928

* Ce total comprend les données des tableaux 15.A et 15.B.

** Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.A

Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes

(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de donner un meilleur aperçu.

Les sous-tableaux 15.A et 15.B se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	1991*	1994	2002	2003
Généralistes				
Anglophones		76 %	76 %	74 %
Francophones		24 %	24 %	26 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	72	72
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	76 %
Francophones		24 %	25 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	13 576	13 872
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	47 447	47 681

* La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.B**Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC****(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)**

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	1991*	1994*	2002	2003
Officiers				
Anglophones			81 %	82 %
Francophones			19 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			395	432
Sous-officiers				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 454	4 518
Gendarmes				
Anglophones			82 %	83 %
Francophones			18 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			8 741	8 820

* Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la Loi ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

	1991	1994	2003	2004
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	463 086	461 311

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Sources : SIPC et SILO II