

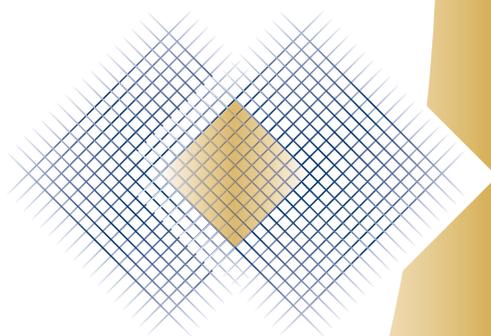


Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

Vérification

de la prestation des services au public
aux postes frontaliers routiers de l'Agence
des services frontaliers du Canada



Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles, composez sans frais le 1 877 996-6368.
www.ocol-clo.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2005
N° de cat. : SF31-80/2005
ISBN : 0-662-69394-9
OCOL-CLO IE006-11-2005

Pour une liste des erreurs ou omissions dans la présente publication trouvées après impression,
veuillez visiter notre site Web à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca.

À titre de nouveau ministère en vertu de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) est tenue de respecter la *Loi sur les langues officielles* et le *Règlement sur les langues officielles (communications avec le public et prestation des services)*. L'ASFC exploite 119 postes frontaliers routiers au Canada, dont un peu plus de la moitié sont désignés bilingues en vertu de la *Loi* et du *Règlement*. À plusieurs de ces postes, elle offre des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Méthodologie

Le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification auprès de l'Agence entre février 2005 et juin 2005 pour examiner si elle offrait des services des douanes satisfaisants aux clients, dans la langue officielle de leur choix aux postes frontaliers bilingues. Les activités liées à l'immigration et à l'inspection des aliments ont été exclus de la vérification. Nous nous sommes penchés précisément sur l'engagement des gestionnaires à fournir des services dans les deux langues officielles. Nous avons aussi analysé les systèmes et les procédures dont dispose l'Agence pour favoriser et surveiller la prestation des services dans les deux langues officielles et nous avons évalué les services offerts à 17 postes frontaliers désignés bilingues.

Nous avons entrepris cette vérification en tenant compte de plusieurs facteurs. Entre autres, le fait que l'ASFC gère des postes frontaliers bilingues d'un bout à l'autre du Canada et que nous recevons chaque année des plaintes de la part des clients qui ont du mal à obtenir des services satisfaisants dans la langue de leur choix. Bien que le nombre total de plaintes avait diminué, leur nature répétitive nous portait à croire qu'un examen exhaustif pourrait donner lieu à des recommandations susceptibles d'améliorer la prestation des services aux postes frontaliers.

Observations

Pour ce qui est de la gestion, notre vérification a révélé que les gestionnaires s'engagent à offrir des services dans les deux langues officielles aux postes frontaliers désignés bilingues. L'ASFC a établi un groupe responsable des langues officielles et a nommé des coordonnateurs des langues officielles dans chacun des huit bureaux régionaux. Des pratiques positives ont aussi été mises en place aux postes frontaliers du Sud de l'Ontario pour répondre à des recommandations que la commissaire a formulées à la suite de plaintes répétitives reçues depuis plus de deux décennies.

Toutefois, notre examen nous a permis de constater que l'ASFC ne possède pas de politiques et de lignes directrices en matière de langues officielles propres à ses activités, ni de plan sur les langues officielles, ni de normes en matière de signalisation linguistique. L'Agence devra mieux communiquer ses exigences en matière de prestation des services à son personnel partout au Canada et offrir une formation linguistique adaptée et facilement accessible aux agentes et agents des services frontaliers. À ce jour, l'institution n'a pas mis en place de mécanisme formel pour évaluer le nombre de postes bilingues requis pour répondre à la demande du public dans chacun des postes frontaliers désignés bilingues. Elle n'a pas non plus instauré de mécanismes pour évaluer la qualité des services. Notamment, l'ASFC doit être plus sensible aux langues officielles et déployer plus d'efforts pour satisfaire à ses obligations. Car, dans le contexte des événements du 11 septembre 2001, les Canadiennes et les Canadiens pourraient se montrer réticents à faire valoir leurs droits linguistiques dans le contexte d'un renforcement des mesures de sécurité.

Quant aux services bilingues de première ligne, les vérifications sur place démontrent des résultats variables dans l'ensemble des postes frontaliers visités. Nous avons constaté que trois fois sur quatre l'ASFC pouvait fournir un service satisfaisant en personne dans la langue de la minorité linguistique. Au Nouveau-Brunswick et au Québec, les résultats étaient bons, tandis qu'ailleurs ils étaient très variables. Du reste, seulement 41 p. 100 des agents des services frontaliers dans les guérites désignées bilingues nous ont fait une offre active verbale à l'inspection primaire. Dans le cadre de nos vérifications téléphoniques, 76 p. 100 des répondants nous ont fait une offre active. L'Agence devra mettre en place des mécanismes formels pour mesurer et surveiller la conformité avec les exigences en matière de langue de service dans les postes frontaliers. Elle doit s'assurer de prendre des mesures formelles plutôt qu'informelles pour corriger toutes les lacunes qui ont été décelées.

Recommandations

La commissaire a formulé 12 recommandations dans le but d'aider l'ASFC à bonifier l'ensemble des services qu'elle est tenue d'offrir dans les deux langues officielles aux postes frontaliers désignés bilingues en vertu de la partie IV de la *Loi* et du *Règlement*. Ces recommandations s'appliquent autant aux douanes qu'à l'immigration et à l'inspection des aliments puisque ces trois fonctions sont maintenant regroupées sous la responsabilité d'un même poste, soit celui des agents des services frontaliers.

L'Agence devra rehausser la gestion de son programme des langues officielles en se dotant, entre autres, d'une politique, d'un plan d'action et de mécanismes de surveillance adéquats. Sur le terrain, elle devra mesurer et augmenter sa capacité bilingue et prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'offre active de services dans les deux langues. La haute direction devra faire preuve de plus de leadership en intégrant dans l'énoncé de mission et de valeurs de l'ASFC le concept de la dualité linguistique, en mettant à l'ordre du jour de ses comités de gestion des discussions régulières sur la prestation de services bilingues et en mesurant adéquatement le rendement des gestionnaires supérieurs et intermédiaires au chapitre des langues officielles.

Nous sommes satisfaits des suites données par l'ASFC dans son plan d'action pour mettre en œuvre sept des douze recommandations. Cependant, les mesures proposées pour donner suite aux recommandations 5, 7, 8, 9, et 12 ne sont que partiellement satisfaisantes. Quelques échéances sont trop tardives et certaines mesures sont incomplètes. Pour réaliser des progrès raisonnables, l'Agence devra prendre des actions concrètes plus énergiques et dans de meilleurs délais.

TABLE DES MATIÈRES

FAITS SAILLANTS	i
INTRODUCTION	2
Profil de l'organisation	2
Contexte	3
Cadre législatif, réglementaire et administratif	3
Objet de la vérification	4
MÉTHODOLOGIE	5
RÉSULTATS DE LA VÉRIFICATION	6
Langues officielles à l'ASFC	6
Politique en matière de langues officielles	6
Plan d'action sur les langues officielles	7
Groupe des langues officielles	7
Opérations	9
Communication des exigences en matière de langue de service	9
Renseignements à l'intention du personnel	9
Formation linguistique	11
Offre active et prestation des services	12
Affichage et documentation bilingues	12
Signalisation des services bilingues	12
Offre active en personne et au téléphone	15
Respect de la langue choisie	18
Situation particulière en Ontario	22
Leadership et gestion des services au public	23
Mécanismes de surveillance	23
Leadership	24
Gestion du rendement des gestionnaires supérieurs	25
Rapports de gestion du rendement des gestionnaires et des employés	26
CONCLUSION	27
ANNEXE A Liste des recommandations, plan d'action de l'ASFC et nos réponses	28
ANNEXE B Objectifs et critères de la vérification	40
ANNEXE C Organigramme	42

INTRODUCTION

Profil de l'organisation

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) a été créée comme ministère le 12 décembre 2003. Elle réunit les principaux intervenants chargés de faciliter les déplacements transfrontaliers légitimes ainsi que d'intercepter les personnes et les marchandises pouvant présenter une menace pour le Canada. Le rôle de l'ASFC consiste à gérer la frontière en appliquant quelque 90 lois nationales qui régissent les échanges commerciaux et les voyages à l'échelle internationale, ainsi que les ententes et les conventions internationales.

Les services frontaliers sont des services essentiels dans le contexte mondial et l'Agence est la première ligne de défense en ce qui concerne la gestion des personnes et des marchandises à la frontière. Sa mission consiste justement à « assurer la sécurité et la prospérité du Canada en gérant l'accès des personnes et des marchandises qui entrent au Canada et qui en sortent ».

L'ASFC est à l'œuvre dans 1 369 points de service au Canada et 39 endroits stratégiques à l'étranger. Elle fonctionne dans un environnement en temps réel et offre ses services dans les aéroports, les ports et dans 119 postes frontaliers routiers partout au pays, dont un peu plus de la moitié sont désignés bilingues. Dans plusieurs postes frontaliers, elle offre des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Elle emploie près de 12 000 personnes qui servent environ 170 000 importateurs commerciaux et plus de 92 millions de personnes voyageant chaque année, dont plus de 70 millions par voie routière. Le budget prévu de l'Agence pour la prestation de ces programmes en 2004-2005 est de 1,2 milliard de dollars. Plus de 90 p. 100 de cette somme sert à offrir les services de première ligne ou à appuyer directement leur prestation.

Le président de l'ASFC relève directement de la vice-première ministre et ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile. L'Agence comprend sept directions générales : Stratégie et coordination; Admissibilité; Exécution de la *Loi*; Innovation, sciences et technologie, Opérations; Ressources humaines; Contrôle.

La Direction générale des opérations est l'entité la plus imposante et la plus visible – le visage de l'ASFC à la frontière. Les activités de cette direction sont réparties dans huit régions dans l'ensemble du Canada : l'Atlantique, le Québec, le Nord de l'Ontario, Toronto, Windsor/St. Clair, Niagara Falls/Fort Erie, les Prairies et le Pacifique.

Contexte

Depuis décembre 2003, l'ASFC réunit les fonctions de trois organismes différents : la Direction générale des douanes de l'ancienne Agence des douanes et du revenu du Canada et des parties de la Direction générale des appels et de la Direction générale des programmes d'observation qui appuient les douanes; les programmes sur les renseignements, la répression et l'exécution de Citoyenneté et Immigration Canada; le programme d'inspection des importations aux bureaux d'entrée de l'Agence canadienne d'inspection des aliments, qui ont tous une expertise dans les domaines essentiels de la gestion de la frontière. L'Agence affirme que la fusion de la majorité de ces fonctions en un seul organisme signifie que les services peuvent être offerts plus efficacement, renforçant ainsi la capacité du gouvernement du Canada de protéger la population canadienne. Au moment de compléter cette vérification, l'ASFC déclarait être en période de transition.

Cadre législatif, réglementaire et administratif

La *Loi sur les langues officielles* du Canada a pour objet d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et l'égalité de droits et de privilèges quant à leur usage dans toutes institutions fédérales. La *Loi* garantit le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans l'une ou l'autre langue officielle. Cette obligation s'applique au siège social ou à l'administration centrale des institutions fédérales ou dans les bureaux où l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante. La *Loi* s'applique à toutes les institutions fédérales, y compris l'ASFC.

L'Agence a la responsabilité de prendre les mesures nécessaires pour remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement* afférent, ainsi que pour appliquer les politiques dans le contexte de son propre mandat.

En vertu de la *Loi* et du *Règlement*, une soixantaine de postes frontaliers, d'un bout à l'autre du pays, sont désignés bilingues en fonction des circonstances particulières suivantes prévues par le *Règlement*.

Alinéa 6 (1)d) : « le bureau offre des services autres que des services d'immigration, il est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport et d'une gare de traversiers, dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province, et au moins cinq pour cent de la demande de services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue ; »

Alinéa 6 (2)c) : « le bureau offre des services autres que des services d'immigration, il est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport et d'une gare de traversiers, dans une province dont la population de la minorité francophone ou anglophone représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province, et au moins 500 000 personnes entrent au Canada par ce lieu au cours d'une année. »

Objet de la vérification

Bien que l'ASFC ait plusieurs responsabilités en vertu de la *Loi*, cette vérification portait essentiellement sur la prestation des services au public aux postes frontaliers en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Cette vérification concerne exclusivement l'aspect des douanes aux postes frontaliers routiers; elle exclut donc les fonctions relatives à l'immigration et à l'inspection des aliments, ainsi qu'aux points d'entrée maritimes et aériens. Cela étant dit, précisons que les recommandations s'appliquent autant aux douanes qu'à l'immigration et à l'inspection des aliments puisque ces trois fonctions sont maintenant regroupées sous la responsabilité d'un même poste, soit celui d'agent des services frontaliers.

L'ASFC a été informée de la tenue de cette vérification le 6 août 2004. En février 2005, nous avons présenté les objectifs, les critères et le processus de la vérification à des membres de son Comité de gestion. Notre vérification a été menée entre février et juin 2005 à l'administration centrale de l'Agence et à 17 postes frontaliers routiers qui sont tenus de fournir les services dans les deux langues officielles. Nous avons effectué deux visites dans l'Atlantique, quatre au Québec, sept en Ontario et une visite au seul poste frontalier routier désigné bilingue dans chacune des provinces suivantes : Manitoba, Saskatchewan, Alberta et Colombie-Britannique. Ces vérifications portaient sur les éléments suivants : le matériel écrit (l'affichage, les formulaires et les publications fédérales); la signalisation des services bilingues; l'offre active en personne et au téléphone; le respect de la langue choisie en personne et au téléphone. Le but était de déterminer si ces services étaient offerts en français et en anglais. Il est important de noter que la vérification des services offerts en personne et au téléphone ne s'est effectuée que dans la langue locale de la minorité linguistique. Nous avons, entre autres, réalisé plusieurs entrevues avec le directeur général des projets spéciaux de la Direction générale des opérations, la championne des langues officielles, des personnes responsables du programme des langues officielles, des coordonnateurs régionaux des langues officielles, des directeurs, des surintendants et des agents des services frontaliers. Nous avons aussi interviewé des personnes représentant des associations de communautés de langue officielle en situation minoritaire dans différentes régions.

Nos observations et nos recommandations découlent aussi de l'examen et de l'analyse de la documentation fournie par l'Agence et de rapports clés, tels que le Rapport sur les plans et les priorités et les bilans annuels sur les langues officielles présentés à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada (AGRHFPC). Nous avons vérifié si l'Agence avait mis en place des procédures et des systèmes pour surveiller son rendement. Une séance-bilan s'est tenue le 12 juillet 2005 avec le directeur général des projets spéciaux de la Direction générale des opérations, la championne des langues officielles et le personnel responsable du Programme des langues officielles.

Nous sommes reconnaissants à tous ceux et celles qui ont collaboré à la vérification.

Langues officielles à l'ASFC

Politique en matière de langues officielles

Au moment de notre vérification, l'Agence n'avait pas élaboré sa propre politique couvrant l'ensemble du programme des langues officielles. Elle applique les politiques du Conseil du Trésor en la matière.

Maintenant que l'ASFC est une institution en soi, qu'elle a des responsabilités qui lui sont propres et que son mandat a été élargi, elle devra élaborer et mettre en œuvre une politique relative à ses activités qui tient compte de son nouveau contexte et de toutes les composantes de la *Loi sur les langues officielles*, et qui reflète l'engagement de sa haute direction vis-à-vis les objectifs de la *Loi*.

Recommandation 1

La commissaire recommande à l'ASFC de se doter d'une politique sur les langues officielles qui englobe toutes les composantes de la *Loi sur les langues officielles*. L'Agence devra y démontrer l'importance accrue qu'elle accorde au service au public dans les deux langues officielles aux frontières, et aux mécanismes de surveillance inhérents. Elle devra communiquer efficacement sa nouvelle politique à tout son personnel.

Chaque année, à l'instar de toutes les institutions fédérales, l'ASFC doit présenter le bilan de ses réalisations dans la mise en œuvre des parties IV, V et VI de la *Loi* à l'AGRHFPC.

L'AGRHFPC fournit un gabarit comportant des rubriques précises, tels que le leadership, le service au public, les activités de surveillance, etc. Les renseignements recherchés portent plutôt sur des critères quantitatifs et sur les réalisations des institutions dans le domaine des langues officielles. Le gabarit n'aborde pas particulièrement des questions qui pourraient révéler les problèmes de fond et leurs causes.

L'ASFC a présenté son premier bilan à l'AGRHFPC pour la période de janvier à mars 2004. La Division des langues officielles soumettra un deuxième bilan des réalisations de l'ASFC plus tard en 2005. Elle prévoit y inclure les comptes rendus des régions.

Plan d'action sur les langues officielles

Depuis le début, l'ASFC travaille à l'élaboration de son premier plan d'action sur les langues officielles, qui sera approuvé par le Comité de gestion dans un avenir rapproché. De plus, nous avons été informés que l'Agence est à mettre au point les systèmes de données qui sont nécessaires pour produire certains rapports quantitatifs.

Le plan d'action sur les langues officielles de l'Agence devra comprendre des objectifs et des mesures pour accroître la sensibilisation du personnel affecté aux postes frontaliers aux responsabilités du Ministère en vertu de la partie IV de la *Loi*. Ce plan d'action devra comporter des objectifs propres aux activités opérationnelles de l'Agence, en tenant compte des préoccupations et des besoins particuliers des personnes qui traversent les frontières. La prestation des services dans les deux langues officielles a une incidence directe sur la confiance de la population canadienne envers son gouvernement, notamment depuis que l'ASFC assume un rôle davantage axé sur la sécurité. L'ASFC doit mettre en place des indicateurs de rendement permettant d'évaluer les mesures prises et les résultats atteints.

Recommandation 2

La commissaire recommande à l'ASFC d'inclure dans son plan d'action une section portant sur la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* comprenant des mesures précises pour améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles à tous les postes frontaliers désignés bilingues. Ce plan devra être assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et d'un mécanisme de reddition de compte.

Groupe des langues officielles

La Division des langues officielles au sein de l'Agence compte huit employés. De plus, un réseau de coordonnateurs régionaux des langues officielles, relevant d'un gestionnaire dans chacune des régions, a été mis en place durant le premier trimestre de 2004. Le personnel responsable du programme des langues officielles de l'Agence a également mentionné que ce réseau sera prochainement enrichi pour y inclure des coordonnateurs des langues officielles dans chacune des directions générales. Malgré les efforts consentis par cette division et les membres de ce réseau, plusieurs directeurs, surintendants et agents des services frontaliers qui travaillent dans les régions, à l'exception du personnel du Sud de l'Ontario, affirment ne pas recevoir suffisamment d'appui de cette division et de leurs coordonnateurs régionaux

respectifs pour faire un travail adéquat en matière de langues officielles. Il semble que cette division et les membres de ce réseau pourraient déployer plus d'efforts en ce sens. D'ailleurs, les coordonnateurs régionaux s'occupent des langues officielles à temps partiel, sauf la coordonnatrice régionale du Sud de l'Ontario qui y consacre tout son temps.

Bien que l'Agence ait déterminé les rôles et les responsabilités des coordonnateurs de langues officielles, ceux-ci nous ont signalé lors des entrevues qu'ils n'avaient pas reçu de lignes directrices, d'objectifs précis, ni de stratégies définies pour élaborer et mettre en œuvre des activités liées aux langues officielles dans leurs régions. De plus, le réseau des coordonnateurs nous paraît mal structuré, les membres travaillant dans l'isolement et n'ayant pas d'échanges formels entre eux. La Division des langues officielles ne consulte pas formellement les bureaux régionaux au sujet de la gestion de services au public dans les deux langues officielles. Les coordonnateurs doivent cependant rédiger un bilan annuel de leurs réalisations en utilisant le gabarit élaboré par l'AGRHFPC; ces bilans sont ensuite acheminés au coordonnateur national des langues officielles pour compléter le bilan national. Par contre, certains coordonnateurs régionaux des langues officielles ont mentionné être membres du réseau interministériel des langues officielles dans leur région. Nous sommes d'avis que l'ASFC devrait offrir une formation pertinente à l'ensemble des coordonnateurs des langues officielles, entre autres, au sujet de leur rôle, des priorités de l'Agence en matière linguistique et de la *Loi sur les langues officielles*.

« Il faut adopter une meilleure approche à l'échelon national et trouver de nouvelles façons de dispenser la formation. »
– directeur

« Nous faisons de notre mieux, sans beaucoup d'aide des langues officielles à Ottawa – qui devrait faire davantage – nous avons besoin d'outils et de fonds, mais nous sommes laissés pour compte. » – directeur

« Je dois admettre que nous n'avons plus le soutien ministériel que nous avions avant de devenir une agence. » – directeur

Recommandation 3

La commissaire recommande à l'ASFC de clarifier les rôles et les responsabilités de la division des langues officielles et de ses coordonnateurs régionaux des langues officielles, de même que de mieux structurer le réseau qu'ils forment de manière à mieux répondre aux besoins et aux attentes du personnel responsable de la prestation des services dans les deux langues officielles aux postes frontaliers désignés bilingues.

Opérations

La Direction générale des opérations est le programme central au sein de l'institution. Cette direction doit, entre autres, s'assurer d'une prestation des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Les activités liées aux langues officielles dans les régions sont fortement décentralisées. Les gestionnaires des postes frontaliers où la demande est importante doivent fournir les services dans les deux langues officielles. Ces gestionnaires ont en outre la responsabilité de développer et de mettre en œuvre des mesures et/ou des pratiques favorables au respect du droit du public à être servi dans la langue officielle de son choix.

L'ensemble des directeurs, des surintendants et des agents des services frontaliers rencontrés d'un bout à l'autre du pays ont reconnu que l'Agence compte un nombre insuffisant d'employés bilingues pour satisfaire à ses obligations en matière de service au public. Ces personnes ont été unanimes à dire que cette situation est causée par la difficulté à recruter et à retenir du personnel bilingue et ont cerné le besoin de formation linguistique et d'obtention des ressources financières correspondantes. La capacité bilingue et les ressources pour l'accroître constituent un des plus grands défis de l'Agence.

Communication des exigences en matière de langue de service

Renseignements à l'intention du personnel

Bien que le programme de formation pour les nouveaux agents des services frontaliers à Rigaud comprenne un module relatif à la *Loi sur les langues officielles*, la grande majorité du personnel rencontré, sauf celui affecté aux postes frontaliers du Sud de l'Ontario, a dit ne pas avoir reçu de renseignements sur les langues officielles. Ces renseignements seraient normalement envoyés par courriel ou sous forme de notes de service provenant de la direction. Les membres du personnel ont dit consulter l'intranet pour obtenir de l'information ministérielle au sujet des politiques sur les langues officielles. En effet, l'intranet de l'Agence comprend un onglet sur les langues officielles qui propose des liens aux politiques traitant du même sujet sur le site Web de l'AGRHFPC, à des rapports et des sommaires, au mandat de la Division des langues officielles, à des outils linguistiques et de traduction, et à une liste de personnes ressources. Cette division nous a mentionné qu'elle continue d'y ajouter renseignements, documents et outils qui peuvent servir aux employés. Les politiques et les outils de travail ministériels sont aussi disponibles dans les deux langues officielles et des affiches faisant la promotion des deux langues officielles sont parfois placardées dans les salles de réunions.

Après la publication des 13 recommandations de la commissaire dans un rapport de suivi à une enquête menée en février 2004, l'ASFC a élaboré un plan d'action qui vise précisément l'amélioration des services dans les deux langues officielles aux postes frontaliers du Sud de l'Ontario. Ces postes frontaliers ont mis en œuvre les activités suivantes : des séances d'information sur les obligations de l'Agence en matière de langues officielles ont été offertes aux agents des services frontaliers bilingues qui travaillent dans les régions de Niagara Falls/Fort Erie et de Windsor/St. Clair. De plus, des séances d'information sur l'offre active ont été présentées à environ 300 employés dans ces postes frontaliers, et l'Agence prévoit en offrir d'autres dans les mêmes régions au cours de la prochaine année. Des séances de sensibilisation sont données à l'ensemble des nouveaux employés ainsi qu'aux étudiants par la coordonnatrice régionale des langues officielles. Durant la dernière année, des séances intitulées *L'heure de la causerie* ont été organisées mensuellement pour permettre aux agents des services frontaliers bilingues de parler dans leur langue seconde et de maintenir leur acquis. Cette approche est aussi utilisée à un poste frontalier au Québec. Des rappels, par notes de service signées par la direction, au sujet de l'offre active de service sont envoyés à l'ensemble des agents des services frontaliers. Signalons aussi qu'une fenêtre faisant la promotion de l'offre active apparaît sur tous les ordinateurs du personnel travaillant dans la région du Sud de l'Ontario.



En vue d'intégrer les langues officielles à sa culture organisationnelle, l'Agence doit communiquer régulièrement à tout le personnel des postes frontaliers désignés bilingues de l'information sur les langues officielles et sur ses obligations en vertu de la partie IV de la *Loi*. Notons qu'il lui reste beaucoup de travail à faire dans ce domaine.

« Le personnel anglophone peut, à certains moments, être grossier à l'endroit de la clientèle francophone. » – employé

« Nous devons promouvoir l'avantage des langues officielles, ainsi que la tolérance et l'acceptation de ce fait. » – employé

Notre examen permet de conclure que l'ASFC doit informer, de façon cohérente et proactive, tout son personnel de ses obligations et des droits linguistiques du public.

Recommandation 4

La commissaire recommande à l'ASFC de réévaluer sa stratégie de communication et l'efficacité de ses outils de communication pour s'assurer que tout son personnel aux postes frontaliers désignés bilingues a une compréhension commune de ses responsabilités en matière de prestation des services dans les deux langues officielles. L'Agence devrait aussi étendre à toutes les régions les initiatives prises dans le Sud de l'Ontario.

Formation linguistique

Les résultats d'entrevues révèlent clairement que l'Agence n'a pas pris suffisamment de mesures pour offrir la formation linguistique nécessaire aux agents des services frontaliers qui souhaitent devenir bilingues ou qui veulent maintenir leur acquis. D'ailleurs, d'après les employés ainsi que les surintendants, la formation linguistique est encouragée en théorie pourvu que le personnel suive des cours en dehors des heures de travail pour ne pas nuire aux exigences opérationnelles. Cette approche complique la tâche des personnes qui travaillent sur des quarts de travail ou sur une base rotative et, qui plus est, dans des régions rurales. Comme solution de rechange, le bureau régional du Québec a fourni à ses employés une liste des sites Internet d'apprentissage de la langue anglaise et a mis à leur disposition des livres de langue anglaise, outre plusieurs exemplaires du logiciel *Tell Me More*, afin de les aider à apprendre leur langue seconde.

L'ASFC doit prendre des mesures pour offrir la formation linguistique sur les lieux de travail en tenant compte du fait qu'un manque de formation linguistique adaptée aux besoins des agents des services frontaliers a des conséquences négatives sur la qualité linguistique des services. Au cours des dernières années, l'accent a davantage été mis sur la formation linguistique de la direction et des surintendants, soit pour atteindre le profil linguistique exigé par leur poste, soit pour maintenir leur acquis.

Recommandation 5

La commissaire recommande à l'ASFC de se doter d'un plan de formation linguistique et de maintien de l'acquis, ainsi que d'établir des méthodes innovatrices pour offrir une formation plus facilement accessible aux agents des services frontaliers, et mieux adaptée à leurs besoins. L'Agence doit encourager et soutenir son personnel à cet égard.

Offre active et prestation des services

Affichage et documentation bilingues

Tous les postes frontaliers visités présentaient un affichage bilingue avant l'arrivée aux guérites.

La documentation, incluant des publications et des formulaires publiés par l'ASFC et par le gouvernement du Canada, était disponible dans les deux langues officielles dans tous les postes frontaliers visités.

Signalisation des services bilingues

Le Tableau 1 présente une appréciation de la qualité en matière de signalisation des services bilingues partout au Canada. La signalisation aux postes frontaliers est présentée au moyen du pictogramme des langues officielles.

Tableau 1 :
RÉSULTATS PAR POSTE FRONTALIER DES OBSERVATIONS SUR
LA SIGNALISATION DES SERVICES BILINGUES

Postes frontaliers visités	Signalisation des services bilingues aux guérites désignées bilingues à l'inspection primaire	Signalisation des services bilingues à l'inspection secondaire	Signalisation des services bilingues dans les bureaux
Nouveau-Brunswick			
- St. Stephen	++	-	++
- Woodstock	++	-	++
Québec			
- Hemmingford	++	-	-
- Lacolle	++	-	+
- Stanstead	++	-	++
- Armstrong	-	-	-
Ontario			
- Cornwall (pont international)	++	-	++
- Lansdowne (pont des Mille-Îles)	++	-	++
- Niagara Falls (pont Rainbow)	++	-	++
- Fort Erie (pont Peace Plaza)	++	-	++
- Sarnia (pont Bluewater)	++	-	-
- Windsor/St. Clair (pont Ambassador et tunnel de Detroit)	++	s/o	s/o
Manitoba			
- Emerson	-	-	-
Saskatchewan			
- North Portal	+	-	++
Alberta			
- Coutts	+	-	-
Colombie-Britannique			
- Surrey (Douglas)	+	-	++
Total			
- 17 postes frontaliers	88 % (15 sur 17) des postes frontaliers visités présentaient la signalisation des services bilingues aux guérites désignées bilingues.	Aucun des 16 postes frontaliers visités ne présentait la signalisation des services bilingues à l'inspection secondaire.	69 % (11 sur 16) des postes frontaliers visités présentaient la signalisation des services bilingues dans les bureaux.

LÉGENDE

- ++ Bien
- + Passable
- Pauvre
- s/o Sans objet (non vérifié)

Faire une offre active de service dans les deux langues officielles signifie communiquer spontanément et clairement à la clientèle qu'elle aura un accès égal à des services de qualité égale dans l'une ou l'autre des deux langues officielles dans les bureaux ou points de services désignés bilingues.

Une composante clé de l'offre active à l'ASFC est le positionnement du pictogramme des langues officielles ainsi que son format. L'Agence n'a pas établi de normes en ce qui a trait au positionnement des pictogrammes et au format à utiliser, ce qui est problématique. Nos vérifications ponctuelles aux postes frontaliers dans l'Ouest démontrent que les pictogrammes sont placés sur le côté de la guérite et ne peuvent être vus que lorsque les personnes qui voyagent s'adressent à l'agent des services frontaliers. Cette méthode n'indique pas l'existence d'une guérite désignée bilingue. L'ASFC devra tenir compte de cette observation et établir un système pour assurer que la signalisation des services bilingues est uniforme partout au Canada et que ce système est rigoureusement suivi.

Parmi les postes frontaliers visités, celui de Douglas, en Colombie-Britannique, affichait des pictogrammes sur le côté de toutes ses guérites. Toutefois, comme aucune guérite n'était désignée bilingue, chaque agent des services frontaliers devait faire une offre active verbale en personne et faire appel à un collègue pour communiquer dans la langue de la minorité linguistique avec la personne qui en faisait la demande (voir la rubrique suivante dans ce rapport). Nous avons aussi observé que le poste frontalier d'Armstrong, au Québec, ne présentait aucun pictogramme de services bilingues, ce qui peut s'expliquer par l'achèvement de rénovations majeures récentes à cet endroit. L'ASFC devra installer, le plus tôt possible, des pictogrammes à cette frontière routière. En ce qui concerne les autres postes frontaliers vérifiés, une seule guérite parmi plusieurs était généralement désignée bilingue à l'aide du pictogramme des langues officielles. En visitant les bureaux aux postes frontaliers, nous avons aussi remarqué que les comptoirs réservés aux personnes qui arrivent en autocar ne comprenaient pas de pictogramme des langues officielles.

En ce qui concerne les inspections secondaires qui se passent habituellement à l'extérieur sous un abri, nous n'y avons observé aucune affiche d'offre active. Nous sommes donc à la case départ sur cet aspect du service.

Nos visites indiquent que 69 p. 100 des bureaux seulement avaient placé les pictogrammes de comptoirs dans les bureaux où se trouve le comptoir du service à la clientèle.

Une autre composante de l'offre active à l'Agence est l'autocollant de portes et fenêtres. L'utilisation d'autocollants aux guérites avise aussi le public voyageur de la disponibilité des services bilingues. Nous avons cependant remarqué que peu de postes frontaliers visités en étaient munis.

Nous saluons l'engagement de l'ASFC à signifier à sa clientèle la disponibilité des services dans les deux langues officielles au moyen de pictogrammes de plus grands formats, ainsi que de pictogrammes de comptoirs à certains endroits. Il y a cependant place à amélioration.

Recommandation 6

La commissaire recommande à l'ASFC de procéder à une analyse de la signalisation des services bilingues aux postes frontaliers désignés bilingues dans le but d'établir des normes uniformes ainsi qu'un mécanisme de suivi pour assurer le respect de ces normes.

Offre active en personne et au téléphone

Le Tableau 2 présente une appréciation de l'offre active de service bilingue faite en personne et au téléphone.

Tableau 2 :
RÉSULTATS PAR POSTE FRONTALIER DES OBSERVATIONS SUR
L'OFFRE ACTIVE EN PERSONNE ET AU TÉLÉPHONE

Postes frontaliers visités	Offre active en personne aux guérites désignées bilingues à l'inspection primaire	Offre active en personne à l'inspection secondaire	Offre active en personne dans les bureaux	Offre active au téléphone
Nouveau-Brunswick				
- St. Stephen	++	++	++	++
- Woodstock	++	++	++	++
Québec				
- Hemmingford	-	-	-	++
- Lacolle	++	-	-	-
- Stanstead	-	-	-	++
- Armstrong	++	++	++	++
Ontario				
- Cornwall (pont international)	-	-	++	++
- Lansdowne (pont des Mille-Îles)	-	-	-	++
- Niagara Falls (pont Rainbow)	-	s/o	-	++
- Fort Erie (pont Peace Plaza)	-	-	-	++
- Sarnia (pont Bluewater)	++	-	-	++
- Windsor/St. Clair (pont Ambassador et tunnel de Detroit)	- ¹	-	-	-
	++	s/o	s/o	-
Manitoba				
- Emerson	-	s/o	s/o	++
Saskatchewan				
- North Portal	-	-	s/o	-
Alberta				
- Coutts	-	-	-	++
Colombie-Britannique				
- Surrey (Douglas)	++	++	s/o	++
Total				
- 17 postes frontaliers	41 % (7 sur 17) des postes frontaliers visités faisaient une offre active en personne aux guérites désignées bilingues.	29 % (4 sur 14) des postes frontaliers visités faisaient une offre active en personne à l'inspection secondaire.	31 % (4 sur 13) des postes frontaliers visités faisaient une offre active en personne dans les bureaux.	76 % (13 sur 17) des postes frontaliers visités faisaient une offre active au téléphone.

LÉGENDE

- ++ Bien
- + Passable
- Pauvre
- s/o Sans objet (non vérifié)

1. Pour des raisons de circulation, la vérificatrice n'a pas pu se diriger vers la guérite désignée bilingue.

Seulement 41 p. 100 des agents des services frontaliers aux guérites désignées bilingues, à l'inspection primaire, nous ont accueillis dans les deux langues officielles, ce qui est loin d'être satisfaisant.

Seulement 4 bureaux sur 14 ont fait une offre active en personne lorsque nous nous sommes présentés à l'inspection secondaire, ce qui est insatisfaisant.

Les résultats ont été les mêmes en ce qui concerne l'offre active en personne au comptoir du service à la clientèle, dans les bureaux; seulement 4 agents des services frontaliers sur 13 nous ont fait une offre active. Nous nous serions attendus à de meilleurs résultats.

L'offre active en personne est importante parce qu'elle permet de mettre le public à l'aise et l'incite ainsi à interagir dans la langue officielle de son choix avec la personne qui le sert. Cette obligation est particulièrement capitale aux postes frontaliers puisque les membres du public pourraient être réticents à faire valoir leurs droits linguistiques à cause du renforcement de la sécurité aux frontières à la suite des événements du 11 septembre 2001. En outre, l'offre active en personne établit le premier contact avec les personnes sur le point d'entrer au Canada et démontre que la dualité linguistique fait partie intégrante de la personnalité canadienne.

Les employés rencontrés aux postes frontaliers partout au Canada ne partagent pas les mêmes opinions quant à l'obligation de faire l'offre active de service bilingue. Par exemple, les agents des services frontaliers perçoivent que la demande est peu élevée et, entre autres, qu'ils perdent du temps à faire une offre active à des voyageurs américains. Pourtant, l'expression *Bonjour/Hello* est une formule d'automatisation simple et efficace. Un autre exemple de pratiques courantes consiste à faire une offre active seulement aux personnes dont la voiture est immatriculée au Québec. Ces éléments nous permettent, encore une fois, de conclure que le personnel est mal informé des obligations de l'institution en matière d'offre active.

Dans tous les cas, et surtout lorsque le gouvernement exerce ses pouvoirs et pourrait donner l'impression d'user de son autorité de façon coercitive, le public a besoin qu'on communique avec lui dans la langue officielle de son choix et ne devrait pas avoir à le demander. La *Loi* prévoit d'ailleurs l'obligation d'effectuer une offre active de service bilingue à tous les points de service ayant des obligations en matière de langues officielles.

Recommandation 7

La commissaire recommande à l'ASFC d'élaborer une stratégie pour s'assurer que les agents des services frontaliers qui travaillent dans les guérites désignées bilingues comprennent le bien-fondé de l'accueil bilingue et fassent une offre active aux inspections primaires et secondaires et dans les bureaux pour se conformer pleinement aux exigences de la *Loi*.

Comme le démontre le tableau précédent, nos vérifications téléphoniques nous ont permis de constater que 13 bureaux sur 17 ont fait une offre active de service bilingue.

Respect de la langue choisie

Le Tableau 3 présente une appréciation du respect de la langue choisie lors de nos visites aux postes frontaliers.

Tableau 3 :
RÉSULTATS PAR POSTE FRONTALIER DES OBSERVATIONS
SUR LE RESPECT DE LA LANGUE CHOISIE

Postes frontaliers visités	Respect de la langue choisie aux guérites désignées bilingues à l'inspection primaire	Respect de la langue choisie à l'inspection secondaire	Respect de la langue choisie dans les bureaux	Respect de la langue choisie au téléphone
Nouveau-Brunswick				
- St. Stephen	++	++	++	++
- Woodstock	++	++	++	++
Québec				
- Hemmingford	++	++	++	++
- Lacolle	++	++	++	++
- Stanstead	++	++	++	++
- Armstrong	++	++	++	++
Ontario				
- Cornwall (pont international)	++	++	++	++
- Lansdowne (pont des Mille-Îles)	-	++	++	++
- Niagara Falls (pont Rainbow)	-	s/o	-	++
- Fort Erie (pont Peace Plaza)	+	++	-	++
- Sarnia (pont Bluewater)	+	++	-	++
- Windsor/St. Clair (pont Ambassador et tunnel de Detroit)	- ¹	++	++	++
	++	s/o	s/o	++
Manitoba				
- Emerson	-	++	++	++
Saskatchewan				
- North Portal	-	-	-	++
Alberta				
- Coutts	++	-	++	++
Colombie-Britannique				
- Surrey (Douglas)	++	++	++	++
Total				
- 17 postes frontaliers	71 % (12 sur 17) des postes frontaliers visités respectaient la langue choisie aux guérites désignées bilingues.	87 % (13 sur 15) des postes frontaliers visités respectaient la langue choisie à l'inspection secondaire.	75 % (12 sur 16) des postes frontaliers visités respectaient la langue choisie dans les bureaux.	100 % des postes frontaliers ont respecté la langue choisie au téléphone

LÉGENDE

- ++ Bien
- + Passable
- Pauvre
- s/o Sans objet (non vérifié)

1. Pour des raisons de circulation, la vérificatrice n'a pas pu se diriger vers la guérite désignée bilingue.

La prestation des services a été efficace dans 71 p. 100 des cas où nous nous sommes présentés aux guérites désignées bilingues partout au Canada. Il y avait toutefois des variations importantes selon les régions : les deux postes frontaliers visités au Nouveau-Brunswick ont offert un très bon service en français; tous les postes frontaliers du Québec ont fourni adéquatement le service en anglais; en Ontario, seulement 57 p. 100 des postes frontaliers ont été capables de donner le service en français et, dans la moitié de ces cas, le service offert en français était de piètre qualité.

Nous avons aussi évalué si la préférence linguistique des membres du public était respectée à l'inspection secondaire. Les résultats ont été beaucoup plus positifs puisque, à deux occasions seulement, les agents des services frontaliers ont dû faire appel à des collègues bilingues qui étaient déjà sur place pour nous servir.

Le respect de la langue choisie dans les bureaux a été noté dans 75 p. 100 des cas, alors que la prestation des services a été très efficace dans 69 p. 100 de ces cas. Seul au poste frontalier de North Portal, en Saskatchewan, l'agent des services frontaliers a dû téléphoner à un collègue d'un autre poste frontalier pour répondre à nos besoins. Cette pratique n'est pas acceptable puisqu'elle ne permet pas d'offrir un accès égal à un service de qualité égale, surtout dans le cas d'une fouille.

Quant au service téléphonique, le respect de la langue choisie a été adéquat dans 100 p. 100 des cas. Notons que la prestation des services bilingues a été aussi efficace lorsque les répondants ont fait appel à des collègues.

L'Agence doit se doter d'une meilleure capacité de fournir un accès égal à des services de qualité égale dans les deux langues officielles aux postes frontaliers.

L'ASFC exige pour ses agents des services frontaliers un niveau d'aptitude linguistique de base (A) (soit le niveau le moins élevé) pour l'écrit et la lecture et un niveau B (intermédiaire) à l'oral dans la langue seconde. Étant donné que l'institution n'impose pas de nouveaux tests en matière linguistique à son personnel, tout affaiblissement de ses compétences crée, à notre avis, une incapacité d'offrir un service satisfaisant. De là l'importance du maintien des acquis linguistiques.

Bien que la grande majorité des postes de la fonction publique qui exigent de servir le public dans les deux langues officielles requière un niveau B à l'oral, l'Agence nous a confié qu'elle examinerait les compétences linguistiques requises pour les postes d'inspecteur des douanes au moment de leur reclassification à des postes d'agent des services frontaliers.

Nous l'encourageons donc à profiter de cette occasion pour réévaluer le niveau B pour l'oral

étant donné la diversité des nouvelles fonctions regroupant les secteurs des douanes, de l'immigration et de l'inspection des aliments. L'ASFC pourrait choisir d'établir des compétences linguistiques variées de niveaux B et C dans chacun des postes frontaliers. Les gestionnaires ont la responsabilité de déterminer ou de revoir les exigences linguistiques chaque fois qu'un poste est créé ou qu'un poste vacant doit être doté, en utilisant les lignes directrices de l'AGRHFPC et le guide de la Commission de la fonction publique du Canada sur l'établissement du profil linguistique.

L'ASFC déclare embaucher pour la saison estivale des étudiants et des étudiantes bilingues dont le niveau linguistique n'a pas été testé. Nos visites nous ont permis, à deux reprises, d'observer que le service offert dans la langue de la minorité locale par des étudiants qui travaillaient dans les guérites identifiées bilingues à l'inspection primaire était de piètre qualité. La politique d'embauchage de l'Agence ne permet pas d'assurer à sa clientèle un accès égal à un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Par contre, les employés permanents qui travaillent à temps partiel sont testés formellement pour s'assurer qu'ils répondent aux exigences linguistiques de leur poste.

Il arrive souvent que le service bilingue ne soit pas disponible durant certains quarts de travail dans plusieurs postes frontaliers, particulièrement la nuit ainsi que lorsqu'il manque d'agents des services frontaliers en raison des vacances ou des congés de maladie. L'ASFC a mis en place certaines dispositions pour assurer dans ces cas la prestation des services bilingues, par exemple communiquer par téléphone avec le poste frontalier le plus près. Cette approche, de toute évidence, ne permet pas de donner un service de qualité égale et va à l'encontre des normes de service de l'Agence qui tiennent principalement compte de la qualité des services en matière de temps d'attente aux frontières. L'ASFC devra être innovatrice pour s'assurer que des services adéquats dans les deux langues officielles sont offerts en tout temps aux postes frontaliers désignés bilingues.

Malgré une légère baisse du nombre de plaintes (47 concernant le service au public aux guérites reçues depuis quatre ans), les mêmes problèmes perdurent aux postes frontaliers, depuis plus de deux décennies. Les principales causes de ces plaintes seraient, selon les employés rencontrés, un nombre insuffisant d'agents des services frontaliers bilingues et des problèmes d'attitude à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles. Cette dernière constatation nous fait remettre en question la compréhension des employés quant aux obligations de l'Agence d'offrir les services dans les deux langues officielles. D'ailleurs, les motifs des plaintes déposées au Commissariat en vertu de la partie IV de la *Loi* sont : l'absence d'offre active, la non-disponibilité du service et la piètre qualité de la langue seconde des agents. Bien que nous n'ayons pas fait une analyse exhaustive de l'effectif bilingue, il ressort de nos entrevues que le nombre d'employés bilingues est insuffisant à plusieurs postes frontaliers.

« Développer davantage le réflexe d'offrir des services dans les deux langues officielles est un défi. » – gestionnaire

« Les horaires de travail ne reflètent pas toujours les compétences du personnel assigné au service téléphonique. » – employé

Les résultats du recensement de 2001 ont entraîné des changements à la liste des emplacements tenus de fournir des services bilingues et ont obligé les institutions fédérales, y compris l'ASFC, à mettre à jour leurs listes de points de service bilingues. Dans le cadre de cette exigence, l'Agence a retenu les services de Statistique Canada pour effectuer des sondages dans 62 de ses bureaux, afin de l'aider à déterminer ceux qui devront dispenser des services au public dans les deux langues officielles.

Lorsqu'elle aura déterminé les postes frontaliers qui devront offrir des services dans les deux langues officielles, nous l'encourageons à profiter de cette occasion pour consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire, comme le prévoient les lignes directrices de l'AGRHFPC.

Situation particulière en Ontario

La prestation des services au public dans les deux langues officielles demeure problématique dans les deux régions de l'Ontario (Nord et Sud). La majorité des plaintes reçues contre l'ASFC provient des postes frontaliers de la région du Sud de l'Ontario (Niagara Falls/Fort Erie et Windsor/St. Clair), suivie de la région du Nord de l'Ontario (Lansdowne). Mis à part les autres postes frontaliers, les bureaux de la région du Sud de l'Ontario ont mis en place certaines mesures pour tenter de corriger la situation. Le manque de personnel bilingue diminue la flexibilité opérationnelle. Ainsi, les agents des services frontaliers doivent parfois faire des heures supplémentaires et se voient même refuser des congés. En outre, nous avons été informés qu'il y a une demande de service bilingue du côté de la gestion des marchandises. Nos observations démontrent que les postes frontaliers ne comptent pas tous une guérite commerciale désignée bilingue. D'ailleurs, durant notre vérification ponctuelle à Sarnia, une guérite désignée bilingue du côté commercial était occupée par un agent des services frontaliers unilingue.

Notre examen nous a permis de conclure qu'il existe toujours certains problèmes dans la région du Sud de l'Ontario, et ce, mis à part l'affichage, malgré nos rapports d'enquêtes et nos suivis successifs depuis 2001. Quoique le nombre de plaintes ait diminué, l'Agence n'a pas établi de mécanismes formels pour mesurer la demande de service bilingue afin d'établir le nombre d'employées et d'employés bilingues requis pour s'assurer d'une prestation entière de services bilingues aux postes frontaliers.

Recommandation 8

La commissaire recommande à l'ASFC d'évaluer la capacité bilingue de tous les postes frontaliers désignés bilingues pour déterminer s'ils sont en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles en tout temps. L'Agence doit prendre les mesures nécessaires pour accroître cette capacité, le cas échéant. Elle doit également :

- a) revoir et déterminer le niveau de compétence linguistique requis pour les fonctions d'agent des services frontaliers et déterminer le nombre de surintendants bilingues nécessaires pour tous les postes frontaliers désignés bilingues;**
- b) revoir ses procédures pour l'établissement des horaires de travail afin d'assurer la présence d'un nombre suffisant d'employés bilingues à tous les quarts de travail.**

Leadership et gestion du service au public

Mécanismes de surveillance

L'institution ne possède pas de mécanisme pour évaluer le nombre de postes bilingues requis pour répondre à la demande dans chacun des postes frontaliers désignés bilingues. De plus, l'ASFC n'a pas de mécanisme pour mesurer la qualité des services offerts dans les deux langues officielles. Présentement, elle se fie à la perception du personnel à ce sujet.

Un bon nombre des personnes interviewées perçoivent le processus de traitement des plaintes, qui est géré par la Division des langues officielles, comme un mécanisme de surveillance. Nous croyons que l'Agence doit tenir compte des plaintes, mais qu'elle doit aussi se doter de mécanismes formels de surveillance. L'ASFC a établi des normes de service qui tiennent principalement compte de la qualité des services en matière de temps d'attente aux postes frontaliers ainsi que des capacités des agentes et agents des services frontaliers aux inspections primaires et secondaires. L'institution rapporte dans son Rapport sur les plans et les priorités 2004-2005 qu'elle tentera d'élaborer et de mettre en œuvre des normes de service intégrées pour les opérations de l'ASFC. L'Agence devrait intégrer la prestation des services bilingues dans ses nouvelles normes de service. Cependant, les surintendants rencontrés disent tenir compte des langues officielles lors de la planification des horaires de travail pour s'assurer que des agents des services frontaliers bilingues travaillent dans les guérites désignées bilingues.

L'ASFC est en train de mettre au point un programme intégré de services frontaliers. Nous avons examiné sa mission et ses valeurs et nous croyons que l'énoncé suivant devrait aussi comprendre une référence claire à la réalité canadienne qu'est la dualité linguistique.

« Respect – Nous sommes courtois entre nous et envers les clients que nous servons. La dignité, la diversité et la valeur de chacun sont de la plus haute importance pour nous. Ainsi, nous écoutons les autres pour comprendre leur position et nous agissons de manière juste, courtoise et raisonnable. Nous respectons la vie privée des Canadiennes et des Canadiens et nous sommes fiers d'appuyer la *Charte canadienne des droits et libertés*. »

Recommandation 9

La commissaire recommande à l'ASFC d'intégrer la prestation des services bilingues dans ses nouvelles normes de service et d'ajouter à son énoncé de mission et de valeurs la notion de dualité linguistique canadienne.

Notons que l'ASFC a pris certaines mesures pour surveiller son rendement principalement aux postes frontaliers du Sud de l'Ontario. En réaction aux recommandations de la commissaire par suite d'une enquête et de suivis successifs, l'Agence a élaboré une liste de contrôle pour les langues officielles que les surintendants doivent remplir quotidiennement à leur quart de travail. Les divers éléments du formulaire ont trait à l'offre active en personne et au téléphone, à la prestation des services, aux affiches et à la planification des horaires des agentes et agents des services frontaliers assignés aux guérites bilingues. Les listes de contrôle sont acheminées aux deux coordonnateurs des langues officielles du Sud de l'Ontario, au directeur et à la Division des langues officielles par la suite. Nos entretiens ne nous ont pas permis d'obtenir des renseignements pertinents sur l'évaluation des données recueillies et sur les suivis de ces contrôles.

L'Agence devrait se prévaloir d'autres méthodes d'évaluation, telles que les vérifications internes, les évaluations de programme et les études de surveillance de rendement, en matière de langues officielles.

Recommandation 10

La commissaire recommande à l'ASFC de mettre en place un mécanisme pour surveiller de manière formelle le service offert dans les deux langues officielles aux postes frontaliers bilingues et de prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes notées au cours de la surveillance.

Leadership

Nos rencontres avec certains surintendants révèlent que les membres de la haute direction ne sont pas entièrement informés de la problématique des langues officielles dans les opérations régionales quotidiennes aux postes frontaliers. Nous voulions vérifier la fréquence des

discussions touchant les langues officielles aux réunions du Comité de gestion. En réponse à notre demande, on nous a informés qu'il n'y avait pas de procès-verbaux. Des membres de la direction travaillant dans les régions nous ont aussi appris que le sujet des langues officielles n'était abordé aux réunions des cadres régionaux seulement lorsqu'il y avait des plaintes. Les langues officielles et le service au public devraient régulièrement faire partie des discussions à ces comités.

« Les questions des langues officielles ne figurent pas régulièrement à l'ordre du jour de nos réunions régionales. » – directeur

Recommandation 11

La commissaire recommande à l'ASFC de faire en sorte que les membres du Comité de gestion de l'Agence et des comités régionaux de gestion discutent régulièrement de la gestion du programme des langues officielles et, notamment, de la prestation des services bilingues aux postes frontaliers désignés bilingues.

Nous avons été informés de la nécessité d'avoir un système qui reconnaît et récompense les agents des services frontaliers ainsi que les surintendants qui déploient des efforts accrus pour s'acquitter de leurs obligations et s'assurer d'une prestation des services exemplaires. Nous appuyons cette observation et nous invitons l'Agence à aller de l'avant.

Les entrevues ont démontré qu'il y avait une volonté d'améliorer la situation des langues officielles, et ce, depuis la création de l'Agence. La haute direction doit poursuivre cet engagement avec des gestes concrets à l'égard des langues officielles, particulièrement depuis qu'on a donné à l'agence des pouvoirs élargis.

« Nous avons besoin d'évaluer notre engagement à fournir de la formation, et de trouver le temps et les fonds à cet égard. » – directeur

Gestion du rendement des gestionnaires supérieurs

L'ensemble des directeurs interviewés ont confirmé avoir des responsabilités à l'égard des langues officielles, et que cela faisait partie de leur accord de rendement.

Les documents fournis par l'ASFC démontrent qu'elle n'a pas élaboré un système d'évaluation du rendement qui lui est propre pour les EX en 2004-2005. En attendant, l'Agence utilise une entente d'évaluation du rendement préparée par l'ancienne Agence des douanes et du revenu du

Canada qui comprend des engagements spéciaux, dont ceux liés aux langues officielles. La responsabilisation à l'égard des langues officielles est comprise dans les accords de rendement des cadres supérieurs et a un effet cascade sur les chefs d'équipe. Des mesures correctives, dont une réduction des primes au rendement, pourraient s'appliquer dans les circonstances où des cadres n'auraient pas respecté cet objectif.

Rapports de gestion du rendement des gestionnaires et des employés

L'ASFC a élaboré un nouveau gabarit pour mesurer le rendement des surintendants et des employés pour la période d'évaluation 2004-2005 qui comprend des objectifs liés à la promotion de la dualité linguistique au Canada.

Ce nouveau gabarit sera utilisé plus tard cette année. Les évaluations du rendement que nous avons examinées couvraient la période 2003-2004 et comprenaient seulement une référence à l'offre active de service bilingue. Les surintendants que nous avons rencontrés ont confirmé que des mesures, tel un avis verbal, peuvent être prises dans les situations où les agents des services frontaliers ne font pas une offre active et/ou n'assurent pas le service dans la langue de la minorité locale.

Nous savons que l'Agence a incorporé le volet langues officielles à son processus d'évaluation du rendement des gestionnaires et des employés. Toutefois, nous croyons toujours qu'elle devrait y intégrer l'ensemble du volet service au public.

Recommandation 12

La commissaire recommande à l'ASFC :

- a) d'élaborer son propre régime d'évaluation du rendement pour ses gestionnaires supérieurs comprenant des objectifs précis mesurables en matière de langue de service, assortis de critères d'évaluation clairs;**
- b) d'inclure dans son nouveau gabarit d'évaluation du rendement pour les gestionnaires intermédiaires et les employés leurs responsabilités à l'égard de la langue de service et d'en mesurer le respect.**

CONCLUSION

Au cours de notre vérification, nous avons cherché à déterminer dans quelle mesure l'ASFC fournit des services satisfaisants dans la langue officielle choisie par la clientèle aux postes frontaliers.

Nous avons observé que, depuis sa création en 2003, l'ASFC a pris certaines mesures en matière de langues officielles. L'Agence a mis sur pied un groupe responsable des langues officielles et a nommé des coordonnateurs des langues officielles dans les bureaux régionaux. Les gestionnaires sont responsables de la réalisation des objectifs liés aux langues officielles par des engagements spéciaux. Le sujet des langues officielles fait aussi partie de l'évaluation du rendement des employés. Toutefois, nous sommes d'avis que l'évaluation du rendement doit davantage tenir compte des attentes de l'Agence à l'égard de la prestation des services bilingues. Des pratiques positives ont aussi été mises en place dans la région du Sud de l'Ontario pour répondre à des recommandations de la commissaire à la suite de nombreuses plaintes. Ces observations indiquent qu'une approche proactive est requise pour régler les problèmes de longue date.

Notre examen des postes frontaliers a produit des résultats variables. Bien que la majorité d'entre eux se conforme aux exigences en matière d'affichage, de signalisation des services bilingues et de documentation, nous avons noté des lacunes dans la signalisation des services bilingues à certains endroits, et dans la prestation d'une offre active en personne aux inspections primaires et secondaires ainsi que dans les bureaux. Nous avons constaté que 24 p. 100 des postes frontaliers ne fournissaient pas des services satisfaisants en personne dans la langue choisie par la clientèle.

L'Agence a encore beaucoup à faire pour remplir ses obligations et bonifier l'ensemble des services (douanes, immigration et inspection des aliments) qu'elle est tenue d'offrir dans les deux langues officielles aux postes frontaliers désignés bilingues en vertu de la partie IV de la *Loi* et du *Règlement*. L'ASFC devra rehausser la gestion de son programme des langues officielles en se dotant, entre autres, d'une politique, d'un plan d'action et de mécanismes de surveillance adéquats. Aux postes frontaliers, elle devra évaluer et augmenter sa capacité bilingue et prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'offre active de service dans les deux langues. La haute direction devra faire preuve de plus de leadership en intégrant dans l'énoncé de mission et de valeurs de l'ASFC le concept de la dualité linguistique, en mettant à l'ordre du jour de ses comités de gestion des discussions régulières sur la prestation des services bilingues, et en mesurant adéquatement le rendement des gestionnaires supérieurs et intermédiaires à ce chapitre.

Équipe de vérification

- Chantal Bois
- Catherine Gendron

ANNEXE A

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéanciers proposés par l'Agence dans son plan d'action pour la mise en œuvre de sept de nos douze recommandations (1, 2, 3, 4, 6, 10 et 11). Par contre, nous ne sommes que partiellement satisfaits des mesures et/ou échéances proposées comme suite à nos recommandations 5, 7, 8, 9 et 12. Nous avons formulé une réponse dans ces cinq cas.

Nous avons reçu de la part des membres de la haute gestion, un engagement verbal pour faire avancer rapidement le programme des langues officielles de l'Agence.

Nous maintenons que la pleine mise en œuvre des 12 recommandations de la commissaire permettra à l'ASFC de s'acquitter adéquatement de son obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles aux postes frontaliers routiers désignés bilingues. Lorsque nous effectuerons le suivi de cette vérification, nous nous attendons à constater une amélioration significative du rendement de l'ASFC à ce chapitre.

Liste des recommandations, plan d'action de l'ASFC et nos réponses

Recommandation 1

La commissaire recommande à l'ASFC de se doter d'une politique sur les langues officielles qui englobe toutes les composantes de la *Loi sur les langues officielles*. L'Agence devra y démontrer l'importance accrue qu'elle accorde au service au public dans les deux langues officielles aux frontières, et aux mécanismes de surveillance inhérents. Elle devra communiquer efficacement sa nouvelle politique à tout son personnel.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

Depuis sa création, il y a moins de deux ans, l'ASFC poursuit la mise sur pied de son réseau en langues officielles, l'élaboration de son propre cadre de politiques sur les langues officielles (qui englobent toutes les composantes de la *Loi sur les langues officielles*) ainsi que l'élaboration de ses lignes directrices qui démontreront l'importance accrue qu'elle accorde non seulement au service au public mais également à la langue de travail et à la participation équitable.

D'ici le 31 mars 2006, l'ASFC sera dotée de son propre cadre de politiques et de ses lignes directrices.

D'ici le 30 juin 2006, ses politiques et lignes directrices auront été revues et approuvées par le Comité de gestion.

D'ici le 30 septembre 2006, l'ASFC aura fait connaître ses politiques et ses lignes directrices à tout son personnel.

Recommandation 2

La commissaire recommande à l'ASFC d'inclure dans son plan d'action une section portant sur la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* comprenant des mesures précises pour améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles à tous les postes frontaliers désignés bilingues. Ce plan devra être assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et d'un mécanisme de reddition de compte.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

L'ASFC s'engage à inclure dans son plan d'action, en voie d'élaboration, des composantes qui établiront des mesures précises pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles à tous ses postes frontaliers bilingues. Ce plan comprendra des échéances, des indicateurs de rendement et un mécanisme de reddition de compte.

D'ici le 1^{er} avril 2006, l'ASFC aura inclus dans son plan d'action sur les langues officielles une section portant sur la partie IV de la *Loi* qui comprendra les mesures précisées plus haut.

Recommandation 3

La commissaire recommande à l'ASFC de clarifier les rôles et les responsabilités de la division des langues officielles et de ses coordonnateurs régionaux des langues officielles, de même que de mieux structurer le réseau qu'ils forment de manière à mieux répondre aux besoins et aux attentes du personnel responsable de la prestation des services dans les deux langues officielles aux postes frontaliers désignés bilingues.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

Selon les mesures proposées à la première recommandation de la commissaire, l'ASFC poursuit la mise sur pied de son réseau en langues officielles, ce qui lui permettra de mieux répondre à ses obligations en matière de langues officielles.

Dès le 31 décembre 2005, l'ASFC aura mis sur pied une Division des langues officielles (DLO) et nommera des coordonnatrices et des coordonnateurs des langues officielles pour chacune de ses directions générales.

La Division des langues officielles organisera des discussions formelles et régulières aux trois mois. La première réunion portera sur la mise en œuvre du plan d'action sur les langues officielles et sur l'application de la politique et des lignes directrices. La championne des langues officielles ainsi que d'autres invités spéciaux y seront invités. Des discussions et des consultations seront organisées au cours des prochains mois afin de discuter du rôle et des responsabilités de chacun et afin de permettre l'échange de bonnes pratiques.

La Division des langues officielles, en partenariat avec le personnel de l'Informatique, s'assurera que les rôles et les responsabilités, la liste des coordonnateurs des langues officielles ainsi que des outils en matière de langues officielles seront affichés sur l'Intranet.

Recommandation 4

La commissaire recommande à l'ASFC de réévaluer sa stratégie de communication et l'efficacité de ses outils de communication pour s'assurer que tout son personnel aux postes frontaliers désignés bilingues a une compréhension commune de ses responsabilités en matière de prestation des services dans les deux langues officielles. L'Agence devrait aussi étendre à toutes les régions les initiatives prises dans le Sud de l'Ontario.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

Le plan d'action sur les langues officielles ainsi que les politiques et les lignes directrices en cours de rédaction engloberont toutes les composantes de la *Loi sur les langues officielles*, et permettront également au personnel de mieux comprendre ses responsabilités en matière de prestation de services dans les deux langues officielles.

Les initiatives prises dans les régions de Windsor/St.Clair et de Niagara Falls/Fort Erie ont déjà été mises en œuvre dans la région du Nord de l'Ontario. Celles-ci feront l'objet de présentations offertes à toutes les régions au cours du mois de novembre 2005 afin de discuter de la mise sur pied d'initiatives semblables dans leur région.

Le défi majeur en ce qui a trait à la mise en œuvre de ces initiatives dans toutes les régions est leur portabilité ainsi que la disponibilité des fonds nécessaires. Au cours de l'automne 2005, l'ASFC entamera une analyse de faisabilité et élaborera une étude de cas afin d'attribuer des fonds pour une mise en œuvre élargie au cours de l'exercice budgétaire de 2006-2007.

Recommandation 5

La commissaire recommande à l'ASFC de se doter d'un plan de formation linguistique et de maintien de l'acquis, ainsi que d'établir des méthodes innovatrices pour offrir une formation plus facilement accessible aux agents des services frontaliers, et mieux adaptée à leurs besoins. L'Agence doit encourager et soutenir son personnel à cet égard.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

En raison de l'amalgamation des fonctions des douanes, de l'immigration et de l'inspection des aliments, l'ASFC doit revoir sa structure organisationnelle. Dans cet élan, des nouveaux postes d'agent des services frontaliers sont actuellement créés. Tous les postes bilingues seront dotés de façon impérative. Les solutions innovatrices que propose l'ASFC en ce qui concerne la formation linguistique des agents des services frontaliers seront donc en matière de maintien de l'acquis.

En novembre 2004, l'ASFC a envoyé sa première lettre d'appel, un répertoire de formation linguistique ainsi qu'un formulaire d'inscription aux cours de maintien qu'offraient les trois professeurs de langue seconde. Le répertoire incluait de la formation préparatoire en personne à l'examen d'interaction orale, de la formation préparatoire par téléphone à l'examen d'interaction orale, ainsi que du maintien de l'acquis. La Division des langues officielles a reçu 120 demandes pour le maintien de l'acquis. Ces cours débuteront en novembre 2005. Des cours préparatoires ont été offerts pour raisons statutaires et pour perfectionnement de carrière.

De plus, des fonds dans le cadre du Programme d'aide à l'éducation de l'ASFC sont disponibles pour les employés qui désirent suivre des cours de formation linguistique. Les lignes directrices du programme sont affichées sur l'Intranet de l'ASFC.

Le plus grand défi qu'envisage l'ASFC quant aux cours de maintien offerts aux agents des services frontaliers est celui des horaires de travail. Toutefois, l'ASFC travaille continuellement à trouver des solutions innovatrices pour satisfaire aux demandes de formation pour fin de maintien de l'acquis et de perfectionnement de carrière.

L'ASFC fixera, d'ici mars 2006, une réunion avec l'agence centrale responsable pour discuter ou trouver des solutions qui satisferont aux différents horaires de travail des agents des services frontaliers.

L'ASFC s'inspire des meilleures pratiques des autres ministères et agences ainsi que des initiatives prises au Québec et dans le Sud de l'Ontario. Elle étudie actuellement différentes approches de formation linguistique pour ses agents des services frontaliers, comme la formation linguistique en ligne, et proposera un plan de mise en œuvre en ce sens.

Au cours de l'année 2006-2007, l'ASFC considèrera la mise sur pied d'un programme d'échanges/affectations qui permettra à des agents de différentes régions, voulant améliorer ou maintenir leur langue seconde, de travailler dans leur langue seconde dans une autre région. Par exemple, un employé de la région du Pacifique pourrait travailler dans la région du Québec, et un employé de la région du Québec le remplacerait dans la région du Pacifique. Cette pratique est actuellement à l'essai entre les régions de Niagara/Fort Erie, de Windsor/St.Clair et du Québec.

Ces initiatives font partie du plan d'action préliminaire sur les langues officielles de l'ASFC qui sera soumis pour approbation au début de l'année 2006-2007.

En ce qui a trait au maintien de l'acquis, l'ASFC proposera son plan de mise en œuvre pour ses agents des services frontaliers au début de l'année financière 2006-2007.

Notre réponse

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'Agence en ce qui concerne le maintien de l'acquis. Cependant, nous sommes d'avis que l'adoption d'un plan de formation linguistique est essentielle. Elle permettrait d'améliorer de façon significative la capacité bilingue qui, selon nos observations, est présentement inadéquate et de donner suite aux mesures que s'engage à prendre l'Agence en réponse à la recommandation 8. Selon nous, le seul recours à la dotation impérative des postes bilingues sera insuffisant pour combler ces lacunes et produire les résultats escomptés en matière de prestation de services au public dans les deux langues officielles.

Recommandation 6

La commissaire recommande à l'ASFC de procéder à une analyse de la signalisation des services bilingues aux postes frontaliers désignés bilingues dans le but d'établir des normes uniformes ainsi qu'un mécanisme de suivi pour assurer le respect de ces normes.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

Afin d'assurer l'uniformité de sa signalisation, l'ASFC continue de faire appel à la collaboration de ses partenaires aux points de service où elle n'est pas propriétaire des lieux (par exemple, l'administration des ponts).

Tel que mentionné à la recommandation 4, en prenant en considération les coûts et les dépenses associés à la mise en oeuvre de cette recommandation, l'ASFC initiera une analyse en octobre 2005 pour : déterminer la mise en oeuvre de mesures particulières dans les régions; élaborer une étude de cas afin d'attribuer des fonds pour une mise en oeuvre élargie; et, en 2006-2007, instaurer des mesures adéquates aux postes frontaliers routiers qui nécessitent des correctifs. Cette analyse sera complétée en juin 2006.

Un guide quant à la signalisation est présentement en cours d'élaboration.

Recommandation 7

La commissaire recommande à l'ASFC d'élaborer une stratégie pour s'assurer que les agents des services frontaliers qui travaillent dans les guérites désignées bilingues comprennent le bien-fondé de l'accueil bilingue et fassent une offre active aux inspections primaires et secondaires et dans les bureaux pour se conformer pleinement aux exigences de la Loi.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

La Division des langues officielles créera une trousse d'information à l'intention de tous les gestionnaires sur le service au public afin de s'assurer qu'ils comprennent et qu'ils se conforment pleinement aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*, incluant celles en matière d'offre active.

Des rappels sont envoyés et continueront d'être envoyés aux employés qui travaillent dans les guérites bilingues. Les initiatives prises par les régions de Windsor/St.Clair, de Niagara Falls/Fort Erie et celles du Nord de l'Ontario seront diffusées dans toutes les autres régions, et on encouragera ces régions à mettre sur pied de telles mesures dès que possible.

Tel que mentionné à la recommandation 4, en prenant en considération les coûts et les dépenses associés à la mise en oeuvre de ces initiatives, l'ASFC mènera une analyse pour : déterminer la mise en oeuvre de mesures particulières dans les régions; élaborer une étude de cas afin d'attribuer des fonds pour une mise en oeuvre élargie; et, en 2006-2007, instaurer des mesures adéquates là où des correctifs sont nécessaires.

Le plan d'action préliminaire sur les langues officielles de l'ASFC inclus une composante propre à l'offre active de service et, dès juillet 2006, cet élément fera partie du programme de formation des nouveaux agents des services frontaliers.

Notre réponse

Nous sommes d'avis que la trousse d'information à l'intention de tous les gestionnaires sur le service au public est une bonne chose et que cette trousse devrait aussi s'adresser aux employés et être complétée d'ici le 30 juin 2006. De plus, l'Agence doit rappeler à ses agents des services frontaliers de faire l'offre active non seulement aux guérites désignées bilingues mais aussi à l'inspection secondaire et à l'intérieur du bureau.

Recommandation 8

La commissaire recommande à l'ASFC d'évaluer la capacité bilingue de tous les postes frontaliers désignés bilingues pour déterminer s'ils sont en mesure d'offrir des services dans les deux langues officielles en tout temps. L'Agence doit prendre les mesures nécessaires pour accroître cette capacité, le cas échéant. Elle doit également :

- a) revoir et déterminer le niveau de compétence linguistique requis pour les fonctions d'agent des services frontaliers et déterminer le nombre de surintendants bilingues nécessaires pour tous les postes frontaliers désignés bilingues;**
- b) revoir ses procédures pour l'établissement des horaires de travail afin d'assurer la présence d'un nombre suffisant d'employés bilingues à tous les quarts de travail.**

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

L'union des fonctions frontalières a été un nouveau point de départ aux services frontaliers du Canada. L'intégration de trois organisations d'origine, chacune ayant son propre régime administratif, a été particulièrement riche en défis, compte tenu du contexte de sécurité accrue.

L'ASFC élabore présentement un cadre de planification des ressources humaines qui inclura une analyse de la main d'œuvre, une analyse de l'environnement ainsi qu'une analyse de nos objectifs opérationnels. Ce cadre mènera l'agence à déterminer sa capacité bilingue ainsi que les écarts. Par la suite, une proposition de financement sera élaborée au début de l'année 2006-2007 afin d'obtenir le financement requis pour combler ces écarts.

D'ici le 31 mars 2006, l'ASFC aura révisé les profils linguistiques et aura déterminé le nouveau profil des postes d'agent des services frontaliers qui tiendra compte des tâches à accomplir.

D'ici la fin du mois de décembre 2005, on encouragera tous les gestionnaires à se servir de l'outil « Désignateur des besoins linguistiques » de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, afin de déterminer la capacité bilingue requise pour leur point de service et, le cas échéant, déterminer les écarts. D'ici septembre 2006, un plan d'action sera élaboré afin d'assurer la présence d'un nombre suffisant d'employés bilingues, à tous les quarts de travail, dans tous les postes frontaliers désignés bilingues.

Notre réponse

L'ASFC doit exiger de ses gestionnaires qu'ils déterminent la capacité bilingue requise au point de service dont ils ont la responsabilité plutôt que de simplement les encourager à le faire.

Recommandation 9

La commissaire recommande à l'ASFC d'intégrer la prestation des services bilingues dans ses nouvelles normes de service et d'ajouter à son énoncé de mission et de valeurs la notion de dualité linguistique canadienne.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

Le 11 juillet dernier, l'ASFC a fait le lancement d'un processus de consultation sur une initiative en matière d'équité. Cette initiative vise à faire en sorte que les Canadiens et les visiteurs au Canada soient traités de façon équitable et puissent s'attendre à recevoir le meilleur service possible à la frontière et dans tous leurs rapports avec l'organisation.

L'initiative en matière d'équité de l'ASFC repose sur six piliers : le respect et la courtoisie, une application équitable de la loi, la protection des renseignements personnels et la confidentialité, un service bilingue, des renseignements exacts sur les droits et obligations, ainsi qu'un examen des actions ou décisions prises par l'ASFC.

En ce qui a trait aux normes de service, l'ASFC s'engage à l'élaboration de normes de service exhaustives qui incluront des normes en matière de services bilingues.

Notre réponse

Bien que nous soyons satisfaits de l'engagement de l'Agence d'intégrer le sujet des langues officielles dans ses nouvelles normes de services, nous sommes d'avis que ceci devrait se faire avant la fin de 2006. Par ailleurs, nous maintenons que l'ajout de la notion de dualité linguistique à l'énoncé de mission et de valeurs donnerait à celle-ci la visibilité qu'elle mérite en envoyant un message clair à l'ensemble de son personnel.

Recommandation 10

La commissaire recommande à l'ASFC de mettre en place un mécanisme pour surveiller de manière formelle le service offert dans les deux langues officielles aux postes frontaliers bilingues et de prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes notées au cours de la surveillance.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

Les initiatives prises dans les régions de Windsor/St.Clair et de Niagara Falls/Fort Erie pour surveiller de manière formelle le service offert dans les deux langues officielles aux postes frontaliers bilingues et la prise de mesures pour corriger les lacunes seront diffusées dans toutes les autres régions. On encouragera ces régions à mettre sur pied des initiatives semblables dès novembre 2005.

Tel que mentionné à la recommandation 4, en prenant en considération les coûts associés à la mise en oeuvre de ces initiatives, l'ASFC mènera une analyse pour : déterminer la mise en oeuvre de mesures particulières dans les régions; élaborer une étude de cas afin d'attribuer des fonds pour une mise en oeuvre élargie en 2006-2007.

L'ASFC travaillera avec sa division de la vérification interne afin d'inclure une composante « langues officielles » au sein de ses activités de vérification.

L'ASFC s'inspirera des bonnes pratiques mises en place dans d'autres institutions afin de développer, d'ici la fin du mois de mars 2006, une approche qui guidera la mise sur pied d'un mécanisme de surveillance formel pour le service offert dans les deux langues officielles aux postes frontaliers bilingues et à prendre les mesures nécessaires pour corriger les lacunes notées.

Recommandation 11

La commissaire recommande à l'ASFC de faire en sorte que les membres du Comité de gestion de l'Agence et des comités régionaux de gestion discutent régulièrement de la gestion du programme des langues officielles et, notamment, de la prestation des services bilingues aux postes frontaliers désignés bilingues.

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

Les membres du Comité de gestion de l'ASFC, ainsi que les membres des comités de gestion des régions discutent proactivement de la gestion du programme des langues officielles sur une base régulière.

La participation de la championne et du co-champion des langues officielles aux réunions du Comité de gestion de l'ASFC fait en sorte que les langues officielles, de même que les tendances, les défis et les réussites du programme, font l'objet de discussions régulières.

Recommandation 12

La commissaire recommande à l'ASFC :

- a) d'élaborer son propre régime d'évaluation du rendement pour ses gestionnaires supérieurs comprenant des objectifs précis mesurables en matière de langue de service, assortis de critères d'évaluation clairs;**
- b) d'inclure dans son nouveau gabarit d'évaluation du rendement pour les gestionnaires intermédiaires et les employés leurs responsabilités à l'égard de la langue de service et d'en mesurer le respect.**

Mesures proposées dans le cadre du plan d'action de l'ASFC

L'ASFC a développé un gabarit pour mesurer le rendement des surintendants et des employés. Ce gabarit comprend des objectifs liés à la promotion de la dualité linguistique au Canada.

Les responsabilités en matière de langues officielles font partie des ententes de rendement des cadres supérieurs et, elles feront l'objet d'une revue par le comité de révision lors de l'étape d'évaluation. L'ASFC cherche à ajouter des responsabilités en matière de langues officielles au sein des ententes de rendement de tous ses employés.

Les gestionnaires contribuent au plan d'action sur les langues officielles à tous les ans et mesurent leur progrès du respect des composantes touchant le service au public. Ces rapports sont compilés par les coordonnateurs régionaux qui en font part à la Division des langues officielles via leur rapport annuel sur les langues officielles.

L'ASFC s'engage à assurer une cohérence à l'échelle de son organisation et partagera les initiatives prises par les régions dans le Sud de l'Ontario avec toutes les régions tout en les invitant à mettre en œuvre, dès que possible, certaines de ces initiatives.

Notre réponse

Nous sommes d'avis que les mesures proposées par l'Agence devraient être mises en place avant le 1^{er} avril 2006 de manière à ce que cet aspect du rendement puisse être évalué dès le 1^{er} avril 2007.

ANNEXE B

Objectifs et critères de la vérification

Objectifs

1. S'assurer que la haute direction de l'ASFC s'engage à offrir des services au public de qualité comparable dans les deux langues officielles aux postes frontaliers routiers désignés bilingues;
2. S'assurer que l'ASFC a mis en place les systèmes et les méthodes qui conviennent aux postes frontaliers désignés bilingues en vue d'offrir aux membres du public des services dans les deux langues officielles;
3. S'assurer que les postes frontaliers désignés bilingues offrent activement et fournissent des services convenables (en personne, par téléphone, avec l'affichage, dans les communications écrites) dans les deux langues officielles; et
4. S'assurer que l'ASFC surveille le rendement de ses postes frontaliers désignés bilingues en matière de prestation des services dans les deux langues officielles et rédige un rapport officiel des résultats de cette surveillance.

*Critères**

1. L'ASFC a mis en place une politique sur les langues officielles ou des lignes directrices concernant le service au public, qui sont approuvées par la haute direction et qui sont conformes à la *Loi sur les langues officielles* et au *Règlement* d'application (1);
2. Les gestionnaires supérieurs sont informés régulièrement de la conformité de l'ASFC à l'égard de sa politique ou de ses lignes directrices et dirigent les mesures nécessaires pour assurer la conformité (1);
3. L'ASFC a désigné une personne/un groupe qui est chargé d'assurer que l'organisme satisfait aux exigences en matière de langues officielles et cette personne/ce groupe possède les compétences pour s'acquitter de cette fonction (1);
4. L'ASFC communique efficacement les exigences en matière de langues officielles au personnel qui travaille aux postes frontaliers routiers désignés bilingues et le sensibilise aux valeurs qui s'y rattachent (2);

*. Chaque objectif qui se rattache aux critères est précisé entre parenthèses.

5. L'ASFC a des procédures et des systèmes adéquats en place pour surveiller si le public est servi dans la langue officielle de son choix aux postes frontaliers routiers désignés bilingues (2);
6. L'ASFC veille à ce que les postes frontaliers routiers désignés bilingues aient la capacité d'offrir activement et de fournir des services dans les deux langues officielles (3);
7. Les postes frontaliers routiers désignés bilingues de l'ASFC offrent des services (en personne, par téléphone, sur les affiches, par écrit) dans les deux langues officielles (3);
8. L'ASFC surveille si les services sont offerts et exécutés dans les deux langues officielles dans les postes frontaliers routiers désignés bilingues et si ces services sont de qualité acceptable (4);
9. Les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service, dans les rapports sur le rendement et dans les évaluations du rendement des gestionnaires responsables (4).

Organigramme

