



Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles

2001-2002

Rapport annuel sur les langues officielles

2001-2002



Offert également en médias substituts

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2002

No de catalogue BT23-1/2002
ISBN 0-662-67025-6

Cette publication est disponible à l'une des adresses suivantes :
www.tbs-sct.gc.ca
publiservice.tbs-sct.gc.ca

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





PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le quatorzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2001-2002.

Je vous prie d'agr éer, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute consid ération.

La présidente du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par la présidente du Conseil du Trésor, Lucienne Robillard.

Lucienne Robillard

Décembre 2002



PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le quatorzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2001-2002.

Je vous prie d'agrée r, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par la présidente du Conseil du Trésor, Lucienne Robillard.

Lucienne Robillard

Décembre 2002



TABLE DES MATIÈRES

Lettre au Président du Sénat	i
Lettre au Président de la Chambre des communes	iii
I. La relance est enclenchée	1
II. Une question de leadership	7
III. Des services de qualité pour le public	12
IV. Un milieu de travail exemplaire	14
V. Une fonction publique à l'image de la société canadienne	18
VI. Une prise en charge accrue des langues officielles	20
VII. Des activités de sensibilisation bien ciblées	22
VIII. Les communautés – bâtir en prévision de l'avenir	24
IX. Ce n'est qu'un début!	26
Annexe statistique	27



Monsieur le Président,

Je suis heureuse de présenter ce quatorzième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2001-2002.

Dans le rapport de l'an dernier, j'ai exprimé mes réflexions à propos de la relance du Programme des langues officielles. Je constatais que, malgré les grandes réalisations accomplies au chapitre du bilinguisme depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), nos objectifs n'avaient pas été entièrement atteints. J'ai parlé alors de la nécessité de revoir le Programme et de cerner les obstacles culturels et systémiques qui freinent l'utilisation des deux langues officielles à la fonction publique. J'ai aussi indiqué que la relance qui s'amorçait comporterait plusieurs éléments clés, entre autres, une étude sur les perceptions et les attitudes des fonctionnaires à l'égard des langues officielles, le renouvellement des politiques, l'utilisation accrue du français en milieu de travail, l'augmentation du nombre d'employés bilingues et une meilleure représentation des deux groupes linguistiques au sein de la fonction publique.

Dans le présent rapport, je fais le point sur les progrès réalisés en 2001-2002 par le Secrétariat du Conseil du Trésor, en collaboration avec les institutions assujetties à la *Loi*¹ et avec l'appui des champions des langues officielles. Je fais aussi état des partenariats et de l'effet d'entraînement à donner aux mesures prises par tous les intervenants. De toute évidence, la relance ne se fera pas en vase clos. C'est l'affaire de tous et de chacun. Nous sommes sur la bonne voie, et j'ai bon espoir que le plan d'action pour relancer la politique sur les langues officielles, qui sera déposé par le gouvernement en 2003, amènera des résultats concrets.

I. La relance est enclenchée

Tous les ministères et organismes poursuivent le même objectif : produire des résultats pour l'ensemble des Canadiens². La réalisation de cet objectif passe entre autres par une fonction publique qui est un modèle de dualité linguistique, une fonction publique à la mesure de notre vision du Canada.

-
1. Toutes ces institutions ne font pas partie de la fonction publique du Canada. Les sociétés d'État et les sociétés privatisées comme Air Canada sont des entités distinctes.
 2. Pour plus de précisions, se reporter à la publication du Secrétariat du Conseil du Trésor intitulée *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes, Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*, 2000.





Le bilan que je vous présente dans ce rapport me permet d'affirmer que la relance est enclenchée. Les initiatives réalisées à ce jour et celles qui suivront dans les années à venir nous feront cheminer vers une réforme administrative du Programme et un changement durable des attitudes et des comportements à l'égard du bilinguisme. Je suis résolue à faire en sorte que les langues officielles occupent la place qui leur revient, aussi bien à la fonction publique que dans la société canadienne. Il faut une plus grande responsabilisation de toutes les instances, un accroissement du partenariat et du réseautage – l'accent étant mis sur l'innovation et l'excellence. Il faut aussi viser le renforcement de la capacité linguistique des employés de l'État et augmenter les fonctions de surveillance du Programme.

La fonction publique a évolué au fil des années, mais les méthodes actuelles de gestion des ressources humaines restreignent la capacité du gouvernement d'attirer et de maintenir en poste les talents dont nous avons besoin. Des changements importants doivent s'opérer, et cela touche inévitablement les langues officielles. Les compressions budgétaires des années 1990, la demande croissante et la diversité des services ont en effet provoqué une certaine stagnation, et parfois même un glissement. Le gouvernement est conscient de la situation. C'est pour cela qu'il a décidé d'agir. Il faut repenser la culture de la fonction publique et établir un climat de confiance et de respect avec nos gestionnaires, nos employés, nos agents de négociation et nos partenaires du secteur public.

Le gouvernement s'est engagé à maintenir une fonction publique professionnelle, non-partisane, représentative, bilingue, qui offre aux Canadiens des services de la plus haute qualité. C'est dans cette optique que le Premier ministre a annoncé, en avril 2001, la réforme de la gestion des ressources humaines dans la fonction publique du Canada, dont il m'a confié la responsabilité à titre de présidente du Conseil du Trésor.

Le gouvernement est fermement convaincu de l'importance de confier davantage de responsabilités aux gestionnaires, notamment en matière de dotation et d'apprentissage. Je tiens à concrétiser les engagements du gouvernement, qui sont également les miens, de faire en sorte que la fonction publique du Canada exploite pleinement son potentiel et produise les résultats auxquels les citoyens s'attendent : des services de qualité, abordables, dans la langue officielle de leur choix.

L'engagement à l'égard de la qualité des services nous a amené à changer notre façon de faire. Répondant aux demandes exprimées par les Canadiens, le gouvernement a entrepris diverses initiatives de modernisation des services comme le Site du Canada, l'initiative Gouvernement en direct, les guichets uniques Service Canada et la ligne 1 800 O-Canada.





- Le Site du Canada contient une mine d'information sur les programmes et les services du gouvernement. La convivialité du site, sa facilité de navigation, ses nombreuses passerelles et les informations et services disponibles ont mérité au Canada une reconnaissance internationale. Ce site contient entre autres la base de données Burolis, le répertoire officiel de tous les bureaux et points de services bilingues et unilingues du gouvernement du Canada. Au cours de l'année, le Secrétariat a modifié le moteur de recherche de Burolis afin d'en faciliter la consultation.
- Gouvernement en direct est une autre initiative d'envergure visant à fournir sur Internet, dans les deux langues officielles, les services gouvernementaux les plus utilisés. Les réalisations accomplies à ce jour ont valu au Canada d'être reconnu comme chef de file mondial dans le domaine.
- Grâce aux centres d'accès de Service Canada et à la ligne 1 800 O-Canada, les citoyens reçoivent une aide personnalisée et obtiennent rapidement des renseignements sur plus d'un millier de programmes et de services fédéraux. Lancé d'abord comme projet pilote sous la coordination du Secrétariat, l'initiative a remporté un grand succès. Tous les centres d'accès retenus au terme du projet pilote se conformaient aux exigences en matière de langues officielles. Dix-sept centres à services complets ont été désignés bilingues et se sont ajoutés aux services déjà en place. L'étape du projet pilote étant terminée, la gestion des centres a été transférée à Développement des ressources humaines Canada et celle de la ligne 1-800 à Communication Canada.

Les communications en ligne avec les citoyens posent parfois des problèmes, notamment au niveau de la qualité du français sur Internet. Certaines institutions ont pris des mesures concrètes pour assurer la qualité linguistique de leurs sites intranet et Internet, ou encore saisissent ce nouveau moyen de communication pour mieux informer leurs employés sur des questions se rapportant aux langues officielles ou à des domaines connexes.

Les Canadiens veulent des services en direct

77 p. 100 des Canadiens pensent que l'Internet permettra d'améliorer la façon de recevoir des services du gouvernement du Canada.

73 p. 100 croient que l'accès aux services et aux renseignements en direct constitue une bonne utilisation de l'argent des contribuables.

78 p. 100 croient que le Gouvernement en direct rend le gouvernement plus novateur.

77 p. 100 croient que le Gouvernement en direct permettra d'améliorer l'interaction des Canadiens avec le gouvernement.

Source : EKOS, À l'écoute des Canadiens, 2001





- À Énergie atomique du Canada Limitée, un groupe d'utilisateurs responsable du contenu et de la mise à jour des sites veille à ce que les documents publiés soient offerts simultanément dans les deux langues officielles et à ce que les communications soient de qualité équivalente.
- Pour appuyer sa communauté virtuelle, le Conseil national de recherches Canada a constitué un groupe de travail ayant pour mandat de proposer des stratégies à court et à long termes en vue de produire des outils bilingues et d'offrir de la formation sur d'importantes questions, notamment l'amélioration du français sur les sites. La boîte à outils du Conseil suscite également un vif intérêt auprès des utilisateurs.
- Le Centre de la sécurité des télécommunications a formé un comité directeur pour le Web afin de gérer les questions de bilinguisme et d'interprétation de la politique sur les langues officielles.

Ces améliorations contribueront à assurer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles, mais cela ne suffit pas. Nous devons tous ensemble trouver des solutions solides pour ancrer la dualité linguistique dans nos valeurs fondamentales de respect et d'inclusivité afin qu'elles deviennent partie intégrante de la culture des institutions.

En 2001-2002, le greffier du Conseil privé, secrétaire du Cabinet et chef de la fonction publique a fait des langues officielles l'une des cinq priorités qui méritent une attention plus soutenue de la part des administrateurs généraux. Cette mesure aura des répercussions à tous les niveaux hiérarchiques.

La Commissaire aux langues officielles a déposé en avril 2001 son *Bilan national des services au public en français et en anglais : un changement de culture s'impose*. À l'étude de son rapport, je conviens que la prestation des services au public dans les bureaux tenus d'offrir des services bilingues doit s'améliorer. Il faut que les Canadiens puissent communiquer avec leur gouvernement, là où les services sont requis, en français ou en anglais, dans la langue officielle qu'ils préfèrent. Il faut aussi que les droits linguistiques des fonctionnaires des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail soient respectés³. Il est clair qu'un changement de culture s'impose et que le gouvernement sera appelé à faire preuve de leadership. Nous sommes prêts; le défi est lancé.

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





Grâce aux mesures que nous mettrons de l'avant à la suite des résultats de l'étude intitulée *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*, qui a été réalisée en 2001-2002, je suis confiante que nous ferons avancer l'utilisation des deux langues officielles. Les Canadiens n'attendent rien de moins de leur gouvernement.

Dans la foulée de sa réforme administrative, le Conseil du Trésor a entrepris de consolider et de simplifier ses politiques, y compris celles sur les langues officielles⁴, afin de tenir compte notamment des progrès technologiques et du dossier de la modernisation de la gestion des ressources humaines. Les politiques sur les langues officielles seront restructurées en grandes catégories pour répondre aux besoins des non-spécialistes aussi bien qu'à ceux des professionnels dans le domaine.

Les politiques et les programmes du gouvernement doivent continuer d'être davantage axés sur les citoyens. En ce qui a trait aux langues officielles, je suis déterminée à faire en sorte qu'elles soient prises en compte dans toutes les décisions importantes du gouvernement. Ainsi, deux politiques du Conseil du Trésor entrées en vigueur en avril 2002 contiennent des exigences explicites en matière de langues officielles.

- La nouvelle *Politique sur les différents modes de prestation de services*, qui tient compte des recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles⁵, vise l'atteinte d'un juste équilibre entre la recherche de l'innovation dans la prestation des services et la garantie que les nouvelles mesures sont dans l'intérêt du public et, donc, des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Elle prévoit entre autres que la prestation des services bilingues devra être respectée en cas de dévolution. Cette Politique a été accueillie favorablement par la Vérificatrice générale du Canada, la Commissaire aux langues officielles et le président de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada. La Politique exige en outre que des mécanismes de recours soient mis en place et que le public en soit informé.
- La *Politique de communication du gouvernement du Canada* comporte un énoncé de principes sur la gestion des communications et souligne les obligations en matière de langues officielles. Révisée en 2001-2002, la Politique prévoit des mesures pour que les ministères et organismes fédéraux soient visibles et accessibles, et pour qu'ils

4. En vertu de l'article 46 de la *Loi*, le Conseil du Trésor est responsable de l'orientation générale des politiques et programmes du gouvernement du Canada qui concernent les communications avec le public et les services qui lui sont offerts, la langue de travail et la participation équitable des Canadiens francophones et anglophones au sein des institutions et organismes assujettis à la *Loi*.

5. *Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*. Rapport préparé à l'intention du président du Conseil du Trésor, l'honorable Marcel Massé, janvier 1999.



rendent des comptes au public qu'ils servent. De ce fait, elle vient renforcer l'application de la *Loi sur les langues officielles* et des politiques connexes en ce qui concerne Internet et les communications électroniques; les événements publics et les annonces; les foires et les expositions; la publicité et le marketing; l'édition; et les produits cinématographiques, vidéo et multimédias. La Politique vise à garantir que tous les produits de communication du gouvernement qui sont destinés au public soient disponibles dans la langue officielle de son choix, et que les institutions fédérales tiennent compte dans leurs plans de communication et leurs campagnes de publicité des besoins, des préoccupations et des préférences linguistiques des communautés linguistiques en situation minoritaire.

Les changements apportés aux politiques et aux programmes gouvernementaux toucheront nécessairement les employés de la fonction publique. C'est pourquoi, dans toutes les activités qui touchent les langues officielles, il est nécessaire de consulter davantage les syndicats pour établir des liens empreints de respect mutuel et de collaboration. Ensemble, nous devons créer un esprit de partenariat véritable afin de cerner et d'examiner les options, et de dégager les meilleures solutions dans l'intérêt des Canadiens. La bonne volonté est là. Il suffit de l'exercer.

Plusieurs outils permettent au Secrétariat de surveiller la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les institutions et d'en rendre compte. Chaque année, ces dernières soumettent au Secrétariat leur bilan sur les langues officielles. Il s'agit d'un document public, approuvé par l'administrateur général ou le premier dirigeant.

Les fonctions de surveillance et d'évaluation du Programme sont essentielles pour vérifier les résultats. À l'occasion de la réunion des champions des ministères de novembre 2001, une attention particulière a été accordée à la mesure du rendement incorporée aux accords de responsabilisation que signent le greffier du Conseil privé et les sous-ministres. Des indicateurs de rendement sur la prestation des services au public et sur la langue de travail seront élaborés en consultation avec les membres du réseau des langues officielles et le Commissariat aux langues officielles.

Ces outils permettront de mieux suivre l'évolution du Programme et de cerner les enjeux pour continuer d'améliorer la situation.





II. Une question de leadership

Pour obtenir des résultats concrets, il importe que le gouvernement et ses hauts dirigeants fassent preuve de leadership. Au printemps 2001, le Premier ministre a demandé à M. Stéphane Dion, président du Conseil privé et ministre des Affaires intergouvernementales, de présider un groupe de référence ministériel en vue de préparer un plan d'action. Cette initiative a permis de recueillir une quantité de renseignements utiles. Le dialogue se poursuivra jusqu'au dépôt du plan d'action, prévu pour 2003. Ce plan exposera les grandes orientations du Programme pour les années à venir et donnera les moyens nécessaires pour traduire nos réflexions en gestes concrets.

Le gouvernement reconnaît que, dans les régions désignées bilingues, le bilinguisme des cadres de direction (niveau EX) est un élément clé pour créer un milieu où les employés se sentent à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix. L'exemple doit venir de la haute direction. C'est pourquoi le gouvernement exige que les cadres supérieurs dans ces régions soient bilingues à un niveau de fonctionnement élevé⁶.

Ce dossier préoccupe le gouvernement au plus haut point. Le Secrétariat peut compter sur la collaboration de tous les premiers dirigeants afin d'atteindre les objectifs visés. Comme je l'ai mentionné précédemment, les langues officielles sont l'une des cinq grandes priorités du chef de la fonction publique, et je m'en réjouis. Le secrétaire du Conseil du Trésor a également écrit aux premiers dirigeants des institutions afin de leur rappeler la nécessité de mettre en place des mesures concrètes pour atteindre les objectifs, y compris le recours à la rémunération conditionnelle comme levier.

Au fil des années, nous avons changé la culture de la fonction publique en mettant en place des lois et des politiques relatives aux langues officielles. Mais de toute évidence, nous n'avons pas atteint tous les objectifs que nous nous étions fixés. À titre de gestionnaires, nous devons nous assurer de promouvoir activement l'utilisation des deux langues officielles dans nos milieux de travail, non seulement parce que la Loi l'exige mais parce que c'est la façon de montrer à nos collègues qu'on les respecte.

Mel Cappe, ex-greffier du Conseil privé, Symposium de l'Association professionnelle des cadres de la fonction publique du Canada, juin 2001.

La *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de direction* comporte une date butoir qui vise les cadres titulaires de postes bilingues dont la politique de 1998 a rehaussé les exigences linguistiques au niveau CBC – un haut niveau de fonctionnalité – et qui occupent toujours ce poste aujourd'hui. Ceux-ci auront bénéficié, au 31 mars 2003, d'une période de cinq ans pour satisfaire à ces exigences. Ce délai ne sera pas repoussé.

6. Pour les cadres de la fonction publique (EX), le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale, et le niveau B (intermédiaire), pour l'expression écrite.





Cet objectif de bilinguisme englobe également un groupe dont la date d'exemption aura expiré avant le 31 mars 2003. Cet objectif double ne peut être atteint que si les premiers dirigeants, responsables de s'assurer que les politiques pertinentes sont respectées dans leurs organisations, prennent les mesures qui s'imposent. Je suis confiante qu'ils le font.

En date du 31 mars 2002, les données indiquent que, des 2 638 titulaires EX assujettis à la Politique, 1 905 (72,2 p. 100) satisfont aux exigences de leur poste. Les 733 (27,8 p. 100) qui n'y satisfont pas, se divisent en deux catégories : 442 titulaires devront satisfaire aux exigences de leur poste au 31 mars 2003, alors que les 291 autres continueront de bénéficier d'une exemption maximale de deux ans après cette date, à compter de leur nomination.

Je n'insisterai jamais assez sur le rôle important que jouent les gestionnaires en tant qu'agent de changement. Le réseau des champions des langues officielles, formé depuis quelques années, a contribué à faire progresser le dossier des langues officielles. Je compte beaucoup sur l'appui des champions pour m'aider à donner à la relance tout son dynamisme. Ces derniers jouent sans contredit un rôle déterminant lorsqu'il s'agit de stimuler le leadership au niveau de la direction et d'assurer le rayonnement des langues officielles.

Dans le cadre de la modernisation de la gestion des ressources humaines, les champions ont été consultés en vue de cerner les enjeux qui touchent les langues officielles. Ils ont fait part de leurs suggestions dans un rapport soumis au Groupe de travail⁷. Afin d'aider

En tant que champion, je m'engage à créer et promouvoir un milieu de travail qui favorise la contribution active des employés. Cet engagement est basé sur le respect de la diversité et sur la conviction que la contribution de chaque employé est appréciée et recherchée.

Keith Hillier, champion des langues officielles à Anciens Combattants Canada.

les champions à exercer pleinement leur rôle, des comités directeurs de champions ont été créés dont le mandat est de donner les grandes orientations au réseau des langues officielles – dont font partie les champions des conseils fédéraux régionaux. Les champions des ministères ont notamment travaillé à l'élaboration d'une stratégie d'intervention en vue de les aider à faire la promotion des langues officielles. Au cours de la prochaine année, les discussions se poursuivront afin de peaufiner le rôle des champions et d'articuler un plan d'action qui concrétisera la stratégie d'intervention. Les discussions porteront sur

l'intégration des langues officielles à tous les aspects de leur organisation, les accords de responsabilisation, le développement d'outils génériques et la consultation accrue sur les grands dossiers.

7. Groupe de travail sur la modernisation de la gestion des ressources humaines, qui a pour mandat de recommander des changements stratégiques, législatifs et institutionnels pour que la fonction publique continue d'être une des meilleures au monde.





Les champions des sociétés d'État et autres institutions ont, quant à eux, amorcé la réflexion en vue de faire reconnaître, auprès des instances gouvernementales centrales, les particularités inhérentes à chacun de leurs grands secteurs d'activités, notamment les secteurs scientifique, culturel et économique. De plus, les champions ont comme objectif, pour 2002-2003, d'élaborer un plan stratégique de promotion des langues officielles.

Le bilinguisme représente un avantage économique indéniable pour les fonctionnaires, les citoyens et les entreprises. À l'heure de la mondialisation, la capacité de parler et de comprendre plus d'une langue est non seulement souhaitable, elle est devenue essentielle.

La dualité linguistique du Canada lui permet de jouer un rôle central sur la scène internationale. Le volet de la Francophonie en est un bel exemple. Les IV^{es} Jeux de la Francophonie, tenus en juillet 2001 dans la région d'Ottawa-Hull, ont obtenu un succès sans pareil. Le Canada a accueilli 3 000 athlètes et artistes de 51 États et gouvernements venus célébrer l'esprit de compétition amicale et la parenté linguistique qu'ils partagent.

Personnellement, c'est toujours avec fierté que je participe aux événements reliés à la Francophonie. En mars dernier, j'ai présidé le lancement de la quatrième édition des Rendez-vous de la Francophonie dans la fonction publique du Canada⁸. Les Rendez-vous sont une grande fête qui témoigne de la vitalité de la langue et de la culture françaises au Canada. Ces événements, qui se déroulent annuellement sur une période de deux semaines, favorisent un plus grand esprit de collaboration et d'ouverture entre les collègues et la population canadienne. Francophones et francophiles expriment leur amour de la culture et de la langue françaises en participant à ces activités qui contribuent à l'épanouissement du fait français au Canada.

Certaines institutions utilisent ce tremplin pour sensibiliser les employés anglophones en formation linguistique, comme c'est le cas au Service canadien du renseignement de sécurité. À Justice Canada, le Ministère a organisé des activités sur la francophonie et le bijuridisme. Il a saisi l'occasion pour monter un kiosque d'information.

Donner l'information est une excellente façon de mieux sensibiliser son entourage. Acquérir des outils adaptés, donner aux fonctionnaires et aux partenaires le goût d'être toujours à la fine pointe de leurs connaissances et de les partager, voilà ce qui devrait nous guider quotidiennement. Un niveau linguistique approprié et l'utilisation fréquente de la langue seconde sont certes essentiels à la prestation des services de bonne qualité linguistique. Il faut toutefois ajouter d'autres éléments pour maintenir, voire améliorer cette qualité.

8. Pour plus de précisions, se référer au discours de la présidente en date du 11 mars 2002.



Plusieurs institutions le reconnaissent et se sont donné cette ligne de conduite en partageant leurs outils ou leurs bonnes pratiques. Voici quelques exemples tirés de leurs bilans annuels.

- À Patrimoine canadien, la haute gestion a créé un comité ministériel des politiques et des communications sur la langue de travail, en partenariat avec ses services juridiques. Ce Comité a élaboré des lignes directrices et un plan d'action. Le matériel d'information produit comprend une présentation multimédia et un calendrier aide-mémoire résumant les lignes directrices, une brochure, un dépliant et un signet. Des séances d'information ont été organisées partout au pays. Le Ministère n'a d'ailleurs pas hésité à partager son expertise avec d'autres institutions.
- L'Agence des douanes et du revenu du Canada a effectué une évaluation approfondie du Programme des langues officielles au cours de l'année. L'Agence veut devenir une organisation qui respecte la dualité linguistique dans ses rapports quotidiens avec le public canadien et avec ses employés. La nomination de champions des langues officielles – un au niveau national, un pour le service au public et un autre pour la langue de travail – contribuera à renforcer le leadership et à assurer des progrès durables. Les champions donnent des conseils et une orientation générale. L'Agence a en outre mis sur pied des projets d'envergure dont certains sont décrits dans le présent rapport.
- Industrie Canada a préparé un manuel de référence sur les langues officielles qui sert à renseigner les employés et les gestionnaires sur les différentes parties de la *Loi* et sur les politiques, ainsi qu'à favoriser la mise en valeur et la vitalité des groupes de langue française et de langue anglaise. Le projet de mentorat linguistique a été entrepris dans la région de la capitale nationale pour aider les employés à améliorer et à maintenir leurs connaissances en langue seconde parlée. Il s'agit d'un partenariat volontaire entre un employé désireux d'apprendre et un autre qui assure un appui, donne des conseils et participe à l'apprentissage de son collègue.
- Statistique Canada a mis en œuvre des pratiques qui ont permis d'accroître le bilinguisme au travail et de rehausser l'image du Programme des langues officielles. Une série de mesures contribuent à créer un milieu de travail où les deux langues officielles sont utilisées couramment. Un guide éclair souligne les principes de la *Loi* et un module d'orientation sur les langues officielles est offert à tous les nouveaux superviseurs. En outre, une prime d'excellence en langues officielles est décernée chaque année par le statisticien en chef. À Statistique Canada, les langues officielles sont bien intégrées aux pratiques de gestion.





- Santé Canada accorde beaucoup d'importance à la création d'un environnement propice à l'utilisation effective des deux langues officielles. Au cours de l'année, le Ministère a adopté une approche proactive en mettant de l'avant plusieurs initiatives. Il a diffusé à tous les employés la brochure sur la langue de travail *Français et/ou Anglais/C'est votre droit/C'est une question de respect*. La publication a été bien reçue : un grand nombre d'employés ont répondu au jeu questionnaire qui y était inclus, et beaucoup ont obtenu une note parfaite. De plus, une affiche laminée sur la langue de travail a été installée à des endroits stratégiques afin d'encourager les employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Le cours d'orientation des nouveaux employés, intitulé *À la découverte de Santé Canada*, comporte une capsule de 30 minutes qui couvre l'essentiel du Programme des langues officielles. En outre, de nouveaux services de perfectionnement de la première langue officielle se sont ajoutés au programme de formation linguistique.

Depuis déjà plusieurs années, des partenariats se forment afin de discuter des problèmes communs et de trouver des solutions innovatrices. Je remarque que les partenariats sont devenus très populaires, que ce soit au niveau de la prestation des services qu'au niveau de l'échange d'idées. En voici deux exemples :

- Les membres du Sous-comité des langues officielles de l'Île-du-Prince-Édouard ont organisé le premier Symposium de l'Atlantique sur les langues officielles qui s'est tenu à Charlottetown en octobre 2001. Sous le thème *Bâtir un avenir fondé sur la diversité linguistique, culturelle et régionale*, le Symposium a réuni quelque 150 participants provenant de Terre-Neuve-et-Labrador, de l'Île-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse, du Nouveau-Brunswick et d'Ottawa. Il a permis de créer un comité de suivi formé de représentants des secrétariats des conseils et des comités de langues officielles.
- L'ère du savoir nous fait prendre conscience de l'importance des ressources humaines et de la nécessité d'apprendre comment investir dans les gens pour soutenir la créativité et l'innovation. Le Centre canadien de gestion le sait plus que quiconque et oriente son apprentissage vers les besoins de la fonction publique du Canada. Les langues officielles font l'objet de discussions avec le Centre pour qu'il en soit tenu compte dans les divers programmes de formation des gestionnaires à tous les niveaux, aussi bien dans les cours réguliers que dans les tables rondes qu'organise le Centre. De plus, le projet pilote portant sur le respect d'autrui en milieu de travail, et plus particulièrement sur les préférences de chacun en matière de langue de travail et de communication dans les régions désignées bilingues, a également fait l'objet de





discussions. Ce partenariat qui continue à progresser avec le Centre illustre l'importance d'intégrer les langues officielles aux programmes d'apprentissage, en mettant l'accent sur les valeurs et le leadership.

Voilà deux belles initiatives de partenariat qui auront sans nul doute des retombées dans les années à venir.

III. Des services de qualité pour le public

Le gouvernement du Canada s'est donné comme priorité de fournir des services empressés, courtois et réceptifs, dans les deux langues officielles, en tout temps, à tous les points de service fédéraux qui sont tenus d'offrir des services bilingues. Les Canadiens s'attendent pour leur part à traiter avec leur gouvernement dans la langue officielle de leur choix, que ce soit en personne, au téléphone, par correspondance ou sur Internet. Même si le gouvernement offre plusieurs modes de prestation de service, en bout de ligne les Canadiens choisissent les moyens et la langue officielle qui leur conviennent. Et ce choix doit leur être offert ouvertement, spontanément et sans équivoque. Il importe donc de créer un climat favorable à l'amélioration constante de la prestation des services aux citoyens là où des faiblesses ont été décelées. L'atteinte de cet objectif doit passer par le leadership, l'engagement et la responsabilisation, ce qui suppose une sensibilisation accrue de tous les intervenants.

Pour répondre aux besoins des Canadiens, le gouvernement comptait, au 31 mars 2002, 11 873 bureaux et points de service, dont 3 402 (29 p. 100) sont tenus d'offrir des services bilingues. Ces bureaux et points de service comprennent les bureaux de poste et certaines franchises postales exploitées par des entreprises privées. Les chiffres sont pratiquement les mêmes que l'an dernier.

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste également stable. Au 31 mars 2002, 84 p. 100⁹, soit 32 084 des 38 369 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, comme en témoignent les statistiques en annexe. Le niveau de connaissance en langue seconde est resté sensiblement le même que celui de l'année précédente. En effet, 30 p. 100¹⁰ des postes bilingues requièrent une maîtrise supérieure (au lieu de 29 p. 100), et 67 p. 100 un niveau intermédiaire (au lieu de 68 p. 100). Le niveau minimal s'est maintenu à 2 p. 100.

9. Se reporter au tableau 6.

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





Comme je le mentionnais, les bilans annuels des institutions renseignent le Secrétariat sur la façon dont celles-ci s'acquittent de leurs obligations. À cette fin, on peut constater que la plupart d'entre elles sont conscientes de l'importance de la qualité du service au public et se préoccupent de l'offre active dans les bureaux qui sont tenus d'offrir des services bilingues.

- La direction supérieure du Bureau du secrétaire du gouverneur général du Canada est très fière des services bilingues fournis par son personnel et par les étudiants qui occupent des emplois d'été.
- NAV CANADA mentionne pour sa part une capacité exceptionnelle d'assurer un service de qualité au public.

La qualité des services bilingues est donc une préoccupation des institutions. Les bilans mentionnent que, au cours de l'année, elles ont effectué de nombreux sondages, enquêtes, suivis ou vérifications intégrées. Une lacune souvent relevée touche la qualité de la langue française. Dans les régions unilingues anglaises, maintenir un bon niveau dans sa langue seconde pour mieux servir le public pose tout un défi. Voulant remédier à cette situation, certaines institutions ont pris des mesures concrètes afin d'aider leurs employés. En voici quelques exemples :

- Financement agricole Canada, organisme dont le siège social est situé à Regina, s'efforce d'offrir à son personnel bilingue des outils préparés par la région du Québec afin d'aider les employés qui désirent maintenir leur niveau en langue seconde.
- Anciens Combattants Canada vit une situation semblable. Située à Charlottetown, l'administration centrale doit fournir des services partout au pays. Le Ministère, conscient que la situation n'est pas parfaite, surtout dans les communications verbales avec le bureau du Québec, a trouvé différentes solutions : élargir son programme de formation linguistique, organiser des ateliers et publier des outils d'appoint afin d'accroître la capacité bilingue de son effectif.
- La Division des politiques de grain de la région de Winnipeg, d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, invite les francophones et les employés occupant un poste bilingue pour les besoins du service au public à s'exprimer en français avec la direction et même à demander d'obtenir de la formation professionnelle dans la langue officielle de leur choix.





- En Saskatchewan, la direction du ministère des Affaires indiennes et du Nord Canada, appuie les employés qui se montrent intéressés à étudier le français, même si le cri est la langue parlée au bureau.

Un autre exemple touchant la prestation des services découle d'une action concertée de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Pacifique, des ministères, du Commissariat aux langues officielles et du Secrétariat. Lancé en 2001, le projet pilote visait à accroître et à améliorer la qualité des services offerts à la population canadienne d'expression française. Au cours de l'année, les partenaires ont adopté une approche fondée sur la sensibilisation, l'adhésion et la responsabilisation des gestionnaires. Ils voulaient ainsi amener ces derniers à trouver des pistes de solution leur permettant de remplir leurs obligations en matière de langues officielles. Les rencontres individualisées auprès des gestionnaires de première ligne responsables des quelque 200 points de service bilingues ont permis d'améliorer la communication et de travailler en étroite collaboration pour régler des problèmes récurrents.

En octobre 2001, la FFCB saluait l'heureuse initiative et soulignait que les francophones seraient sensibilisés davantage à l'importance d'utiliser les services en français, notamment dans les centres de services.

Ce projet est un bel exemple de concertation mettant à contribution toutes les instances. Cette sensibilisation également été effectuée dans tous les bureaux fédéraux de la province tenus d'offrir des services bilingues de même qu'auprès de la population francophone, cette dernière ayant été encouragée à demander des services en français. Un sondage a été mené auprès des membres de la FFCB pour connaître leur degré de satisfaction. Les résultats du sondage et le rapport du projet sont attendus cet automne.

IV. Un milieu de travail exemplaire

Le gouvernement du Canada s'est engagé à bâtir un milieu de travail exemplaire en matière de langues officielles. Il faut entendre par là une fonction publique qui non seulement offre des services de haute qualité à la population canadienne, dans les deux langues officielles, mais aussi respecte les droits linguistiques de ses employés. La fonction publique du Canada est, et sera toujours, une institution bilingue. Cela dit, l'usage du français pose encore problème. Les milieux de travail qui doivent être bilingues ne le sont pas toujours véritablement, et les francophones comme les anglophones continuent trop souvent d'utiliser l'anglais comme langue de communication.





Selon les statistiques, la proportion des surveillants qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste reste relativement stable. Au 31 mars 2002, 82 p. 100, soit 10 801 titulaires de postes bilingues¹¹ sur 13 205, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, alors que l'an dernier, le pourcentage était de 80 p. 100. On note également cette année que le nombre de postes qui requièrent un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde a légèrement augmenté par rapport à l'an dernier. En effet, il est passé de 45 p. 100 à 47 p. 100¹². Par le fait même, le nombre de postes au niveau intermédiaire a diminué dans la même proportion.

Mêmes si les statistiques démontrent que la capacité linguistique des employés est relativement satisfaisante, les communications entre les francophones et les anglophones travaillant dans les régions désignées bilingues ne se font pas conformément aux exigences de la *Loi*. Conscientes de l'ampleur du problème, certaines institutions, notamment Santé Canada, ont adopté des solutions en vue de faire respecter le droit des employés et d'en améliorer la situation.

J'estime qu'il est des plus important que les employés de la fonction publique se sentent à l'aise et soient fiers de parler la langue officielle de leur choix. Il faut continuer à promouvoir un milieu de travail où le respect d'autrui constitue le fondement même des relations interpersonnelles entre employés, et particulièrement entre francophones et anglophones.

C'est dans cette perspective que le Secrétariat a élaboré et lancé un projet pilote à l'Agence des douanes et du revenu du Canada. Dans le cadre de ce projet, on a recours à une approche expérientielle¹³ pour amener les participants à explorer le respect interpersonnel et à voir comment cette valeur, lorsqu'elle est mise en pratique, contribue à créer un milieu de travail harmonieux. Au cours de l'année 2001-2002, environ 220 fonctionnaires ont participé au projet, dont 125 aux ateliers, tandis que les autres ont agi comme groupe témoin.

À Santé Canada, dans la région du Québec, la directrice régionale des ressources humaines encourage les employés à utiliser la langue de leur choix et à faire respecter ce droit. À cette fin, elle s'assure entre autres que toutes les communications provenant d'autres provinces sont disponibles en français, et en particulier, elle s'attend à ce que les communications en français en provenance de l'administration centrale soient de qualité plus que raisonnable, en tout temps, et à ce que l'information soit reçue simultanément dans les deux langues.

Source : Bilan annuel 2001-2002

11. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 10.

12. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 11.

13. L'approche expérientielle est basée essentiellement sur l'échange, le dialogue et la prise de conscience des personnes qui communiquent dans l'une et l'autre des langues officielles.





De prime abord, ce projet a contribué à une meilleure compréhension mutuelle. Les ateliers ont amené les participants à voir le monde davantage comme le voit leur prochain. Les participants se sont sentis respectés et compris. Ces sentiments semblent avoir entraîné le renforcement de la confiance entre les groupes et ouvert la porte à un regain d'énergie, de productivité, d'innovation et de créativité. Somme toute, les ateliers ont favorisé la réflexion, la communication et le travail d'équipe. Les leçons apprises pourront être incorporées à d'autres projets.

Un autre projet pilote de l'Agence sur la langue de communication privilégie une approche procédurale grâce à laquelle les employés développent et mettent en place les mécanismes et les outils nécessaires à l'utilisation plus équitable des deux langues officielles. Ce projet, où l'on tirera parti des leçons apprises, est actuellement en élaboration; il sera mis en œuvre au plus tard en avril 2003.

Cela dit, il reste encore du travail à faire permettant de créer et de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. Un des facteurs assez troublant accentuant l'utilisation de l'anglais au détriment du français est que, pendant les réunions, beaucoup de francophones hésitent encore à intervenir dans leur première langue et optent pour l'anglais. En outre, bon nombre d'entre eux ne précisent pas qu'ils aimeraient travailler de préférence en français sous prétexte qu'ils se sentent à l'aise dans les deux langues. Certains anglophones bilingues ne voient donc pas la nécessité d'utiliser leur langue seconde. Or, il faudrait que les francophones prennent conscience qu'en choisissant l'anglais comme langue de travail, ils contribuent à accentuer le déséquilibre entre les deux langues officielles et n'encouragent ni le maintien ni l'amélioration de la langue française dans leur milieu de travail. Il faut favoriser un plus grand esprit de collaboration et d'ouverture entre collègues. Tous les fonctionnaires, francophones et anglophones, doivent se faire un devoir de promouvoir le bilinguisme. C'est vraiment l'affaire de tous.

En étant conscient du problème, il est parfois possible de renverser la situation et de rendre un milieu de travail plus propice à l'utilisation des deux langues officielles. Cela a été le cas à la Commission canadienne de la sûreté nucléaire où l'on retrouve des employés de diverses nationalités qui ont toujours travaillé davantage en anglais. Il y a quelques années, la Commission a engagé des cadres parfaitement bilingues, ce qui a eu pour effet de rendre l'utilisation des deux langues officielles plus équitable.





Un certain nombre d'institutions, notamment le ministère des Finances Canada, Développement des ressources humaines Canada, Transports Canada et la Banque du Canada, ont trouvé des moyens pour accroître l'utilisation du français et continuent d'inciter leur personnel à participer à des « journées en français ». Ces journées sont très populaires et le bassin de participants s'agrandit. Ces activités sont de plus en plus répandues et, continueront, souhaitons-le, à faire bouler de neige et accroître par le fait même l'utilisation du français.

Plusieurs institutions sont très innovatrices. Certaines ont mis au point des boîtes à outils ou d'autres méthodes didactiques pour améliorer la langue seconde ou, parfois, la première langue officielle. Mentionnons à titre d'exemple Patrimoine canadien, la Société pour l'expansion des exportations, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Service correctionnel Canada, l'Administration portuaire de Vancouver, l'Agence des douanes et du revenu du Canada et le Centre national de recherches du Canada.

Le Bureau du vérificateur général du Canada continue de porter une attention particulière à l'amélioration de la compétence linguistique de tous ses employés en leur proposant un programme de formation linguistique et, là où c'est possible, en leur offrant des affectations dans des postes où ils auront plus de contact avec la langue seconde. Le Bureau s'efforce d'accroître non seulement en nombre mais aussi en qualité le bassin de capacité bilingue, en encourageant l'amélioration de la langue seconde au-delà des strictes exigences des postes.

Source : Bilan annuel 2001-2002

Depuis quelques années, le gouvernement a recours à des sondages d'opinion auprès de ses employés afin de recueillir des données qui l'aideront à bien accomplir son rôle d'employeur. Il a voulu savoir ce que les employés pensent de leur milieu de travail et de la façon qu'ils fournissent les services vis-à-vis des langues officielles. C'est ainsi qu'un premier sondage mené auprès des fonctionnaires en 1999 a signalé un fait très intéressant du point de vue des langues officielles. En effet, 31 p. 100 des 103 125 répondants ont jugé qu'ils devaient apprendre l'autre langue officielle ou en améliorer la connaissance qu'ils en avaient, que ce soit pour exercer leurs fonctions actuelles ou pour leur perfectionnement professionnel.

En 2002, le Secrétariat a profité du deuxième sondage auprès des quelque 160 000 employés de la fonction publique pour inclure plusieurs questions touchant les langues officielles. Le sondage a porté tout particulièrement sur le milieu de travail des fonctionnaires, les interrogeant entre autres sur la langue de communication avec leur superviseur immédiat, la langue d'usage lors des réunions, la langue de travail utilisée pour rédiger des documents, la disponibilité d'outils de travail et la formation professionnelle offerte dans la langue de l'employé, et les conséquences perçues sur leur avancement de carrière.





Les résultats nous aideront à trouver des solutions en vue de créer un milieu de travail davantage propice à une utilisation accrue des deux langues officielles, et particulièrement du français, au quotidien. Il s'agit là d'une bonne pratique de gestion qui reflète l'engagement du gouvernement à faire de la fonction publique du Canada un employeur de choix.

En plus de sa participation à ce sondage pangouvernemental, le Secrétariat a mené au cours de la dernière année, en collaboration avec le Commissariat aux langues officielles, les Affaires intergouvernementales, Communication Canada et Patrimoine canadien, une étude distincte sur les attitudes et les perceptions des fonctionnaires à l'égard des langues officielles, surtout en milieu de travail. Je remercie tous les participants d'avoir bien voulu partager leurs points de vue.

Cette étude comporte un volet qualitatif ainsi qu'un volet quantitatif. Les résultats seront compilés et seront diffusés à grande échelle au début de l'automne 2002. Ils permettront d'évaluer le niveau de satisfaction des fonctionnaires, de cerner les entraves à l'amélioration des attitudes et de trouver des façons d'accroître le niveau d'acceptation et d'utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Ils serviront à élaborer une nouvelle stratégie de sensibilisation qui, nous l'espérons, apportera des solutions à long terme qui aboutiront à un changement de culture à l'égard de l'acceptation et de l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada.

Vous entendrez parler davantage des résultats du sondage pancanadien et ceux de l'*Étude face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada*¹⁴ au cours des prochains mois.

V. Une fonction publique à l'image de la société canadienne

Le gouvernement doit veiller à ce que son effectif tende à refléter la présence des deux communautés de langue officielle. La fonction publique est un des grands atouts de notre pays. Il incombe aux institutions d'attirer dans leurs rangs les membres des deux communautés et de leur offrir un travail à la hauteur de leurs attentes.

Tout comme la population canadienne, la fonction publique vieillit. Bon nombre de fonctionnaires atteindront bientôt l'âge de la retraite. Il sera alors essentiel de disposer d'un cadre de gestion des ressources humaines à la fois souple et innovateur pour remplacer les employés qui quitteront la fonction publique, et de se doter de mécanismes nécessaires afin de transmettre leur bagage de connaissances à la prochaine génération.

14. Pour plus de précisions, consultez le site des langues officielles www.tbs-sct.gc.ca/ollo.





Depuis maintenant plusieurs années, la composition linguistique de la fonction publique reflète en général celle de la société canadienne. La participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi* demeure la même. Au 31 mars 2002, on comptait 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones¹⁵.

Lorsque nous pensons à la relève à la fonction publique, il est intéressant de constater que beaucoup de jeunes Canadiens considèrent le bilinguisme, et même le trilinguisme, comme un passeport qui leur permet d'élargir leurs horizons et d'obtenir de meilleurs emplois. En 2001, un sondage national effectué par le Centre de recherche et d'information sur le Canada indiquait que les jeunes de 18 à 24 ans sont davantage enclins à être favorables au bilinguisme. Fait important, 91 p. 100 de ces jeunes appuyaient la politique sur les langues officielles du gouvernement du Canada contre 77 p. 100 chez les répondants de 55 ans et plus. Ce chiffre est très encourageant et inspirera le Secrétariat dans l'élaboration des politiques qui seront mises de l'avant pour moderniser la fonction publique. À cet égard, il est important de continuer à investir dans les programmes d'immersion et de formation linguistique.

Je l'ai répété à maintes reprises : la fonction publique se doit d'être à l'image de la société canadienne afin de mieux la servir. Or, alors que les francophones sont bien représentés à la fonction publique, la situation est différente pour les anglophones dans les bureaux du Québec, à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Au 31 mars 2002, 7,5 p. 100 des employés de la fonction publique fédérale au Québec étaient anglophones¹⁶, alors qu'ils constituent 13 p. 100 de la population du Québec. Le Conseil fédéral du Québec collabore avec le Quebec Community Groups Network afin d'améliorer le recrutement et le maintien en poste des fonctionnaires anglophones. Parmi les efforts entrepris, mentionnons le plan d'action élaboré conjointement par des ministères et des associations anglophones regroupés sous le Working Group Forum. Les activités du Forum ont été coordonnées par la Commission de la fonction publique du Canada, région du Québec.

Plusieurs institutions se disent conscientes d'un tel déséquilibre et comptent y remédier. Voici quelques initiatives qui témoignent de leur engagement en ce qui a trait à la participation équitable.

- Développement des ressources humaines Canada, à l'instar de quelques autres ministères, a adopté un plan d'action en vue d'attirer des candidats des deux communautés linguistiques dans la région du Québec. Ce plan inclut

15. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 16.

16. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 12.





des objectifs précis à atteindre et l'obligation d'en rendre compte. À titre d'exemple, le Ministère a élargi les zones de sélection; il a rencontré les associations de langue officielle en situation minoritaire pour promouvoir les occasions d'emploi; il a contacté les établissements d'enseignement bilingue ou de langue officielle de la minorité; il a créé un bassin d'employés ayant un haut niveau de connaissance des deux langues officielles pour agir en tant que membre du jury de sélection; et il a publié des avis dans la presse de langue officielle minoritaire.

- Développement économique Canada pour la région du Québec a procédé, au cours de la dernière année, à un recrutement de nouveaux employés provenant de la communauté minoritaire. Ceux-ci se retrouvent à différents niveaux hiérarchiques de l'organisation.
- La Commission nationale des libérations conditionnelles se lance le défi d'attirer plus d'anglophones dans la région du Québec pour l'exercice 2002-2003.

Ces mesures ont permis d'engager plusieurs employés anglophones au cours de la période visée.

VI. Une prise en charge accrue des langues officielles

Il y a eu des progrès et la bonne volonté ne manque pas. Il faut continuer. Des études ont démontré que les Canadiens veulent que les programmes et les services répondent davantage à leurs besoins et à leurs préoccupations. Nous y travaillons. Pour mieux s'adapter aux valeurs permettant d'effectuer un changement de culture durable dans le cadre de la relance et aussi pour mieux répondre aux attentes des Canadiens, le Secrétariat s'est restructuré.

Je suis heureuse de constater que les institutions fédérales ont fait preuve d'une plus grande prise en charge des langues officielles. Les bilans annuels en témoignent. Comme je l'ai indiqué précédemment, les institutions prennent des mesures, principalement dans le domaine de la langue de travail. La qualité de la langue française a retenu l'attention de plusieurs d'entre elles. À cette fin, plusieurs institutions ont créé un comité directeur pour vérifier la qualité linguistique de leurs sites Internet et intranet.

Les sites intranet sont des moyens de communication très prisés par plusieurs institutions pour informer les employés des cours qui sont offerts ou pour présenter des exercices d'auto-apprentissage de la première langue ou en langue seconde. Les institutions y publient aussi des articles sur les langues officielles. Ces nouvelles façons de faire deviennent de plus en plus populaires.





En outre, pour évaluer leur rendement en matière de langues officielles, certaines institutions font appel au soutien de la communauté locale. À titre d'exemple, voici deux initiatives de l'Agence des douanes et du revenu du Canada :

- Le Bureau des douanes du passage frontalier Windsor–St-Clair demande aux francophones traversant régulièrement la frontière aux postes désignés bilingues de leur fournir de la rétroaction directe sur l'offre active de service.
- À l'Ouest du pays, le coordonnateur de la formation de Vérification et Exécution, du Bureau des services fiscaux du Nord de la Colombie-Britannique et du Yukon, a travaillé en collaboration avec le Centre d'emploi francophone en donnant de la formation et des conseils sur la façon de faire des demandes d'emploi en direct.

La situation du bilinguisme à Air Canada a fait couler beaucoup d'encre. Je note toutefois que, au cours de la dernière année, la Société a su relever les défis de taille qui n'ont pas manqué de se présenter. Le Secrétariat a constaté la bonne volonté de la Société dans un contexte de haute concurrence des marchés, fragilisé après les événements du 11 septembre 2001. En effet, l'intégration d'une forte proportion d'employés unilingues assignés au service au public provenant des lignes aériennes Canadien International a contribué à une dilution importante des effectifs bilingues d'Air Canada. Celle-ci met en place un plan d'action qui fait valoir l'engagement personnel de son président et chef de direction, en plus de rehausser grandement la visibilité et l'importance accordées aux langues officielles. S'y ajoute la signature, en novembre 2001, du protocole d'accord visant les services au sol dans les aéroports, lequel permettra un meilleur déploiement des ressources bilingues.

Quant à Air Canada Jazz, le nouveau transporteur issu du regroupement de quatre transporteurs aériens régionaux, soit AirBC, Air Nova, Air Ontario et Canadien Régional, l'entreprise a mis au point, dès ses débuts, des mesures pour lui permettre de se conformer à la *Loi*. Ainsi l'engagement de la direction s'est concrétisé par la signature et la mise en place d'un plan d'action incluant la formation linguistique des agents de bord et de tous les agents du service à la clientèle travaillant aux aéroports où la demande de services bilingues est importante. De plus, la signature en janvier 2002 d'une lettre d'entente entre le transporteur et le syndicat des agents de bord permettra à Air Canada Jazz d'établir des lignes bilingues et d'y affecter du personnel en tenant compte de leurs compétences linguistiques.





En ce qui a trait aux aéroports, les rapports des vérifications effectuées par le Secrétariat dans les sept principaux aéroports, Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Halifax et Moncton, ont été publiés en juillet 2001. Elles portaient sur l'offre active et la prestation des services ainsi que sur l'affichage à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports, qu'il s'agisse de services fournis par les administrations aéroportuaires mêmes, par des tiers conventionnés ou par des ministères ou organismes du gouvernement fédéral.

VII. Des activités de sensibilisation bien ciblées

La sensibilisation auprès des différents clients est une activité quotidienne au Secrétariat. Il a offert au cours de l'année une gamme d'activités visant à renseigner les fonctionnaires qui travaillent directement avec le public et les gestionnaires fédéraux de tout le pays sur les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles. Ainsi, le Secrétariat a donné 37 séances d'information sur le service au public et des ateliers sur la langue de travail à 387 participants, principalement dans la région de la capitale nationale, au Québec et en Ontario. Ces activités de sensibilisation sont toujours bien accueillies, car elles permettent d'adapter les ateliers aux besoins des participants et de répondre à leurs préoccupations.

Au cours de la période visée, le Secrétariat a rendu publique la version annotée de la *Loi sur les langues officielles*. Ce document, révisé en partenariat avec Justice Canada, fournit non seulement le texte de la *Loi* mais aussi des explications qui permettent aux non-spécialistes de mieux comprendre son application.

Les cours d'initiation aux langues officielles, dispensés d'un bout à l'autre du pays aux membres du réseau des langues officielles par Formation et Perfectionnement Canada (Commission de la fonction publique), se donnent à raison de cinq à six fois par année. Le contenu en sera révisé au cours de l'année 2002-2003 afin de mieux refléter les valeurs et l'orientation qui se dégageront des activités et des projets pilotes dont j'ai parlé dans ce rapport.

Le réseautage et les échanges continuent d'être très prisés. En février 2002, les employés des ministères, organismes et sociétés d'État ont assisté à un atelier sur les bonnes pratiques en matière de langues officielles. L'atelier a connu un succès retentissant. Il leur a permis d'étudier l'expertise développée par certains en vue de l'adapter à la situation de chacun. Les échanges de bonnes pratiques sont de plus en plus fréquents. Certaines pratiques sont aussi affichées sur le site Web des langues officielles du Secrétariat pour en permettre une plus grande diffusion. Voici quelques exemples :





- La Société canadienne d’hypothèques et de logement a mis au point il y a quelques années un outil pour aider les gestionnaires à établir la désignation linguistique¹⁷ d’un poste et choisir le profil linguistique qui correspond (niveau A, B ou C). Le *profileur linguistique* est maintenant utilisé par d’autres institutions et continue d’être un outil vedette que chacun adapte selon ses besoins.
- À Pêches et Océans Canada, le partage des bonnes pratiques est chose commune. Les gestionnaires collaborent le plus possible aux forums ou ateliers de formation des maîtres d’œuvre ministériels, des conseils fédéraux ou d’autres partenaires tout en se faisant un point d’honneur de présenter les dernières initiatives. Cette façon de faire accroît la visibilité des langues officielles.
- Bon nombre d’institutions, entre autres Statistique Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada et le ministère des Finances Canada, remettent depuis plusieurs années des prix ou des certificats afin de reconnaître la contribution exceptionnelle de leurs employés en ce qui a trait à l’utilisation des langues officielles. D’autres institutions comme le ministère de la Justice Canada et le Conseil national de recherches Canada ont emboîté le pas et ont décerné au cours de l’année leur premier prix des langues officielles. C’est là une pratique dont je me réjouis et j’espère que d’autres institutions s’en inspireront.

Afin d’intégrer davantage les langues officielles à la gestion quotidienne des institutions, le Secrétariat continue de maintenir et de développer ses réseaux de communication et d’échange avec les ministères et organismes, tels que le réseau des champions des langues officielles, les comités consultatifs des ministères et des sociétés d’État, les conseils fédéraux régionaux et le Comité de gestion du Programme d’administration de la justice dans les deux langues officielles. La participation à ces multiples comités lui permet de mieux canaliser ses énergies dans la dynamique de relance du Programme des langues officielles.

Un autre exemple est celui du Comité de concertation interministérielle sur les industries de la langue. Le comité a pour mandat de mobiliser les principaux intervenants au gouvernement fédéral. Il vise à constituer un lieu d’échange afin de créer une synergie dans l’action menée auprès des industries de la langue au Canada en vue d’en assurer le développement durable, d’établir une stratégie de concertation et de proposer une démarche visant à favoriser leur développement et le renforcement de leurs capacités.

17. Pour plus de précisions, se reporter au tableau 1.



Le Secrétariat préside le Comité de concertation. Les industries de la langue englobent la rédaction, la traduction, l'interprétation (y compris l'interprétation gestuelle) et la terminologie, toutes les technologies langagières (traitement de la parole, reconnaissance et synthèse de la voix), le traitement automatique de la langue écrite ou parlée, la gestion électronique des documents, la technologie et les différents logiciels d'application, ainsi que la formation et la recherche. L'augmentation grandissante de la demande de service dans les deux langues officielles et le potentiel économique que représentent ces industries font de ce dossier une des priorités du gouvernement.

Le Secrétariat est également fier d'être en partenariat avec d'autres organismes, dont le Centre national de recherches Canada, le ministère de la Justice Canada, Patrimoine canadien, le Commissariat aux langues officielles et le Réseau international francophone d'aménagement linguistique, pour une autre initiative. Il s'agit du Site de l'aménagement linguistique au Canada (SALIC)¹⁸. Le Secrétariat agit à titre de coordonnateur du SALIC. Ce site a été lancé officiellement en mars 2002 dans le cadre du lancement des Rendez-vous de la Francophonie. L'aménagement linguistique se rapporte à l'organisation globale de la langue sur un territoire donné. Il s'agit d'une activité qui favorise la mise en place d'outils servant à répondre à différents besoins linguistiques. Ce domaine sera appelé à se développer dans les années à venir.

VIII. Les communautés – bâtir en prévision de l'avenir

Nous le savons tous, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont très vivantes. Cette année, par exemple, la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA) a célébré ses 25 ans d'existence. Au cours des dernières années, j'ai eu la chance d'effectuer de nombreux voyages partout au Canada. Je peux vous affirmer sans l'ombre d'un doute que l'esprit francophone se porte bien, d'un océan à l'autre; c'est le cas dans les petits villages comme dans les grandes villes. Dans tous ces endroits, j'ai observé le même sentiment de fierté, de confiance et d'optimisme qui anime tous les représentants des communautés francophones. Les anglophones au Québec ne sont pas en reste. J'ai aussi noté leur profond désir de bâtir en prévision de l'avenir.

Je ne peux souligner assez l'importance des services aux communautés. Et lorsqu'il s'agit, entre autres, de la santé des personnes, la communication devient un élément essentiel d'un service de qualité. Santé Canada a participé activement aux travaux du

18. Pour plus d'informations, veuillez consulter www.salic-slmc.ca





Comité consultatif des communautés francophones en situation minoritaire, en collaboration avec la Fédération des communautés. Outre le rapport qu'il a déposé au ministre de la Santé, en septembre 2001, le Comité a produit une vidéocassette de sensibilisation sur des initiatives qui pourraient être prises pour améliorer les soins de santé aux francophones du pays.

Le gouvernement du Canada est déterminé à jouer un rôle constructif et central dans le processus permettant d'assurer la vitalité de notre francophonie au pays et son rayonnement sur la scène internationale. Il a réitéré son engagement à appuyer les communautés et à établir des partenariats avec elles en vue de leur fournir les outils nécessaires pour se développer.

Le Secrétariat favorise le développement des communautés¹⁹. Il collabore ainsi avec les conseils fédéraux régionaux à l'élaboration et la mise en œuvre de plans d'action et de divers projets régionaux. Au cours de l'année, il a entre autres :

- intensifié ses activités visant à appuyer les champions dans leur mission de rehausser la visibilité du Programme des langues officielles;
- vérifié que les présentations au Conseil du Trésor soumises par les institutions tenaient compte des obligations de ces dernières en matière de langues officielles en ce qui a trait aux projets touchant les communautés ;
- continué de veiller à ce que les politiques mises de l'avant tiennent compte des objectifs du gouvernement en matière de développement des communautés et de promotion de la dualité linguistique;
- participé aux discussions devant mener à l'élaboration du Protocole d'entente entre le gouvernement du Canada et la Table communautaire du Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté minoritaire anglophone du Québec;
- organisé, en partenariat avec les communautés, des activités avec les champions des langues officielles dans les régions afin de mieux faire connaître les besoins de développement des communautés concernées à ces représentants de haut niveau des institutions fédérales.

19. Le Secrétariat appuie Patrimoine canadien dans ses efforts visant à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.





IX. Ce n'est qu'un début!

Monsieur le Président, je pense que nous sommes sur la bonne voie. La relance du Programme des langues officielles est enclenchée, et ce n'est qu'un début! Les projets pilotes qui sont en marche offrent des pistes prometteuses. Il faut s'attendre à ce qu'ils se multiplient à une cadence accélérée dans les années à venir. Il faut bien comprendre que tous ces projets, toutes ces politiques et toutes ces initiatives s'inscrivent dans une continuité qui vise à promouvoir la dualité linguistique au Canada et à faire de la fonction publique du Canada l'une des plus enviées dans le monde. L'engagement du gouvernement à cet égard demeure indéfectible.

À la suite de la diffusion des données du recensement de 2001 sur la première langue officielle parlée, les institutions assujetties à la *Loi* procéderont à une mise à jour de l'application à leurs bureaux des dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services*. Cet exercice de grande envergure sera suivi de près par le Secrétariat, et les résultats seront attendus avec un vif intérêt par les communautés linguistiques partout au pays.

Le plan d'action sur les langues officielles qui sera déposé en 2003 amènera certainement la fonction publique à se transformer. Le changement durable proposé s'installera progressivement. Des efforts seront exigés de la part de nos gestionnaires et nos fonctionnaires. Des mesures spécifiques toucheront la formation, la modernisation de la gestion des ressources humaines et les industries de la langue.

La dualité linguistique est, à bien des égards, aussi intimement liée à notre identité collective que nos institutions démocratiques et juridiques et que nos programmes sociaux. Peu de pays ont l'avantage du Canada de posséder comme langues officielles deux langues internationales. C'est là un atout sur lequel il faut miser. Ensemble, nous pouvons et nous devons faire mieux pour faire progresser le bilinguisme à la fonction publique fédérale et au Canada. Le compromis n'est pas une option.

La présidente du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par la présidente du Conseil du Trésor, Lucienne Robillard.

Lucienne Robillard





Liste des tableaux

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

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

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





- B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés**
- 14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
 - 15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
 - 15.A Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes
 - 15.B Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC
- C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles***
- 16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*
 - 17. Répartition des bureaux et points de service au Canada
 - 18. Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires
 - 19. Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*





Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes²⁰ et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit au 31 mars 2002 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2001 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 de 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.

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

²⁰ 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 2002.



**TABLEAU 1****Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique**

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

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

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossiers incomplets	Total
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129	0 % 0	211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175	0 % 0	227 942
2001	37 % 54 952	52 % 77 087	5 % 7 915	5 % 7 254	1 % 1 176	148 384
2002	37 % 59 790	51 % 81 823	6 % 8 977	5 % 8 380	1 % 978	159 948

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



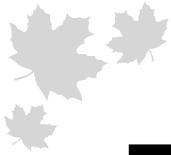


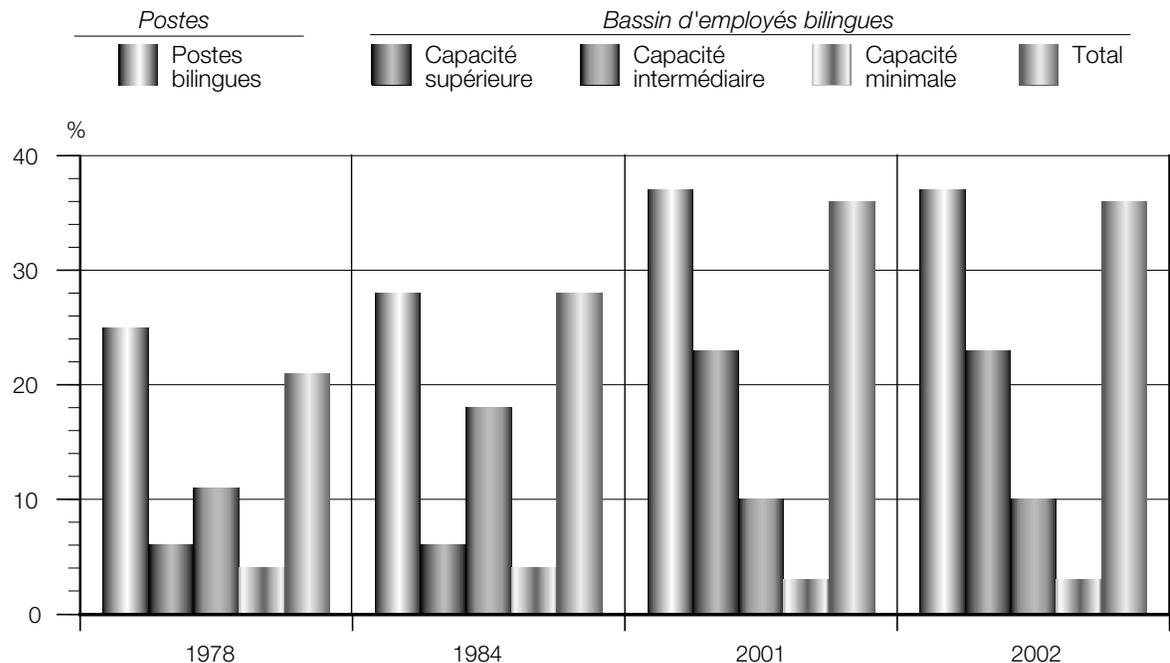
TABLEAU 2

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'ELS (Évaluation de langue seconde).



Source : SIPC



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

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

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

<i>Région</i>	<i>Postes bilingues</i>	<i>Postes unilingues</i>	<i>Dossiers incomplets</i>	<i>Total</i>
Ouest et Nord du Canada	4 % 1 553	96 % 33 513	0 % 21	35 087
Ontario (sauf RCN)	10 % 1 974	90 % 18 302	0 % 19	20 295
Région de la capitale nationale	63 % 40 694	36 % 23 216	1 % 654	64 564
Québec (sauf RCN)	57 % 11 471	43 % 8 573	0 % 92	20 136
Nouveau-Brunswick	46 % 2 506	52 % 2 795	2 % 85	5 386
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 347	89 % 11 732	1 % 107	13 186
À l'étranger (capacité linguistique)	78 % 1 009	22 % 285	0 % 0	1 294
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Source : SIPC





TABLEAU 4

Postes bilingues dans la fonction publique
Situation linguistique des titulaires

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

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

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392	0 % 0	52 300
1984	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847	0 % 0	63 163
2001	82 % 45 053	10 % 5 566	3 % 1 345	5 % 2 988	54 952
2002	84 % 50 180	8 % 4 847	3 % 1 490	5 % 3 273	59 790

Source : SIPC



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

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

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

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

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

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
2001	27 % 14 801	68 % 37 318	2 % 1 074	3 % 1 759	54 952
2002	28 % 16 576	67 % 40 213	2 % 1 139	3 % 1 862	59 790

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 *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	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
2001	81 % 28 369	11 % 3 872	3 % 923	5 % 1 833	34 997
2002	84 % 32 084	8 % 3 200	3 % 1 024	5 % 2 061	38 369

Source : SIPC



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

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

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
1984	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	1 % 489	39 439
2001	29 % 10 262	68 % 23 803	2 % 592	1 % 340	34 997
2002	30 % 11 647	67 % 25 773	2 % 649	1 % 300	38 369

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.

<i>Année</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Ne satisfait pas</i>		<i>Dossiers incomplets</i>	<i>Total</i>
		<i>Exemptés</i>	<i>Doivent satisfaire</i>		
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
2001	83 % 16 206	9 % 1 674	2 % 408	6 % 1 141	19 429
2002	84 % 17 927	8 % 1 629	2 % 464	6 % 1 187	21 207

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

Source : SIPC



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

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

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
2001	23 % 4 400	68 % 13 201	2 % 465	7 % 1 363	19 429
2002	23 % 4 879	68 % 14 343	2 % 477	7 % 1 508	21 207

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 *Satisfait* et *Ne satisfait pas* sont définies dans la description du tableau 4.

<i>Année</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Ne satisfait pas</i>		<i>Dossiers incomplets</i>	<i>Total</i>
		<i>Exemptés</i>	<i>Doivent satisfaire</i>		
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
2001	80 % 9 947	9 % 1 065	6 % 702	5 % 669	12 383
2002	82 % 10 801	7 % 992	6 % 747	5 % 665	13 205

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 surveillants. 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
2001	45 % 5 570	54 % 6 688	1 % 85	0 % 40	12 383
2002	47 % 6 257	52 % 6 814	1 % 82	0 % 52	13 205

Source : SIPC




TABLEAU 12
Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

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

Région	1978		1984		2001		2002	
	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>
Canada et à l'étranger	75 %	25 %	72 %	28 %	69 %	31 %	69 %	31 %
Total	211 885		227 942		148 384		159 948	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		52 651		33 003		35 087	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
Total	34 524		36 673		18 949		20 295	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	64 %	36 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		75 427		58 524		64 564	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	8 %	92 %	8 %*	92 %
Total	29 922		32 114		18 706		20 136	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	73 %	27 %	62 %	38 %	61 %	39 %
Total	6 763		7 698		5 505		5 386	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	96 %	4 %	95 %	5 %	96 %	4 %
Total	19 212		21 802		12 715		13 186	
À l'étranger	76 %	24 %	74 %	26 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 577		982		1 294	

* Au 31 mars 2002, la participation des anglophones au Québec (excluant la RCN) était de 1 512 employés, comparativement à 1 413 l'année précédente. Ce chiffre diffère de celui-ci mentionné à la page 19 du Rapport, car il a été arrondi.

Source : SIPC



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

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

	1978	1984	2001	2002
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	31 %
Total	211 885	227 942	148 384	159 948
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	73 %	72 %
Francophones	18 %	20 %	27 %	28 %
Total	1 119	4 023	3 272	3 533
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	74 %	75 %
Francophones	19 %	22 %	26 %	25 %
Total	22 633	22 826	19 277	21 601
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	64 %	64 %
Francophones	26 %	29 %	36 %	36 %
Total	47 710	56 513	56 502	62 564
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	15 931	16 744
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	34 282	35 340
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	75 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	25 %
Total	48 897	44 699	19 120	20 166

Source : SIPC




TABLEAU 14
**Participation des anglophones et des francophones par région :
GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor
n'est pas l'employeur**

	1991	1994	2000	2001
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	275 988	294 481
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	94 %	92 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	2 %	4 %
Total	76 526	67 934	81 536	90 434
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	63 786	56 611	72 789	78 739
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	65 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	35 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	36 423	37 857
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	16 %	16 %
Francophones	83 %	80 %	81 %	83 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	1 %
Total	50 255	45 641	51 542	53 101
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	76 %	76 %
Francophones	23 %	24 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
Total	10 857	8 320	9 137	9 358
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 456	23 366
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	78 %	79 %
Francophones	28 %	23 %	21 %	21 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 105	1 626

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

Source : SILO II





TABLEAU 15

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

	1991	1994	2000	2001
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	275 988	294 481
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	75 %
Francophones	26 %	27 %	25 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	2 %	1 %
Total	7 209	16 270	7 841	8 873
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	21 033	22 366
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	76 %	76 %
Francophones	29 %	27 %	23 %	23 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	48 010	53 329
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	69 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	30 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	37 357	38 488
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	73 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	5 %	6 %
Total	92 492	50 775	89 853	98 510

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

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

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

Source : SILO II



**TABLEAU 15.A****Participation des anglophones et des francophones
au sein des Forces canadiennes**
(Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)

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

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

	1991*	1994	2000	2001
Généraux				
Anglophones		76 %	73 %	76 %
Francophones		24 %	27 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	75	72
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	12 904	13 209
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	44 652	45 519

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

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

Source : SILO II



**TABLEAU 15.B****Participation des anglophones et des francophones
au sein des membres réguliers de la GRC**
(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*	2000	2001
Officiers				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			393	412
Sous-officiers				
Anglophones			83 %	83 %
Francophones			17 %	17 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 682	4 612
Gendarmes				
Anglophones			81 %	82 %
Francophones			19 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			9 188	9 091

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

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

Source : SILO II



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

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

	1991	1994	2001	2002
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	424 372	454 429

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

Source : SIPC et SILO II

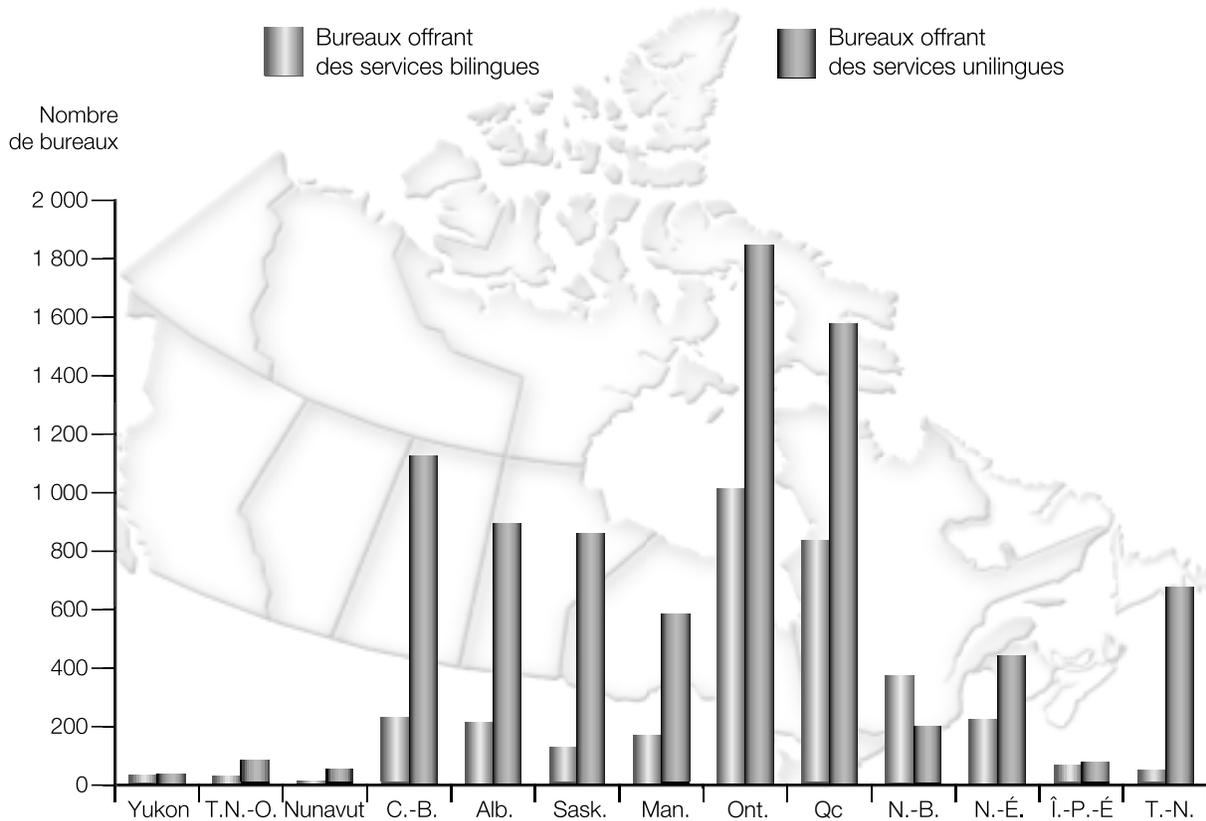




TABLEAU 17

Répartition des bureaux et points de service au Canada

Ce tableau illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir ou non leurs 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

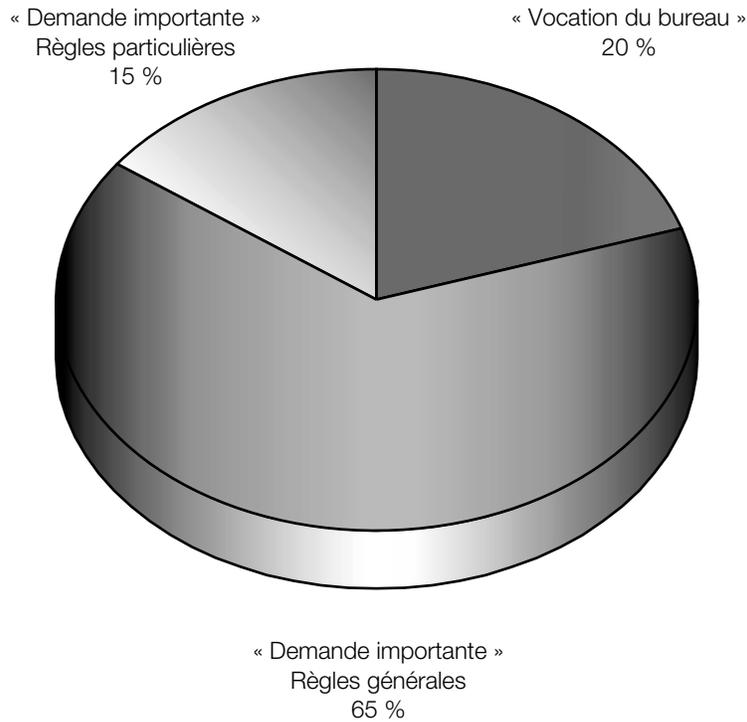




TABLEAU 18

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

Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.



Source : *Burolis*

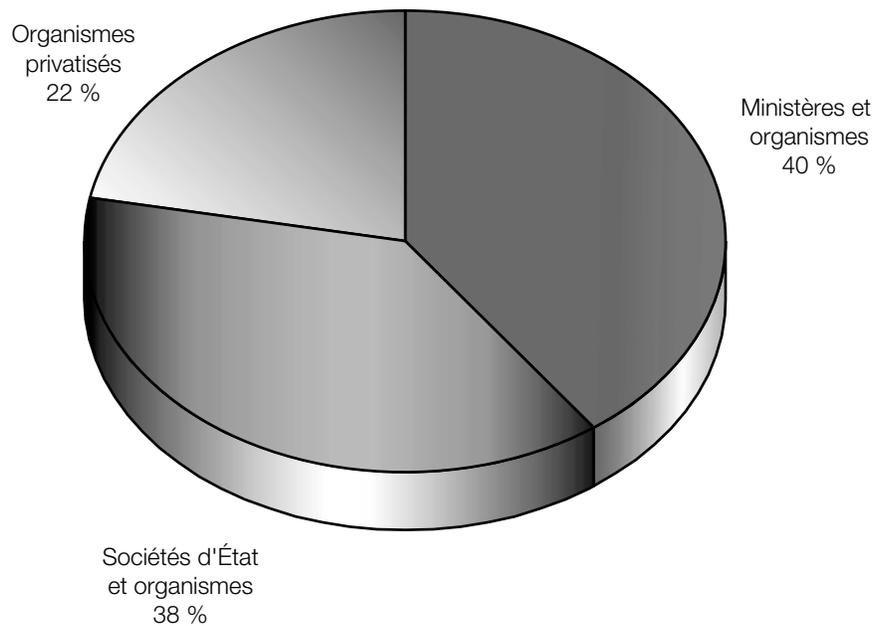




TABLEAU 19

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

Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*. À noter que le Conseil du Trésor n'est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».



Source : *Burolis*



