



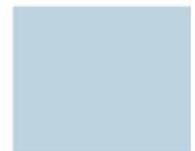
# Rapport annuel sur les langues officielles 2004-2005

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



**Rapport annuel**  
**sur les**  
**langues officielles**  
2004-2005

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



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, 2006

N° de catalogue CP51-2/2005  
ISBN 0-662-69521-6

Cette publication est également offerte en médias substitués et  
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

En ma qualité de président du Conseil du Trésor du Canada et ministre responsable de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (l'Agence), c'est avec plaisir que je dépose au Parlement ce dix-septième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2004-2005. Ce rapport fait le point sur la façon dont les institutions assujetties aux parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) se sont acquittées de leurs obligations linguistiques. Il met aussi en lumière les progrès accomplis en vue de respecter notre engagement de faire de la fonction publique une institution qui tient compte des langues officielles.

Je suis heureux de signaler que ce rapport porte sur le premier exercice financier complet de l'Agence. En prenant la responsabilité des langues officielles pour l'ensemble des institutions fédérales, l'Agence souscrit à l'objectif de refléter les valeurs fondamentales de notre société que sont le respect, l'équité et l'inclusion. Cela amène un certain nombre de changements, et nous tenons à ce que leur mise en œuvre se fasse dans un climat de coopération, et dans le respect des droits des employés et des citoyens.

Une meilleure gouvernance de l'État passe inévitablement par la modernisation de la fonction publique. Cette modernisation se fera à condition que nous fassions preuve d'un leadership accru et d'une plus grande responsabilisation. L'objectif d'une fonction publique moderne est d'offrir aux Canadiens et aux Canadiennes rien de moins que l'excellence dans la prestation des services. Pour ce faire, nous devons promouvoir une fonction publique forte qui reflète les deux communautés de langue officielle. Le service aux citoyens doit être au cœur de nos actions.

En 2004, nous avons souligné le 35<sup>e</sup> anniversaire de la première *Loi*. Le Canada a beaucoup évolué depuis 1969. La capacité linguistique des institutions s'est améliorée de façon remarquable. Malgré nos réalisations, nous savons qu'il nous reste beaucoup à accomplir. Il est nécessaire d'inciter les gestionnaires et les employés de la fonction publique à mettre en place un milieu de travail reflétant les valeurs que sont le respect et l'inclusivité, et nous devons veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes soient servis dans la langue de leur choix.



Notre gestion des ressources humaines doit nous amener à être plus responsable, à faire preuve de plus de leadership et à mieux intégrer les valeurs qui sous-tendent la fonction publique, notamment à respecter les deux langues officielles. Nous devons montrer l'exemple. Je continuerai de collaborer étroitement avec ma collègue Josée Verner, ministre responsable des langues officielles, afin d'atteindre cet objectif.

Nous cherchons à susciter un véritable changement de culture. Cela prendra du temps et nécessitera des efforts constants. Nous avons pris des engagements fermes à cet égard et nous n'y dérogerons pas.

Le président du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par

L'honorable John Baird, c.p., député

## 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 dix-septième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2004-2005.

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

Le président du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par

L'honorable John Baird, c.p., député

Juin 2006





## 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 dix-septième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2004-2005.

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

Le président du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par

L'honorable John Baird, c.p., député

Juin 2006







# Table des matières

---

Message du président du Conseil du Trésor .....	i
Président du Sénat .....	iii
Président de la Chambre des communes .....	v
<b>Sommaire</b> .....	<b>ix</b>
Service au public .....	ix
Langue de travail .....	ix
Participation équitable .....	ix
<b>I. Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>II. Des règles aux valeurs – L'évolution du Programme des langues officielles</b> .....	<b>3</b>
1963-1972 – La genèse .....	3
1973-1977 – De la théorie à la pratique .....	3
1978-1988 – La consolidation et l'intégration .....	4
1989-2000 – Les mécanismes de mise en œuvre .....	5
2001-2005 – Vers une fonction publique exemplaire .....	6
<b>III. Gouvernance des langues officielles</b> .....	<b>7</b>
Instances ayant des obligations juridiques prévues dans la <i>Loi</i> .....	7
Autres instances ayant des obligations juridiques .....	8
Instances ayant un rôle d'administration, de coordination et de leadership .....	8
Instances consultatives .....	9
<b>IV. Piliers du Programme – Le bilinguisme institutionnel</b> .....	<b>10</b>
Service au public .....	10
Langues officielles en milieu de travail .....	12
Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise .....	14

<b>V. Vue d'ensemble de l'exécution des programmes</b>	15
Principaux dossiers du dernier exercice	15
Constats et résultats de l'exécution des programmes	17
Sommaire des principaux enjeux	23
<b>VI. Vers une fonction publique exemplaire</b>	24
Vers une coordination horizontale	24
Programme d'innovation pour les langues officielles	25
Renforcer la capacité bilingue de la fonction publique	27
Centre d'excellence de la Direction des langues officielles	29
Appui au leadership	30
Intérêt des médias pour le dossier des langues officielles	31
Activités de sensibilisation et de promotion de la Direction des langues officielles	33
Réseaux des langues officielles	35
Activité de recherche	36
<b>VII. Mesure du rendement et reddition de comptes</b>	37
Évolution du renforcement de la reddition de comptes	37
Activités de vérification	38
Outils d'autoévaluation et de suivi	39
<b>VIII. Analyse et interprétation des données statistiques</b>	41
Situation des langues officielles à l'égard du service au public	43
Situation des langues officielles à l'égard de la langue de travail	44
Situation des langues officielles à l'égard des taux de participation	46
<b>IX. De l'engagement aux résultats</b>	48
<b>X. Annexe statistique</b>	49
Liste des tableaux	49
Sources des données	50
Interprétation et validité des données	50
Notes et définitions techniques	50



## Sommaire

---

Le dix-septième rapport annuel rend compte de l'application des parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) au cours de l'exercice 2004-2005. L'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (l'Agence) veille à ce que les institutions fédérales servent les Canadiens dans la langue officielle de leur choix; à ce que les employés des régions désignées bilingues puissent travailler dans leur première langue officielle lorsque certaines conditions s'appliquent et à ce que les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence au Canada des collectivités francophone et anglophone, compte tenu de la nature de ces institutions et, notamment, de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

Le rapport brosse un tableau des principales activités entreprises au cours de l'année par les institutions et la Direction des langues officielles de l'Agence et fait ressortir les activités mises en œuvre pour enraciner la dualité linguistique au sein de la fonction publique afin d'en faire une institution exemplaire en matière de langues officielles.

Trois dossiers ont retenu l'attention des institutions au cours de l'année : la révision de l'application du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services* (le *Règlement*), la mise en œuvre de la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines* et de la *Politique sur la langue de travail* ainsi que le suivi de la *Vérification de l'application de la Politique concernant les exigences*

*linguistiques pour les membres du groupe de la direction et du Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la Fonction publique.*

### Service au public

La publication des données du Recensement du Canada de 2001<sup>1</sup> a entraîné la révision des obligations des bureaux et points de service qui sont tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles au public, afin de déterminer s'il y avait un changement à leurs obligations en vertu du *Règlement*. Selon les résultats de la révision, des 9 839 bureaux et points de service visés, la majorité, soit 9 283, n'ont subi aucun changement; 152 ont maintenant une nouvelle obligation de fournir le service dans les deux langues officielles; 13 ont été fermés; 292 doivent mesurer la demande de service et 99 n'ont plus l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles. Dans ce dernier cas, les institutions sont tenues, par le principe d'application adopté en novembre 2003 par le Conseil du Trésor, de maintenir le statu quo et de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire touchées en vue de trouver d'autres façons d'offrir les services. La situation est généralement satisfaisante.

### Langue de travail

Dans les régions désignées bilingues, les gestionnaires et les cadres sont de plus en plus conscients du rôle qu'ils doivent jouer pour favoriser un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

---

1. Données du Recensement du Canada de 2001 sur la première langue officielle parlée recueillies en vertu de la *Loi sur la statistique*.

Cependant, le fait que le français soit sous-utilisé, notamment dans la région de la capitale nationale, et que la prédominance de l'anglais soit encore plus qu'évidente dans certaines régions désignées bilingues à l'extérieur du Québec montre que les problèmes soulevés dans le rapport de l'an dernier ne sont pas tout à fait résolus. Certes, des gestes concrets ont été posés, mais il faut poursuivre et multiplier les projets qui visent à atteindre l'équilibre recherché dans l'utilisation des deux langues officielles.

La mise en œuvre des nouvelles politiques entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004 se déroule bien. L'Agence constate que les institutions ont commencé à renforcer leurs méthodes de reddition de comptes. Plusieurs institutions ont mis sur pied des outils de mise en œuvre mais toutes ne disposent pas encore des mécanismes de suivi et de contrôle appropriés pour recueillir l'information requise par les indicateurs de rendement inscrits dans les nouvelles politiques. L'Agence suivra de près les progrès réalisés.

Un suivi de la *Vérification de l'application de la Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction et du Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la Fonction publique*<sup>2</sup> a été effectué auprès de 37 institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur. En août 2004, sur les 200 cadres de direction qui ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur

poste, 66 d'entre eux n'y satisfaisaient toujours pas. Des 66 cadres, 49 d'entre eux occupaient tout de même leurs postes, mais les institutions avaient mis en place des mesures administratives pour assurer la prestation des services et la supervision des employés dans les deux langues officielles. Toujours pour les 66 cadres, 26 demandes de prolongation de la période d'exemption ont été présentées à la Commission de la fonction publique (CFP). L'Agence a fait des suivis à ce sujet tout au long de l'année. Les résultats de la vérification et du suivi sont accessibles dans le site Web OLLO<sup>3</sup>.

### Participation équitable

Pour ce qui est de l'engagement du gouvernement à veiller à ce que les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays, la situation est généralement satisfaisante, sauf au Québec, où les anglophones sont encore sous-représentés au sein de la fonction publique. Des initiatives sont en cours, notamment avec la collaboration de la CFP, afin de trouver des solutions durables à ce problème qui persiste.

### De l'engagement aux résultats

Le Programme des langues officielles est en évolution. L'Agence est résolue à obtenir des résultats tangibles et durables qui susciteront un véritable changement de culture.

2. Pour plus de renseignements, se reporter à la section « Activités de vérification » du présent rapport, ou à la rubrique « Vérifications et monitoring » du site Web OLLO.

3. [http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/CBC-EX2004/CBC-EX2004\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/CBC-EX2004/CBC-EX2004_f.asp)



# I. Introduction

---

En créant l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (l'Agence), en décembre 2003, le gouvernement annonçait une réforme en profondeur de la gestion des ressources humaines dans le but de favoriser l'excellence et le leadership au sein de la fonction publique fédérale, l'une des plus importantes institutions au pays. L'Agence a reçu pour mission de bâtir une fonction publique plus moderne et plus professionnelle, vouée à l'intérêt public, représentative du tissu social et de la riche diversité de la population canadienne, et offrant aux Canadiens des services de qualité, dans la langue officielle de leur choix.

L'Agence, par l'intermédiaire de la Direction des langues officielles (la Direction), est responsable de l'élaboration et de la coordination générales des principes et des programmes reliés aux parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). À ce titre, il lui incombe de veiller à ce que les institutions servent le public dans la langue officielle de son choix; à ce que les employés des régions désignées bilingues puissent travailler dans la langue officielle de leur choix lorsque certaines conditions s'appliquent et à ce que les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence au Canada des collectivités francophone et anglophone<sup>4</sup>, compte tenu de la nature de ces institutions et notamment de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

L'Agence veille à ce que ces institutions respectent les obligations prévues par la *Loi* et lui rendent compte de leur situation au moyen d'un bilan annuel. L'information contenue dans ces bilans est reprise de façon sommaire à la section V, « Vue d'ensemble de l'exécution des programmes ».

Septembre 2004 marquait le 35<sup>e</sup> anniversaire de l'entrée en vigueur de la première *Loi*. Depuis 1969, le Canada a adopté une approche particulière selon laquelle les deux langues officielles du pays coexistent. Cette approche est confirmée dans la *Charte canadienne des droits et libertés* (la *Charte*). La Charte stipule en effet 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 »<sup>5</sup>. Elle énonce également que « le public a, au Canada, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec le siège social ou l'administration centrale des institutions du Parlement ou du gouvernement du Canada ou pour en recevoir des services; il a le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions là où, selon le cas; a) l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante; b) l'emploi du français ou de l'anglais se justifie par la vocation du bureau »<sup>6</sup>.

---

4. Les termes « anglophone » et « francophone » 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 celle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente.

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

6. Paragraphe 20 (1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

La *Loi* et la reconnaissance des droits linguistiques dans la *Charte* forment un modèle unique et exemplaire qui met l'accent sur le respect, l'équité et l'inclusion. Ce modèle repose sur trois grands principes :

- le service au public, ou l'obligation pour les institutions fédérales de faire une offre active 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 fédérales d'établir des milieux de travail propices à l'usage des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues à cette fin<sup>7</sup>, 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*;
- la participation équitable, ou l'engagement du gouvernement 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 fédérales, et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux communautés de langue officielle.

La caractéristique essentielle de ce modèle constitue ce qu'il est convenu d'appeler le bilinguisme institutionnel, par opposition au bilinguisme individuel. Cela signifie qu'il n'est pas nécessaire que chaque employé soit bilingue, et ce, même dans les bureaux et services bilingues. Les obligations reposent sur les institutions, et non sur les individus et chacune de celles-ci dispose d'un ensemble de moyens pour les assumer.

Au fil des ans, les institutions fédérales se sont adaptées aux nouvelles réalités et conditions. Dans tous les cas, les principes énumérés ci-dessus continuent de guider les décisions et les grandes orientations du gouvernement.

Le bilinguisme à la fonction publique a beaucoup évolué au cours des 35 dernières années. Le survol historique qui suit en retrace les principaux événements.

---

7. Se reporter au graphique 4, section IV.



## II. Des règles aux valeurs – L'évolution du Programme des langues officielles

---

### 1963-1972 – La genèse

---

L'année 1963 marque la création de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme. Ayant constaté que les institutions fédérales fonctionnaient principalement en anglais, la Commission énonce trois principes pour instaurer un changement :

- le droit des citoyens d'être servis dans la langue officielle de leur choix;
- l'utilisation du français et de l'anglais comme langues de travail;
- la participation équitable des employés francophones et anglophones.

Les premières réformes ont pour but d'offrir aux fonctionnaires de la formation linguistique dans la langue seconde et de produire plus de documents en français. Ces réalisations concrètes, bien que modestes et en grande partie fondées sur la bonne volonté, ouvriront la voie à l'adoption de la *Loi* en 1969. L'égalité linguistique devient alors une obligation juridique. Un poste de commissaire aux langues officielles est institué en vue de faire reconnaître le statut des deux langues et de faire respecter l'esprit de la législation et l'intention du législateur dans l'administration des affaires des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada<sup>8</sup>. La personne nommée à ce poste se voit confier le rôle d'ombudsman<sup>9</sup>.

Au début des années 1970, les francophones représentent 25 p. 100 de la population alors qu'ils constituent seulement 18 p. 100<sup>10</sup> de l'ensemble de la fonction publique. Les ministères et organismes, sous la direction du Conseil du Trésor, ont donc beaucoup de travail à faire pour que les effectifs tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle.

Les institutions commencent d'abord à transposer les grands principes de la *Loi* de 1969 dans des initiatives visant à améliorer les services bilingues là où elles estiment que la demande est suffisante. Pour ce faire, elles définissent les exigences linguistiques de tous les postes et offrent de la formation linguistique aux employés qui en ont besoin. De plus, des efforts considérables sont déployés pour accroître l'utilisation du français comme langue de travail.

### 1973-1977 – De la théorie à la pratique

---

En juin 1973, des mesures sont sanctionnées par une résolution du Parlement<sup>11</sup> qui, pour la première fois, attribue au gouvernement la responsabilité de la réalisation, dans le cadre du principe du mérite, de l'objectif visant à assurer la pleine participation des membres des collectivités francophone et anglophone dans la fonction publique. Un an plus tard,

---

8. Article 25, *Loi sur les langues officielles* de 1969.

9. Le commissaire est chargé notamment d'examiner les plaintes des citoyens et des employés des institutions fédérales à l'égard des langues officielles.

10. Source : Les politiques révisées des langues officielles dans la fonction publique du Canada, septembre 1977.

11. *Les langues officielles dans la Fonction publique du Canada*, résolution adoptée par le Parlement en juin 1973.

on procède à un examen de l'efficacité et de l'efficacité de la formation linguistique. Un système d'information sur les langues officielles est mis en place afin de pouvoir produire des statistiques à jour. Une politique en matière de langue de travail portant sur les services de soutien (personnel, rémunération, etc.), la supervision et la production d'instruments de travail dans les deux langues est adoptée. Les aspects visuels des services fédéraux (la signalisation, les en-têtes, les publications, etc.) seront abordés plus tard, dans ce qui deviendra le Programme de coordination de l'image de marque.

En 1977, un exposé gouvernemental intitulé *Un choix national* enclenche la mise en œuvre d'un ensemble de politiques révisées. La circulaire du Conseil du Trésor (1977-46) annonce les révisions et fournit un exposé global s'adressant à toutes les institutions assujetties à la *Loi*. Les changements apportés comprennent, entre autres choses, l'introduction de la prime au bilinguisme, la délégation de pouvoir et de responsabilisation aux institutions d'un certain nombre d'éléments de programme dont la responsabilité appartenait aux organismes centraux<sup>12</sup>. La reddition de comptes s'effectue par l'entremise des plans annuels et des autres méthodes de contrôle et d'évaluation.

## 1978-1988 – La consolidation et l'intégration

L'importance de l'offre active de services bilingues est mise en évidence par les modifications apportées à la politique en 1981. Les gestionnaires sont de plus en plus nombreux à embaucher du personnel

bilingue pour doter des postes bilingues. Les normes de bilinguisme pour la catégorie de la direction et celle de la gestion deviennent plus rigoureuses.

Comme la *Charte* adoptée en 1982 vient consolider et étendre les droits linguistiques, une mise à jour de la législation s'impose. Le Parlement vote donc, en 1988, une nouvelle *Loi* plus détaillée et plus rigoureuse qui intègre et précise les droits et les principes linguistiques énoncés dans la *Constitution* de 1867 et confirmés dans la *Charte*. De plus, elle confère une assise législative à certaines politiques mises en œuvre depuis nombre d'années dans les institutions fédérales, notamment en ce qui concerne l'usage des deux langues officielles comme langues de travail et l'appui du gouvernement fédéral au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. La *Loi* de 1988 se distingue de la *Loi* de 1969 par certaines dispositions clés qui sont exécutoires, c'est-à-dire qu'elles peuvent faire l'objet d'un recours devant la Cour fédérale.

En 1984, le Comité mixte permanent des langues officielles<sup>13</sup> (Chambre des communes et Sénat) est créé et il reçoit le mandat de suivre l'application de la *Loi* en examinant des rapports au Parlement et en assurant un suivi à ces rapports.

En 1986, conformément à une nouvelle approche énoncée dans la directive sur l'accroissement des pouvoirs et des responsabilités ministériels, des protocoles d'entente remplacent les plans annuels. Les institutions assument alors des responsabilités plus directes dans le domaine de la formation linguistique.

12. Un organisme central est une institution fédérale qui appuie le gouvernement dans la réalisation de ses objectifs généraux.

13. Ce comité est remplacé en 2002 par deux comités permanents en matière de langues officielles, soit un pour la Chambre des communes et un autre pour le Sénat.

## 1989-2000 – Les mécanismes de mise en œuvre

---

Conformément à la nouvelle *Loi*, les services doivent dorénavant être offerts dans les deux langues officielles, sous certaines conditions, par exemple là où il existe une demande importante ou lorsque la vocation du bureau l'exige. La notion de *demande importante* est définie par voie de règlement et s'appuie principalement sur les données du recensement décennal.

La gestion des langues officielles devient alors partie prenante des activités quotidiennes, les principes de base étant généralement acceptés et les objectifs clairement établis.

De 1993 à 1995, l'administration fédérale entreprend un examen exhaustif en vue d'accroître l'efficacité des programmes fédéraux. Un *Cadre d'examen des différents modes d'exécution des programmes* (1995) est institué pour faire face aux restrictions budgétaires. Les ministères mettent en place de nouvelles structures et de nouveaux modèles de prestation des services, ce qui a une incidence sur l'application de la partie IV de la *Loi*.

Après la publication du *Rapport du Groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'administration fédérale du Canada* (1997), les ministères et organismes fédéraux adoptent un nouveau système de reddition de comptes qui prévoit la présentation annuelle de rapports de gestion sur les langues officielles. Les institutions fédérales jouent un rôle actif en désignant notamment des cadres supérieurs à titre de champions des langues officielles.

En 1999, un groupe de travail<sup>14</sup> chargé d'examiner les répercussions des transformations gouvernementales en arrive à la conclusion que les restrictions budgétaires et les initiatives de réorganisation (la privatisation, le transfert des responsabilités, etc.) ont provoqué une détérioration de l'accessibilité aux services. Les orientations que prend le gouvernement par la suite<sup>15</sup> sont conformes à l'approche préconisée dans le rapport *Fonction publique 2000*, à savoir l'instauration, à l'aube du XXI<sup>e</sup> siècle, d'une fonction publique davantage tournée vers l'extérieur et déterminée à mieux servir le public.

L'initiative *Gouvernement en direct*, qui vise à fournir sur Internet les services gouvernementaux, est en voie de changer progressivement le service au public. Les nouveaux modèles de prestation de services posent des défis de taille, notamment du point de vue de la quantité et de la qualité des informations disponibles dans les deux langues officielles.

Dans un nouveau cadre de gestion intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes – Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*<sup>16</sup>, l'accent est mis sur la satisfaction de la clientèle. Des plans sont conçus pour que les besoins des citoyens soient davantage pris en compte dans la gestion des services offerts dans les deux langues officielles. De plus en plus d'institutions collaborent avec d'autres ordres de gouvernement afin de mettre au point des modèles innovateurs (par exemple, les guichets uniques) pour assurer la prestation de services axés sur les citoyens<sup>17</sup>.

---

14. Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles, *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*, Ottawa, janvier 1999 (connu sous le nom de rapport Fontaine).

15. *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*, chapitre 3, section 3.2, janvier 1999.

16. Publication du Conseil du Trésor, mars 2000.

17. La *Politique sur les différents modes de prestation des services* du Conseil du Trésor (2002) a remplacé le *Cadre d'examen des différents modes d'exécution des programmes* de 1995.

## 2001-2005 – Vers une fonction publique exemplaire

Au début du nouveau millénaire, des réseaux (les champions, les comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État et le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles) sont en place et reçoivent le mandat de faire avancer le dossier des langues officielles.

En 2001, le Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique préconise l'instauration d'une fonction publique exemplaire fondée sur le respect mutuel. Par ailleurs, en 2002, une étude<sup>18</sup> du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada intitulée *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique fédérale du Canada* démontre que les fonctionnaires fédéraux appuient fortement la prestation de services aux citoyens dans les deux langues officielles et approuvent les principes fondamentaux du Programme des langues officielles (le Programme). En effet, l'étude confirme que plus de 90 p. 100 des fonctionnaires fédéraux appuient le droit du public d'obtenir des services et des communications dans la langue officielle de son choix. Elle permet aussi de constater qu'un changement de culture est non seulement nécessaire, mais possible. L'étude révèle néanmoins qu'il subsiste une méconnaissance des droits et obligations qui se rattachent aux langues officielles.

En 2003, le *Plan d'action pour les langues officielles* (le *Plan d'action*) du gouvernement consacre 14 millions de dollars sur cinq ans au Programme d'innovation pour les langues officielles. Ce programme a pour objectif de veiller à ce que la fonction publique soit mieux outillée pour mettre en œuvre les

principes et les valeurs de la *Loi*, et pour mieux refléter la dualité linguistique du Canada. Il vise à appuyer la réalisation de projets novateurs susceptibles d'avoir un effet d'entraînement en ce qui a trait à la promotion des langues officielles. De plus, le *Plan d'action* accorde 12 millions de dollars répartis sur cinq ans pour renforcer le rôle de centre d'excellence de la Direction, laquelle est rapidement intégrée à la nouvelle Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

En 2003-2004, les institutions fédérales procèdent à l'examen de l'application du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services* (le *Règlement*) à la suite de la publication des données du Recensement du Canada de 2001<sup>19</sup>, afin de déterminer la portée de leurs obligations en ce qui concerne les services aux citoyens dans la langue officielle de leur choix à la grandeur du pays.

En plus de trois décennies, le Programme qui s'appuyait autrefois davantage sur des règles met de plus en plus l'accent sur des valeurs. Le gouvernement est résolu à faire en sorte que le bilinguisme institutionnel s'ancre dans les valeurs fondamentales de respect, d'équité et d'inclusion. Il importe que les institutions fédérales valorisent la dualité linguistique et qu'elles en fassent un élément essentiel de la bonne gouvernance. Toutefois, mettre l'accent sur les valeurs signifie qu'on devra accorder davantage de poids à la responsabilisation. À titre d'exemple, la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*, entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004, établit clairement les rôles et les responsabilités des institutions fédérales, tant au plan institutionnel qu'individuel.

18. Consulter le site <http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo> à la rubrique « Études ».

19. Données du Recensement du Canada de 2001 sur la première langue officielle parlée recueillies en vertu de la *Loi sur la statistique*.



### III. Gouvernance des langues officielles

La mise en œuvre de la *Loi* est une responsabilité que se partagent plusieurs instances. Celles-ci ont, selon le cas, des obligations juridiques ou administratives.

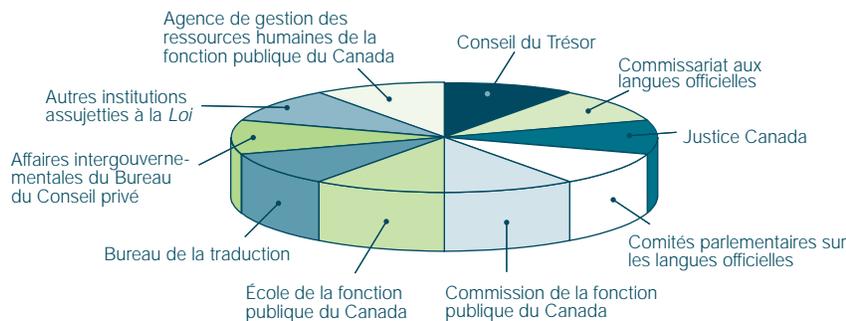
Ainsi, au nom du Conseil du Trésor, l'Agence est responsable de l'élaboration et de la coordination générales des principes et des programmes reliés aux parties IV, V et VI de la *Loi* dans les institutions y étant assujetties. À ce titre, elle s'acquitte notamment des responsabilités suivantes :

- établissement des politiques concernant les différentes parties de la *Loi*;
- suivi auprès des institutions afin de vérifier qu'elles respectent leurs obligations et évaluation de leur rendement en matière de langues officielles;
- évaluation de l'efficacité des programmes de langues officielles des institutions fédérales.

Le graphique 1 illustre les principaux partenaires de l'Agence ayant des responsabilités spécifiques.

Graphique 1

#### Partenaires clés pour la mise en œuvre des parties IV, V et VI de la *Loi sur les langues officielles*



#### Instances ayant des obligations juridiques prévues dans la *Loi*

- Le Conseil du Trésor est responsable de l'approbation des orientations et des politiques formulées à l'égard des parties IV, V et VI de la *Loi*. Il joue également un rôle dans la mise en œuvre des autres dispositions de la *Loi* (y compris la partie VII) dans les institutions dont il est l'employeur en veillant à ce que l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire soit pris en compte dans les initiatives qu'il est appelé à approuver.
- Le Commissariat aux langues officielles, qui relève directement du Parlement, reçoit les plaintes des fonctionnaires et du grand public et procède aux enquêtes le cas échéant. Il joue le rôle d'ombudsman et fait la promotion de la dualité linguistique.

- Justice Canada a la responsabilité générale de la *Loi* et prodigue des conseils juridiques.
- Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et celui du Sénat suivent l'application de la *Loi*, des règlements et des instruments de politique qui en découlent. Ils font aussi l'examen des rapports au Parlement de la commissaire aux langues officielles, du président du Conseil du Trésor et de la ministre de Patrimoine canadien, entre autres.

### Autres instances ayant des obligations juridiques

---

- La Commission de la fonction publique (CFP) nomme des personnes qualifiées en vertu de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Elle est responsable de la dotation, du recrutement, de l'établissement des normes et de l'évaluation linguistique ainsi que de l'application du *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique*<sup>20</sup> (le *Décret*).
- L'École de la fonction publique du Canada dispense la formation linguistique et administre les tests diagnostiques.
- Le Bureau de la traduction offre des services de traduction et de révision, ainsi que des services d'interprétation et de terminologie.

### Instances ayant un rôle d'administration, de coordination et de leadership

---

- Les Affaires intergouvernementales, qui font partie du Bureau du Conseil privé, exercent un leadership au nom du ministre responsable des langues officielles et jouent un rôle de coordination générale en veillant à la mise en œuvre du *Plan d'action*. Elles coordonnent notamment les dossiers touchant les langues officielles et appuient le ministre attitré par l'entremise des travaux des comités, tels que le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles et ses comités d'appui et de recherche. Le Comité des sous-ministres a pour fonction de définir les orientations stratégiques pour l'ensemble de l'administration fédérale, d'encourager une plus grande responsabilisation collective à l'égard de la cause de la dualité linguistique, de favoriser l'utilisation des deux langues officielles au sein de la fonction publique fédérale et d'assurer la coordination horizontale du Programme.
- Le Comité des langues officielles, qui relève du Conseil national mixte, constitue un forum paritaire permettant de consulter les syndicats sur les questions de politiques de langues officielles, et d'arbitrer, en dernier lieu, les griefs relatifs à l'administration de la prime au bilinguisme.

---

20. Instrument juridique utilisé pour la dotation non impérative des postes bilingues pour les institutions assujetties à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*.

## Instances consultatives

---

- Deux comités consultatifs, l'un pour les ministères et l'autre pour les sociétés d'État et autres institutions, dont des organismes privatisés assujettis à la *Loi*, sont gérés par l'Agence. Ils servent de mécanisme de consultation et de communication entre les institutions et les principaux intervenants en matière de langues officielles.
- Deux réseaux de champions des langues officielles agissent à titre de leader et d'agent de changement pour faire avancer le dossier des langues officielles. La Direction coordonne les réunions et les initiatives des deux réseaux, à savoir celui des ministères et celui des sociétés d'État et autres institutions. Elle travaille également avec les conseils fédéraux régionaux<sup>21</sup> en vue d'un rayonnement national. De plus, un conseil du Réseau des champions ministériels des langues officielles dans la fonction publique existe depuis deux ans et participe activement aux différentes initiatives.

---

21. Les conseils fédéraux régionaux exercent un rôle important, en tant que forum exécutif, sur le plan de la communication entre les organismes centraux et les régions, ainsi que sur le plan de la collaboration avec d'autres juridictions.

## IV. Piliers du Programme – Le bilinguisme institutionnel

### Service au public

C'est en vertu de la *Loi* et du *Règlement* que sont désignés les bureaux et points de service qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Le public peut accéder au répertoire officiel à partir du site Web OLLO, sous la rubrique Burolis<sup>22</sup>.

### Bureaux et points de service

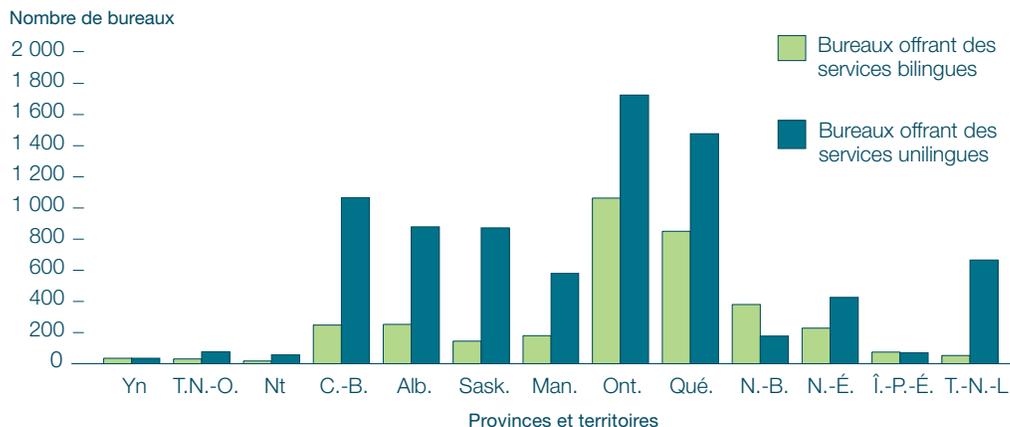
Le public est en droit de se faire servir dans la langue officielle de son choix, et ce, non seulement en personne à un comptoir de

service, mais aussi au téléphone, par la poste, par voie électronique, ou autrement. La qualité du service doit être comparable dans les deux langues officielles.

Près du tiers des bureaux et points de service sont tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles. Au 31 mars 2005, les institutions fédérales comptent donc quelque 11 669 bureaux et points de service, dont 3 559 (30,5 p. 100) ont l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles. Les graphiques 2 et 3 illustrent la répartition de ces bureaux et points de service.

Graphique 2

### 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



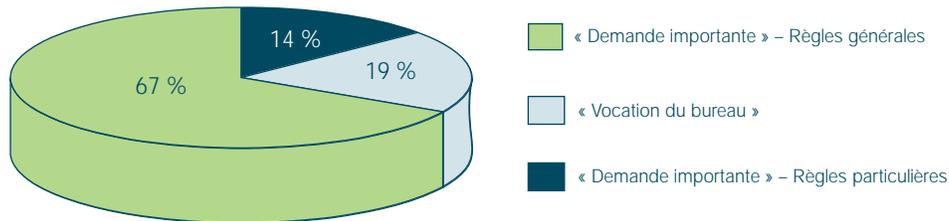
Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : Burolis

22. <http://www.burolis.gc.ca>

### Graphique 3

## Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires\*



\* Se reporter aux dispositions du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*

Source : Burolis

Bien que les exigences de service soient connues, il demeure parfois difficile de conjuguer les capacités linguistiques de l'effectif et la prestation de services bilingues, surtout dans certaines régions du pays où les ressources bilingues sont moins nombreuses. Afin d'aider les institutions, l'Agence investit dans des projets novateurs qui auront un effet d'entraînement. Notamment, grâce au Fonds régional pour les partenariats, elle aide les conseils fédéraux régionaux à financer des projets dans le but d'obtenir des résultats durables. Voir un exemple dans l'encadré.

### Projet régional

Le Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse a reçu 45 000 \$ pour offrir de meilleurs services à sa collectivité francophone dans la langue officielle de son choix. L'étude a permis d'examiner les besoins de la collectivité et de déterminer quels sont, à l'heure actuelle, le niveau et la qualité des services offerts en français. À la suite de l'étude, des recommandations ont été formulées à l'intention des ministères, afin qu'ils puissent fournir des services de qualité aux communautés francophones en situation minoritaire.

## Langues officielles en milieu de travail

En vertu de certaines conditions, les employés fédéraux des régions désignées bilingues<sup>23</sup> ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix. Les institutions ont donc l'obligation de créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles, tout en respectant l'obligation première de servir le public dans la langue de son choix. Le graphique 4 présente les régions où s'applique l'obligation sur la langue de travail.

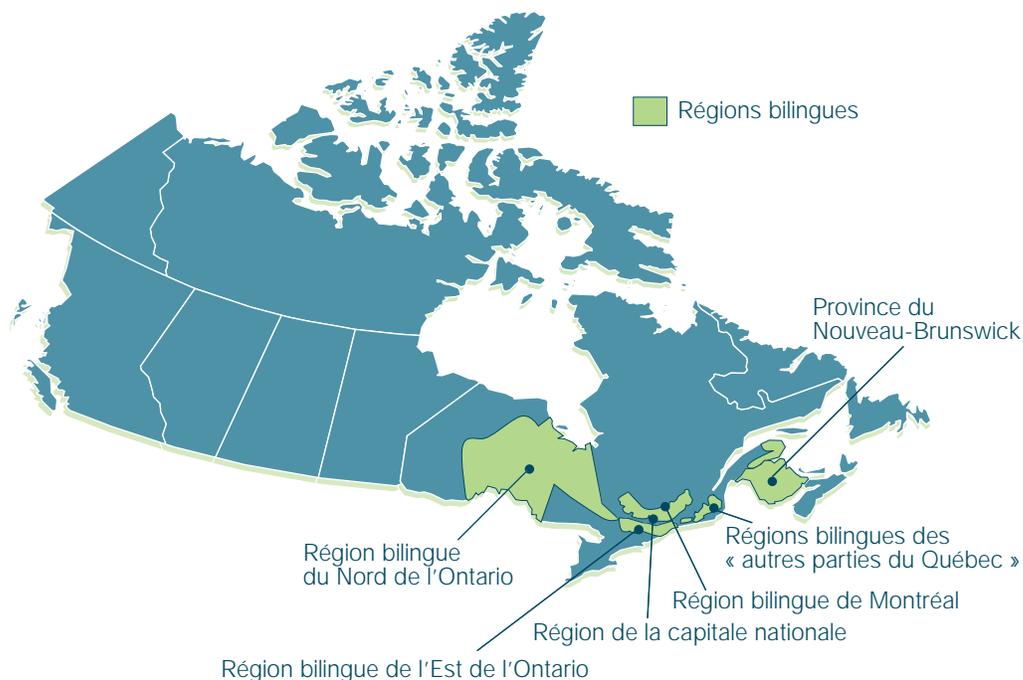
Depuis plusieurs années, les constats convergent vers un même résultat :

le respect intégral des deux langues officielles comme langues de travail demeure l'objectif à atteindre. Les études, les plaintes, tout comme les bilans annuels des institutions, démontrent qu'il y a encore beaucoup de travail à faire avant d'en arriver à une fonction publique où les deux langues officielles sont utilisées comme il se devrait en milieu de travail.

Il y a un consensus général à savoir que le français est sous-utilisé notamment dans la région de la capitale nationale. De même, la prédominance de l'anglais est encore plus qu'évidente dans les régions désignées bilingues à l'extérieur du Québec. Les problèmes soulevés dans le rapport de l'an dernier persistent.

Graphique 4

### Carte des régions désignées bilingues pour les besoins de la langue de travail



Source : Loi sur les langues officielles, paragraphe 35(2)

23. 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.

Plusieurs facteurs contribuent à cette sous-utilisation du français. Un des facteurs pouvant grandement influencer sur le choix de la langue de travail est la possibilité pour les employés d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix. À cet égard, la *Loi* prévoit que les superviseurs communiquent avec leurs employés dans les deux langues officielles là où il est indiqué de le faire. Il est généralement admis que c'est bien souvent l'engagement clair de la haute gestion à l'égard de la dualité linguistique qui fait la différence d'une institution à l'autre. Les superviseurs et les membres de la haute gestion à divers échelons doivent exercer davantage de leadership en créant un milieu de travail qui valorise la dualité linguistique au quotidien et en encourageant leurs employés à utiliser la langue officielle de leur choix.

Un autre point important est que des francophones ne se prévalent pas de leur droit d'utiliser le français et n'indiquent pas qu'ils préféreraient travailler en français sous prétexte qu'ils se sentent à l'aise dans les deux langues et aussi parce que c'est plus facile de n'utiliser qu'une langue de communication. Cette façon de faire accentue le déséquilibre entre les deux langues officielles.

Les employés bilingues, leurs collègues et leur institution peuvent profiter des bienfaits de l'utilisation des deux langues pour faire renaître le sentiment que la dualité linguistique est positive et s'inspire des valeurs fondamentales de respect et d'inclusion. Pouvoir utiliser les deux langues officielles procure effectivement de nombreux avantages, tant sur le plan social, culturel qu'économique. La connaissance de plus d'une langue accorde un passeport inestimable vers le succès dans une économie mondiale axée sur le savoir.

Il y a des anglophones bilingues qui n'utilisent pas assez leur langue seconde pour se sentir à l'aise et apprécier les avantages d'être bilingues. L'utilisation des deux langues favorise un plus grand esprit de collaboration et d'ouverture entre collègues, tout en permettant aux francophones et aux anglophones bilingues de mieux maîtriser leurs connaissances et d'être ainsi mieux habilités à offrir à la population canadienne des services bilingues de meilleure qualité.

Il est donc primordial de renforcer la vitalité de la francophonie au sein de la fonction publique. C'est le but poursuivi par *Les Rendez-vous de la Francophonie*. Chaque année, d'un bout à l'autre du pays, des milliers de francophones et de francophiles soulignent à leur façon leur attachement à la langue française. Ces rendez-vous très populaires sont une excellente occasion d'échanges et d'ouverture. En mars dernier, plusieurs centaines de francophones et francophiles de la région de la capitale nationale se sont réunis au Musée canadien des civilisations à Gatineau pour célébrer la francophonie. Le lancement des *Rendez-vous de la Francophonie* a eu son écho partout au pays au sein de la fonction publique où de nombreuses activités ont fait bouillir de joie pour le plus grand plaisir des participants qui se font de plus en plus nombreux.

Le gouvernement s'est engagé à renforcer la capacité bilingue à la fonction publique et à offrir aux employés la formation et les outils dont ils ont besoin. La nouvelle *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis*<sup>24</sup> marque un grand pas dans cette direction. Mais c'est un changement durable de la culture institutionnelle qui fera toute la différence.

24. [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/OffLang/dl1r-dflma1\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/dl1r-dflma1_f.asp)

Changer les perceptions et les attitudes prendra du temps et exigera des efforts. Beaucoup d'institutions ont fait des progrès tels qu'elles peuvent très bien servir de modèle. Certaines bonnes pratiques figurent dans ce rapport; d'autres sont déjà affichées sur le site Web OLLO.

### **Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise**

---

La *Loi* stipule l'engagement du gouvernement à veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales qui y sont assujetties, et ce, quelles que soient l'origine ethnique et la première langue officielle apprise et parlée. La *Loi* précise également que le gouvernement s'est engagé à ce que les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

Les effectifs francophones et anglophones peuvent donc varier d'une institution à l'autre, selon des facteurs tels que l'emplacement, le mandat et la clientèle. Ainsi, dans les régions du pays où les francophones sont plus nombreux, leur proportion dans les institutions fédérales est élevée; en contrepartie, la proportion des anglophones est plus élevée dans les régions du pays majoritairement anglophones.

Au plan national, la participation des deux groupes linguistiques tend à être représentative. Toutefois, au plan régional, les anglophones sont sous-représentés dans la fonction publique au Québec. Cette situation constitue un défi qui perdure depuis des années. Le gouvernement s'engage à apporter des changements pour corriger la situation. Pour ce faire, l'Agence collabore avec la CFP et le Conseil fédéral du Québec.



## V. Vue d'ensemble de l'exécution des programmes

Les institutions assujetties à la *Loi* doivent implanter le bilinguisme institutionnel conformément à leurs obligations linguistiques. Ces institutions se répartissent en trois catégories : les ministères et organismes dont le Conseil du Trésor est l'employeur (ci-après nommés les ministères), les sociétés d'État et organismes distincts et les organismes privatisés<sup>25</sup>. Le graphique 5 illustre cette répartition.

Les institutions rendent compte à l'Agence de leurs réalisations et des résultats obtenus au moyen d'un bilan annuel. Ce bilan est un document public déposé auprès du greffier du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, du greffier du Comité sénatorial permanent des langues officielles et de la commissaire aux langues officielles.

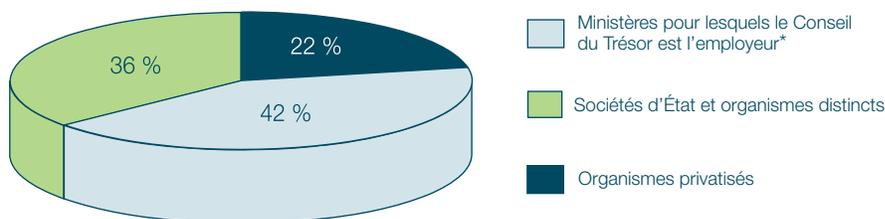
Les renseignements suivants proviennent principalement des bilans et de la connaissance générale des dossiers, des activités d'appui et de monitoring que la Direction mène auprès des institutions ainsi que des travaux de ses différents comités consultatifs.

### Principaux dossiers du dernier exercice

Pour une deuxième année consécutive, les institutions ont investi beaucoup d'efforts pour mener à bien les trois grands dossiers que sont la révision de l'application du *Règlement*<sup>26</sup>, la mise en œuvre des nouvelles politiques sur la langue de travail et les ressources humaines et la vérification de l'application de la politique portant sur les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction<sup>27</sup>.

Graphique 5

#### Répartition de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*



\* La fonction publique

Source : Burolis

25. Au 31 mars 2005, sur les 209 institutions, 88 sont des ministères et organismes, 76 des sociétés d'État et organismes, et 45 des institutions privatisées.

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

27. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique.*

### **Révision de l'application du Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services**

L'an dernier, l'Agence a indiqué l'obligation pour les institutions de revoir l'application du *Règlement* faisant suite à la publication des données du Recensement du Canada de 2001<sup>28</sup> afin de déterminer s'il y avait un changement à leurs obligations en matière de services et de communications avec le public. Cet exercice comprend deux grandes étapes : la première est reliée à l'application des données du recensement sur la première langue officielle parlée; l'autre, à la mesure de la demande pour les services dans l'une ou l'autre des langues officielles. La première étape est terminée alors que la deuxième se poursuit.

Selon les résultats de la première étape, des 9 839 bureaux et points de service visés, la majorité, soit 9 283, n'ont subi aucun changement; 152 ont maintenant une nouvelle obligation de fournir le service dans les deux langues officielles; 13 ont été fermés; 292 passent à l'étape de la mesure de la demande et 99 n'ont plus l'obligation prévue par le *Règlement* de fournir les services dans les deux langues officielles. Dans ce dernier cas, le *Règlement* ne prévoit pas de période de transition. Le Conseil du Trésor a donc adopté, le 18 novembre 2003, un principe d'application d'une durée indéterminée qui précise qu'en cas de perte des services bilingues obligatoires, les institutions sont tenues de maintenir le statu quo et de consulter les communautés de langues officielles en situation minoritaire touchées en vue de trouver d'autres façons d'offrir les services.

Pour la deuxième étape, les institutions doivent mesurer la demande pour les services en français et en anglais de certains bureaux. L'Agence a renforcé la rigueur avec laquelle cette deuxième étape doit être menée et a assumé pleinement son rôle d'approbation des méthodes d'évaluation. Quelques institutions accusent du retard dans l'exercice, et ce, pour diverses raisons. Certaines ont fait l'objet d'une restructuration, d'autres ont sous-estimé l'importance et l'ampleur du travail, et d'autres encore ont connu des difficultés d'ordre administratif. Les résultats partiels de la deuxième étape, soit la mesure de la demande, seront connus plus tard en 2005-2006.

### **Mise en œuvre des nouvelles politiques sur la langue de travail et les ressources humaines**

La mise en œuvre des nouvelles politiques<sup>29</sup> se déroule comme prévu. On constate que les institutions commencent à renforcer leurs méthodes de reddition de comptes. À titre d'exemple, Patrimoine canadien et Bibliothèque et Archives du Canada ont mis en place un mécanisme de suivi plus rigoureux pour les postes dotés de façon non impérative, afin de se conformer aux directives sur la dotation des postes bilingues et celle sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis.

Plusieurs institutions ont mis sur pied d'autres outils de mise en œuvre. L'Office national de l'énergie a élaboré un plan de dotation pour 2004-2007, lequel prévoit le recrutement d'un plus grand nombre d'employés bilingues. Environnement Canada et Santé Canada ont élaboré

28. Données du Recensement du Canada de 2001 sur la première langue officielle parlée recueillies en vertu de la *Loi sur la statistique*.

29. Pour plus de renseignements, se reporter à la rubrique « La révision des politiques » à la page 29.

plusieurs outils internes afin de clarifier, auprès des employés et des gestionnaires, la portée des nouvelles politiques et directives. Statistique Canada a élaboré et mis à exécution un plan de communication pour informer les employés et les gestionnaires des nouvelles politiques et directives, et leur expliquer comment elles influenceront sur la dotation et la formation linguistique. Par contre, toutes les institutions ne disposent pas encore des mécanismes de suivi et de contrôle appropriés pour recueillir l'information requise par les indicateurs de rendement inscrits dans les nouvelles politiques. L'Agence suivra de près les progrès réalisés.

La mise en œuvre des nouvelles politiques a suscité une augmentation des demandes de conseils et d'avis d'interprétation relativement aux nouveaux instruments de politique. Les demandes visaient essentiellement à préciser les orientations et la nature des mesures à mettre en place pour la reddition de comptes.

### **Vérification de l'application de la politique portant sur les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction**

Les 37 institutions visées par la *Vérification de l'application de la Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction et du Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique*<sup>30</sup> se sont affairées à régulariser la situation de leurs cadres qui ne satisfaisaient pas encore aux exigences linguistiques de leur poste. L'Agence a fait des suivis à ce sujet tout au long de l'année.

Les institutions ont dû accorder une attention particulière aux demandes de prolongation de la période d'exemption<sup>31</sup> pour ces cadres et aux mesures administratives mises en place pour assurer la prestation des services et la supervision dans les deux langues officielles. Comme l'administration du *Décret* relève directement de la CFP, cette dernière suivra ce dossier de près.

### **Constats et résultats de l'exécution des programmes**

Des progrès significatifs sont enregistrés à maints égards. Notons qu'un des progrès les plus marquants est la mise en vigueur de la *Directive sur la dotation des postes bilingues* (avril 2004) qui prévoit, de façon générale, la dotation impérative des postes bilingues, notamment dans la catégorie de la haute gestion. Les effets se feront ressentir progressivement.

L'Agence constate que bon nombre d'institutions ont vraiment à cœur d'améliorer leur situation, comme en témoignent les nombreuses bonnes pratiques recensées dans les bilans annuels et dans le site Web OLLO<sup>32</sup>. Au cours de l'année écoulée, plusieurs initiatives ont retenu l'attention.

Les projets novateurs et les bonnes pratiques constituent d'excellents outils de changement. L'Agence encourage les institutions à partager leurs expériences afin que les autres puissent en tirer parti. Celles-ci peuvent alors adapter ces pratiques et ces outils à leur propre réalité et, ce faisant, réaliser des économies d'échelle.

30. Pour plus de renseignements, se reporter à la section « Activités de vérification » du présent rapport ou à la rubrique « Vérifications et monitoring » du site Web OLLO.

31. Période permise pour atteindre le niveau linguistique requis.

32. [http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/bp/index\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/bp/index_f.asp)

### **Bonnes pratiques pour un service bilingue de qualité**

- La Société canadienne des postes a lancé une nouvelle initiative d'info-formation. L'équipe des langues officielles de la Société rend visite aux exploitants des comptoirs bilingues afin de leur remettre un dépliant et de répondre aux questions. Six visites ont eu lieu cette année et plusieurs autres sont prévues l'an prochain. Cette initiative s'inscrit dans le plan de mise en œuvre de Postes Canada pour le service au public, qui comprend, entre autres, l'élaboration d'un plan d'action sur l'offre active, le Programme du client mystère<sup>33</sup>, et la surveillance continue de la conformité linguistique par l'entremise du programme Évaluation du rendement des ventes.
- Parcs Canada poursuit ses activités visant à offrir des services de qualité au public. L'institution a effectué quelques vérifications internes à la suite de la vérification téléphonique menée par l'Agence en 2003 en vue de s'assurer de la présence de services bilingues et de l'offre active dans ses bureaux désignés bilingues. Elle a aussi produit un dépliant sur l'offre active destiné à tous ses employés et étudiants qui doivent fournir des services bilingues. Parmi les initiatives en région, l'Unité de gestion de l'Ouest de Terre-Neuve-et-Labrador de Parcs Canada a créé un comité de gestionnaires chargés de surveiller les services de première ligne pour assurer le respect de la *Loi*. Les gestionnaires qui collaborent avec les représentants de l'industrie touristique dans la province insistent régulièrement sur la nécessité que tous les intervenants répondent de façon adéquate aux besoins des visiteurs francophones.

- Via Rail Canada a ajouté un élément à son système de réservation en ligne pour permettre aux clients de préciser la langue officielle dans laquelle ils veulent effectuer une transaction, que ce soit au téléphone, en ligne ou en personne, à la gare ou chez un agent de voyage.

### **Bonnes pratiques pour une saine gestion du Programme des langues officielles**

Le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats pour le Programme établit les liens et assure la cohérence entre les priorités, les programmes et les rapports. Grâce à ce cadre, le gouvernement du Canada pourra gérer l'ensemble du Programme sans empiéter sur les mandats des partenaires ministériels ni miner les rapports hiérarchiques. Le nouveau cadre permettra aussi au gouvernement de surveiller et d'évaluer la mise en œuvre du Programme au niveau ministériel et d'utiliser ses conclusions pour faciliter le processus décisionnel et l'élaboration de politiques.

- À Patrimoine canadien, le volet des langues officielles a été intégré au Cadre de responsabilisation de l'institution pour la gestion des ressources humaines et du milieu de travail. Les langues officielles sont aussi incluses dans les divers outils de planification des ressources humaines.
- Agriculture et Agroalimentaire Canada a mis sur pied une équipe chargée de la gouvernance du Programme ayant pour rôle de surveiller la mise en œuvre du *Plan d'action* et de fournir des avis, des conseils et des recommandations au Comité de gestion du ministère.

33. Le Programme du client mystère vise à déceler si les services répondent aux attentes des clients et à cerner les domaines où il y aurait lieu d'apporter des améliorations, en fonction de critères prédéterminés. Des tierces parties agissant à titre de clients visitent des comptoirs postaux, qui sont sélectionnés au hasard. On vérifie si le pictogramme de l'offre active de service est bien affiché, si l'accueil est bilingue et si le service est offert dans la langue de la minorité.

- Le Centre de la sécurité des télécommunications a élaboré un plan d'action s'échelonnant sur deux ans qui vise à inciter l'institution à adopter des démarches proactives en matière de langues officielles.
- La Société canadienne d'hypothèques et de logement a lancé la phase II de son plan d'action sur les langues officielles couvrant la période 2004-2008. Cette phase portera sur le maintien de l'acquis linguistique et favorisera notamment un équilibre entre l'appui de l'institution et les responsabilités des gestionnaires et des employés.
- Le ministère de la Défense nationale a sollicité les services de Conseils et Vérification Canada afin que celui-ci fasse état de la gouvernance de son programme de langues officielles.

## Bonnes pratiques relatives à la langue de travail

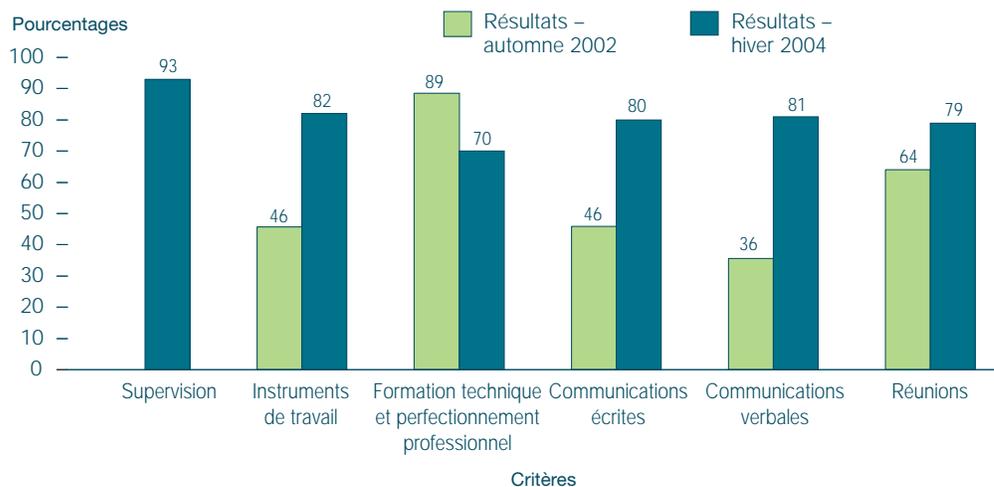
### *Projet de l'Agence du revenu du Canada – Phase II*

Le système de gestion de la qualité en matière de langues officielles (langue de travail) de l'Agence du revenu du Canada a connu un succès d'envergure.

Lancé il y a trois ans, 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. Un sondage a été mené au début du projet, à l'automne 2002, auprès de 630 employés. De ce nombre, 500 ont répondu au sondage final en janvier 2004. Ces sondages mesuraient six éléments : la supervision, les instruments de travail, la formation technique et le perfectionnement professionnel, les communications écrites, les communications verbales et les réunions. Les résultats sont illustrés au graphique 6<sup>34</sup>.

Graphique 6

### Sondages sur la satisfaction des employés de l'Agence du revenu du Canada



Source : Agence du revenu du Canada

34. Le critère portant sur la supervision n'a pas été évalué lors du sondage effectué en 2002.

Les résultats obtenus permettent de conclure que ce projet a fortement contribué à la création d'un milieu de travail respectueux de la préférence linguistique de chaque participant. Dans l'ensemble, la situation s'est nettement améliorée à l'exception du critère Formation technique et perfectionnement professionnel qui a subi une baisse en 2004 en raison d'une méconnaissance au départ des employés à l'égard de leurs droits. Cette situation a depuis été corrigée.

En guise de reconnaissance pour l'excellence de cette réalisation, l'Agence a remis à l'Agence du revenu du Canada une attestation le 1<sup>er</sup> novembre 2004, lors d'une cérémonie au Musée canadien des civilisations à Gatineau.

Forts du succès remporté, Citoyenneté et Immigration Canada ainsi que Transports Canada ont tous deux décidé d'adapter le Système de gestion de la qualité en matière de langues officielles à la langue de travail dans leurs organisations. C'est là un excellent exemple de projet qui produit l'effet d'entraînement recherché.

#### **Autres projets sur la langue de travail**

- Ressources naturelles Canada a élaboré deux listes de vérification, l'une à l'intention de ses gestionnaires et l'autre pour ses employés, afin de leur permettre de mesurer le respect des obligations liées à la langue de travail et d'établir dans quelle mesure les gestionnaires réussissent à créer un milieu favorable à l'utilisation efficace des deux langues officielles.
- À Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, la région de l'Atlantique a adopté la *Charte de nos gens*, document qui définit les

comportements usuels notamment en ce qui a trait à la création et au maintien d'un milieu favorable à l'utilisation des deux langues officielles.

- Parcs Canada a élaboré un dépliant à l'intention de ses employés qui s'intitule *Là où le respect prend tout son sens*.

#### **Projet du Programme d'innovation pour les langues officielles**

Transports Canada a reçu 8 000 \$ pour la mise sur pied d'un atelier portant sur la conduite de réunions bilingues. Le ministère prévoyait offrir 10 ateliers à quelque 200 gestionnaires de la région de la capitale nationale. L'atelier de formation fait maintenant partie des ateliers donnés par Transports Canada à tous les employés de la région de la capitale nationale durant l'année.

#### **Bonnes pratiques visant l'apprentissage de la langue seconde et le maintien de l'acquis**

L'apprentissage de la langue seconde et le maintien de l'acquis demeurent un enjeu important, et ce, de façon encore plus marquée cette année en raison de l'entrée en vigueur de nouveaux instruments de politique sur la gestion des ressources humaines et la langue de travail. Maintenir l'acquis linguistique n'est pas toujours facile. Cela demande beaucoup de motivation de la part des employés. Pour les aider, les gestionnaires doivent créer un milieu de travail favorable à l'utilisation des deux langues officielles. Certaines institutions ont conçu des outils

et du matériel didactique. De nombreuses initiatives ont aussi été réalisées, telles que le jumelage du personnel, les journées consacrées à la langue de la minorité linguistique, des séances de maintien de l'acquis à l'heure du déjeuner, la tenue de réunions dans la langue seconde et la création de multiples produits. Voici d'autres exemples d'activités entreprises par certaines institutions.

- Finances Canada concrétise son programme interne de formation linguistique visant principalement le perfectionnement. Cette initiative a été mise de l'avant à la suite du succès d'un projet pilote mené l'année précédente. Un fonds central a été créé et des ressources ont été affectées. De plus, cette institution a créé sur son Infosite une nouvelle page intitulée *Ressources pour améliorer vos compétences en anglais et en français*.
- À la Société canadienne d'hypothèques et de logement, les employés qui occupent un poste bilingue devront dorénavant démontrer les efforts entrepris pour utiliser leur seconde langue officielle afin de maintenir leurs compétences. Ces efforts seront

consignés dans leur évaluation de rendement. De leur côté, les gestionnaires devront créer les conditions favorisant l'utilisation de la seconde langue officielle.

- Au Service administratif des tribunaux judiciaires, des fonctionnaires bilingues des greffes de Vancouver, d'Edmonton, de Montréal et de Québec ont participé à un programme d'échange afin de mettre en pratique leurs compétences en langue seconde.
- Le Conseil national de recherches du Canada (CNRC) a été très actif cette année avec le lancement d'une bonne pratique ayant trait à la langue de travail. Pour répondre aux besoins exprimés par un bon nombre de ses employés qui désiraient avoir plus de possibilités d'exercer et de maintenir leurs compétences en langue seconde, le Comité consultatif des langues officielles du CNRC a lancé, en septembre 2004, la Campagne de sensibilisation sur le maintien des acquis (voir l'encadré). Cette campagne a eu un effet d'entraînement marqué auprès d'autres institutions qui s'en sont inspirées pour lancer leur propre campagne.

### Campagne de sensibilisation sur le maintien des acquis

Ce projet d'envergure comprend plusieurs éléments, soit :

- un programme de *partenaires linguistiques* (les employés qui désirent pratiquer leur langue seconde sont jumelés avec un employé qui a offert son aide);
- des *Cassettes du midi* (rencontres informelles de petits groupes où les employés peuvent bavarder, s'amuser, etc., dans leur langue seconde);
- un *Certificat de reconnaissance* (signé par le président du CNRC et le champion des langues officielles et remis publiquement aux employés qui réussissent à atteindre leurs objectifs linguistiques personnels);
- des *outils promotionnels* (épinglettes pour les partenaires qui leur permettent d'afficher leur désir de s'exercer dans leur langue seconde; affichettes de bureau pour signaler aux employés qu'ils peuvent parler dans la langue de leur choix ou pour demander à d'autres de les aider à s'exercer).

Les gestionnaires régionaux ont compris la nécessité de mettre leurs efforts en commun. Le Programme d'innovation pour les langues officielles y a largement contribué. En voici trois exemples.

### Projets régionaux

L'Agence du revenu du Canada (région de l'Atlantique) a reçu 23 000 \$ pour mettre sur pied un centre virtuel du maintien de l'acquis. Le projet pilote réunissant des groupes d'apprenants des quatre provinces s'est réalisé en partenariat avec l'Université Sainte-Anne – Collège de l'Acadie de Pointe-de-L'Église, en Nouvelle-Écosse. Ce projet permet aux fonctionnaires d'améliorer et de maintenir leurs compétences linguistiques et, par conséquent, d'offrir une meilleure qualité de service au public et aux employés. Une amélioration des compétences langagières a été notée. Il s'avère donc qu'utilisée dans un cadre pédagogique approprié la vidéoconférence, assistée au besoin d'un environnement d'apprentissage multimédia, constitue un outil efficace.

Le Conseil fédéral de la Saskatchewan a reçu 64 000 \$ pour l'embauche d'un coordonnateur dont le rôle est de superviser des activités conjointes de maintien de l'acquis linguistique et d'assurer des fonctions de coordination interorganisationnelles en matière de langues officielles. Un plan stratégique réaliste a été mis en place et beaucoup d'activités ont découlé de ce plan, notamment des communications régulières et des projets de collaboration entre les quatre conseils de l'Ouest.

L'Agence spatiale canadienne a reçu 25 000 \$ pour la mise sur pied d'un projet pilote permettant d'évaluer l'efficacité d'un outil d'autoapprentissage de la langue seconde assisté par ordinateur et l'encadrement de professeurs-guides. Cette méthode novatrice, dont le rayonnement s'est étendu à 15 autres ministères, a permis aux participants de combiner le travail et l'apprentissage ou le maintien de la langue seconde, selon leur rythme.

### Qualité des données des systèmes de gestion de l'information

Dans un contexte de reddition de comptes, il importe que les données que fournissent les institutions soient précises et à jour afin que l'Agence puisse évaluer avec précision la mise en œuvre du Programme.

Certaines institutions imputent la difficulté de tenir à jour les données du Système d'information sur les postes et

la classification<sup>35</sup> à différents facteurs, tels que le roulement important du personnel responsable des langues officielles, la restructuration gouvernementale de décembre 2003 et le fait que les données proviennent d'autres secteurs d'activités qui ne relèvent pas des responsabilités des langues officielles. Ces lacunes ont été soulignées dans le rapport de l'an dernier et l'Agence a fait des démarches auprès des institutions concernées.

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

Consciente du rôle de la haute gestion et de son influence, l'Agence entend, dans le cadre de son mandat, rappeler aux sous-ministres, aux champions et aux sous-ministres adjoints responsables des ressources humaines l'importance d'avoir des données exactes pour assurer une saine gestion des ressources humaines.

L'Agence constate une amélioration pour les institutions qui devaient, en guise de suivi à leur bilan annuel de 2003-2004, prendre des mesures afin d'améliorer leur situation. C'est le cas notamment de Service correctionnel Canada, du ministère de la Défense nationale et de Bibliothèque et Archives Canada.

Une autre banque de données fait l'objet de surveillance : Burolis<sup>36</sup>. Ce répertoire, qui regroupe l'information sur tous les bureaux et points de service assujettis au *Règlement*, est mis à jour par les institutions. Créé en 1991, Burolis, en plus de sa fonction d'information pour le public, alimente les activités de monitoring et de vérification. L'Agence a donc entrepris de multiples activités d'intervention visant l'uniformisation et l'actualisation des données de Burolis.

### **Ressources consacrées aux langues officielles**

On signale encore, notamment lors des réunions des réseaux, que les répercussions des restrictions budgétaires des années 1990 se font toujours sentir. Bien que ce constat ait été formulé dans le dernier rapport annuel, il demeure d'actualité. Le niveau des postes des responsables des langues officielles est souvent peu élevé et les

participants aux réunions stratégiques ne sont pas toujours d'un niveau décisionnel suffisant. L'Agence continuera le travail auprès des champions et des comités consultatifs pour tenter de relever ce défi et d'assurer le maintien de l'expertise des langues officielles au sein des institutions.

### **Sommaire des principaux enjeux**

Comme le démontre le survol des principaux dossiers, certains problèmes persistent. Il importe donc de travailler de concert avec les institutions visées pour :

- terminer l'exercice relié au *Règlement* en temps opportun pour les institutions concernées par cette mesure;
- créer les mécanismes de contrôle nécessaires pour recueillir l'information dont les institutions ont besoin pour répondre aux indicateurs de rendement dans le cadre des nouvelles politiques;
- dégager des solutions durables à la mise à jour des données du Système d'information sur les postes et la classification et du répertoire Burolis en vue d'assurer une meilleure reddition de comptes;
- améliorer le bilinguisme des superviseurs dans les régions bilingues;
- maintenir une expertise des langues officielles au sein des institutions.

L'Agence poursuivra ses efforts de sensibilisation et d'appui pour faire en sorte que les institutions respectent leurs obligations en matière de langues officielles envers leurs employés et les citoyens.

36. Pour plus de renseignements sur Burolis, se reporter à la section « Sources des données » à la page 50 du présent rapport.

## VI. Vers une fonction publique exemplaire

L'Agence, à titre de joueur clé du *Plan d'action*, contribue à mettre en œuvre le volet « Fonction publique exemplaire ». Le gouvernement a investi des fonds nouveaux de 64,6 millions de dollars sur cinq ans pour que la fonction publique devienne exemplaire en matière de langues officielles et qu'elle incarne les valeurs de

la société canadienne que sont le respect, l'équité et l'inclusion. Une partie de ces fonds sert à appuyer des projets novateurs et à renforcer le rôle de la Direction comme centre d'excellence. Le reste du financement sert à accroître la capacité bilingue de la fonction publique.

### Engagements financiers du *Plan d'action pour les langues officielles 2003-2008*

1. Investir dans l'innovation – Programme d'innovation pour les langues officielles .....	14,0 M\$
2. Rebâtir la capacité bilingue .....	38,6 M\$
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 36,1 M\$ École de la fonction publique (services de formation linguistique pour une durée de trois ans – 2003 à 2006)</li> <li>■ 2 M\$ Commission de la fonction publique (recrutement de candidats bilingues)</li> <li>■ 500 000 \$<sup>37</sup> Étude sur la formation et l'évaluation linguistiques pour l'année 2003-2004</li> </ul>	
3. Renforcer le centre d'excellence .....	12,0 M\$

### Vers une coordination horizontale

Peu après la publication de l'énoncé de politique officiel du gouvernement, *Le prochain acte : un nouvel élan pour la dualité linguistique – Le Plan d'action pour les langues officielles*, les joueurs clés ont élaboré un cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats. Ce cadre sensibilise davantage les institutions,

renforce les mécanismes de consultation et améliore la coordination de l'ensemble du Programme. Le *Plan d'action* nomme quatre institutions fédérales (le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice Canada, Patrimoine canadien et l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, qui faisait auparavant partie du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada) qui doivent conjuguer leurs

37. De ce montant, 450 000 \$ ont été transférés à l'École de la fonction publique du Canada pour la réalisation d'une étude portant sur la formation et l'évaluation linguistiques. Une somme de 25 000 \$ a été consacrée à la production d'une étude intitulée *Vers une nouvelle vision de la formation linguistique dans la fonction publique*. Un dernier montant de 25 000 \$ a servi à des fins administratives.

efforts pour assurer un partage accru de l'information et viser ainsi une gestion publique plus efficace. Le cadre, par sa structure d'intégration des responsabilités verticale et horizontale, donne aux responsables un moyen de déterminer dans quelle mesure le Programme atteint les résultats désirés et évalue, à partir des données objectives, ce qui fonctionne ou ne fonctionne pas.

## Programme d'innovation pour les langues officielles

Lancé en 2003, le Programme d'innovation pour les langues officielles a immédiatement soulevé beaucoup d'intérêt. Des 14 millions de dollars alloués, une somme de 200 000 \$ est consacrée annuellement à l'administration de ce programme et, au 31 mars 2005, 2,6 millions de dollars ont été consentis à des projets novateurs ayant un effet d'entraînement pour la promotion des langues officielles. Les sommes qui restent

pour les trois prochains exercices se répartissent comme suit : 3 millions en 2005-2006; 4 millions en 2006-2007 et 4 millions en 2007-2008.

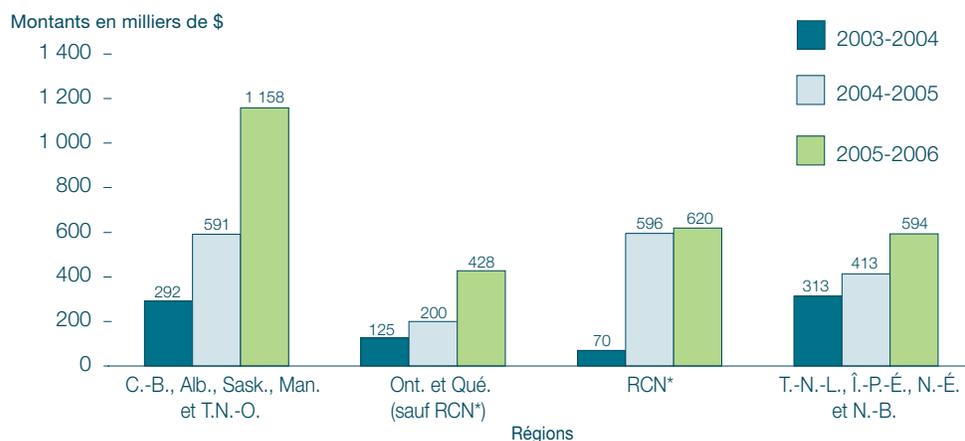
Ce programme comprend deux volets : le Fonds d'innovation en matière de langues officielles à l'intention des institutions qui doivent contribuer une part équivalente au montant accordé et le Fonds régional pour les partenariats – réservé exclusivement aux conseils fédéraux régionaux – lequel ne nécessite aucune contrepartie de la part des bénéficiaires. L'intérêt sans cesse croissant suscité par ce programme démontre l'importance que les institutions et les conseils fédéraux accordent à la dualité linguistique.

Les rapports d'évaluation de la première phase du Programme, dont faisait état le dernier rapport annuel, sont disponibles dans le site Web OLLO<sup>38</sup>.

Les graphiques 7 et 8 précisent les montants alloués depuis 2003.

Graphique 7

### Programme d'innovation pour les langues officielles – Distribution géographique des investissements pour 2003-2004, 2004-2005 et projection pour 2005-2006



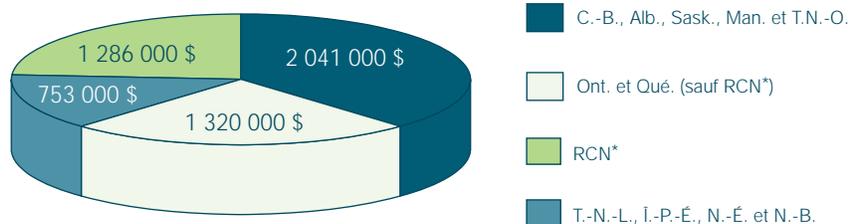
\* Région de la capitale nationale

Source : Le Plan d'action pour les langues officielles

**Graphique 8**

**Programme d'innovation pour les langues officielles – Total de la distribution géographique des investissements pour 2003-2004, 2004-2005 et projection pour 2005-2006**

Le total des montants alloués représente 5 400 000 \$



\* Région de la capitale nationale  
 Source : Le Plan d'action pour les langues officielles

**Deuxième phase – 2004-2005**

Au total, 47 propositions ont été reçues et 25 ont été retenues pour un montant de 1,8 million de dollars. De ces 25 propositions, 10 provenaient des institutions fédérales et les 15 autres des conseils fédéraux régionaux. Ces projets touchent divers domaines tels que la prestation de services, la culture organisationnelle et le recrutement<sup>39</sup>. Voir un exemple dans l'encadré.

Pour cette deuxième phase, les conseils fédéraux régionaux et les institutions ont soumis leur rapport d'évaluation à l'égard des fonds reçus. Chaque rapport contenait une description des activités réalisées et une évaluation des initiatives financées dans le cadre du projet. Les résultats des évaluations seront prochainement affichés dans le site Web OLLO<sup>40</sup>.

**Projet du Programme d'innovation pour les langues officielles**

Le Conseil fédéral du Manitoba a reçu 58 000 \$ pour la création d'un réseau interprovincial des coordonnateurs des langues officielles de l'Ouest afin de favoriser le partage de ressources, la planification d'activités communes et les échanges sur les bonnes pratiques.

Des réseaux ont été établis en Alberta et en Colombie-Britannique, alors qu'ils ont été élargis en Saskatchewan et maintenus au Manitoba.

39. [http://www.tbs-sct.gc.ca/media/nr-cp/2003/1031\\_f.asp#fi](http://www.tbs-sct.gc.ca/media/nr-cp/2003/1031_f.asp#fi)

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

### Troisième phase – 2005-2006

Lancée en décembre 2004, cette phase est dotée d'un budget de 3 millions de dollars. Cette année, la Direction a reçu 52 propositions. Le Comité directeur s'est réuni en février 2005 et a recommandé 32 projets en vue de la présentation au Conseil du Trésor.

### Renforcer la capacité bilingue de la fonction publique

Renforcer la capacité bilingue est un autre des objectifs du *Plan d'action*. Les stratégies adoptées le sont afin d'assurer un meilleur accès à la formation linguistique, de favoriser le recrutement de candidats bilingues et de mener un examen de la formation et de l'évaluation linguistiques. Un budget de 38,6 millions de dollars a été alloué.

De ce budget, une somme de 36,1 millions de dollars sur trois ans (2003-2006) a été transférée à l'École de la fonction publique du Canada pour réduire les listes d'attente, dispenser de la formation spécialisée aux candidats ayant des difficultés d'apprentissage, faciliter l'accès à la formation linguistique et améliorer les compétences linguistiques.

L'Agence a aussi transféré à l'École de la fonction publique de l'argent pour effectuer l'étude sur la formation et l'évaluation linguistiques. Commencée en mai 2004, cette étude fait le point sur la formation linguistique et permet de répondre aux plaintes formulées à cet égard.

Dans le *Plan d'action*, 2 millions de dollars sur une période de cinq ans (2003-2008) aident la CFP à améliorer le recrutement de candidats bilingues. Les progrès réalisés depuis notre dernier rapport annuel sont intéressants :

- l'analyse démographique déterminant, entre autres, les lieux de résidence des Canadiens bilingues est maintenant terminée. Faisant suite à cette analyse, la CFP a offert une série de présentations à divers groupes d'intérêt. Celles-ci résumaient les points saillants aux échelons national et provincial;
- le site Web de la CFP comprend maintenant une section intitulée « Postes bilingues dans la fonction publique fédérale »<sup>41</sup>, qui permet aux visiteurs de trouver en un seul endroit toute l'information en ce qui a trait à la dotation des postes bilingues;
- un répertoire des établissements d'enseignement canadiens offrant des cours d'immersion et de la formation en langue seconde ou les deux a été élaboré pour aider la CFP et les ministères à créer des partenariats;
- du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005, des données ont été recueillies afin d'avoir une meilleure idée des compétences linguistiques autodéclarées des candidats qui ont postulé aux postes bilingues;
- des activités de sensibilisation ont été menées visant principalement les spécialistes en ressources humaines, les gestionnaires, les professeurs de langue, les apprenants en formation linguistique, des employés et le personnel de la CFP.

41. [http://www.psc-cfp.gc.ca/centres/ol/index\\_f.htm](http://www.psc-cfp.gc.ca/centres/ol/index_f.htm)

D'autres initiatives sont en cours. À titre d'exemples :

- la CFP a produit un DVD expliquant les exigences en matière d'interaction orale et les tests utilisés pour évaluer les habiletés exigées à la fonction publique. Elle vise ainsi à éliminer les craintes non fondées au sujet des exigences linguistiques des postes à la fonction publique;
- finalement, une stratégie de promotion a été mise en place pour l'année à venir, afin de rejoindre les populations cibles et mieux les informer des perspectives d'emploi et des exigences linguistiques et sur la façon dont la connaissance de la langue seconde est évaluée.

En ce qui concerne la formation linguistique à la suite d'une nomination non impérative, la situation devrait s'améliorer, notamment grâce à la mise en œuvre de la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*<sup>42</sup>. Entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004, la politique exige que les postes ou fonctions désignés bilingues soient dotés par des candidats qui satisfont aux exigences linguistiques du poste. Exceptionnellement, un poste, ou une fonction, peut être doté par un employé n'ayant pas les compétences linguistiques requises. Dans ce cas, l'institution offre de la formation linguistique et s'assure que les fonctions bilingues du poste sont remplies dans l'intérim.

La mise en œuvre de la *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis*<sup>43</sup>, en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> avril 2004, prévoit d'inclure la formation linguistique au plan de formation et de perfectionnement des employés. En matière de formation linguistique et de maintien de l'acquis, la responsabilité incombe aussi bien aux employés qu'à la direction. Les employés doivent faire de leur mieux pour réussir et, par la suite, pour utiliser, conserver et améliorer leurs connaissances. Ils ont besoin pour ce faire de l'appui de leurs collègues et de leur superviseur. Pour leur part, les gestionnaires doivent faire en sorte que le milieu de travail soit propice à l'utilisation des deux langues, et fournir des outils qui aideront les employés à maintenir leur acquis.

Voici des projets approuvés en 2004-2005 dans le cadre du Programme d'innovation pour les langues officielles qui contribueront à renforcer la capacité bilingue de la fonction publique.

#### *Projet du Programme d'innovation pour les langues officielles*

Le Centre de psychologie de la CFP a reçu 79 000 \$ pour mettre au point un prototype fiable et équitable d'évaluation des compétences en interaction orale dans une langue seconde pour divers groupes. Des partenariats ont été établis et une mise à l'essai préliminaire de la méthode d'évaluation du prototype a été effectuée.

42. [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/OffLang/polhrm-plogrh1\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/polhrm-plogrh1_f.asp)

43. [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/OffLang/dl1lr-dflma\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/OffLang/dl1lr-dflma_f.asp)

## Projets régionaux du Programme d'innovation pour les langues officielles

Le Conseil fédéral du Québec a reçu 100 000 \$ pour mettre en œuvre, grâce à un forum, un mécanisme favorisant l'échange et la recherche de pratiques nouvelles et innovatrices en matière de dualité linguistique. Le Conseil a également reçu 75 000 \$ pour améliorer le recrutement des jeunes anglophones.

Trois constats sont ressortis de ce forum :

- l'importance du leadership;
- la méconnaissance de la *Loi*, tant de la part des gestionnaires que des employés;
- l'importance de renforcer le partenariat entre les institutions fédérales et les représentants de la communauté anglophone.

Quant à l'autre projet sur le recrutement des jeunes anglophones, les responsables des maisons d'enseignement sont maintenant en lien direct avec la fonction publique fédérale par le biais des ambassadeurs-étudiants sur les campus. Cela assure une présence plus structurée et permet de mieux répondre aux attentes de la communauté anglophone.

## Centre d'excellence de la Direction des langues officielles

La Direction des langues officielles de l'Agence a reçu 12 millions de dollars sur cinq ans du *Plan d'action* pour renforcer son rôle en tant que centre d'excellence. Elle continue de jouer un rôle de catalyseur pour faciliter et favoriser un changement de culture durable propice au rayonnement des langues officielles.

Au cours de l'année, la Direction a accru sa présence auprès de ses réseaux afin de combler les besoins d'information. Outre ses activités de promotion et de sensibilisation, elle a renforcé sa fonction de reddition des comptes – qui a été enrichie d'une nouvelle façon de concevoir et d'exécuter le monitoring et d'une fonction de gestion de l'information améliorée. La Direction a revu et réorganisé ses politiques de façon à en ressortir un ensemble d'instruments intégrés, faciles à comprendre et axés davantage sur les valeurs.

### Révision des politiques

En avril 2005, la révision des politiques était pratiquement terminée. Celles-ci ont été modernisées et leur nombre a été réduit. Les politiques révisées comportent des indicateurs de rendement et elles sont adaptées à une meilleure application sur le Web. Elles mettent l'accent sur les principes et les valeurs. Les instruments de politique de la phase I, à savoir un cadre,

une politique sur la langue de travail et une autre sur la gestion des ressources humaines ainsi que trois directives, sont entrés en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004. La réaction des utilisateurs a été positive; ils ont apprécié leur simplicité et leur plus grande clarté. De plus, les politiques révisées spécifient les rôles et les responsabilités des intervenants ainsi que les conséquences du non-respect des obligations.

Dans son dernier rapport annuel, la commissaire aux langues officielles a souligné « que le gouvernement du Canada a réalisé des changements appréciables notamment par l'adoption de sa nouvelle politique de dotation de postes bilingues de 2004 ».

Les instruments de politique qui touchent aux communications avec le public et à la prestation des services, y compris l'utilisation des sites Web, font partie de la phase II. Il s'agit de trois nouveaux instruments de politique : la *Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services*, la *Directive sur l'utilisation des langues officielles sur les sites Web* et la *Directive sur l'utilisation des langues officielles pour les communications électroniques*<sup>44</sup>. Ces instruments ne présentent pas de nouvelles obligations et ne devraient pas engendrer de coûts supplémentaires pour les

institutions. Toutefois, ils clarifient les obligations et permettent une meilleure mise en œuvre. De mars 2004 à février 2005, la Direction a consulté de nombreux intervenants, y compris des membres des deux comités consultatifs des langues officielles, des conseils fédéraux régionaux ainsi que la Fédération des communautés francophone et acadienne du Canada et le Quebec Community Groups Network.

## Appui au leadership

---

Le gouvernement s'est engagé à faire en sorte que la fonction publique soit moderne, axée sur le service aux citoyens et qu'elle valorise la dualité linguistique.

Les membres de la haute gestion de chacune des institutions fédérales doivent démontrer un engagement clair et soutenu à l'égard des langues officielles. Pareille responsabilisation nécessite de l'information et des échanges sur les actions qui donnent des résultats. En sa qualité de centre d'excellence et de courtier des bonnes pratiques, l'Agence continue de favoriser les échanges avec ses partenaires. Elle s'efforce aussi de faciliter un rapprochement entre les champions et les responsables des langues officielles en vue de créer un partenariat plus stratégique et plus proactif.

---

44. Ces politiques sont entrées en vigueur le 15 juillet 2005.

Le gouvernement travaille à créer une culture qui reconnaît le rendement et l'engagement des fonctionnaires en vue d'obtenir des résultats pour les Canadiens. Chaque année, des individus et des groupes d'employés qui ont à cœur d'améliorer leur milieu de travail et de bâtir la meilleure fonction publique qui soit, posent des gestes concrets qui contribuent à changer les façons de faire. Soucieux de reconnaître leurs réalisations à leur juste valeur, le gouvernement a instauré le Prix d'excellence de la fonction publique, qui englobe les composantes de trois anciens prix gouvernementaux, à savoir le Prix du Chef de la fonction publique, le Prix de l'équité en emploi et de la diversité et l'ancien Prix d'excellence. Ce prix comporte un volet sur les langues officielles et est décerné chaque année à l'occasion de la Semaine de la fonction publique<sup>45</sup>.

## Intérêt des médias pour le dossier des langues officielles

---

En faisant le suivi et l'analyse de la couverture médiatique, l'Agence prend le pouls du niveau de compréhension des politiques par les médias et le grand public. Elle s'emploie donc à rectifier les informations erronées qui circulent et à donner l'heure juste aux citoyens et aux employés. Dans ses communications, elle réitère le message que le bilinguisme à la fonction publique transcende les obligations et les règles. Offrir la possibilité à une personne, que ce soit un citoyen ou un employé, de s'exprimer librement dans la langue officielle de son choix, c'est le respecter en tant qu'employé et citoyen à part entière.

Le dossier des langues officielles a fait couler beaucoup d'encre au cours du dernier exercice. La majorité des interventions provenaient des journaux du Québec et de l'Ontario, quoiqu'on ait relevé plusieurs écrits au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et en Saskatchewan. Dans plusieurs cas, l'Agence a communiqué avec les médias concernés, question de leur transmettre des renseignements justes, clairs et pertinents.

---

45. Le Prix a été décerné à une équipe de l'Ouest du Canada, en juin 2005.

Le tableau ci-après reprend quelques-uns des problèmes soulevés et les réponses fournies par l'Agence.

<i>Perceptions</i>	<i>Faits et réalités</i>
La politique de bilinguisme constitue une mauvaise utilisation des deniers publics.	La politique de bilinguisme découle de la <i>Charte</i> et vise à garantir les droits constitutionnels des deux collectivités de langue officielle au pays. Elle repose, entre autres, sur le concept de demande importante.
Les institutions devraient limiter les postes bilingues aux fonctionnaires qui ont à servir directement et assidûment le public.	La <i>Loi</i> porte non seulement sur le service au public, mais aussi sur la langue de travail. Par conséquent, les institutions désignent des postes bilingues pour les superviseurs et les autres employés travaillant dans les régions désignées bilingues.
Les exigences linguistiques ne sont pas nécessaires.	Les exigences linguistiques servent à s'assurer que le titulaire du poste possède réellement les compétences linguistiques requises pour pouvoir s'acquitter de ses fonctions. Elles ne peuvent pas être établies arbitrairement.
Les exigences linguistiques constituent une barrière systémique à l'embauche des minorités visibles.	L'Agence a effectué quelques études sur le sujet. Toutefois, les résultats ne démontrent aucunement que les exigences linguistiques affectent davantage les minorités visibles que les autres employés.
La majorité des postes bilingues sont comblés par des employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes.	Au 31 mars 2005, 89 p. 100 des postes bilingues sont occupés par des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste ou les dépassent.
La formation linguistique est coûteuse.	La formation linguistique est un investissement rentable, car elle permet de combler des besoins opérationnels dans un délai raisonnable et d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles.
Les fonctionnaires devraient être bilingues au moment de l'embauche ou alors payer eux-mêmes les coûts de la formation linguistique.	La formation linguistique permet au gouvernement de respecter son engagement d'offrir des chances égales d'emploi et d'avancement tant aux anglophones qu'aux francophones. La nouvelle politique sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis vient appuyer cet engagement en favorisant l'intégration de la formation linguistique dans le développement de carrière des employés. Par ailleurs, il ne faut pas perdre de vue que les postes désignés bilingues ne constituent que 39,7 p. 100 de l'ensemble des postes de la fonction publique.
La <i>Loi</i> vise à obliger tous les Canadiens à devenir bilingues.	La <i>Loi</i> vise principalement à faire en sorte que les Canadiens soient servis par leur gouvernement dans la langue officielle de leur choix, dans les bureaux désignés à cette fin, soit 30,5 p. 100 des 11 669 bureaux et points de service à travers le Canada.

## Activités de sensibilisation et de promotion de la Direction des langues officielles

Les activités de sensibilisation visent à promouvoir les langues officielles pour les ancrer davantage dans les activités quotidiennes et rectifier les informations erronées qui circulent. La production d'outils ciblés et la tenue de rencontres ont permis de répondre à de nombreuses demandes d'information. Par exemple, les politiques en matière de langues officielles entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004 ont nécessité beaucoup d'activités d'information. La Direction a publié plusieurs feuillets pour répondre à ces demandes ainsi qu'aux besoins des gestionnaires lors de conférences et d'ateliers. Les feuillets qui portent sur des thèmes spécifiques sont très populaires<sup>46</sup>.

Afin de s'assurer que les langues officielles sont prises en compte par les gestionnaires, la Direction participe régulièrement à des rencontres régionales et nationales. Par exemple, à la conférence annuelle de l'APEX<sup>47</sup>, le personnel de la Direction a répondu à de nombreuses questions touchant l'application des politiques sur les ressources humaines qui concernent les cadres. En avril 2004, la Direction a présenté à Québec un atelier interactif au Forum national de développement professionnel de la collectivité des gestionnaires et de celle des ressources humaines. Cet atelier, qui regroupait quelque 60 participants, a été bien reçu. Les trousseaux promotionnelles distribués ont permis aux participants d'offrir à leur tour des ateliers pour mieux expliquer les nouvelles orientations et obtenir l'effet d'entraînement recherché.

L'Agence a participé à deux projets pilotes qui ont eu un effet d'entraînement auprès d'autres institutions qui ont décidé d'adapter les principes à leur propre milieu de travail. Il s'agit de l'atelier basé sur les valeurs intitulé *Les langues officielles... une question de respect* et du projet de l'Agence du revenu du Canada sur le système de la gestion de la qualité en matière de langues officielles. Grâce au Programme d'innovation pour les langues officielles, d'autres initiatives voient le jour. L'Agence se réjouit du succès qu'obtient ce programme. L'intérêt qu'il soulève d'un bout à l'autre du pays témoigne de la volonté des institutions d'améliorer la situation des langues officielles.

### Projet régional du Programme d'innovation pour les langues officielles

Le Conseil fédéral du Pacifique a reçu 100 000 \$ pour son projet *Le respect inspire – Suite du projet pilote de la Colombie-Britannique, étape II*. Cette phase du projet, qui met l'accent sur les préoccupations ciblées au cours du projet pilote, a donné lieu à des ateliers interactifs où le gouvernement et la collectivité se retrouvent ensemble pour sensibiliser le personnel à l'importance du bilinguisme pour le Canada et pour les Canadiens. Le matériel élaboré pour la région du Pacifique pourra être reproduit à l'échelle nationale.

Ce projet a permis d'accroître la sensibilisation à l'égard des langues officielles dans la région. De plus, les ministères et organismes accordent plus d'importance aux langues officielles dans leur planification.

46. Ces feuillets sont disponibles à l'adresse suivante : [http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/tools-outils/pg/index_f.asp).

47. Association professionnelle des cadres supérieurs de la fonction publique du Canada.

Les trousse, les feuillets d'information et les publications font l'objet d'une forte demande. Le site Web OLLO<sup>48</sup> reçoit régulièrement des courriels des institutions et du grand public. Ce site offre non seulement de l'information mais également

des outils interactifs. Les bonnes pratiques des institutions y sont présentées par thèmes. D'autres projets en cours provenant du Programme d'innovation pour les langues officielles y seront également affichés.

### *Projets régionaux du Programme d'innovation pour les langues officielles*

Le Conseil fédéral du Pacifique a reçu 60 000 \$ pour son projet *Réseautage Franco Fun*. Le projet ciblera les secteurs à l'extérieur de la grande région urbaine de Vancouver afin d'établir un meilleur dialogue avec la collectivité francophone et de faire participer les jeunes et les fonctionnaires fédéraux qui travaillent dans différents secteurs. Le projet a aussi permis d'accroître la sensibilisation à la communauté francophone; de renseigner les participants sur les activités qui leur sont offertes hors du milieu de travail; d'établir un dialogue entre les participants et la communauté et de permettre le maintien des acquis en français.

Le Conseil fédéral de l'Alberta a reçu 100 000 \$ pour l'établissement du réseau de la dualité linguistique de l'Alberta. La province pourra poursuivre les activités qui découlent du *Forum 4-2-1*. Ce projet, conçu sur mesure, traite de défis ciblés et fait la promotion des objectifs en matière de langues officielles.

Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a reçu 110 000 \$ pour la mise en œuvre de l'étape II du projet quinquennal intitulé *Partenaires pour l'innovation en matière de langue française*. Il s'agit d'un Forum sur l'apprentissage de la langue et le maintien de l'acquis. Il en a résulté, notamment, le lancement et la distribution d'une trousse d'information *Options du Programme de mentorat*, une initiative *Parlons français!*, lancée dans quatre milieux de travail et à laquelle neuf ministères ont participé, ainsi que la création d'un partenariat avec l'École de la fonction publique du Canada.

Le Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse a reçu 100 000 \$ pour le projet *En route vers une fonction publique exemplaire*, qui met en œuvre des solutions et des pratiques exemplaires à l'appui d'un changement de culture. Des ateliers sur la langue de travail et la langue de service ont donné lieu à huit recommandations concrètes concernant la prestation des services, un milieu de travail de choix, le respect des droits relatifs à la langue de travail, la formation linguistique et la gestion du Programme.

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

## Réseaux des langues officielles

Les différents réseaux servent à consulter des intervenants au sein des institutions et à leur communiquer de l'information. Ces partenaires essentiels font la promotion des langues officielles et veillent à ce qu'on en tienne compte dans la prise de décisions et dans la prestation des services. Que ce soit sur le plan opérationnel au quotidien ou sur le plan stratégique, ces intervenants assurent un leadership cohérent et une responsabilisation au sein de leur organisme.

## Champions et cochampions des langues officielles

Les deux réseaux de champions, qui comptent environ 195 champions et cochampions dans les ministères et les sociétés d'État, assurent la promotion des langues officielles. Outre la conférence annuelle, plusieurs rencontres sont organisées, que ce soit sous la forme de journées de réflexion, de séances d'information et de consultation, de petits-déjeuners de travail ou encore de partage d'information. Ces rencontres permettent de cerner des enjeux qui sont souvent repris et décrits en projets dans le cadre du Programme d'innovation pour les langues officielles. Ce modèle de collaboration encourage la prise en charge de ce programme par les champions et cochampions, qui sont bien placés pour trouver des solutions et faire avancer le dossier des langues officielles dans leur institution. Le réseau des champions continue d'être très actif.

Depuis environ deux ans, le Conseil du réseau des champions ministériels suit, avec la Direction, les dossiers relatifs à la mise en place d'une fonction publique exemplaire.

Le Conseil est composé de 21 membres dont 3 représentants régionaux et 3 représentants provenant respectivement de l'Agence, du Bureau du Conseil privé et de Patrimoine canadien. Son mandat consiste à faciliter les discussions entre champions afin de contribuer à la réalisation des objectifs du gouvernement. Mis sur pied grâce à l'aide du Programme d'innovation pour les langues officielles, le Conseil s'autofinance à partir des contributions volontaires des ministères et des organismes et alimente les discussions de fond sur les langues officielles.

## Comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État et autres

Depuis de nombreuses années, la Direction s'appuie sur le travail des deux comités consultatifs composés des directeurs et des responsables des langues officielles et partage avec eux des suggestions et des stratégies d'intervention.

Chaque comité tient deux réunions régulières par année dans la région de la capitale nationale et une retraite habituellement en région. Ces retraites sont une excellente occasion de rencontrer des représentants des conseils fédéraux régionaux et les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Les réunions permettent de traiter de dossiers pointus et de résoudre des problématiques communes. Par exemple, un atelier sur le *Décret* a été conçu et présenté aux institutions afin que cet instrument juridique soit appliqué de façon uniforme. Les réunions servent de mécanisme de consultation, de communication et de réseautage. Des partenariats se développent et des groupes de travail sont créés pour examiner des

enjeux particuliers, formuler des recommandations et trouver des solutions novatrices. Cette année, les membres du comité consultatif des sociétés d'État ont mis sur pied un groupe de travail pour élaborer une vision commune du rôle du coordonnateur des langues officielles. Cet instrument deviendra un outil de base pour toute nouvelle personne appelée à coordonner le dossier des langues officielles et, surtout, il permettra de consolider le point d'ancrage du Programme au sein des institutions.

De façon générale, ces occasions de communication et d'échanges sont très appréciées par les institutions qui reconnaissent l'importance de ces rencontres avec leurs homologues. De plus, l'Agence peut bénéficier des produits que les institutions ont créés, de sorte qu'elle peut les adapter aux besoins de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*, et ce, à un coût moindre.

## Activité de recherche

---

### **Étude sur les langues officielles et les minorités visibles dans la fonction publique fédérale**

La Direction des langues officielles et la Direction de l'équité en emploi de l'Agence ont mené une étude qualitative<sup>49</sup> visant à déterminer si les politiques sur les langues officielles constituent un obstacle particulier à l'avancement professionnel des membres des minorités visibles. Cette étude n'a pas trouvé d'obstacles systémiques, mais certains participants ont manifesté de l'inquiétude au sujet de l'accès à la formation linguistique. Les travaux se poursuivent.

La Direction a également entrepris des activités de sensibilisation pour faire en sorte que les réseaux des groupes désignés soient bien au fait des véritables exigences des politiques. Les deux directions travaillent ensemble pour concevoir des outils permettant de mieux expliquer ces deux programmes.

---

49. *Les langues officielles et les minorités visibles dans la fonction publique : Une enquête qualitative sur les obstacles à l'avancement professionnel.* Cette étude est disponible sur le site Web OLLO à l'adresse suivante : [http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/or-ar/study-etude/Patterson/olvm-lomv-2\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/or-ar/study-etude/Patterson/olvm-lomv-2_f.asp).



## VII. Mesure du rendement et reddition de comptes

---

### Évolution du renforcement de la reddition de comptes

---

Depuis 2003, la Direction s'est affairée à modifier ses méthodes d'intervention de manière à ce qu'elles concordent avec l'orientation dictée dans les documents phares qui ont redéfini le cadre de mesure du rendement dans l'administration publique<sup>50</sup>. C'est ainsi que la vérification comporte maintenant deux volets, soit la vérification proprement dite et l'élaboration d'outils d'autoévaluation. Ces activités sont accompagnées d'une fonction de monitoring et d'une fonction de gestion de l'information.

Pour ce qui est des bilans exigés des institutions par l'Agence, une nouvelle section sur la satisfaction du public et des fonctionnaires et sur les suivis a été ajoutée à l'information que les institutions doivent transmettre annuellement. L'Agence intègre également dans sa lettre d'appel aux institutions des éléments supplémentaires utiles à la CFP. Cette nouvelle approche permet d'harmoniser les demandes et de réduire le fardeau de tous les partenaires.

Dans les politiques révisées entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2004, des indicateurs ont été ajoutés pour renforcer la reddition de comptes et expliquer les conséquences en cas de non-respect.

Depuis 2004, le nouveau modèle de reddition de comptes en matière de langues officielles prévoit :

- l'élaboration d'un tableau de bord permettant de dresser sommairement les résultats principaux et de faire une évaluation objective du rendement linguistique de chaque institution; une application Web est envisagée. Dans le cadre du développement de ce tableau de bord, il y aura une mesure globale du rendement, laquelle comprendra des indicateurs de rendement plus performants et davantage axés sur les résultats et la satisfaction de la clientèle;
- le renforcement du programme de monitoring sur de nouvelles bases grâce à l'adoption d'un nouveau cycle mieux adapté au contexte actuel et la création d'un mécanisme de gestion dynamique permettant de cibler davantage les institutions dont la situation est problématique;
- le rapprochement dans un tableau synoptique de toutes les activités de monitoring et de vérification réalisées par les différents intervenants.

---

50. *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes – Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada, le Cadre de responsabilisation de gestion et le Cadre de gestion intégrée du risque.*

## Activités de vérification

Les vérifications de la Direction ont un effet mobilisateur au sein des institutions et permettent d'unir tous les intervenants autour d'un objectif commun. Elles ont aussi un effet d'entraînement. Certaines institutions procèdent ensuite à une vérification interne sur les problématiques soulevées. À titre d'exemple, Parcs Canada a effectué une vérification interne après la publication des résultats de la vérification des services téléphoniques du gouvernement du Canada. La société Radio-Canada a procédé à une révision complète des bureaux ouverts au public. Elle a exigé, par ailleurs, que le symbole d'offre de services bilingues soit affiché et a rappelé à son personnel d'accueil leurs obligations.

### Suivi de vérification du service au public dans les aéroports

Cette vérification lancée en 2002-2003 a été menée dans sept aéroports à demande importante (Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto – Pearson, Montréal – Trudeau, Grand Moncton et Halifax). La vérification avait pour objet de déterminer dans quelle mesure les administrations aéroportuaires, ainsi que les institutions fédérales<sup>51</sup> qui y fournissent des services, communiquent avec le public et lui offrent des services dans la langue officielle de son choix. Les résultats, accessibles dans le site Web OLLO<sup>52</sup>, démontrent dans l'ensemble une amélioration progressive de la situation.

## Vérification des services téléphoniques

Cette vérification lancée en 2002-2003 avait pour objet de déterminer dans quelle mesure les bureaux et points de service fournissent leurs services dans la langue officielle choisie par le client et accueillent spontanément le public dans les deux langues officielles (offre active), lorsqu'ils sont tenus de le faire.

À l'échelle nationale, les services étaient disponibles dans les deux langues officielles dans 82,5 p. 100 des cas. Les taux moyens pour la région de la capitale nationale, le Québec (à l'extérieur de cette région) et le Nouveau-Brunswick dépassent la moyenne nationale, soit respectivement 97,5 p. 100, 95,8 p. 100 et 94,2 p. 100.

En ce qui concerne l'offre active, l'accueil s'est fait dans les deux langues officielles partout au pays dans 65,8 p. 100 des cas. Toutefois, les résultats diffèrent selon le mode de réponse. En effet, 56,9 p. 100 des appels traités par un préposé ont fait l'objet d'une offre active de services dans les deux langues officielles, comparativement à 76,7 p. 100 des appels acheminés à un répondeur. Les résultats sont accessibles dans le site Web OLLO<sup>53</sup>.

51. Certains secteurs des trois institutions fédérales offrant des services dans ces aéroports ont été transférés le 12 décembre 2003 à l'Agence des services frontaliers du Canada. Par ailleurs, il était toujours impossible au moment de la rédaction du rapport de déterminer avec certitude l'ensemble des services transférés à cette agence. Par conséquent, il a été décidé, pour des raisons pratiques, d'utiliser la structure organisationnelle qui existait au moment de la vérification.

52. [http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/audveraeroair/audveraeroair\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/audveraeroair/audveraeroair_f.asp)

53. [http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/audvertelephone/audverservicestelephone\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/audvertelephone/audverservicestelephone_f.asp)

### ***Vérification de l'application de la Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction et du Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la Fonction publique***

Lancée en 2003-2004, cette vérification visait à évaluer la situation de deux groupes de membres de la direction qui devaient satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2003 ou entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 décembre 2003.

Un suivi a aussi été effectué par l'Agence en 2004-2005 et portait sur la situation de 200 cadres de direction qui ne satisfaisaient pas aux exigences linguistiques de leur poste dans les délais prescrits.

Les résultats du suivi révèlent, qu'en août 2004, 66 cadres sur les 200 ne satisfaisaient toujours pas aux exigences linguistiques de leur poste. De ce nombre, 49 cadres occupaient tout de même les postes, mais les institutions avaient mis en place des mesures administratives pour assurer la prestation des services et la supervision des employés dans les deux langues officielles. Toujours concernant ces 66 cadres, 26 demandes de prolongation de la période d'exemption ont été présentées à la CFP. Les résultats sont accessibles dans le site Web OLLO<sup>54</sup>.

### **Vérification de l'offre active et du service au public dans les deux langues officielles en Colombie-Britannique**

Cette nouvelle vérification, effectuée au début 2005, avait pour objet de déterminer si les institutions tenues d'offrir des services bilingues en Colombie-Britannique satisfaisaient aux exigences de la *Loi*.

Pour ce faire, l'Agence s'est assurée que la signalisation et les pictogrammes étaient disponibles dans les deux langues officielles. Les dépliants, les brochures, les formulaires et les reçus devaient aussi être disponibles et visibles dans les deux langues officielles. L'échantillonnage visait 15 institutions. Le rapport est en cours de rédaction. Les résultats seront accessibles dans le site Web OLLO au cours du prochain exercice.

### **Examen des processus et de la qualité des données du Système d'information sur les postes et la classification**

Lancé au cours de l'exercice financier 2004-2005, ce projet consiste à examiner les processus en place dans 11 ministères de différentes tailles en vue de la saisie, du traitement et de l'analyse des données du système. Le rapport annuel de l'an dernier indiquait que la fiabilité des données de certaines institutions n'était pas adéquate. Ce problème subsiste encore cette année.

L'Agence a mené des entrevues auprès des intervenants clés dont les responsabilités ont une incidence sur la qualité des données, notamment la CFP et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Cet examen permet de dégager les forces et les faiblesses et, le cas échéant, d'intervenir pour redresser avec précision les situations problématiques.

### **Outils d'autoévaluation et de suivi**

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

54. [http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/CBC-EX2004/CBC-EX2004ESE\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/reports-rapports/ol-lo/aud-ver/CBC-EX2004/CBC-EX2004ESE_f.asp)

### **Désignateur des besoins linguistiques**

Le projet pilote est terminé et le désignateur des besoins linguistiques est maintenant affiché dans le site Web OLLO<sup>55</sup>. Cet outil opérationnel offre aux gestionnaires non spécialistes en langues officielles une indication du nombre d'employés requis pour fournir des services dans la langue officielle choisie par les clients.

### **Outil d'évaluation de la satisfaction de la clientèle**

La Direction a répertorié et analysé les outils dont se servent les institutions pour recenser leur clientèle et évaluer leur degré de satisfaction. De ce répertoire découle un outil permettant aux institutions d'évaluer la satisfaction de leur clientèle à l'interne (programmes, services et activités ministériels). Il s'agit du Guide sur la mesure de la satisfaction des employés du gouvernement du Canada quant à la prestation de services dans les deux langues officielles. Ce dernier comporte une composante sur les langues officielles et il peut être adapté aux besoins particuliers des institutions.

À la fin mars 2005, l'instrument était à l'étape de la validation; il sera affiché dans la Boîte à outils du site Web OLLO en 2005-2006.

### **Guide de vérification en matière de langues officielles**

Le projet de guide à l'intention des directions de vérification interne des institutions, amorcé l'an dernier, a été modifié à la suite de consultations. Ce guide aidera les institutions à mener des vérifications de conformité avec la *Loi*, les politiques et les directives.

### **Grille d'assurance de la qualité linguistique des sites Web**

Lancé en 2003, ce projet vise à créer un outil qui permettra aux institutions d'assurer elles-mêmes la qualité linguistique de leur site Web. Cet outil a fait l'objet de plusieurs modifications au cours du présent exercice à la suite de consultations visant à le rendre plus convivial.

### **Système de gestion intégrée des suivis des recommandations en matière de langues officielles**

Ce nouveau projet consiste à développer un prototype d'application Web pour la gestion des suivis des recommandations sur les langues officielles. L'application permettra de coordonner, avec les institutions visées, les suivis donnés aux recommandations formulées par le Commissariat aux langues officielles et les comités parlementaires des langues officielles, ou par toute autre instance concernée. Il sera donc plus facile de suivre les progrès réalisés.

Le prototype est terminé. Avant de le partager avec d'autres institutions fédérales, l'Agence compte élaborer un guide d'utilisation ainsi qu'un didacticiel pour en faciliter son application.

### **Création d'un outil mesurant la capacité bilingue des bureaux**

À l'aide des données de ses deux systèmes d'information, soit Burolis et le Système d'information sur les postes et la classification, l'Agence tient à mesurer la capacité bilingue des bureaux et points de service tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles. À cette fin, l'Agence développe donc un nouvel outil qui établit la capacité bilingue de ces bureaux. Le projet vise en premier lieu les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur.

55. [http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/tools-outils/designator-designateur/index\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/tools-outils/designator-designateur/index_f.asp)



## VIII. Analyse et interprétation des données statistiques

*Nota* – Dans ce rapport, les chiffres et les pourcentages présentés sont en fonction de postes bilingues ou unilingues occupés. Les postes vacants ne sont donc pas pris en considération. Il est aussi possible que certains titulaires de postes unilingues soient bilingues; toutefois ces données ne sont pas incluses dans les analyses. La notion de capacité bilingue porte uniquement sur les titulaires de postes bilingues<sup>56</sup>.

### Identification linguistique des postes ou des fonctions

Les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur identifient des postes devant fournir les services requis et ces postes ne sont pas tous désignés bilingues. En fait, la répartition des postes

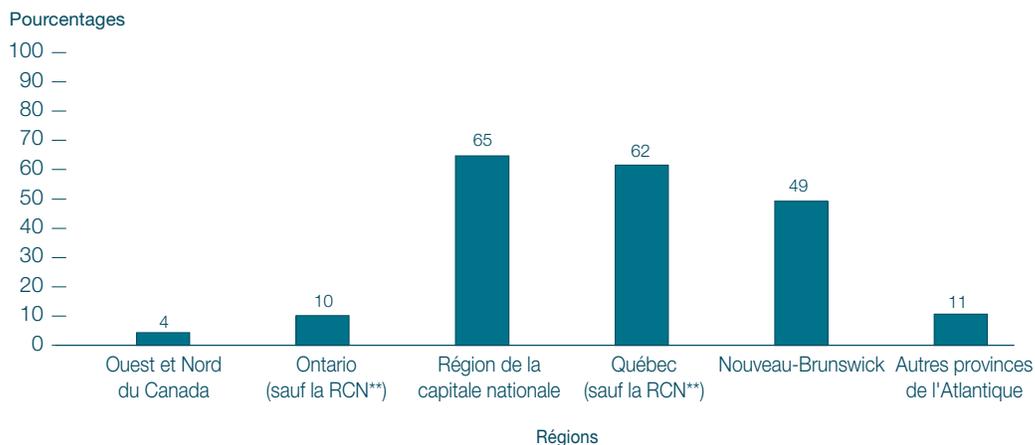
bilingues varie beaucoup d'une région à l'autre, selon les besoins.

En date du 31 mars 2005, les postes bilingues représentaient 39,7 p. 100 de l'ensemble des postes de la fonction publique. Les autres postes sont désignés unilingues et se répartissent comme suit : 50,8 p. 100, anglais essentiel; 4,5 p. 100, français essentiel; et 4,8 p. 100, réversibles (français ou anglais). Le taux de dossiers incomplets portant sur la désignation linguistique des postes occupés est de 0,2 p. 100 (tableau 2).

Les données du graphique 9 illustrent le pourcentage de postes bilingues requis, par région, pour servir le public canadien et les employés fédéraux dans les deux langues officielles.

**Graphique 9**

### Pourcentage de postes bilingues par région dans la fonction publique\*



\* Se reporter au tableau 3.

\*\* Région de la capitale nationale

Source : SIPC

56. D'après le Système d'information sur les postes et la classification.

### **Désignation linguistique des postes bilingues par région**

Le pourcentage de postes bilingues est généralement plus élevé dans certaines régions du pays, notamment là où les collectivités de langue officielle en situation minoritaire se trouvent en plus grand nombre. De même, les régions désignées bilingues pour les besoins de la langue de travail, là où les deux langues officielles sont utilisées au travail, ont également une incidence sur le nombre de postes bilingues. La région de la capitale nationale compte 64,7 p. 100 de postes bilingues; le Québec, 61,5 p. 100; le Nouveau-Brunswick, 49,3 p. 100 et l'Ontario, 10,2 p. 100. Dans les autres provinces de l'Atlantique, le pourcentage de postes désignés bilingues est de 10,6 p. 100. Dans tout l'Ouest et le Nord du Canada, seulement 4,4 p. 100 de l'ensemble des postes sont bilingues (tableau 3).

### **Évolution de la situation depuis 1978**

On constate que le pourcentage de postes unilingues a diminué, passant de 75,3 p. 100 en 1978 à 60,1 p. 100 en 2005 (tableau 2). Le pourcentage de postes bilingues a augmenté dans la même proportion au cours de la même période. Il est passé de 24,7 p. 100 en 1978 pour atteindre 39,7 p. 100 en 2005 (tableau 2).

### **Postes bilingues et niveau de bilinguisme à la fonction publique**

On constate qu'il y a de plus en plus de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. En effet, au 31 mars 2005, le pourcentage de ces

titulaires était de 88,5 p. 100 comparativement à 85,2 p. 100 l'année dernière (tableau 4). On remarque également que le nombre de titulaires qui ne satisfont pas aux exigences, tant ceux qui sont exemptés que ceux devant satisfaire, a diminué<sup>57</sup>. Par ailleurs, les institutions ont fait beaucoup d'efforts pour concilier leurs données, ce qui a permis de réduire davantage le taux de dossiers incomplets, qui est passé de 2,9 p. 100 en 2004 à 2,5 p. 100 en 2005 (tableau 4).

La hausse du taux de titulaires bilingues est d'autant plus notable que le niveau<sup>58</sup> requis de capacité supérieure (niveau C) a également augmenté au cours des années. Le pourcentage de postes bilingues exigeant un niveau de capacité supérieure (niveau C) était de 31,1 p. 100 (tableau 5), soit légèrement plus élevé par rapport à l'an dernier (30 p. 100). La majorité des postes bilingues exigeait toujours un niveau de capacité intermédiaire (niveau B), soit 64,4 p. 100.

### **Évolution de la situation depuis 1978**

En 1978, 69,7 p. 100 des titulaires de postes bilingues satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, alors qu'en 2005 ce pourcentage s'élève à 88,5 p. 100. Soulignons également que le niveau linguistique requis par les titulaires a considérablement augmenté. En effet, le nombre de titulaires devant atteindre une capacité supérieure (niveau C) se chiffrait à 7,2 p. 100 en 1978, alors qu'il est passé à 31,1 p. 100 en 2005 (tableau 5).

57. Pour plus de précision sur les exemptions, se reporter au tableau 4, explication 2.

58. La détermination des niveaux C, B et A porte sur l'interaction orale en langue seconde.

## Situation des langues officielles à l'égard du service au public

### Postes bilingues et niveau de bilinguisme à la fonction publique

Au 31 mars 2005, 88,6 p. 100 des titulaires de postes bilingues devant servir le public satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Il s'agit d'une augmentation d'environ trois points de pourcentage par rapport à l'année précédente (tableau 6).

De plus, le nombre de titulaires exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste a diminué en nombre et en pourcentage; il est de 5,7 p. 100, alors que l'an dernier il se situait à 7,6 p. 100 (tableau 6).

Un autre fait à noter, les niveaux requis en capacité supérieure (niveau C) ont légèrement augmenté. La capacité supérieure s'est accrue, passant de 33,1 p. 100 à 34,3 p. 100 (tableau 7) par rapport à l'année précédente. Quant à la capacité intermédiaire (niveau B), elle a diminué passant de 64,7 p. 100 à 63,8 p. 100.

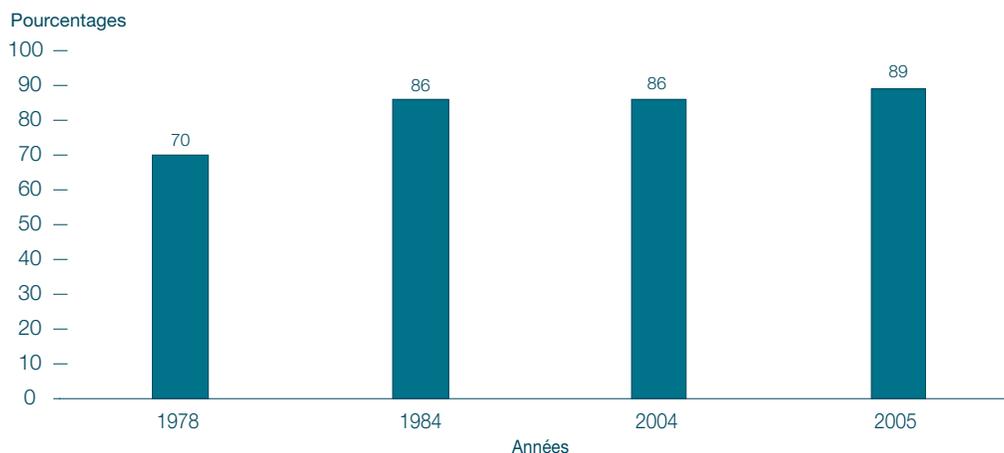
### Évolution de la situation depuis 1978

L'augmentation de la capacité linguistique des titulaires de postes bilingues pour les besoins du service au public a été soutenue au cours des 27 dernières années. Les graphiques 10 et 11 démontrent que la capacité supérieure requise (niveau C) est passée de 8,5 p. 100 en 1978 à 34,3 p. 100 en 2005 (tableau 7). Fait à noter, d'année en année, les ministères ont haussé progressivement les niveaux linguistiques des postes bilingues de la capacité intermédiaire (niveau B) à la capacité supérieure (niveau C). La capacité minimale (niveau A) a subi une baisse en nombre et en pourcentage (tableau 7). En 1978, 70,4 p. 100 de titulaires de postes bilingues satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste alors qu'en 2005, ce pourcentage s'élève à 88,6 p. 100 (tableau 6).

Le graphique 10 illustre l'évolution de la situation linguistique des titulaires de 1978 à 2005.

Graphique 10

### Service au public – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises\*

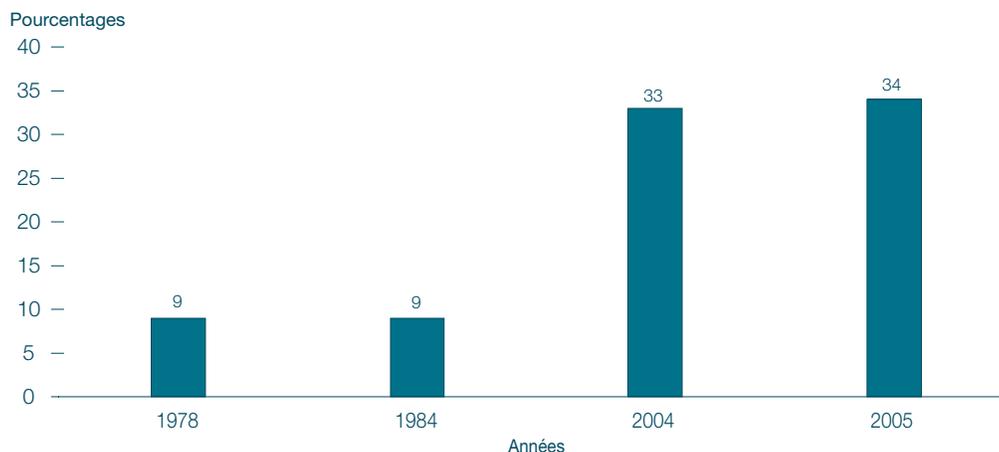


\* Se reporter au tableau 6.  
Source : SIPC

Le graphique 11 illustre la capacité linguistique des titulaires en interaction orale de 1978 à 2005.

**Graphique 11**

**Service au public – Capacité supérieure en interaction orale (niveau C) en langue seconde\***



\* Se reporter au tableau 7.

Source : SIPC

**Situation des langues officielles à l'égard de la langue de travail**

Les institutions ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires afin de permettre aux employés de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Dans l'ensemble du personnel exerçant des fonctions de surveillance, 85,0 p. 100 – soit 12 718 des 14 965 titulaires de postes bilingues (tableau 10) – satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste par rapport à 82,4 p. 100 l'an dernier. Le

nombre de postes exigeant une capacité supérieure (niveau C)<sup>59</sup> de connaissance de la langue seconde a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier. Il est passé de 50,8 p. 100 à 51,6 p. 100 (tableau 11).

Le Système d'information sur les postes et la classification indique que 84,6 p. 100 des cadres de direction (EX), soit 2 533 sur 2 994, satisfaisaient aux exigences linguistiques (CBC) de leur poste<sup>60</sup>. Un total de 8,8 p. 100 d'entre eux, soit 263, n'avaient pas à y satisfaire puisqu'ils bénéficiaient d'une période d'exemption de deux ans pour atteindre ce niveau.

59. 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.

60. Pour de plus amples renseignements concernant les résultats de cette vérification, veuillez consulter le site Web OLLO à l'adresse suivante : [http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/aud-ver/date\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo/aud-ver/date_f.asp).

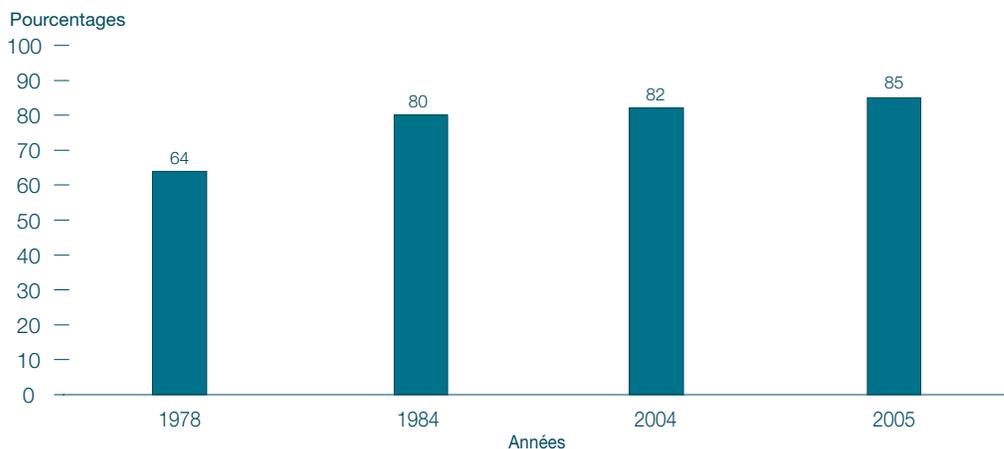
Parmi le personnel offrant des services internes – postes dont les fonctions incluent la prestation de services personnels (la paye, par exemple) ou des services centraux (les services financiers, de communication, la bibliothèque, etc.) – 88,3 p. 100, soit 21 320 des 24 155 titulaires de postes bilingues (tableau 8), satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste comparativement à 84,4 p. 100 l'année dernière. Le nombre de postes exigeant une capacité supérieure (niveau C) de connaissance de la langue seconde est demeuré relativement stable; il se situe à 25,7 p. 100 par rapport à 24,8 p. 100 l'année dernière (tableau 9).

## Évolution de la situation depuis 1978

Les graphiques 12 et 13 décrivent la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui ont des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. On note une nette amélioration, et ce, en dépit de l'augmentation de la capacité supérieure requise (niveau C).

Graphique 12

### Langue de travail, surveillance – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises\*

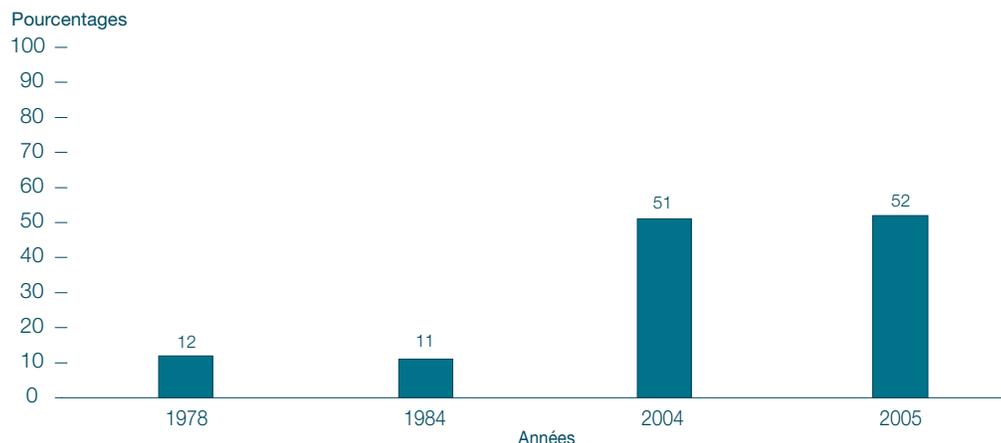


\* Se reporter au tableau 10.

Source : SIPC

Graphique 13

**Langue de travail, surveillance – Capacité supérieure en interaction orale (niveau C) en langue seconde\***



\* Se reporter au tableau 11.

Source : SIPC

**Situation des langues officielles à l'égard des taux de participation**

Pour ce qui est de l'engagement du gouvernement à veiller à ce que les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays, la situation est généralement satisfaisante.

Les données du Recensement du Canada de 2001<sup>61</sup> indiquent que, si l'on tient compte de la première langue officielle parlée, la population se compose de 74,5 p. 100 d'anglophones et de 24,1 p. 100 de francophones.

Pour l'exercice 2004-2005, les anglophones de toutes les institutions assujetties à la *Loi* (tableau 16) représentent 72,1 p. 100 (333 475) des employés, les francophones, 26,8 p. 100 (123 836) et les inconnus, 1 p. 100 (4 907).

Les statistiques montrent clairement que dans l'ensemble de la fonction publique (tableau 12), le taux de participation des francophones et des anglophones varie peu d'une année à l'autre. Il se situe à 31,7 p. 100 pour les francophones et à 68,3 p. 100 pour les anglophones.

**Taux de participation des anglophones au Québec (sauf la région de la capitale nationale)**

Selon les statistiques (tableau 12), 6,9 p. 100<sup>62</sup> de l'effectif de la fonction publique au Québec est composé d'anglophones. Le taux global de la participation des anglophones au Québec, incluant les données de la fonction publique, des sociétés d'État et d'autres organismes, est de 12,5 p. 100 alors que les anglophones représentent 12,9 p. 100 de la population au Québec (selon les données du Recensement du Canada de 2001).

61. Données du Recensement du Canada de 2001. Le pourcentage restant (1,4 p. 100) fait référence au pourcentage de la population canadienne qui s'identifie comme étant ni francophone, ni anglophone.

62. La baisse apparente de ce taux par rapport à celui de l'an dernier est uniquement attribuable à un redressement comptable effectué par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Dans les faits, il y a eu une hausse de 0,3 p. 100.

Mentionnons que les administrations centrales de certaines grandes sociétés, telles que Via Rail Canada et Air Canada, sont situées à Montréal. Le graphique 14 illustre la répartition des effectifs au Québec.

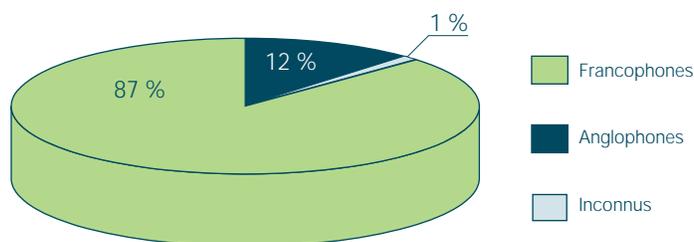
### Évolution depuis 1978

Le graphique 15 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans la fonction publique de 1978<sup>63</sup> à 2005<sup>64</sup>.

La situation a évolué depuis les 27 dernières années. Au niveau national, et pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, le taux de participation des francophones a augmenté de 25,2 p.100 en 1978 à 31,7 p. 100 en 2005 (tableau 12). Au niveau régional, les changements les plus marqués se situent dans la région de la capitale nationale et au Nouveau-Brunswick (tableau 12).

**Graphique 14**

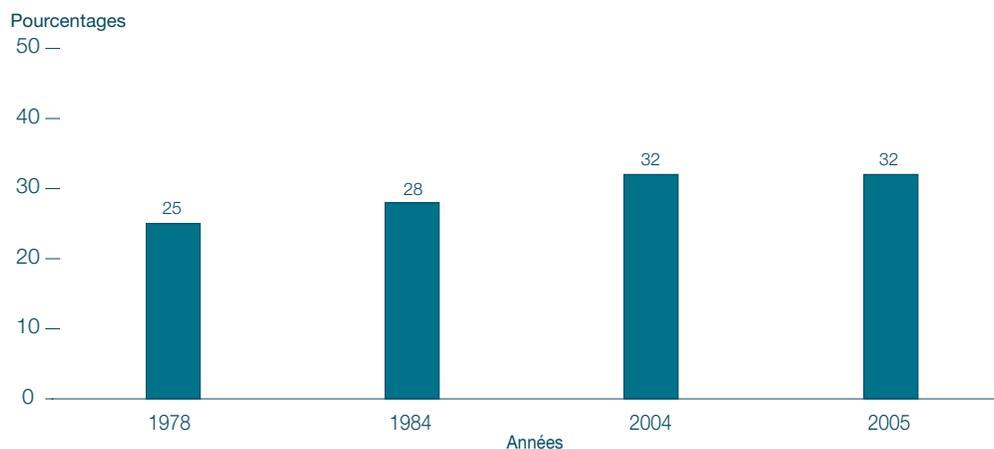
### Répartition des effectifs au Québec (sauf la RCN\*) selon la première langue officielle



\* Région de la capitale nationale  
Sources : SIPC et SILO II

**Graphique 15**

### Participation des francophones dans la fonction publique\*



\* Se reporter au tableau 12  
Source : SIPC

63. 1978 et 1984 – Système d'information sur les langues officielles.

64. 2004 et 2005 – Système d'information sur les postes et la classification.

## IX. De l'engagement aux résultats

Lorsqu'on regarde le chemin parcouru depuis plus de trois décennies, on constate que la fonction publique a franchi de grandes étapes pour que le bilinguisme devienne une réalité acceptée et vécue au quotidien. Pourtant, malgré les efforts, la bonne volonté et un progrès notable, on se bute encore à des obstacles qui freinent même les meilleures intentions. L'expérience démontre que très souvent, ces obstacles sont reliés aux fausses perceptions, d'où l'importance pour l'Agence de poursuivre les activités d'information et de sensibilisation, en collaboration avec les institutions fédérales.

La promotion des deux langues officielles fait partie intégrante des efforts que l'Agence déploie pour assurer la modernisation de la fonction publique.

Le gouvernement a entrepris de moderniser les pratiques de gestion dans l'ensemble de la fonction publique, y compris le Programme des langues officielles. Il concentre ses efforts dans quatre domaines : l'amélioration de la qualité et l'efficacité des services; le renforcement de la capacité de la fonction publique; le renforcement de la gouvernance et de la responsabilisation et la saine gestion des ressources publiques.

Le Programme des langues officielles est en évolution. Ces dernières années, la Direction des langues officielles de l'Agence et ses partenaires ont travaillé sur plusieurs fronts pour changer les façons de faire et trouver des pistes de solution aux problèmes qui persistent. Le gouvernement continue d'exercer un suivi étroit de la mise en œuvre du *Plan d'action* et de son

volet « fonction publique exemplaire » pour que les enjeux en matière de langues officielles demeurent au premier plan des actions de l'Agence.

À cet égard, la popularité du Programme d'innovation pour les langues officielles témoigne d'une volonté réelle de travailler autrement, de trouver des solutions durables aux problèmes que pose encore la gestion des langues officielles dans certains secteurs. Plusieurs autres institutions s'en sont inspirées pour faire bouger les choses dans leur organisation.

La Direction, en tant que centre d'excellence, poursuit ses efforts en vue de cerner les problèmes dans les institutions et de dégager des pistes de solutions. Les résultats obtenus sont encourageants. Elle a aussi mis la touche finale à plusieurs outils conçus pour aider les institutions à mieux servir la clientèle et à mieux rendre compte de leur rendement. D'autres activités sont prévues au cours de la prochaine année.

Ce rapport se veut réaliste. Tout en se réjouissant des progrès accomplis, l'Agence demeure consciente du chemin qu'il reste à parcourir, afin de bâtir la fonction publique exemplaire à laquelle le gouvernement aspire. Elle travaille constamment à trouver de nouvelles façons de faire dans un environnement en continuelle transformation. L'Agence tire des enseignements de ses forces et de ses faiblesses, sans perdre de vue son idéal de faire de la dualité linguistique l'une des valeurs fondamentales de la fonction publique du Canada, et ce, dans le respect des individus et dans le respect de leurs droits.



## X. Annexe statistique

---

### Liste des tableaux

---

Les tableaux qui suivent se regroupent en 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, selon la 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 selon la région – Fonction publique

13. Participation des anglophones et des francophones selon la catégorie professionnelle – 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 selon la région – GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

15. Participation des anglophones et des francophones selon la 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. Toutes les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*

16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*

#### Sources des données

Il y a quatre sources de données :

- le Système d'information sur les langues officielles (SILO) a été remplacé en 1988 par le SIPC;
- le Système d'information sur les postes<sup>65</sup> 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) a été créé en 1990-1991 et fournit des informations sur les sociétés d'État et les organismes distincts alors que le SIPC (auparavant le SILO) fournit de l'information sur les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Burolis, le répertoire officiel des bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit le 31 mars 2005 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2004 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 d'information des titulaires<sup>66</sup>. Le Système d'information des titulaires contient des renseignements sur tous les employés pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur tirés du système de paye de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

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

65. 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 2005.

66. La population totale de la fonction publique selon le SIPC est de 165 831 comparativement à 165 656 selon le Système d'information des titulaires au 31 mars 2005.

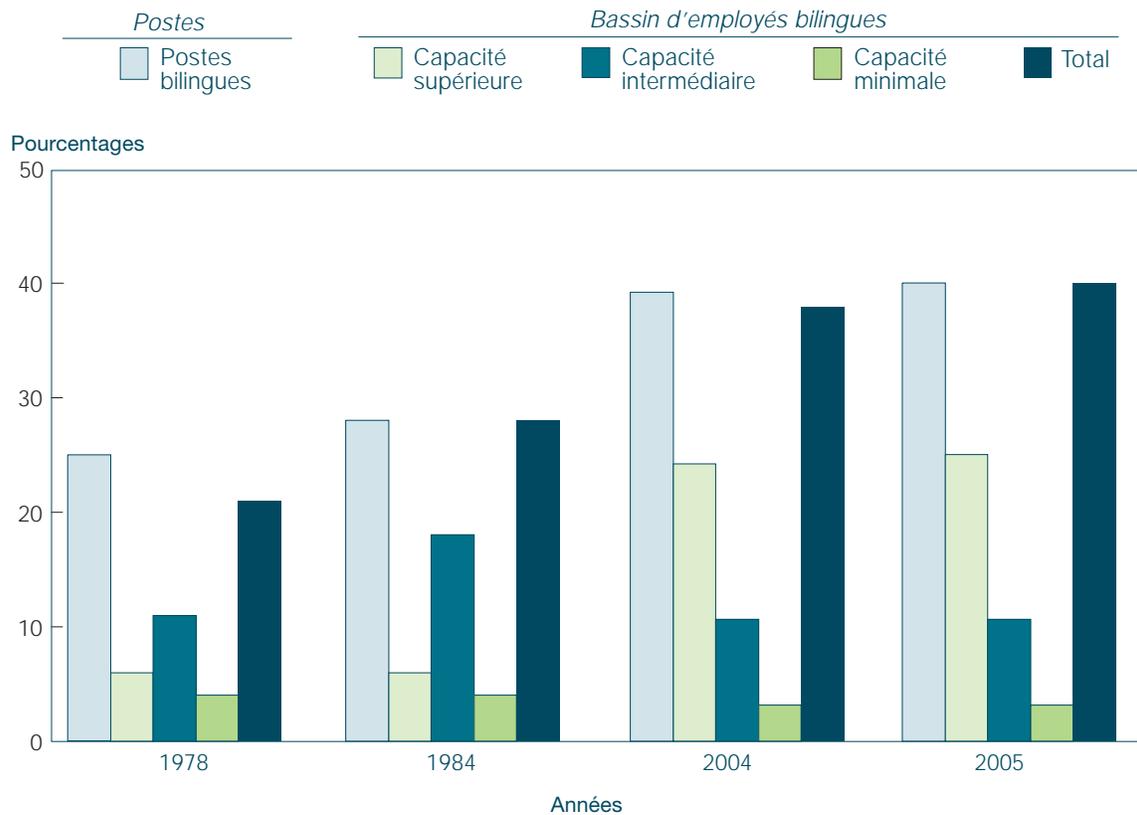
**Tableau 1**

## 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'Évaluation de langue seconde (ÉLS).



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 en fonction de leurs exigences particulières et classés selon 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 essentiel	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
2004	39 % 64 938	50 % 83 354	5 % 8 010	6 % 9 009	0 % 368	165 679
2005	40 % 65 884	51 % 84 200	4 % 7 490	5 % 8 022	0 % 235	165 831

Source : SIPC

**Tableau 3**

## Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, selon la 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 comblés à partir d'un bassin d'employés permutants dont une proportion est bilingue de manière à permettre aux bureaux à l'étranger de s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossiers incomplets	Total
<b>Ouest et Nord du Canada</b>	4 % 1 564	96 % 33 968	0 % 21	35 553
<b>Ontario</b> (sauf la RCN*)	10 % 2 099	90 % 18 449	0 % 35	20 583
<b>Région de la capitale nationale</b>	65 % 45 703	35 % 24 770	0 % 140	70 613
<b>Québec</b> (sauf la RCN*)	62 % 12 063	38 % 7 525	0 % 15	19 603
<b>Nouveau-Brunswick</b>	49 % 2 693	51 % 2 766	0 % 5	5 464
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>	11 % 1 391	89 % 11 687	0 % 19	13 097
<b>À l'étranger</b> (capacité linguistique)	83 % 758	17 % 160	0 % 0	918

\* Région de la capitale nationale

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**, catégorie qui 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 transformés en postes 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
2004	85 % 55 349	8 % 5 393	4 % 2 317	3 % 1 879	64 938
2005	89 % 58 279	6 % 3 889	3 % 2 050	2 % 1 666	65 884

Source : SIPC

Tableau 5

## Postes bilingues dans la fonction publique

### Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectue 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
2004	30 % 19 480	65 % 42 454	2 % 1 033	3 % 1 971	64 938
2005	31 % 20 514	64 % 42 479	2 % 1 011	3 % 1 880	65 884

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
2004	86 % 34 998	7 % 3 094	4 % 1 513	3 % 1 198	40 803
2005	89 % 36 786	6 % 2 362	3 % 1 340	2 % 1 050	41 538

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
<b>1978</b>	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
<b>1984</b>	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	1 % 489	39 439
<b>2004</b>	33 % 13 500	65 % 26 431	1 % 610	1 % 262	40 803
<b>2005</b>	34 % 14 248	64 % 26 493	1 % 565	1 % 232	41 538

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
2004	84 % 20 291	10 % 2 281	3 % 799	3 % 672	24 043
2005	88 % 21 320	6 % 1 521	3 % 706	3 % 608	24 155

\* 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
<b>1978</b>	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
<b>1984</b>	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
<b>2004</b>	25 % 5 963	66 % 15 969	2 % 414	7 % 1 697	24 043
<b>2005</b>	26 % 6 210	66 % 15 912	2 % 438	6 % 1 595	24 155

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
2004	82 % 11 917	7 % 952	8 % 1 220	3 % 376	14 465
2005	85 % 12 718	6 % 821	7 % 1 107	2 % 319	14 965

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
2004	51 % 7 341	49 % 7 009	0 % 65	0 % 50	14 465
2005	52 % 7 725	48 % 7 145	0 % 54	0 % 41	14 965

Source : SIPC

**Tableau 12**

## Participation des anglophones et des francophones selon la région – 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	2004	2005
<b>Canada et à l'étranger</b>				
Anglophones	75 %	72 %	68 %	68 %
Francophones	25 %	28 %	32 %	32 %
Total	211 885	227 942	165 679	165 831
<b>Ouest et Nord du Canada</b>				
Anglophones	99 %	98 %	98 %	98 %
Francophones	1 %	2 %	2 %	2 %
Total	49 395	52 651	35 598	35 553
<b>Ontario (sauf RCN*)</b>				
Anglophones	97 %	95 %	95 %	95 %
Francophones	3 %	5 %	5 %	5 %
Total	34 524	36 673	20 330	20 583
<b>Région de la capitale nationale</b>				
Anglophones	68 %	64 %	59 %	58 %
Francophones	32 %	36 %	41 %	42 %
Total	70 340	75 427	70 078	70 613
<b>Québec (sauf RCN*)</b>				
Anglophones	8 %	6 %	7 %	7 %**
Francophones	92 %	94 %	93 %	93 %
Total	29 922	32 114	20 284	19 603
<b>Nouveau-Brunswick</b>				
Anglophones	84 %	73 %	60 %	59 %
Francophones	16 %	27 %	40 %	41 %
Total	6 763	7 698	5 419	5 464
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>				
Anglophones	98 %	96 %	95 %	95 %
Francophones	2 %	4 %	5 %	5 %
Total	19 212	21 802	13 217	13 097
<b>À l'étranger</b>				
Anglophones	76 %	74 %	70 %	70 %
Francophones	24 %	26 %	30 %	30 %
Total	1 729	1 577	753	918

\* Région de la capitale nationale

\*\* Au 31 mars 2005, la participation des anglophones au Québec (sauf la RCN) était de 1 353 employés, comparativement à 1 506 l'année précédente. Ce pourcentage diffère de celui mentionné à la page 46 du rapport puisqu'il a été arrondi.

Source : SIPC

**Tableau 13**

## Participation des anglophones et des francophones selon la catégorie professionnelle – 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	2004	2005
<b>Toutes les catégories</b>				
Anglophones	75 %	72 %	68 %	68 %
Francophones	25 %	28 %	32 %	32 %
Total	211 885	227 942	165 679	165 831
<b>Gestion</b>				
Anglophones	82 %	80 %	71 %	71 %
Francophones	18 %	20 %	29 %	29 %
Total	1 119	4 023	3 872	3 847
<b>Scientifique et professionnelle</b>				
Anglophones	81 %	78 %	74 %	75 %
Francophones	19 %	22 %	26 %	25 %
Total	22 633	22 826	23 772	24 134
<b>Administration et service extérieur</b>				
Anglophones	74 %	71 %	63 %	62 %
Francophones	26 %	29 %	37 %	38 %
Total	47 710	56 513	68 033	69 159
<b>Technique</b>				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	16 828	16 859
<b>Soutien administratif</b>				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	32 888	32 301
<b>Exploitation</b>				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	44 699	20 286	19 531

Source : SIPC

**Tableau 14**
**Participation des anglophones et des francophones selon la région – GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur**

	1991	1994	2003	2004
<b>Canada et à l'étranger</b>				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
<b>Total</b>	<b>270 329</b>	<b>232 337</b>	<b>295 632</b>	<b>296 387</b>
<b>Ouest et Nord du Canada</b>				
Anglophones	91 %	91 %	93 %	93 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	3 %	3 %
<b>Total</b>	<b>76 526</b>	<b>67 934</b>	<b>90 194</b>	<b>90 067</b>
<b>Ontario (sauf RCN*)</b>				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	91 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	2 %
<b>Total</b>	<b>63 786</b>	<b>56 611</b>	<b>78 315</b>	<b>79 762</b>
<b>Région de la capitale nationale</b>				
Anglophones	66 %	63 %	67 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	33 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
<b>Total</b>	<b>30 984</b>	<b>27 489</b>	<b>39 667</b>	<b>39 437</b>
<b>Québec (sauf RCN*)</b>				
Anglophones	15 %	18 %	16 %	15 %
Francophones	83 %	80 %	83 %	84 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	1 %
<b>Total</b>	<b>50 255</b>	<b>45 641</b>	<b>52 911</b>	<b>52 661</b>
<b>Nouveau-Brunswick</b>				
Anglophones	75 %	74 %	75 %	75 %
Francophones	23 %	24 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
<b>Total</b>	<b>10 857</b>	<b>8 320</b>	<b>9 735</b>	<b>9 617</b>
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	92 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	7 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
<b>Total</b>	<b>29 629</b>	<b>24 627</b>	<b>23 756</b>	<b>24 086</b>
<b>À l'étranger</b>				
Anglophones	72 %	77 %	75 %	55 %
Francophones	28 %	23 %	25 %	45 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
<b>Total</b>	<b>8 292</b>	<b>1 715</b>	<b>1 054</b>	<b>757</b>

\* Région de la capitale nationale

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

Source : SILO II, système créé en 1990-1991

**Tableau 15**

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

	1991	1994	2003	2004
<b>Canada et à l'étranger</b>				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	295 632	296 387
<b>Gestion</b>				
Anglophones	72 %	72 %	76 %	76 %
Francophones	26 %	27 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	0 %	0 %
Total	7 209	16 270	12 612	12 006
<b>Professionnels</b>				
Anglophones	73 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	27 %	28 %	27 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	24 163	24 101
<b>Spécialistes et techniciens</b>				
Anglophones	70 %	72 %	77 %	76 %
Francophones	29 %	27 %	22 %	23 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	52 625	47 109
<b>Soutien administratif</b>				
Anglophones	68 %	74 %	70 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	29 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	33 909	33 088
<b>Exploitation</b>				
Anglophones	72 %	72 %	75 %	75 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	4 %	4 %
Total	92 492	50 775	96 928	104 655

\* 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 : Se reporter à l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II, système créé en 1990-1991

**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.

	1991*	1994	2003	2004
<b>Généraux</b>				
Anglophones		76 %	74 %	74 %
Francophones		24 %	26 %	26 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	72	70
<b>Officiers</b>				
Anglophones		76 %	76 %	76 %
Francophones		24 %	24 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	13 872	14 153
<b>Autres grades</b>				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	47 681	47 205

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

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

Source : SILO II, système créé en 1990-1991

**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*	2003	2004
<b>Officiers</b>				
Anglophones			82 %	81 %
Francophones			18 %	19 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			432	436
<b>Sous-officiers</b>				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 518	4 621
<b>Gendarmes</b>				
Anglophones			83 %	83 %
Francophones			17 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			8 820	8 943

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

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

Source : SILO II, système créé en 1990-1991

**Tableau 16**

### Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*

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	2004	2005
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	461 311	462 218

*Nota* : Se reporter à l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

*Sources* : SIPC et SILO II, système créé en 1990-1991