

Principes directeurs en matière de services et d'accès pour le segment des communautés minoritaires de langue officielle

Rapport final

Présenté à Service Canada

Janvier 2007



Table des matières

1. Introduction.....	p. 1
2. Le segment des communautés minoritaires de langue officielle.....	p. 2
2.1 Mise en contexte.....	p. 3
2.2 Objectifs de la consultation.....	p. 5
2.3 Les trois enjeux déterminants.....	p. 5
• Premier enjeu : La partie IV : Le régime actuel en matière de communication et de prestation de services.....	p. 5
• Deuxième enjeu : Un modèle de prestation de services aux CMLO par Service Canada.....	p. 7
• Troisième enjeu : La partie VII : Que pourrait représenter la contribution de Service Canada au développement et à l'épanouissement des CMLO ?.....	p. 8
3. Les consultations des CMLO.....	p. 9
3.1 L'Atlantique.....	p.10
3.2 L'ouest et le nord.....	p.18
3.3 L'Ontario.....	p.27
3.4 Le Québec.....	p.33
3.5 Consultation nationale.....	p.38
4. Principes directeurs émanant des consultations.....	p.43
▪ Un service de qualité égale à la majorité.....	p.43
▪ Un service accessible et présent dans la communauté.....	p.43
▪ Une communication compréhensible et à la portée de tous.....	p.43
▪ La promotion de la « demande active » par Service Canada auprès des CMLO.....	p.44
▪ Une image de marque (<i>branding</i>) bien construite pour Service Canada.....	p.44
▪ La nécessité de dépasser la réglementation (1992) du Conseil du Trésor.....	p.44
▪ La flexibilité et l'adaptation de l'appareil étatique aux réalités des CMLO dans l'élaboration des mécanismes de livraison des services.....	p.45
▪ Un plus grand leadership dans la coordination interministérielle des programmes offerts aux CMLO.....	p.45
▪ La reconnaissance d'un mandat élargi pour Service Canada à l'égard de la prestation des services fédéraux qui sont d'intérêt pour les CMLO.....	p.46
▪ La simplification et la régularisation des mécanismes de consultation des CMLO.....	p.46
Annexe 1 : Liste des participants et participantes aux consultations de Services Canada.....	p.47
Annexe 2 : Résumé de la partie IV et VII, tiré de « <i>Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988</i> », Commissariat aux langues officielles, 2000.....	p.51
Annexe 3 : Règlement sur les langues officielles--communications avec le public et prestation des services.....	p.53

1. Introduction

L'Institut canadien de recherche en politiques et administration publiques (ICRPAP) a été mandaté par Service Canada de consulter les communautés minoritaires de langue officielle (CMLO) au Canada afin de proposer des principes directeurs visant à améliorer l'accessibilité pour les CMLO aux services et programmes livrés par Service Canada. De plus, Service Canada cherche à établir des éléments clefs pouvant améliorer le modèle de prestation de service, ainsi que de fournir des indications à l'égard des besoins prioritaires des CMLO. Avec une meilleure connaissance des stratégies de développement des CMLO, Service Canada sera mieux outillé et pourra se guider sur ces principes directeurs lorsque viendra le temps d'intégrer d'autres programmes à son inventaire croissant et d'élaborer les mécanismes de livraison de service par l'entremise de ses bureaux. Construit autour du principe du guichet unique, Service Canada cherche à fournir un service personnalisé, facile d'accès et tissé en un réseau pancanadien.

Service Canada est un nouveau réseau qui cherche à faciliter l'accès de prestation de services du gouvernement du Canada et qui regroupe en un point unique toute une gamme de services fédéraux adaptés aux besoins précis des Canadiens, peu importe le lieu où ils vivent. Service Canada travaille en étroite collaboration avec plusieurs autres ministères fédéraux à l'intégration des services. Quel que soit le service du gouvernement fédéral recherché, Service Canada porte comme vision à long terme que les citoyens pourront y accéder en se rendant à l'un des 320 Centres Service Canada du pays, en consultant le site servicecanada.gc.ca ou en composant le 1 800 O-Canada.

Dans tout le pays, Service Canada compte pour plus de 22 000 employés au service des citoyens. Les agents de prestation de services ainsi que les agents de traitement et les gestionnaires ont été spécialement formés pour offrir un premier contact avec le gouvernement du Canada et répondre aux besoins des clients à partir d'un même point d'accès. Avec l'aide des services mobiles externes et la collaboration des autres ministères fédéraux et les gouvernements provinciaux, Service Canada prévoit doubler ses points de service en 2007.

Service Canada a pour but d'offrir un meilleur service à guichet unique à un plus grand nombre de Canadiens et au sein d'un plus grand nombre de collectivités, dans un climat respectueux et courtois. Au fil du temps, il souhaite rassembler les services et les prestations du gouvernement fédéral pour permettre aux Canadiens d'obtenir plus facilement l'aide dont ils ont besoin par téléphone, par Internet, par la poste ou en personne.

Service Canada désire intégrer les services d'un certain nombre de ministères fédéraux¹ pour former un réseau d'accès privilégié aux services gouvernementaux. Au cours des trois prochaines années, Service Canada désire améliorer et introduire plus de services en vue d'une

¹ Entre autres : Agence du revenu du Canada, Agriculture et Agroalimentaire Canada, Anciens Combattants Canada, Citoyenneté et Immigration Canada, Développement social Canada, Passeport Canada, Patrimoine canadien; Ressources humaines et Développement des compétences Canada; Transports Canada, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Des discussions sont également en cours avec Industrie Canada, Santé Canada, Affaires indiennes et du Nord Canada

amélioration continue de la prestation des services et de la satisfaction des clients. Service Canada veut œuvrer selon un modèle de collaboration et de mise en réseau, pour appuyer l'échange de renseignements et la prestation intégrée de services. Service Canada vise un service équivalent sur l'ensemble du territoire et surtout, un service plus axé et fondé sur les besoins des citoyens.

Au-delà des individus, le ministère a déployé une stratégie de segmentation qui a identifié les CMLO comme un des segments de clientèle à développer. En plus des CMLO, on compte parmi les segments identifiés les aînés, les jeunes, les personnes handicapées, les Autochtones, les travailleurs et les employeurs, les familles, les nouveaux arrivants. La stratégie de segmentation permet de concevoir le service de façon plus intégrée et tente d'harmoniser les résultats visés par les politiques et les programmes, et surtout d'améliorer l'expérience du citoyen ou d'un segment. La stratégie de segmentation permet de penser le service en relation des caractéristiques propres au groupe. C'est cette tâche qui nous est confiée ici. En consultant les CMLO, Service Canada veut être en mesure de mieux connaître les besoins et les principes que celles-ci jugent prioritaires en vue de développer les mécanismes de livraison de services et d'identifier les moyens qui seront disponibles afin d'accéder au service.

Ces efforts d'amélioration de la prestation de services de Service Canada s'inscrivent bien au-delà d'une étude comptable de la présence des minorités de langue officielle ou de la capacité des bureaux de Service Canada d'informer le public par une machinerie améliorée et plus efficiente. Les efforts de consultation des CMLO témoignent de l'importance qu'accorde à cette problématique le ministère et de sa volonté de jouer un rôle réel et actif dans le développement des CMLO.

2. Le segment Communautés minoritaires de langue officielle

Service Canada a identifié les CMLO comme un des premiers segments de clientèle à être développé et, de ce fait, a élaboré un plan de mise en œuvre de la Stratégie de service à leur intention. Cette stratégie soutient l'engagement de Service Canada à améliorer l'accès aux niveaux des collectivités et des citoyens, à accroître la prestation de services aux minorités linguistiques et à garantir le respect des droits linguistiques des Canadiens.

Le Bureau des initiatives pour les communautés de langue officielle (BICMLO) est le chef de segment de service à la clientèle pour cette stratégie. Les responsabilités du BICMLO sont les suivantes :

- Assurer le lien avec les ministères qui développent les politiques, notamment en :
 - alignant les politiques avec les résultats de service obtenus;
 - communiquant les perspectives des communautés, l'analyse du contexte et les commentaires des intervenants clés aux responsables de politiques de programmes;
 - définissant les groupes de clientèles, leurs caractéristiques, leurs besoins, leurs comportements, leurs attentes et la meilleure façon de regrouper et offrir les services.
- Établir des liens globaux aux canaux ainsi qu'aux fonctions de soutien
- Prendre en charge les responsabilités du gestionnaire de secteur

- Établir des objectifs de service clairs qui font le lien entre les succès dans les communautés et comment tous les Canadiens en bénéficient.

La stratégie de service comprend des principes et critères de processus qui permettront à Service Canada de devenir le fournisseur de services de choix pour les CMLO. Service Canada veut bâtir une approche de services axés sur les collectivités, tout en améliorant la capacité des communautés. Concrètement, les objectifs de la stratégie visant les CMLO sont de :

- Dresser un portrait du groupe de clients (CMLO) en déterminant ses besoins et ses priorités;
- Renforcer la capacité de Service Canada de mobiliser les Canadiens dans les collectivités et d'offrir des services aux organismes communautaires;
- Améliorer l'accès aux programmes et services du gouvernement pour les membres des CMLO et accentuer la présence régionale dans les communautés, sans oublier la collaboration avec d'autres ministères pour améliorer le réseau de prestation de services de Service Canada;
- Établir des normes de service et mesurer les progrès du point de vue du rendement et de la satisfaction des clients.

Pour atteindre ces objectifs, un certain nombre de démarches s'imposent. Service Canada devra notamment rechercher des modèles de service convenables pour les CMLO, définir les résultats visés par le gouvernement, consulter les intervenants communautaires pour déterminer les priorités de service, réaliser une coordination interne et externe et, dans un dernier temps, établir un modèle de prévision des coûts, y compris l'identification des besoins en formation.

En bout de ligne, Service Canada souhaite que la mise en œuvre de cette stratégie se traduise par l'augmentation du nombre de points de services offrant des services qui répondent aux besoins reconnus des CMLO, la mise en place d'une stratégie de mobilisation de la collectivité, l'établissement de normes de service mesurables et d'indicateurs de rendement pour toutes les voies de service, la création d'une capacité de collecte de renseignements propres aux CMLO et l'exploitation d'un mode de regroupement de services souple qui s'adapte aux besoins des CMLO.

2.1 Mise en contexte

Une stratégie de segmentation des marchés permet une prestation de services plus cohérente en ce qui a trait à la gamme de programmes et de services offerts par le gouvernement du Canada. Dans le cadre du présent projet, Service Canada consulte les CMLO en vue d'élaborer des recommandations concernant la prestation de services en personne pour les communautés francophones hors Québec et la communauté anglophone du Québec.

Service Canada a voulu profiter du dialogue initié par cette consultation avec les CMLO pour préciser comment, par les actions de son propre ministère, il pouvait contribuer à prendre des mesures positives en vue de favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada. Par l'entremise de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (LLO), Service Canada tout comme l'ensemble du gouvernement du Canada, est mandaté d'appuyer le

développement des CMLO, ainsi que de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le défi de Service Canada est celui qui se présente à tous les ministères et agences qui cherchent à actualiser les obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*, récemment renforcées par l'adoption du projet de loi S-3 par le Parlement du Canada. En effet, en plus de se soucier d'un service de qualité offert à tous les citoyens, Service Canada doit relever le défi d'engager son personnel et ses ressources au renforcement de la vitalité des communautés minoritaires de langues officielles.

En pleine période de transformation et de mise en œuvre de sa stratégie de service, Service Canada a déjà bien entamé sa réflexion sur l'importance qu'il veut accorder aux principes fondamentaux du développement de la collectivité. Service Canada cherche à explorer la possibilité de modifier son rôle de courroie d'information pour inclure aussi celui d'accompagnateur et de facilitateur au sein des CMLO. De toute évidence, cette transformation nécessite une consultation permettant de préciser les formes de gouvernance et les politiques les plus aptes à contribuer au développement des CMLO à l'intérieur d'une stratégie de services pour ce segment jugé prioritaire.

Depuis l'entrée en vigueur du *Règlement sur les langues officielles – Communication avec le public et prestation des services* (1992), adopté suite au renouvellement de la *Loi sur les langues officielles de 1988*, plusieurs intervenants du milieu des communautés de langue officielle ont constaté que la réalité sociopolitique avait évolué et que ces mesures méritaient un réexamen. Le paysage linguistique a été transformé autant par la mobilité des citoyens que la composition linguistique des familles en milieu minoritaire. Le désir d'une progression constante des communautés minoritaires de langues officielles vers l'égalité et le défi du développement durable méritent que l'on s'interroge sur les instruments les plus aptes à leur offrir un service de qualité et qui puissent leur permettre de poursuivre leur développement collectif.

De surcroît, le gouvernement fédéral a lui aussi continué à considérer de nouvelles façons de livrer ses services à l'ensemble des citoyens par l'entremise de nouveaux mécanismes et de nouvelles technologies. Les transformations gouvernementales implantées pendant la dernière décennie ont fait en sorte que non seulement les mécanismes de livraison ont évolué, mais la forme et la machinerie de l'État ont été redessinées.

Pour les CMLO, les dévolutions, réorganisations, décentralisations ou centralisations de l'État n'ont pas toujours mené à une amélioration du service. Comme pour la mise en œuvre des droits en éducation, dans le cas des droits linguistiques liés aux obligations de l'État de communiquer avec le public et d'effectuer une prestation de services, les tribunaux ont parfois dû être de la partie. Suite à l'adoption du projet de loi S-3 à l'automne 2005, la notion de « mesures positives » qui doivent être prises par les ministères afin de participer à la mise en œuvre du développement et de l'épanouissement des CMLO vient certifier le caractère exécutoire de la *Loi* et l'obligation des ministères d'agir dans ce sens. Les politiques linguistiques dont se dotent les gouvernements doivent dorénavant inciter les institutions fédérales à être associées à la fois à l'enrichissement de la vitalité communautaire et à la prestation d'un service accessible, de qualité et dans la langue officielle de choix du citoyen.

2.2 Objectifs de la consultation et la méthodologie

La consultation des CMLO a pour but d'identifier des priorités d'intervention et de développer des principes directeurs permettant d'orienter l'élaboration d'une stratégie de services pour le segment de clientèle des CMLO à Service Canada. Les consultations des CMLO doivent donc identifier les lacunes des services tels que livrés par le régime actuel et concevoir de nouveaux paramètres (définition de communauté, critères d'accès, types d'accès) afin de se rapprocher des besoins identifiés par les CMLO.

Trois enjeux fondamentaux doivent être abordés pour en arriver à une réflexion cohérente sur la prestation de services aux communautés minoritaires de langues officielles par Service Canada :

- Le premier enjeu est de bien identifier les paramètres qui régissent la prestation de services qui découlent de la partie IV de la *LLO*.
- Le deuxième enjeu consiste à établir les modalités et les mécanismes qui seront privilégiés pour la livraison des services gouvernementaux offerts par Service Canada aux CMLO.
- Le troisième enjeu est de positionner Service Canada vis-à-vis la partie VII de la *LLO* qui mandate les ministères à prendre des mesures positives afin de favoriser le développement et l'épanouissement des CMLO.

Il importe de préciser que la présente consultation s'intéresse particulièrement au modèle de prestation de service en personne. De toute évidence, l'éparpillement de la francophonie canadienne et de la minorité anglophone au Québec fait en sorte que le service en personne devrait être créatif afin de prendre un contact en personne et le cas échéant, les services téléphoniques ou par Internet pourront quand même être taillés aux besoins des CMLO.

Les résultats de cette consultation permettront à ServCan d'intégrer ces éléments dans sa stratégie de service à la clientèle des CMLO et dans ses plans de développement pour chacune des régions où ServCan offre des services.

2.3 Les trois enjeux déterminants

Les discussions lors des consultations ont porté essentiellement sur trois enjeux :

- **Premier enjeu : La partie IV : Le régime actuel en matière de communication et de prestation de services**

Dans son récent rapport *Vers l'égalité réelle*², le Commissariat aux langues officielles résumait bien le cadre réglementaire actuel. Le *Règlement sur les langues officielles – communication avec le public et prestation des services* a été adopté afin de préciser la mise en oeuvre des droits linguistiques garantis à l'article 20 de la *Charte*

² Commissariat aux langues officielles, *Vers l'égalité réelle: Forum sur une nouvelle réglementation des langues officielles*, Document de consultation, Ottawa, septembre 2005.

canadienne des droits et libertés et les obligations linguistiques qui incombent aux institutions fédérales en vertu de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. La grille d'analyse élaborée par le Commissariat aux langues officielles nous servira de guide pour l'animation de la discussion à l'égard de la partie IV.

En effet, à l'exception des sièges sociaux ou des administrations centrales des institutions du gouvernement qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, les décideurs ont choisi à l'époque de l'adoption de la *Charte* d'établir deux limites à l'exercice du droit du public à recevoir des services bilingues de la part des institutions fédérales sans toutefois définir ces limites. Ainsi, les institutions fédérales ont l'obligation d'assurer la prestation des services dans les deux langues officielles, dans les bureaux où :

- a) l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante;
- ou
- b) l'emploi du français et de l'anglais se justifie par la vocation du bureau.

Critères retenus pour définir la « demande importante »

Le Parlement n'a pas jugé nécessaire de définir davantage ces limites dans la *Loi sur les langues officielles*. Il a plutôt laissé au gouverneur en conseil la responsabilité de préciser par voie réglementaire les obligations linguistiques des institutions fédérales, en établissant toutefois quelques critères de détermination de la demande importante. Ces quatre critères ne sont pas incompatibles et ils peuvent même se compléter. Les voici :

- a) le nombre et la proportion de la minorité francophone ou anglophone de la région desservie;
- b) la spécificité de la minorité;
- c) le volume des communications et des services;
- d) « tout autre critère que le gouverneur en conseil juge approprié ».

Le gouvernement de l'époque, dans le cadre de l'élaboration du *Règlement* en 1992, a choisi de définir la « demande importante » en se restreignant principalement aux deux critères suivants :

- a) l'importance d'une population de langue officielle en situation minoritaire ou de sa proportion par rapport à la population totale de la région où elle réside;
- b) l'ampleur de la demande pour certains services.

Le *Règlement* distingue les grands centres urbains ayant une population d'au moins 100 000 personnes (régions métropolitaines de recensement – RMR) et les villes de moindre envergure, les villages et les zones rurales (subdivisions de recensement – SDR). Dans chacune de ces catégories, l'obligation d'assurer les services fédéraux dans les deux langues est assujettie à des conditions différentes. Selon les catégories, le public et les communautés peuvent avoir accès seulement à certains services-clés désignés, et, dans

le cas des petites communautés, on applique un critère relatif à la proportion qu'elles représentent par rapport à la population totale.

Voici une représentation graphique du règlement :

RMR + 5000	1	Tous les services à au moins un bureau					
RMR - 5000	2	Services clés + autres services selon l'aire ou la demande					
SDR 500 + 5%	3	Tous les services à au moins un bureau					
SDR + 500 - 5%	4	Services clés + autres services selon l'aire ou la demande					
SDR 200-500 + 5%	5	Services clés + autres services selon l'aire ou la demande					
SDR - 200 + 30%	6	Services clés + autres services selon l'aire					
Autres CMLO	7	Services selon l'aire					

- **Deuxième enjeu : Un modèle de prestation de services pour les CMLO par Service Canada**

Une fois que l'on ait établi les obligations d'un ministère en vertu de la partie IV (le droit de recevoir les services par le citoyen), le mécanisme par lequel le service sera livré devient un enjeu tout aussi important. Les différents modes de prestation de services n'ont pas de réglementation spécifique à l'heure actuelle.

Dans une récente étude commandée par Service Canada portant sur une analyse comparée de certains modèles de prestation à guichet unique dans d'autres pays³, on constate qu'il est important de préciser les composantes de bases qui permettront à Service Canada de se positionner à l'égard de la prestation des services aux CMLO. Sous sa forme la plus simple, le rapport souligne que l'on cherche à préciser :

- *Quels sont les services fournis et à qui ?*
- *Quels services devraient être fournis à l'avenir et à qui ?*
- *Comment fournir les services et par qui ?*
- *D'où les services sont fournis et quand sont-ils disponibles ?*
- *Quels sont les principes directeurs ou orientations communes pour la prestation de services aux communautés francophones et acadiennes ?*

D'abord, de la perspective de la collectivité, la prestation de services pourrait s'inscrire dans le contexte d'amélioration de la qualité de vie des citoyens, particulièrement au moyen d'activités d'amélioration de la qualité de vie offertes dans la collectivité. L'emploi et les services liés à l'emploi comptent parmi les besoins les plus fondamentaux de la collectivité et de ses citoyens. Un des principes clés repose sur le respect de la diversité des situations dans lesquelles les membres des CMLO vivent et travaillent,

³ Bryant, Christopher, (2005) « *Enjeux, composantes de bases et défis relatifs à la prestation de services d'extension à guichet unique dispensés en personne aux collectivités de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM)* », Econotrends Ltd.

lesquelles ont des implications sur la forme des structures de gouvernance et des processus mis en place pour orchestrer la prestation des services.

Deuxièmement, du point de vue du gouvernement fédéral, le principe le plus fondamental repose sur le besoin d'assurer une présence permanente et continue du gouvernement fédéral *au sein de* la collectivité afin de garantir l'adhésion de la collectivité aux mécanismes de prestation des services établis. Autre principe important pour que Service Canada puisse jouer un rôle important par sa contribution à la vitalité et à la durabilité des CMLO, est de trouver un équilibre approprié quant aux rôles pour la prestation des services.

Enfin, la consultation cherche à préciser comment les communautés perçoivent leur rôle dans la prestation de service. Cette nouvelle approche, caractérisée comme étant plus communautaire, est définie par les dimensions suivantes :

- S'éloigner des services axés principalement sur les citoyens au profit de services visant à améliorer la qualité de vie des citoyens en rapprochant le gouvernement fédéral et le milieu de la vie quotidienne des citoyens, particulièrement en élaborant un partenariat dynamique entre Service Canada et les collectivités.
 - Favoriser l'élaboration de liens entre tous les ordres de gouvernement.
 - Axer les efforts sur la création et le maintien de collectivités viables et durables.
 - Accepter le principe de ramener le gouvernement à son plus petit niveau possible (ou le plus bas) en ce qui concerne les autorités compétentes pour interagir avec la société canadienne.
 - Profiter du contexte actuel favorisant un environnement propice à ce genre de changement culturel de l'entreprise, notamment :
 - la reconnaissance accrue de l'importance de la *collectivité* comme intervenante favorable, stable et avérée de la société canadienne;
 - la sensibilisation accrue de la part des établissements gouvernementaux du besoin de continuer d'avancer vers une plus grande horizontalité afin d'être un intervenant plus efficace dans le développement de la collectivité.
- **Troisième enjeu : La partie VII : Que pourrait représenter la contribution de Service Canada au développement et à l'épanouissement des CMLO?**

En révisant la *Loi sur les langues officielles* en 1988, le Parlement a imposé au gouvernement et à toutes les institutions fédérales, par le biais de la partie VII et en particulier de l'article 41 de la *Loi*, la responsabilité d'appuyer le développement des minorités linguistiques et de favoriser la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne.

Le gouvernement a mis en place des mesures administratives visant à assurer la mise en oeuvre de la partie VII par un certain nombre de ses institutions. En 1994, le Cabinet approuvait un « cadre de responsabilisation » qui imposait alors à 27 ministères et organismes l'obligation de prendre des mesures particulières en fonction de leurs programmes et de leur mandat ministériel.

Ce cadre cible les institutions fédérales qui oeuvrent dans des secteurs-clés au développement et à l'épanouissement des communautés.

En vertu de ce cadre de responsabilisation, ce sont maintenant 34 ministères et organismes qui sont désignés et qui doivent préparer un plan d'action annuel (ou pluriannuel) dans lequel ils déterminent les mesures qui leur permettront de s'acquitter de leur engagement. Ces plans d'action élaborés par suite de consultations avec les communautés de langue officielle de façon à connaître leurs besoins particuliers dans la planification de leurs activités sont présentés au ministre du Patrimoine canadien, qui fait état des réalisations dans son rapport annuel sur les langues officielles déposé au Parlement.

L'adoption du projet S-3 renforce davantage le principe de l'obligation du gouvernement du Canada de prendre des mesures en vue d'assurer le développement des CMLO. À la clause 41 (1) qui affirmait : « Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. », la nouvelle loi vient rehausser la barre en précisant le caractère exécutoire en ajoutant à la clause 41 (2) « Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. Il demeure entendu que cette mise en œuvre se fait dans le respect des champs de compétence et des pouvoirs des provinces. »

Étant donné l'absence de règlement, chaque ministère doit exprimer dans son plan d'action les moyens qu'il entend prendre pour participer au développement et à l'épanouissement des CMLO.

3. Les consultations des CMLO

L'objectif premier de cette étude est de recueillir le point de vue des communautés minoritaires de langues officielles à l'égard de l'accès et de la prestation de services tel que livré par Service Canada. Pour bien arriver à cette fin il était de mise que l'on se rende auprès de celles-ci et que l'on engage le dialogue avec les bénéficiaires de ces services et les partenaires éventuels de Service Canada. L'outil principal de cueillette de donnée a été 5 consultations effectuées dans divers milieux représentant des caractéristiques différentes de la francophonie canadienne et de la communauté anglophone du Québec. Les points de rencontre ont été Moncton (pour l'Atlantique), Edmonton (pour l'ouest et le nord), Sudbury (pour l'Ontario), Montréal (pour le Québec) et Ottawa (pour la consultation nationale).

La consultation des CMLO a été effectuée en coopération avec des intervenants de la communauté identifiés par Service Canada et susceptible de nous informer sur les réalités de ces communautés. Nous avons travaillé, notamment, en liens étroits avec :

- le Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE)
- la Fédération des communautés francophones et acadiennes (FCFA)
- Quebec Community Groups Network (QCGN)
- National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority

La vingtaine de participants à chaque rencontre étaient choisis d'une liste identifiée par les représentants des RDÉE (National Human Resources Development Committee for the English Linguistic Minority au Québec) dans chaque province et territoire et des organismes porte parole de la CMLO.

Bien que chaque communauté soit unique dans la mesure où elle est marquée par un contexte historique, démographique et politique, l'accessibilité à des services gouvernementaux fédéraux dans la langue officielle de son choix est un droit bien établi dans la *Loi sur les langues officielles* du Canada. Bien qu'encadrée par une réglementation établie en 1992, la capacité d'une communauté minoritaire d'avoir accès aux services et aux programmes fédéraux est un outil important dans son parcours vers un développement durable.

Nous avons divisé le vaste territoire canadien en 4 grandes régions : l'Atlantique, l'ouest et le nord, l'Ontario et le Québec. De juin à octobre 2006, l'équipe de travail de l'ICRPAP a organisé une rencontre d'une journée dans une localité centrale à chacune de ces 4 régions. (Moncton, Edmonton, Sudbury et Montréal). Une rencontre nationale a également eu lieu à Ottawa où les représentants des organismes nationaux ainsi que les représentants du Nunavut furent invités.

A partir du cadre d'analyse construit autour de trois enjeux déterminants présentés précédemment, la journée de consultation était construite en deux temps. La première partie réservée à des présentations d'ordre plus explicatives. La deuxième présentation consistait d'un survol de la stratégie de Service Canada et la deuxième faisait état des droits linguistiques au Canada en particulier depuis l'adoption de la Loi sur les langues officielles de 1969 jusqu'aux dernières modifications de l'automne 2005 avec le projet de loi S-3.

Les informations recueillies pendant chaque consultation avaient leur saveur régionale, cependant, le noyau des éléments recommandés pouvant améliorer la capacité de livraison de service et l'accessibilité pour les CMLO se recoupaient à plusieurs égards et se partout au pays. Afin d'éviter des redondances et une lourdeur superflue au texte, nous avons explicité et décrit les idées essentielles dans la première section du rapport des consultations et rapporté les particularités soulevées dans les régions et les exemples régionaux soulevés dans les consultations subséquentes.

3.1 Consultation de l'Atlantique

Le premier sujet de discussion général s'est articulé autour de l'idée qu'il fallait se diriger vers une approche où l'État s'adaptait aux réalités des CMLO (rural, minorité, analphabétisme, etc.) et non l'inverse. Depuis l'adoption du cadre de responsabilité suite au plan d'action du gouvernement fédéral (Plan Dion) en 2003, les participants nous exprimés une certaine déception quant au niveau de progression qui s'est fait en ce qui concerne l'effort interministériel envers le développement des CMLO. Ils ont dit qu'une présence de Service Canada dans leur communauté, avec une gamme de programmes et services élargis provenant des ministères étant capables de contribuer au développement des CMLO serait une façon concrète d'effectuer un progrès à l'égard des obligations interministérielles affirmées dans la Loi sur les langues officielles. Des points de services capables d'améliorer l'accès aux programmes fédéraux constitueraient une progression

importante vers l'égalité des communautés. La brochette de services demeure trop limitée à l'heure actuelle.

Premier enjeu : Le régime actuel en matière de communication et de prestation de services (Partie IV)

- **De nouveaux critères à l'égard de l'accès aux services du gouvernement fédéral**

Les participants aux consultations ont clairement exprimé le désir de rénover la réglementation établie en 1992 par le Conseil du Trésor. Malgré le fait que plusieurs communautés ont accès à certains services avec la réglementation actuelle, de nombreuses lacunes persistent. Et même ceux qui se sentent bien desservis par la réglementation actuelle ont remis en question la méthodologie qui fait reposer le fardeau de la preuve sur un regard quantitatif seulement. Cette méthode de déterminer la demande importante avec des données statistiques recueillies et organisées selon des critères de Statistique Canada a été remise en question par les participants. De l'avis de ceux-ci, tout en gardant des critères minimaux afin d'établir la présence des communautés francophones, il faut modifier complètement la logique de l'approche uniquement basée sur la démographie du recensement et explorer de nouveaux critères capables d'établir la présence d'une communauté minoritaire et ainsi établir les services auxquels elle a besoin. Un participant remettait en question la grille actuelle « Quelle est la logique derrière un règlement qui dit qu'une communauté de 500 Acadiens qui forme 10% de la population a droit à plus de services qu'une communauté avoisinante de 500 Acadiens mais qui ne forme que 3% et ce, sur un territoire délimité par Statistique Canada ? »

Le régime est mal connu autant par les acteurs communautaires que chez les fonctionnaires en régions. Le citoyen ne connaît pas vraiment où et à quel moment il a le droit de demander ses services en français.

Les nouveaux critères devraient tenir compte de l'idée plus dynamique de la vitalité des communautés tout en considérant que les tribunaux ont aussi exprimé la responsabilité qui incombe au gouvernement de prendre des mesures positives afin de réparer les injustices du passé et de progresser vers l'égalité réelle. Somme toute, le message qu'ont voulu livrer les participants en est d'une lecture plus active et délibérée des obligations de l'État face aux services et aux programmes qu'il livre aux CMLO.

- **Un service adapté aux communautés**

Les participants ont insisté sur l'importance d'avoir un service axé sur la diversité des clientèles présentes dans les CMLO (individus, organismes, entrepreneurs). Bien que les communautés soient contraintes par la réglementation actuelle à un accès souvent limité aux services en français, les participants se sont demandés si Service Canada avait fait le tri des programmes les plus aptes à répondre à leurs besoins. Même si la discussion sur une plus grande accessibilité à d'autres ministères devrait peut-être figurer dans le deuxième enjeu (modèle de prestation de services), ces propos nous révèlent que la liste des sept ministères clés identifiés en 1992⁴ devrait sans doute être renouvelée. Un travail

⁴ Voir annexe 3

de recherche devrait être effectué pour marier les objectifs de développement des CMLO et les programmes fédéraux à leur disponibilité.

Deuxième enjeu: composantes d'un modèle de prestation de services aux CMLO par Service Canada

La discussion à l'égard d'un modèle de prestation de services a proposé des éléments forts intéressants sur l'importance d'un service, dans la mesure du possible, taillé aux besoins des CMLO et qui tient compte du profil des CMLO.

- **Un service de qualité et égal à la majorité**

On pourrait résumer la discussion en affirmant que, dans bien des cas, les participants ne recherchent que le service qu'obtient, normalement, la majorité linguistique. Il désire un service accessible, dans leur langue, sans délai et adapté à leur réalité.

La consultation de Moncton a été riche en suggestions pouvant orienter Service Canada dans la désignation de normes de qualité lorsque viendra la temps de déployer la stratégie à l'égard du segment CMLO et des moyens pour atteindre la confiance et le statut de partenaire souhaité par Service Canada. Voici des suggestions issues des consultations :

- Une présence du service qui correspond à l'emplacement des CMLO
- Établir des critères de distances maximales (ex. 100 KM) pour le service livré en personne par l'entremise d'un bureau de Service Canada.
- Service Canada jouit d'une reconnaissance de la part des CMLO et doit investir dans son image de marque (branding) de son service
- Elle doit faire sa promotion dans les médias locaux (radio communautaire)
- Être capable de livrer un service en français au-delà du service de première ligne dans les secteurs stratégiques
- Le temps d'attente doit être raisonnable et similaire à la majorité
- Miser sur la simplicité des démarches et que l'information puisse être livrée de façon verbale, formulaire accessible (voir « barrière linguistique » ci-bas)
- Si le service est délégué à un tiers, le service doit être équivalent à celui reçu par la majorité
- des formulaires plus simples. Peut-être même un formulaire de base pour les programmes reliés aux CMLO
- Des formulaires bilingues (et non unilingues) permettant la consultation de certains termes en anglais

- **De l'offre active à la promotion de la demande active**

Cette idée est revenue à chacune des consultations et elle devrait agir comme l'un des piliers d'une stratégie de livraison de service qui dépasse le rôle plus passif de courroie d'information traditionnellement octroyé au agent des ministères à vocation de service. Ce changement de cap signifierait également que Service Canada, en promouvant la demande active se responsabilise également à la l'égard de la partie VII. Promouvoir la

demande active c'est d'éduquer les CMLO à l'égard de leurs droits et d'encourager l'utilisation des services gouvernementaux dans leur langue officielle de leur choix.

- **Un service inscrit dans la communauté et la fiabilité du service en français**

Nous portons une attention particulière à ce critère, qui aurait pu être inclus dans la liste précédente, car il soulève une dynamique particulière aux populations qui ont des hauts niveaux de bilinguisme. Si le service n'est pas disponible en français, ces interlocuteurs francophones, possédant un haut niveau de bilinguisme, chercheront à compléter une transaction ou poursuite avec leur demande d'information en anglais.

De plus, ces communautés n'ont souvent pas l'habitude de demander un service dans leur langue. En effet, la majorité des gouvernements provinciaux (outre le NB officiellement bilingue) n'offre que des services limités en français, lorsque ceux-ci existent, et les gouvernements municipaux en offrent encore moins souvent des services en français à leur palier. Même au N.-B., ces droits aux services en français ne datent que des années 1960 et leur disponibilité n'est pas toujours assurée.⁵

Les participants ont mis l'accent sur l'importance d'avoir dès le début du déploiement de la stratégie de segmentation, une capacité d'offrir les services en français. Un participant notait « Les Acadiens, dont plusieurs sont bilingues, vont s'adapter et s'accommoderont pour obtenir leurs services dans la langue de la majorité. Si Service Canada veut s'établir comme un lieu où la communauté francophone peut aller chercher de l'information et de l'aide en français, il faudra que le Service soit présent dès le début et qu'il soit accessible sur une base consistante. » En d'autres mots, tous les gains que l'on pourrait effectuer à l'égard de la demande de service en français pourraient s'effriter rapidement s'il y a des inconsistances dans la capacité de livrer le service en français.

Enfin, un commentaire qui est particulièrement difficile à opérationnaliser, mais qui nous apparaît comme étant important car il a été répété avec insistance, c'est l'importance d'un service (bureau, la personne, l'approche) qui soit inscrit dans la communauté. Nous sommes ici dans le registre des relations interpersonnelles et des perceptions qui circulent dans le milieu communautaire. Pourtant, à chacune des consultations, plusieurs des pratiques exemplaires partagées étaient issues d'une relation privilégiée entre un fonctionnaire et un organisme, qui ensemble, ont consacré temps et mobilisé des ministères et bien sûr des ressources pour atteindre un objectif commun. La recommandation qui découle de ce constat porte plutôt sur l'importance de la sélection et la formation des ressources humaines et dépassent quelque peu notre expertise en matière de politiques publiques portant sur les CMLO. Malgré cela, il nous semble important que Service Canada inclue dans sa stratégie de déploiement, des mécanismes qui encourageront ce genre de partenariat privilégié ou État et communauté ne sont pas dans un rapport unidirectionnel ou même d'autorité mais bien des coopérateurs. Cette coopération passe, en dernier lieu, par une relation de travail entre fonctionnaire et un bénévole ou un employé communautaire.

- **Barrières linguistiques et culturelles**

Un modèle de prestation de service bien adapté aux besoins des communautés francophones et acadienne doit tenir compte des registres linguistiques locaux et doit

⁵ Voir les rapports du Commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick (2005 et 2006)

s'intégrer dans la culture locale. Cela peut vouloir dire une sensibilité de la part des fonctionnaires aux accents locaux, à la présence d'une plus faible littératie dans la communauté ou tout simplement être conscient des moeurs et coutumes locales. Les participants nous ont expliqué sans équivoque que la mise en place d'un mécanisme de livraison de service, où la demande active en français serait normalisée, dépendra des liens que le bureau tissera avec les communautés francophones et acadiennes.

- **Guichet unique (arrimage avec les autres ordres de gouvernement)**

Certains participants ont évoqué l'importance de tenter d'arrimer les services des différents ordres de gouvernement sous un toit. Le modèle du guichet unique a été mis de l'avant en particulier par les représentants de la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE). La communauté acadienne de la Nouvelle-Écosse invoque certains objectifs dans un mémoire⁶ préparé sur le sujet. Elle note comme buts des guichets uniques

- Offrir un service en français accessible à la population de la province : rapprocher la livraison de services des gens et non l'inverse. Regrouper en un seul et même lieu l'accès aux services en français des différents paliers de gouvernement ce qui faciliterait la livraison des services aux communautés. Développer une « zone de confort linguistique » dans l'offre de service : le lieu physique est connu comme un endroit où les gens parlent le français. L'accent local est présent et comme il est près des gens, il est probable que la personne en poste vient de la communauté. Créer une habitude de demande de services en français. La population n'a pas été invitée à faire des demandes pour des services en français depuis de nombreuses années. Cela a instauré un climat d'insécurité linguistique grandissant. Il est nécessaire, pour valoriser la langue française et la sortir du folklore, de permettre aux gens d'utiliser leur langue dans les affaires de la vie publique.

L'IPÉ avec son entente tripartite en partenariat avec le RDÉE local est aussi un exemple positif de partage de ressources et une planification commune entre les paliers de gouvernement. Le modèle du guichet unique devrait être bien évalué par les gouvernements et selon les participants il pourrait s'avérer une formule profitable pour certaines communautés.

- **Mesurer la capacité de service : évaluation de la progression**

Ce thème fut abordé autant dans la discussion sur un modèle de prestation de service que dans la discussion portant sur les façons dont le gouvernement pourrait s'acquitter de ses responsabilités selon la partie VII de la LLO. Une suggestion bien concrète à l'égard de la capacité de desservir les communautés francophones serait d'établir des cibles afin de progresser vers une capacité de livrer à l'aide d'un moyen ou d'un autre, un service en

⁶ « **Gestion des guichets uniques par les sites P@C** : Une innovation dans la livraison des services en français par le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et du Canada », mémoire préparé par le réseau acadien des sites P@C de la Nouvelle-Écosse, mai 2006.

personne à 100% des CMLO. Par exemple en établissant une base (la capacité à l'heure actuelle) disant 75% des Canadiens CMLO en 2006 on pourrait établir des cibles :

85% des Canadiens CMLO 2010

95% des Canadiens CMLO 2013

99% des Canadiens CMLO 2016

L'on a aussi suggéré que le concept d'évaluer le progrès du service soit appliqué à la performance des fonctionnaires sur le terrain. Par exemple, les gestionnaires de Service Canada pourraient identifier des cibles de contacts avec les CMLO (ex. : 50 clients par an). Un fonctionnaire aurait ainsi la responsabilité de viser cette fréquence de contact.

- **Service proactif vers le citoyen**

Les personnes consultées comprennent et distinguent bien le rôle particulier que joue le fonctionnaire comme agent de l'État et bien souvent comme personne responsable de l'allocation responsable de fonds publics. Malgré ce statut juridique particulier, les personnes consultées aimeraient voir une approche (une philosophie) de service livré plus activement. Service Canada pourrait atteindre cet objectif de façons très variées.

- Être proactif en communiquant avec les organismes à l'égard de programmes susceptibles de les intéresser
- Développer un système similaire au « Merx » pour les échéanciers de programmes pertinents
- Avoir des heures flexibles dans la livraison de services, incluant une présence en soirée ou fin de semaine afin d'être plus présent aux activités communautaires.

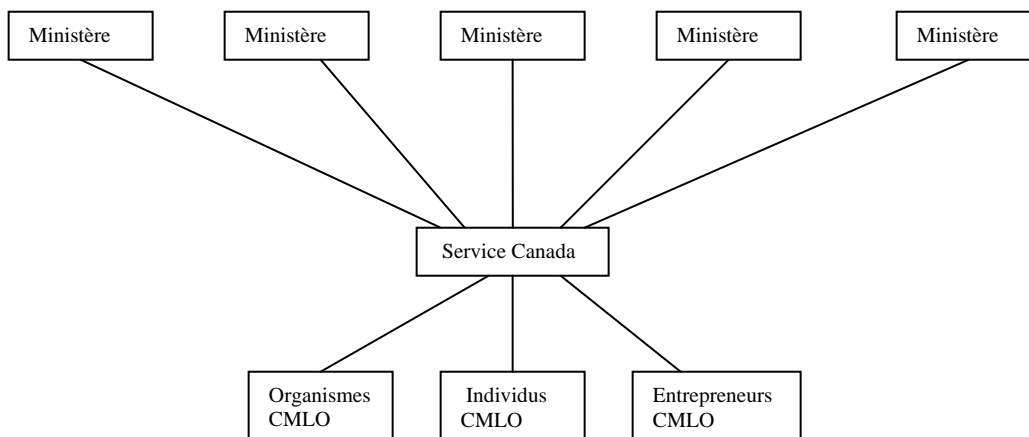
- **Service Canada : facilitateur entre les programmes et services fédéraux et les objectifs prioritaires de développement des CMLO ⁷**

Ce commentaire est revenu à chaque consultation que nous avons effectuée. Les participants ont affirmé qu'il serait important d'effectuer une analyse des recouvrements entre les besoins prioritaires de développement identifiés par les CMLO et les programmes fédéraux aptes à les appuyer dans ces projets. Après une première analyse des programmes capables d'appuyer les CMLO, Service Canada pourrait tenter de les regrouper dans sa gamme de services offerts par l'entremise de ses points de services. Les participants ont identifié des concepts clefs qu'il faudrait retenir en effectuant cet exercice :

- identification, discernement, priorisation
- Harmonisation des besoins – services
- Penser en terme de grappes (Bundling)
- arrimage entre ministères
- arrimage entre ordres de gouvernements

⁷ Nous tenons à souligner que ce commentaire a également été invoqué dans les discussions à l'égard de la contribution que Service Canada pourrait faire relativement à la partie VII de la LLO. Selon les participants, effectuer ce travail et garder une mise à jour de l'arrimage entre les plans de développement communautaire et les programmes fédéraux seraient un travail de grande valeur et contribuerait certainement au développement et à l'épanouissement des CMLO tel que prescrit par cet article.

Ce rôle d'accompagnateur que pourrait jouer Service Canada a été identifié à chacune des consultations que nous avons tenues. On peut illustrer ce concept de facilitateur entre les CMLO et les organismes communautaires à l'échelle locale, on pourrait le montrer ainsi :



De par sa présence beaucoup plus étendue sur le territoire, Service Canada deviendrait l'antenne fédérale à l'échelle locale en ce qui a trait aux besoins des CMLO et de façon réciproque, pourrait alimenter la bureaucratie fédérale quant aux besoins exprimés dans les CMLO. Bien plus qu'un outil de livraison d'information ou de services, la structure de Service Canada pourrait devenir le point névralgique⁸ entre les communautés locales des minorités de langues officielles et l'appui du gouvernement du Canada à leur développement. Toutes les CMLO ont dit qu'il fallait penser de façon plus holistique le développement des CMLO. Malheureusement, de l'avis des leaders communautaires les processus de consultation, pour n'utiliser que cet exemple, sont encore engagés dans une logique verticale, c'est-à-dire ministère par ministère. Ces consultations, qui se multiplient suite à l'adoption du projet de loi S-3 qui précise la nécessité de prendre des mesures positives, sont un lourd fardeau pour des organismes qui n'ont souvent que quelques employés ou parfois une seule personne à titre de direction générale. Les CMLO cherchent certainement à dialoguer avec le gouvernement fédéral, mais l'ampleur et l'échelle de ces consultations (en particulier avec les 34 organismes ciblés par le plan d'action fédéral) entre des organismes bénévoles et la machine étatique sont devenues une charge difficile à porter.

Un exemple concret, qui est apparu tout au long des consultations, pourrait voir Service Canada agir comme un facilitateur entre les CMLO et la bureaucratie afin d'adapter les programmes fédéraux aux réalités des CMLO. De nombreuses CMLO nous ont dit que de nombreux programmes, taillés pour les majorités ou des ensembles beaucoup plus grands que les plus petites communautés linguistiques, auraient avantage à être repensés ou adaptés à l'échelle des CMLO. De fait, on pourrait prendre chaque étape du processus de l'élaboration des politiques publiques jusqu'à la livraison d'un programme, et le rôle élargi que les CMLO proposent pour Service Canada est celui de guide à l'égard de l'information que veut partager l'État, mais aussi de partenaire à travers toutes les étapes du système bureaucratique parfois intimidant. Un participant l'exprimait ainsi : « Si on utilise l'image de la courroie, Service Canada veut transmettre plus que de l'information avec cette courroie. Je suis d'accord, mais

⁸ Une participante a utilisé le mot « passerelle » que nous aimons bien

de façon plus importante Service Canada doit activer cette courroie dans les deux sens c'est-à-dire aider les CMLO mais aussi agir en appui des communautés vers l'appareil fédéral »

Enfin, et ce fut exprimé très puissamment, ce travail de facilitateur de Service Canada ne doit en aucun temps ou d'aucune façon déresponsabiliser les ministères de leur obligation en vertu de la LLO.

Troisième enjeu : La partie VII : La contribution de Service Canada au développement et à l'épanouissement des CMLO

- **L'importance de la présence fédérale dans la communauté**

La consultation auprès des organismes acadiens a particulièrement mis l'emphase sur l'importance d'avoir une présence et une visibilité du gouvernement du Canada. Personne n'a voulu exclure la possibilité de développer des ententes avec des tiers communautaires, mais ici, plus qu'ailleurs, la présence fédérale et l'activité économique qui en découlent ont été jugées prioritaires. Les emplois fédéraux sont bien perçus dans la communauté, bien rémunérés et assurent une présence plus stable que d'autres institutions pourraient assurer. Une participante notait : « Ces emplois fédéraux démontrent à nos jeunes que l'on peut avoir des bons jobs si même si on reste dans nos communautés. De plus, ces emplois sont souvent dans des milieux de travail où l'on peut fonctionner en français »

- **Appui à l'infrastructure communautaire**

En plus des « bons » emplois créés par la présence du gouvernement fédéral (et les retombés économiques qui en découlent), nous avons pris bonne note qu'une contribution très concrète au développement des CMLO serait la présence de Service Canada à l'intérieur même des espaces communautaires tels les Centres communautaires, les écoles, les paroisses, etc.

- **Des outils de planification et d'évaluation du développement des CMLO**

Malgré l'adoption de plusieurs outils de planification au sein des organismes des CMLO et à l'intérieur des ministères fédéraux (gestion axée sur les résultats) depuis la fin des années '90, les organismes acadiens nous ont dit que des ressources additionnelles ainsi que davantage de formations et le développement d'outils mieux adaptés aux CMLO permettraient un développement communautaire encore plus structuré et mieux planifié. Ce commentaire a également été fait à l'égard des discussions entourant le choix des services que le ministère (Service Canada) pourrait livrer éventuellement. Des outils d'évaluation pour l'éventail des programmes et services devraient être élaborés afin de suivre l'efficacité de l'accès et de la livraison des services. Mais plus encore, Service Canada pourrait venir appuyer les CMLO dans l'élaboration des outils de planification, de monitoring et l'évaluation de leur plan de développement global établie par la plupart des CMLO.

- **L'approche de la complétude institutionnelle**

Les participants ont dit que si la stratégie du service axé sur la communauté (segment CMLO) est pour réussir, l'approche privilégiée par Service Canada doit être enracinée dans une volonté d'accompagner les CMLO vers une plus grande complétude institutionnelle. De la direction générale jusqu'au fonctionnaire responsable du segment CMLO dans un bureau local, la culture organisationnelle doit comprendre les réalités des communautés minoritaires et viser une contribution à son développement. Au risque de se répéter, les personnes consultées proposent le rôle suivant : ils voient d'un bon œil un plus grand rôle de Service Canada dans les dossiers relatifs aux CMLO et ils verraient même celui-ci agir comme accompagnateur dans l'élaboration de projet et de leur mise en œuvre. Les communautés sont inscrites dans un chantier de développement qui normalement vise la complétude institutionnelle de leur espace linguistiquement homogène. Tout l'appareil, le gestionnaire, les agents même la philosophie d'intervention doit épouser cette vision de travailler vers une plus grande autonomie et une prise en charge des CMLO. Ce réflexe doit être inscrit dans la culture organisationnelle.

3.2 La consultation de l'ouest et du nord

Les éléments soulevés et décrits précédemment, suite à la consultation de l'Atlantique, ont été abordés, d'une façon une d'une autre, lors des quatre consultations subséquentes. Nous nous arrêterons dans les prochains comptes-rendus sur les particularités soulignées dans chacune des régions et nous partagerons des expériences vécues qui viennent appuyer les divers constats. S'il y a des constat uniques à une région, nous en ferons évidemment état.

Premier enjeu : Le régime actuel en matière de communication et de prestation de services (Partie IV)

- **Nouveaux critères pour définir la réglementation**

Tout comme leurs homologues de l'Atlantique, les représentants des CMLO de l'ouest et du nord souhaitent voir une réglementation renouvelée et axée plutôt sur la vitalité de la communauté. Ils ont confirmé que le règlement donnant droit à des services est très méconnu par la population en général, et même méconnu par les fonctionnaires du gouvernement fédéral. Une participante nous confiait : « Le règlement est non seulement insuffisant, il est carrément désuet ». Les participants souhaitaient que Service Canada parte d'un regard de la réalité sociolinguistique de l'ouest et du Nord et construise la stratégie de service à partir de cela et non des règlements désuets de 1992. Les CMLO de l'ouest se sentent mal desservies par la construction actuelle de la réglementation.

Elles ont aussi critiqué la méthodologie utilisée dans le règlement qui met toujours les CMLO en relation avec les majorité environnante en formulant ses calculs en fonction du pourcentage que constitue les CMLO. « Au moins identifions des chiffres absolus comme seuil pour obtenir des services et ensuite tentons de compléter cette analyse avec des indices de vitalité communautaire ».

Nous avons constaté un discours plus revendicateur autour de cette question lors de cette session de consultation. Plusieurs des interventions ont invoqué la nécessité de réparer les torts faits aux francophones dans le passé. La réglementation de 1992 venait trop souvent limiter le service plutôt que de tenter de trouver des moyens pour faciliter

l'accès au service et d'identifier des moyens pour le livrer. On souhaite ardemment que Service Canada construise sa grille de service à partir de la présence des communautés plutôt qu'à partir du règlement actuel.

Les participants ont souligné des manquements importants dans le service en français dans les grandes villes de l'ouest. Même quand le seuil de la population nécessaire pour obtenir un service en français est atteint, les bureaux ne sont pas toujours placés dans les endroits les plus accessibles aux francophones. Service Canada devrait être plus sensible à cette réalité. Un travail devra être fait pour identifier s'il y a des quartiers francophones ou encore des concentration de services ou entreprises francophones dans un territoire donné.

- **Un service adapté aux communautés**

Les participants ont insisté sur l'importance d'avoir un service axé sur la diversité des clientèles présentes dans les CMLO (individus, organismes, entrepreneurs). Bien que les communautés soient contraintes par la réglementation actuelle à un accès souvent limité aux services en français, les participants se sont demandés si Service Canada avait fait le tri des programmes les plus aptes à répondre à leurs besoins. Même si la discussion sur une plus grande accessibilité à d'autres ministères devrait peut-être figurer dans le deuxième enjeu (modèle de prestation de services), ces propos nous révèlent que la liste des sept ministères clés identifiés en 1992⁹ devrait sans doute être renouvelée. Un travail de recherche devrait être effectué pour marier les objectifs de développement des CMLO et les programmes fédéraux à leur disponibilité.

- **« Burolis » est inefficace**

Une discussion intéressante a eu lieu à l'égard de l'information mise à la disposition du public francophone concernant les points d'accès bilingues. Il y a eu unanimité pour dire que l'outil de recherche « Burolis » n'était pas efficace et que d'identifier les points de service par l'entremise de cet outil n'est pas pratique et constitue une stratégie très passive du gouvernement du Canada pour promouvoir les points d'accès où les services en français sont disponibles. Non seulement la réglementation est elle compliquée pour le citoyen ordinaire, mais le seul outil mis à la disposition des citoyens pour trouver « leur service en français » est beaucoup trop complexe et caché dans le fin fond de la toile du service Internet du gouvernement fédéral.

- **Service Canada un ministère désigné**

Même s'il est né du Ministère des Ressources humaines et du développement des compétences, Service Canada devrait être inscrit plus explicitement comme un ministère visé par le cadre d'imputabilité du plan d'action du gouvernement du Canada. Si le règlement de 1992 était à refaire, les participants étaient d'accord que Service Canada devrait être inclus dans la liste des ministères désignés comme essentiels

Deuxième enjeu : La prestation de services aux CMLO par Service Canada

⁹ Voir annexe 2 pour le Règlement

- **Une volonté d'agir comme tiers dans la livraison des services**

Ici, comme chez les anglophones du Québec, il faut souligner la plus grande volonté manifestée par les CMLO d'agir comme tierce partie dans la livraison des services. Sans minimiser l'importance de la présence fédérale, comme l'ont mentionné très énergiquement les Acadiens, les participants de cette consultation et les organismes qu'ils représentent pensent être en mesure de contribuer à l'accessibilité et à la qualité des services en étant eux-mêmes livreurs de certains services. Les partenariats avec le ministère de Diversification de l'économie de l'ouest (DEO) sont de francs succès cités par le Commissariat aux langues officielles comme des modèles à suivre.

- **Un service de qualité et égal à la majorité**

Les critères de qualité énumérés lors de la consultation de Moncton demeurent pertinents, seulement, le ton de la discussion dans l'ouest et le nord reflétait un sentiment d'impatience et de frustration un peu plus marqué. A notre demande de penser en dehors des cadres habituels un participant notait « *Pensez en-dehors du cadre (outside the box) n'est pas toujours pratique, quand le minimum prévu par les critères actuels (le cadre actuel) n'est même pas respecté. Je suis d'accord de quitter les sentiers battus, mais le service en français est un droit avant d'être un simple service ou un mécanisme bureaucratique. Il est plutôt temps de passer à l'action.* »

Certains ont exprimé leur déception face à la lenteur des progrès dans l'ouest et le nord à l'égard de l'accès aux services en français. « *Il est difficile d'imaginer que le gouvernement (Service Canada) sera capable d'adapter des programmes aux CMLO ou même contribuer au développement de nos communautés quand il n'est même pas capable de nous livrer un service en français.* »

Les participants ont encouragé Service Canada d'enraciner leur mécanisme de livraison de services dans la communauté, soit en s'installant dans les écoles ou les installations communautaires. Aux dires de ceux-ci le guichet deviendrait idéalement une partie intégrante de la communauté. L'exemple du Yukon, où plusieurs services sont livrés par des tierces parties communautaires à partir d'espaces communautaires est un franc succès.

Voici des suggestions issues des consultations :

- Une présence du service qui correspond à l'emplacement des CMLO
- Établir des critères de distances maximales (ex. 100 KM) pour le service livré en personne par l'entremise d'un bureau de Service Canada.
- Service Canada jouit d'une reconnaissance de la part des CMLO et doit investir dans son image de marque (branding) de son service
- Elle doit faire sa promotion dans les médias locaux (radio communautaire)
- Être capable de livrer un service en français au-delà du service de première ligne dans les secteurs stratégiques
- Le temps d'attente doit être raisonnable et similaire à la majorité
- Miser sur la simplicité des démarches et que l'information puisse être livrée de façon verbale, formulaire accessible (voir « barrière linguistique » ci-bas)
- Si le service est délégué à un tiers, le service doit être équivalent à celui reçu par la majorité

- des formulaires plus simples. Peut-être même un formulaire de base pour les programmes reliés aux CMLO
 - Des formulaires bilingues (et non unilingues) permettant la consultation de certains termes en anglais
- **De l'offre active à la promotion de la demande active**

Cette idée est revenue à chacune des consultations et elle devrait agir comme l'un des piliers d'une stratégie de livraison de service qui dépasse le rôle plus passif de courroie d'information traditionnellement octroyé au agent des ministères à vocation de service. Ce changement de cap signifierait également que Service Canada, en promouvant la demande active se responsabilise également à la l'égard de la partie VII. Promouvoir la demande active c'est éduquer les CMLO à l'égard de leurs droits et d'encourager l'utilisation des services gouvernementaux dans leur langue officielle de leur choix.
 - **Un service inscrit dans la communauté et la fiabilité du service en français**

Nous portons une attention particulière à ce critère car il soulève une dynamique particulière aux populations qui ont des hauts niveaux de bilinguisme. Si le service n'est pas disponible en français, ces interlocuteurs francophones, possédant un haut niveau de bilinguisme, chercheront à compléter une transaction ou poursuivre avec leur demande d'information en anglais.

De plus, ces communautés n'ont souvent pas l'habitude de demander un service dans leur langue. En effet, la majorité des gouvernements provinciaux (outre le NB officiellement bilingue) n'offre que des services limités en français, lorsque ceux-ci existent, et les gouvernements municipaux en offrent encore moins souvent des services en français à leur palier.

Les participants ont mis l'accent sur l'importance d'avoir dès le début du déploiement de la stratégie de segmentation, une capacité d'offrir les services en français car tous les gains que l'on pourrait effectué à l'égard de la demande de service en français pourraient s'effriter rapidement s'il y a des inconsistances dans la capacité de livrer le service en français.

Enfin, un commentaire qui est particulièrement difficile à opérationnaliser, mais qui nous apparaît comme étant important car il a été répété avec insistance, c'est l'importance d'un service (bureau, la personne, l'approche) qui soit inscrit dans la communauté. Nous sommes ici dans le registre des relations interpersonnelles et des perceptions qui circulent dans le milieu communautaire. Pourtant, à chacune des consultations, plusieurs des pratiques exemplaires partagées étaient issues d'une relation privilégiée entre un fonctionnaire et un organisme, qui ensemble, ont consacré temps et mobilisé des ministères et bien sûr des ressources pour atteindre un objectif commun. La recommandation qui découle de ce constat porte plutôt sur l'importance de la sélection et la formation des ressources humaines et dépassent quelque peu notre expertise en matière de politiques publiques portant sur les CMLO. Malgré cela, il nous semble important que Service Canada inclue dans sa stratégie de déploiement, des mécanismes qui encourageront ce genre de partenariat privilégié ou État et communauté ne sont pas dans un rapport unidirectionnel ou même d'autorité mais bien des coopérateurs. Cette coopération passe, en dernier lieu, par une relation de travail entre fonctionnaire et un bénévole ou un employé communautaire.

- **Guichet unique (arrimage avec les autres ordres de gouvernement)**

Ce modèle de livraison de service a été préconisé de façon plus active dans la session de l'ouest et du nord. Évidemment, la communauté franco-manitobaine jouit depuis quelques années de trois centres de service bilingues (2 en milieu rural et 1 milieu urbain) et le résultat semble concluant aux yeux de la communauté. Certains principes d'opération ont été suggérés pour le modèle éventuel élaboré pour le segment CMLO de Service Canada :

- Offre de service est toujours faite d'abord en français
- La langue de travail est le français
- Le client qui constate un environnement de travail francophone sera motivé à demander un service en français
- Tous les employés ont un niveau de bilinguisme très élevé
- Inviter la collaboration interministérielle et entre les paliers provincial, fédéral et municipal
- Créer une zone de confort en français¹⁰

Le réseau des guichets uniques met en application le principe du service vers la population francophone (proactif) et les responsables constatent une plus grande utilisation du réseau et une plus importante interaction avec le milieu.

- **Barrières linguistiques et culturelles**

Comme dans les autres consultations, les participants ont tenu à souligner l'importance d'utiliser un vocabulaire simple, des outils d'information faciles d'accès et des formulaires plus faciles à compléter que possible.

De toute évidence, le visage multiculturel de la francophonie canadienne soulève ici, comme en Ontario, des considérations très importantes dans la livraison de services aux CMLO. La communauté francophone de l'Alberta a fait part de sa croissance significative issue de la mobilité trans-provinciale mais aussi de l'immigration. Même constat de la part des participants de la Colombie-Britannique où plus de 80% des francophones proviennent de l'extérieur. Une définition commune du citoyen francophone est impossible et l'élaboration d'un profil unique pose des défis très particuliers. Pour la Saskatchewan, les 16 000 francophones s'élèvent à 50 000 si l'on inclut ceux qui parlent le français. Au Yukon, c'est 90% des francophones qui proviennent d'ailleurs (extérieur du territoire). Les communautés elles-mêmes sont en voie de développer des mécanismes pour mieux intégrer ces nouvelles populations à leur vie communautaire et il sera prioritaire, à leur avis, que Service Canada en fasse de même. De plus, les communautés de l'ouest et du nord, comme pour la majorité des CMLO au Canada, sont aux prises avec la distance. Toute stratégie de livraison de services devra tenir compte de cette énorme barrière.

Tout comme lors de la consultation de l'Atlantique, les participants ont insisté sur l'importance d'offrir de la documentation bilingue, c'est-à-dire avec la terminologie en français et en anglais afin de permettre à ceux moins à l'aise avec le français de se familiariser avec le vocabulaire. Le commentaire peut paraître banal ou même être interprété comme un recul pour un citoyen vivant en situation majoritaire. Cependant,

¹⁰ Voir constat « barrière linguistique », p.14.

plusieurs des communautés plus fragiles sont engagées dans des efforts de refrancisation et des outils adaptés à ces efforts sont importants pour les CMLO, en particulier chez les francophones en situation très minoritaire où l'assimilation fait son travail depuis des générations.

Une participante nous confiait : « *Le plus l'image de Service Canada sera un reflet des CMLO, le plus il y aura un « buy-in ». Si la culture organisationnelle peut en venir à vraiment comprendre la vie en milieu minoritaire et l'intégrer dans sa façon d'opérer, nous pourrions voir en Service Canada, l'outil idéal pour guider et accompagner le développement des CMLO.* »

- **Service proactif vers le citoyen**

Une participante illustre bien ce concept avec le simple principe de « *cultiver la notion d'agent aidant plutôt qu'agent limitant* ». Ce concept a été identifié à nombreuses reprises comme étant incontournable pour une stratégie gagnante envers les CMLO (voir p.15). Plusieurs ont déclaré que Service Canada devait en faire beaucoup plus pour sensibiliser ses fonctionnaires à la réalité des CMLO. L'on a proposé :

- Des stages des employés de Service Canada à l'intérieur des organismes communautaires
- Cours de sensibilisation sur l'histoire et la culture des CMLO
- Des ateliers qui présentent les plans de développement communautaire

Service Canada doit améliorer la sensibilisation auprès de ses employés et peut-être même combler le manque de sensibilisation au sein des autres ministères fédéraux. A très court terme, certains participants ont noté que Service Canada pourrait inscrire, dès maintenant, les CMLO comme segment à partir duquel on pourrait naviguer le site Internet du ministère. A l'heure actuelle, rien n'indique que les CMLO sont un segment prioritaire.

- **Mesurer la capacité de service : évaluation de la progression**

Ce thème fut abordé autant dans la discussion sur un modèle de prestation de service que dans la discussion portant sur les façons dont le gouvernement pourrait s'acquitter de ses responsabilités selon la partie VII de la LLO. Une suggestion bien concrète à l'égard de la capacité de desservir les communautés francophones serait d'établir des cibles afin de progresser vers une capacité de livrer à l'aide d'un moyen ou d'un autre, un service en personne à 100% des CMLO. Par exemple en établissant une base (la capacité à l'heure actuelle) disant 75% des Canadiens CMLO en 2006 on pourrait établir des cibles :

- 85% des Canadiens CMLO 2010
- 95% des Canadiens CMLO 2013
- 99% des Canadiens CMLO 2016

L'on a aussi suggéré que le concept d'évaluer le progrès du service soit appliqué à la performance des fonctionnaires sur le terrain. Par exemple, les gestionnaires de Service Canada pourraient identifier des cibles de contacts avec les CMLO (ex. : 50 clients par an). Un fonctionnaire aurait ainsi la responsabilité de viser cette fréquence de contact.

- **Service Canada : facilitateur entre les programmes et services fédéraux et les objectifs prioritaires de développement des CMLO**

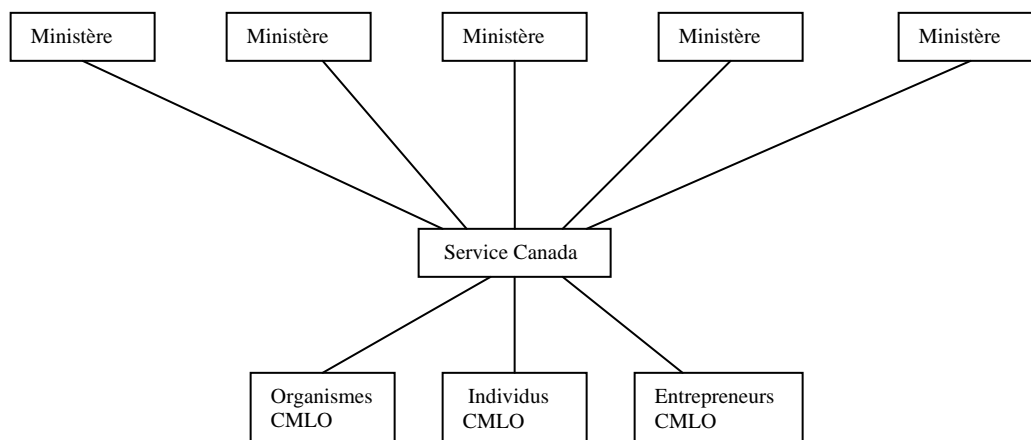
Ce concept a occupé une bonne partie de la discussion en après-midi, à la fois à l'intérieur de la discussion portant sur le modèle de livraison de services mais aussi lors de la discussion portant sur les actions que Service Canada devrait privilégier dans le cadre de la partie VII. Visiblement, il existe une certaine insatisfaction vis-à-vis la capacité de Patrimoine canadien, pour le moins dans l'ouest, de s'acquitter de son rôle de chien de garde à l'égard des articles 41+42 de la LLO, en particulier son incapacité de forger des liens solides avec les autres ministères afin d'inciter la collaboration interministérielle. Une certaine confusion règne devant la responsabilité du leadership dans le dossier « langues officielles ». Encore une fois, les participants ont exprimé le souhait que Service Canada puisse:

- S'assurer que l'on maximise les opportunités d'appui du gouvernement fédéral au moment d'élaborer des projets communautaires
- S'occuper de faire du marketing social auprès des autres ministères fédéraux
- Agisse comme ressource alors que les ministères tentent d'évaluer l'impact de leurs nouveaux programmes, services, etc.

Cette recommandation à l'égard d'un rôle de facilitateur est revenue à chaque consultation que nous avons effectuée. Les participants ont affirmé qu'il serait important d'effectuer une analyse des recoupements entre les besoins prioritaires de développement identifiés par les CMLO et les programmes fédéraux aptes à les appuyer dans ces projets. Après une première analyse des programmes capables d'appuyer les CMLO, Service Canada pourrait tenter de les regrouper dans sa gamme de services offerts par l'entremise de ses points de services. Les participants ont identifié des concepts clefs qu'il faudrait retenir en effectuant cet exercice :

- identification, discernement, priorisation
- Harmonisation des besoins – services
- Penser en terme de grappes (Bundling)
- arrimage entre ministères
- arrimage entre ordres de gouvernements

Ce rôle d'accompagnateur que pourrait jouer Service Canada a été identifié à chacune des consultations que nous avons tenues. On peut illustrer ce concept de facilitateur entre les CMLO et les organismes communautaires à l'échelle locale, on pourrait le montrer ainsi :



De par sa présence beaucoup plus étendue sur le territoire, Service Canada deviendrait l'antenne fédérale à l'échelle locale en ce qui a trait aux besoins des CMLO et de façon réciproque, pourrait alimenter la bureaucratie fédérale quant aux besoins exprimés dans les CMLO. Bien plus qu'un outil de livraison d'information ou de services, la structure de Service Canada pourrait devenir le point névralgique¹¹ entre les communautés locales des minorités de langues officielles et l'appui du gouvernement du Canada à leur développement. Toutes les CMLO ont dit qu'il fallait penser de façon plus holistique le développement des CMLO. Malheureusement, de l'avis des leaders communautaires les processus de consultation, pour n'utiliser que cet exemple, sont encore engagés dans une logique verticale, c'est-à-dire ministère par ministère. Ces consultations, qui se multiplient suite à l'adoption du projet de loi S-3 qui précise la nécessité de prendre des mesures positives, sont un lourd fardeau pour des organismes qui n'ont souvent que quelques employés ou parfois une seule personne à titre de direction générale. Les CMLO cherchent certainement à dialoguer avec le gouvernement fédéral, mais l'ampleur et l'échelle de ces consultations (en particulier avec les 34 organismes ciblés par le plan d'action fédéral) entre des organismes bénévoles et la machine étatique sont devenues une charge difficile à porter.

Un exemple concret, qui est apparu tout au long des consultations, pourrait voir Service Canada agir comme un facilitateur entre les CMLO et la bureaucratie afin d'adapter les programmes fédéraux aux réalités des CMLO. De nombreuses CMLO nous ont dit que de nombreux programmes, taillés pour les majorités ou des ensembles beaucoup plus grands que les plus petites communautés linguistiques, auraient avantage à être repensés ou adaptés à l'échelle des CMLO. De fait, on pourrait prendre chaque étape du processus de l'élaboration des politiques publiques jusqu'à la livraison d'un programme, et le rôle élargi que les CMLO proposent pour Service Canada est celui de guide à l'égard de l'information que veut partager l'État, mais aussi de partenaire à travers toutes les étapes du système bureaucratique parfois intimidant. Un participant l'exprimait ainsi : « Si on utilise l'image de la courroie, Service Canada veut transmettre plus que de l'information avec cette courroie. Je suis d'accord, mais de façon plus importante Service Canada doit activer cette courroie dans les deux sens c'est-à-dire aider les CMLO mais aussi agir en appui des communautés vers l'appareil fédéral »

¹¹ Une participante a utilisé le mot « passerelle » que nous aimons bien

Enfin, et ce fut exprimé très puissamment, ce travail de facilitateur de Service Canada ne doit en aucun temps ou d'aucune façon déresponsabiliser les ministères de leur obligation en vertu de la LLO.

Troisième enjeu : La partie VII : La contribution de Service Canada au développement et à l'épanouissement des CMLO

- **Coordination des consultations des communautés**

En plus de confirmer l'importance de la présence fédérale et les retombées économiques que celle-ci peut avoir pour une communauté, les participants ont mis l'accent sur le besoin de simplifier les processus de coordination et de concertation. Parallèlement à la consultation de l'Atlantique, les participants ont proposé que Service Canada obtienne le mandat de coordonner ce processus. Les participants aimeraient voir des consultations organisées avec plusieurs ministères simultanément. Par secteur ou par projet, Service Canada pourrait regrouper des consultations interministérielles. Il faut éviter à tout prix 34 différentes consultations effectuées séparément. Aux dires des participants, la capacité de Service Canada de mieux orchestrer le travail interministériel serait une énorme contribution au développement et à l'épanouissement des CMLO.

- **L'importance de la présence fédérale dans la communauté**

La consultation auprès des organismes a révélé l'importance d'avoir une présence et une visibilité du gouvernement du Canada. Personne n'a voulu exclure la possibilité de développer des ententes avec des tiers communautaires mais la présence fédérale et l'activité économique qui en découlent ont été jugées prioritaires. Les emplois fédéraux sont bien perçus dans la communauté, bien rémunérés et assurent une présence plus stable que d'autres institutions pourraient assurer.

- **Appui à l'infrastructure communautaire**

En plus des « bons » emplois créés par la présence du gouvernement fédéral (et les retombées économiques qui en découlent), nous avons pris bonne note qu'une contribution très concrète au développement des CMLO serait la présence de Service Canada à l'intérieur même des espaces communautaires tels les Centres communautaires, les écoles, les paroisses, etc.

- **Des outils de planification et d'évaluation du développement des CMLO**

Malgré l'adoption de plusieurs outils de planification au sein des organismes des CMLO et à l'intérieur des ministères fédéraux (gestion axée sur les résultats) depuis la fin des années '90, les organismes communautaires nous ont dit que des ressources additionnelles ainsi que davantage de formations et le développement d'outils mieux adaptés aux CMLO permettraient un développement communautaire encore plus structuré et mieux planifié. Ce commentaire a également été fait à l'égard des discussions entourant le choix des services que le ministère (Service Canada) pourrait livrer éventuellement. Des outils d'évaluation pour l'éventail des programmes et services devraient être élaborés afin de suivre l'efficacité de l'accès et de la livraison des services. Mais plus encore, Service

Canada pourrait venir appuyer les CMLO dans l'élaboration des outils de planification, de monitoring et l'évaluation de leur plan de développement global établie par la plupart des CMLO.

- **L'approche de la complétude institutionnelle**

Les participants ont dit que si la stratégie du service axé sur la communauté (segment CMLO) est pour réussir, l'approche privilégiée par Service Canada doit être enracinée dans une volonté d'accompagner les CMLO vers une plus grande complétude institutionnelle. De la direction générale jusqu'au fonctionnaire responsable du segment CMLO dans un bureau local, la culture organisationnelle doit comprendre les réalités des communautés minoritaires et viser une contribution à son développement. Au risque de se répéter, les personnes consultées proposent le rôle suivant : ils voient d'un bon œil un plus grand rôle de Service Canada dans les dossiers relatifs aux CMLO et ils verraient même celui-ci agir comme accompagnateur dans l'élaboration de projet et de leur mise en œuvre. Les communautés sont inscrites dans un chantier de développement qui normalement vise la complétude institutionnelle de leur espace linguistiquement homogène. Tout l'appareil, le gestionnaire, les agents même la philosophie d'intervention doit épouser cette vision de travailler vers une plus grande autonomie et une prise en charge des CMLO. Ce réflexe doit être inscrit dans la culture organisationnelle.

3.3 La consultation en Ontario

Premier enjeu : Le régime actuel en matière de communication et de prestation de services (Partie IV)

- **Nouveaux critères pour définir la réglementation**

Les participants étaient d'accord d'orienter les critères d'évaluation de la demande importante vers des données beaucoup plus qualitatives qui reflète une vitalité communautaire plutôt qu'un pourcentage en fonction de la population globale. Certains ont souligné que notre regard sur la réglementation était peut-être trop étroit et qu'il fallait voir l'ensemble du contexte tel qu'il avait été présenté dans la première partie de la rencontre. Somme toute, les CMLO ont beaucoup changé, en particulier en Ontario, et il faut développer une formule qui donne un accès élargi là où les francophones sont mal desservis. Certains ont proposé de s'inspirer des diagrammes et des modèles de localisation utilisés pour l'installation de magasins dans le secteur privé.

- **Un service adapté aux communautés**

La diversité culturelle grandissante de l'Ontario demande que la définition des services jugés essentiels soit révisée. De toute évidence la liste établie en 1992 doit être mise à jour et l'on doit élargir la perception que nous n'avons que des besoins de type culturelle. Nos communautés sont inscrites dans des projets de développement qui dépassent la célébration de la culture francophone. Nous sommes en économie, santé, immigration, formation, etc.

Deuxième enjeu : La prestation de services aux CMLO par Service Canada

- **Un service de qualité et égal à la majorité**

On pourrait résumer la discussion en affirmant que, dans bien des cas, les participants ne recherchent que le service qu'obtient, normalement, la majorité linguistique. Il désire un service accessible, dans leur langue, sans délai et adapté à leur réalité.

Partout où nous sommes arrêtés écouter les CMLO, les consultations ont été riche en suggestions pouvant orienter Service Canada dans la désignation de normes de qualité lorsque viendra la temps de déployer la stratégie à l'égard du segment CMLO et des moyens pour atteindre la confiance et le statut de partenaire souhaité par Service Canada.

Voici des suggestions issues des consultations :

- Une présence du service qui correspond à l'emplacement des CMLO
- Établir des critères de distances maximales (ex. 100 KM) pour le service livré en personne par l'entremise d'un bureau de Service Canada.
- Service Canada jouit d'une reconnaissance de la part des CMLO et doit investir dans son image de marque (branding) de son service
- Elle doit faire sa promotion dans les médias locaux (radio communautaire)
- Être capable de livrer un service en français au-delà du service de première ligne dans les secteurs stratégiques
- Le temps d'attente doit être raisonnable et similaire à la majorité
- Miser sur la simplicité des démarches et que l'information puisse être livrée de façon verbale, formulaire accessible (voir « barrière linguistique » ci-bas)
- Si le service est délégué à un tiers, le service doit être équivalent à celui reçu par la majorité
- des formulaires plus simples. Peut-être même un formulaire de base pour les programmes reliés aux CMLO
- Des formulaires bilingues (et non unilingues) permettant la consultation de certains termes en anglais

Plusieurs éléments concernant le principe d'un service égal ont été exprimé à la consultation de la communauté francophone de l'Ontario, notamment :

- Si l'on veut respecter la prémisse que Service Canada est la porte d'entrée au gouvernement, chaque bureau devra être différent et adapté aux besoins des CMLO. L'égalité est parfois atteinte par des mesures inégales.
- Cessez ces traductions de document qui créent des distorsions dans la compréhension des projets des CMLO. Une demande en français doit être évaluée par quelqu'un qui comprend le français. Cette traduction a aussi une conséquence sur la dévalorisation de l'identité francophone. (citoyen de deuxième classe).
- Éviter à tout prix l'attitude selon laquelle le citoyen qui comprend la langue de la majorité devrait faciliter les processus en utilisant la langue de la majorité.
- Les CMLO sont dans un contexte de rattrapage, il faut prendre toutes les mesures nécessaires pour rebâtir le service, mais aussi rebâtir nos communautés.

Dans l'articulation d'un service de qualité, les participants ont exprimé une certaine crainte quant à l'ampleur que prend (et semble vouloir prendre) Service Canada. Le plus sa structure sera « grosse » le moins sensible et accessible deviendra Service Canada. Outre les grands centres de Toronto et d'Ottawa, les francophones se trouvent dans des communautés à plus petite échelle et Service Canada doit se modeler à cette taille. Le segment francophone ne doit pas devenir un projet de prédilection (« pet project ») des bureaux régionaux de Service Canada. Une participante a dit : « *La francophonie ce n'est pas un projet, c'est une valeur fondamentale du Canada et une pierre angulaire du projet canadien.* »

- **Barrières linguistiques et culturelles**

Les participants ont consacré une partie de la discussion aux enjeux et obstacles culturels de la livraison de services. La présence de nouveaux arrivants dans les grands centres ontariens doit figurée dans les considérations de Service Canada en vue de s'intégrer dans la francophonie ontarienne. Service Canada doit contribuer, par l'excellence de son service en français et sa volonté de respecter la partie VII de la LLO à la défoklorisation du français dans certaines régions de l'Ontario et il doit jouer un rôle dans l'actualisation du français, autrement dit, Service Canada doit démontrer la pertinence du français aux jeunes et à la société en générale.

Un modèle de prestation de service bien adapté aux besoins des communautés francophones et acadienne doit tenir compte des registres linguistiques locaux et doit s'intégrer dans la culture locale. Cela peut vouloir dire une sensibilité de la part des fonctionnaires aux accents locaux, à la présence d'une plus faible littératie dans la communauté ou tout simplement être conscient des moeurs et coutumes locales. Les participants nous ont expliqué sans équivoque que la mise en place d'un mécanisme de livraison de service, où la demande active en français serait normalisée, dépendra des liens que le bureau tissera avec les communautés francophones et acadiennes.

- **De l'offre active à la promotion de la demande active**

Cette idée est revenue à chacune des consultations et elle devrait agir comme l'un des piliers d'une stratégie de livraison de service qui dépasse le rôle plus passif de courroie d'information traditionnellement octroyé au agent des ministères à vocation de service. Ce changement de cap signifierait également que Service Canada, en promouvant la demande active se responsabilise également à la l'égard de la partie VII. Promouvoir la demande active c'est d'éduquer les CMLO à l'égard de leurs droits et d'encourager l'utilisation des services gouvernementaux dans leur langue officielle de leur choix.

- **Un service inscrit dans la communauté et la fiabilité du service en français**

Nous portons une attention particulière à ce critère car il soulève une dynamique particulière aux populations qui ont des hauts niveaux de bilinguisme. Si le service n'est pas disponible en français, ces interlocuteurs francophones, possédant un haut niveau de bilinguisme, chercheront à compléter une transaction ou poursuive avec leur demande d'information en anglais.

De plus, ces communautés n'ont souvent pas l'habitude de demander un service dans leur langue. En effet, la majorité des gouvernements provinciaux (outre le NB

officiellement bilingue) n'offre que des services limités en français, lorsque ceux-ci existent, et les gouvernements municipaux en offrent encore moins souvent des services en français à leur palier.

Les participants ont mis l'accent sur l'importance d'avoir dès le début du déploiement de la stratégie de segmentation, une capacité d'offrir les services en français car tous les gains que l'on pourrait effectuer à l'égard de la demande de service en français pourraient s'effriter rapidement s'il y a des inconsistances dans la capacité de livrer le service en français.

Enfin, un commentaire qui est particulièrement difficile à opérationnaliser, mais qui nous apparaît comme étant important car il a été répété avec insistance, c'est l'importance d'un service (bureau, la personne, l'approche) qui soit inscrit dans la communauté. Nous sommes ici dans le registre des relations interpersonnelles et des perceptions qui circulent dans le milieu communautaire. Pourtant, à chacune des consultations, plusieurs des pratiques exemplaires partagées étaient issues d'une relation privilégiée entre un fonctionnaire et un organisme, qui ensemble, ont consacré temps et mobilisé des ministères et bien sûr des ressources pour atteindre un objectif commun. La recommandation qui découle de ce constat porte plutôt sur l'importance de la sélection et la formation des ressources humaines et dépassent quelque peu notre expertise en matière de politiques publiques portant sur les CMLO. Malgré cela, il nous semble important que Service Canada inclue dans sa stratégie de déploiement, des mécanismes qui encourageront ce genre de partenariat privilégié ou État et communauté ne sont pas dans un rapport unidirectionnel ou même d'autorité mais bien des coopérateurs. Cette coopération passe, en dernier lieu, par une relation de travail entre fonctionnaire et un bénévole ou un employé communautaire.

Ce principe a suscité beaucoup de discussions lors de la consultation en Ontario, et les participants ont soulevé plusieurs préoccupations semblables à celles que nous avons notées ailleurs.

- *« Lorsque le service est annoncé et qu'il n'est pas disponible, le citoyen vit une expérience humiliante. Nos comportements se basent sur les expériences précédentes. On ne recherchera pas l'humiliation deux fois. »*
 - *« Quand il y a des défaillances dans la capacité d'offrir le service en français, on démarre un cercle vicieux du transfert vers la langue de la majorité, que nous (franco-ontariens bilingues) maîtrisons fort bien. »*
 - Ces points d'accès qui ne respectent pas la réglementation sur le service aux CMLO, non seulement enfreignent-ils la LLO, mais ils contribuent à l'assimilation.
 - Comme client, il ne faut pas ressentir que le service est offert par obligation, mais qu'il est offert parce que le gouvernement veut servir également les deux communautés linguistiques au Canada.
- **Guichet unique (arrimage avec les autres ordres de gouvernement)**

Les participants verraient d'un bon œil la mise en place d'un projet pilote de guichet unique, possiblement dans la région de Sudbury qui compte des caractéristiques particulièrement intéressantes (réalité urbaine / rurale, masse critique francophone,

compétences et les ressources humaines). Les avantages du guichet unique incluent entre autres :

- Service d'aiguillage
- Permet de faire des grappes de services liées à des thèmes prioritaires (immigration, emploi, etc.)
- Milieu de travail en français
- Collaboration fédérale – provinciale

- **Mesurer la capacité de service : évaluation de la progression**

Ce thème fut abordé autant dans la discussion sur un modèle de prestation de service que dans la discussion portant sur les façons dont le gouvernement pourrait s'acquitter de ses responsabilités selon la partie VII de la LLO. Une suggestion bien concrète à l'égard de la capacité de desservir les communautés francophones serait d'établir des cibles afin de progresser vers une capacité de livrer à l'aide d'un moyen ou d'un autre, un service en personne à 100% des CMLO. Par exemple en établissant une base (la capacité à l'heure actuelle) disant 75% des Canadiens CMLO en 2006 on pourrait établir des cibles :

85% des Canadiens CMLO 2010

95% des Canadiens CMLO 2013

99% des Canadiens CMLO 2016

L'on a aussi suggéré que le concept d'évaluer le progrès du service soit appliqué à la performance des fonctionnaires sur le terrain. Par exemple, les gestionnaires de Service Canada pourraient identifier des cibles de contacts avec les CMLO (ex. : 50 clients par an). Un fonctionnaire aurait ainsi la responsabilité de viser cette fréquence de contact.

- **Service Canada : facilitateur entre les programmes et services fédéraux et les objectifs prioritaires de développement des CMLO**

Ici, comme ailleurs, les participants ont exprimé un désir de voir Service Canada agir comme une porte d'entrée mais surtout comme un accompagnateur dans le labyrinthe de la bureaucratie fédérale. Voici les commentaires à cet égard :

- Il y a un besoin énorme de forger des partenariats plus étroits avec d'autres ministères pour offrir un plus large éventail de services
- Service Canada pourrait agir comme chien de garde de la LLO devant de nouvelles initiatives de politiques et de programmes des ministères
- Service Canada pourrait contribuer à l'élaboration, avec les CMLO, des indicateurs pour mesurer l'efficacité des programmes et services
- Service Canada pourrait avoir la responsabilité de coordonner les nombreuses consultations des ministères fédéraux.
- Chaque point de service devient une antenne du gouvernement fédéral dans les CMLO. Il y aurait peut-être moins de nécessité de consulter si l'appareil fédéral se dotait d'une meilleure présence sur le terrain.
- Il faut immédiatement développer une école de formation pour les fonctionnaires où l'enseignement porte sur les réalités en milieux minoritaires.

Comme ce fut le cas dans la consultation de l'ouest et du nord, Service Canada a été identifié comme étant possiblement mieux positionner pour livrer l'ensemble des services et programmes aux CMLO. Riche de son expérience avec les structures de

gouvernance et de livraison du fond d'habilitation, Service Canada est en mesure de devenir l'agence de livraison pour tout ce qui a trait aux CMLO. De plus, on a exprimé le désir de voir un ministère tel Service Canada s'occuper de la pédagogie et de la formation sur tous les sujets reliés aux CMLO (la *Loi sur les langues officielles*, la situation des CMLO, partage des pratiques exemplaires). Les participants sont conscients que l'Agence des ressources humaines de la fonction publique et Patrimoine Canadien font une partie de ce travail, mais ils se sentent complètement exclus de ces processus. On a l'impression qu'il y a d'un côté l'État et ses processus et de l'autre, les communautés qui reçoivent des subventions.

Troisième enjeu : La partie VII : La contribution de Service Canada au développement et à l'épanouissement des CMLO

- **L'importance de la présence fédérale dans la communauté**

La consultation auprès des organismes a révélé l'importance d'avoir une présence et une visibilité du gouvernement du Canada. Personne n'a voulu exclure la possibilité de développer des ententes avec des tiers communautaires mais la présence fédérale et l'activité économique qui en découlent ont été jugées prioritaires. Les emplois fédéraux sont bien perçus dans la communauté, bien rémunérés et assurent une présence plus stable que d'autres institutions pourraient assurer.

- **Appui à l'infrastructure communautaire**

En plus des « bons » emplois créés par la présence du gouvernement fédéral (et les retombés économiques qui en découlent), nous avons pris bonne note qu'une contribution très concrète au développement des CMLO serait la présence de Service Canada à l'intérieur même des espaces communautaires tels les Centres communautaires, les écoles, les paroisses, etc.

- **Des outils de planification et d'évaluation du développement des CMLO**

Malgré l'adoption de plusieurs outils de planification au sein des organismes des CMLO et à l'intérieur des ministères fédéraux (gestion axée sur les résultats) depuis la fin des années '90, les organismes communautaires nous ont dit que des ressources additionnelles ainsi que davantage de formations et le développement d'outils mieux adaptés aux CMLO permettraient un développement communautaire encore plus structuré et mieux planifié. Ce commentaire a également été fait à l'égard des discussions entourant le choix des services que le ministère (Service Canada) pourrait livrer éventuellement. Des outils d'évaluation pour l'éventail des programmes et services devraient être élaborés afin de suivre l'efficacité de l'accès et de la livraison des services. Mais plus encore, Service Canada pourrait venir appuyer les CMLO dans l'élaboration des outils de planification, de monitoring et l'évaluation de leur plan de développement global établie par la plupart des CMLO.

- **L'approche de la complétude institutionnelle**

Les participants ont dit que si la stratégie du service axé sur la communauté (segment CMLO) est pour réussir, l'approche privilégiée par Service Canada doit être enracinée dans une volonté d'accompagner les CMLO vers une plus grande complétude institutionnelle. De la direction générale jusqu'au fonctionnaire responsable du segment CMLO dans un bureau local, la culture organisationnelle doit comprendre les réalités des communautés minoritaires et viser une contribution à son développement. Au risque de se répéter, les personnes consultées proposent le rôle suivant : ils voient d'un bon œil un plus grand rôle de Service Canada dans les dossiers relatifs aux CMLO et ils verraient même celui-ci agir comme accompagnateur dans l'élaboration de projet et de leur mise en œuvre. Les communautés sont inscrites dans un chantier de développement qui normalement vise la complétude institutionnelle de leur espace linguistiquement homogène. Tout l'appareil, le gestionnaire, les agents même la philosophie d'intervention doit épouser cette vision de travailler vers une plus grande autonomie et une prise en charge des CMLO. Ce réflexe doit être inscrit dans la culture organisationnelle.

3.4 La consultation au Québec

Premier enjeu : Le régime actuel en matière de communication et de prestation de services (Partie IV)

- **Nouveaux critères pour définir la réglementation**

Les participants ont exprimé que la division des SDR causait des anomalies dans certains cas. Certaines communautés étaient scindées en deux, ce qui diluait leur capacité d'obtenir des services selon la réglementation. La population anglophone est de plus en plus dispersée. Sauf les concentrations dans ouest de l'île de Montréal, les anciennes communautés souches sont de moins en moins concentrées. Il importe donc que les indicateurs qui identifient les emplacements de points de services tentent de remédier à cette réalité. Dans les zones de 500 anglophones formant au moins 5% de la population, tous les services devraient être offerts.

Il faut se tourner vers une mesure de la vitalité linguistique plutôt qu'une comptabilité des anglophones de langue maternelle occupant un espace délimité par des instances à l'extérieur de la communauté.

- **Un service adapté aux communautés**

Les participants ont insisté sur l'importance d'avoir un service axé sur la diversité des clientèles présentes dans les CMLO (individus, organismes, entrepreneurs). Bien que les communautés soient contraintes par la réglementation actuelle à un accès souvent limité aux services en français, les participants se sont demandés si Service Canada avait fait le tri des programmes les plus aptes à répondre à leurs besoins. Même si la discussion sur une plus grande accessibilité à d'autres ministères devrait peut-être figurer dans le deuxième enjeu (modèle de prestation de services), ces propos nous révèlent que la liste des sept ministères clés identifiés en 1992¹² devrait sans doute être renouvelée. Un travail

¹² Voir annexe 2 pour le Règlement

de recherche devrait être effectué pour marier les objectifs de développement des CMLO et les programmes fédéraux à leur disponibilité.

Deuxième enjeu : La prestation de services aux CMLO par Service Canada

- **Ingérence dans les juridictions provinciales**

La plus grande particularité pour la minorité anglophone du Québec est certes reliée aux exigences imposées par le gouvernement provincial relativement au partenariat entre la communauté et le gouvernement du Canada qui constituerait une « ingérence » dans des compétences provinciales. Il faut donc que Service Canada porte une attention particulière dans ses efforts de livraison de services et dans son intervention en général de sorte à ne pas empiéter sur les juridictions provinciales.

- **Une volonté d’agir comme tiers dans la livraison des services**

Le concept de tierce partie intégrée à la livraison des services a reçu ici un appui très fort. Les services provinciaux en anglais étant extrêmement limités, la communauté s’est dotée d’une capacité de livraison de services qui serait utile pour Service Canada. Les points de services sont en quelque sorte déjà présents si l’on déploie le service à partir des organismes communautaires et l’on pourrait bénéficier de leur reconnaissance et de leur crédibilité déjà acquises.

- **De l’offre active à la promotion de la demande active**

Cette idée est revenue à chacune des consultations et elle devrait agir comme l’un des piliers d’une stratégie de livraison de service qui dépasse le rôle plus passif de courroie d’information traditionnellement octroyé au agent des ministères à vocation de service. Ce changement de cap signifierait également que Service Canada, en promouvant la demande active se responsabilise également à la l’égard de la partie VII. Promouvoir la demande active c’est d’éduquer les CMLO à l’égard de leurs droits et d’encourager l’utilisation des services gouvernementaux dans leur langue officielle de leur choix.

- **Un service de qualité et égal à la majorité**

On pourrait résumer la discussion en affirmant que, dans bien des cas, les participants ne recherchent que le service qu’obtient, normalement, la majorité linguistique. Il désire un service accessible, dans leur langue, sans délai et adapté à leur réalité.

Partout où nous sommes arrêtés écouter les CMLO, les consultations ont été riche en suggestions pouvant orienter Service Canada dans la désignation de normes de qualité lorsque viendra la temps de déployer la stratégie à l’égard du segment CMLO et des moyens pour atteindre la confiance et le statut de partenaire souhaité par Service Canada.

Voici des suggestions issues des consultations :

- Une présence du service qui correspond à l’emplacement des CMLO
- Établir des critères de distances maximales (ex. 100 KM) pour le service livré en personne par l’entremise d’un bureau de Service Canada.
- Service Canada jouit d’une reconnaissance de la part des CMLO et doit investir dans son image de marque (branding) de son service

- Elle doit faire sa promotion dans les médias locaux (radio communautaire)
- Être capable de livrer un service en français au-delà du service de première ligne dans les secteurs stratégiques
- Le temps d'attente doit être raisonnable et similaire à la majorité
- Miser sur la simplicité des démarches et que l'information puisse être livrée de façon verbale, formulaire accessible (voir « barrière linguistique » ci-bas)
- Si le service est délégué à un tiers, le service doit être équivalent à celui reçu par la majorité
- des formulaires plus simples. Peut-être même un formulaire de base pour les programmes reliés aux CMLO
- Des formulaires bilingues (et non unilingues) permettant la consultation de certains termes en anglais

Service Canada doit se faire un devoir d'être mieux connu. Pour que le service soit utilisé, il faut que les gens soient conscientisés qu'il est disponible et de plus qu'il est disponible en anglais. Les participants ont partagé des exemples où les services en anglais doivent être obtenus dans des bureaux fédéraux à l'extérieur de la province. La communauté anglophone de la côte nord doit aller chercher des services en anglais de l'Agence du revenu en passant par le numéro 1-800 de l'IPÉ. Nous ne sommes pas devant un service égal pour les francophones et les anglophones. Certains ont parlé de l'utilité d'avoir une approche d'équipe pour le service en anglais. Ce modèle prévoit qu'au moins une personne par secteur ou par branche est disponible en tout temps pour recevoir les demandes en anglais.

- **Service Canada : facilitateur entre les programmes et services fédéraux et les objectifs prioritaires de développement des CMLO**

Tout comme dans la francophonie canadienne, la communauté anglophone voit dans ce principe une contribution cruciale qui est à la disposition de Service Canada en vue d'améliorer le service en anglais et le développement de la communauté anglophone au Québec. Pour compléter ce qui a déjà été noté dans les consultations précédentes, voici d'autres exemples et suggestions pour réaliser le rôle de facilitateur :

- Se doter d'ambassadeurs de Service Canada qui sont issus de la communauté anglophone et qui jouent ce rôle de promouvoir le développement de la communauté anglophone au sein des autres ministères et au sein de la communauté
- Bâtir plus de liens avec les institutions établies de la communauté anglophone (McGill, Bishop's, hôpitaux, écoles)
- Mettre sur pied une équipe d'intervention « SWAT » multifonctionnelle de Service Canada. Composée de 3-4 personnes avec une expertise dans les secteurs clés de programmes et services, elle pourrait se déplacer en région et collaborer à toutes les étapes de l'élaboration d'un projet.
- Utiliser l'infrastructure en développement des « Community learning centers » pour assurer la présence de Service Canada. Taillés quelque peu sur le modèle des centres scolaires communautaires chez la minorité francophone, Service Canada pourrait être un partenaire important dans leur mise en œuvre.

- La communauté anglophone du Québec connaît mal sa vitalité communautaire. Nous connaissons mal plusieurs dynamiques sociolinguistiques chez les anglophones du Québec. Service Canada doit appuyer de la recherche qui nous informe mieux sur nos dynamiques communautaires.

- Dans l'esprit de la rubrique barrière linguistique, Service Canada pourrait contribuer à rendre plus intelligibles les documents et formulaires du gouvernement. La barrière ici n'est pas au niveau de la langue, mais bien de la complexification inutile de la « paperasse ».

- Il faut brancher la communauté au gouvernement avec un fil mandaté de respecter les objectifs de la LLO. Service Canada peut agir comme ce fil de branchement.

Enfin, les anglophones du Québec ont aussi demandé que Service Canada joue un rôle beaucoup plus actif dans le développement de l'action interministérielle. Des lacunes importantes sont toujours présentes dans cette stratégie annoncée par le gouvernement fédéral. De l'avis des participants, l'approche horizontale doit progresser et devenir un mode de fonctionnement « normal » entre les ministères fédéraux.

- **Mesurer la capacité de service : évaluation de la progression**

Ce thème fut abordé autant dans la discussion sur un modèle de prestation de service que dans la discussion portant sur les façons dont le gouvernement pourrait s'acquitter de ses responsabilités selon la partie VII de la LLO. Une suggestion bien concrète à l'égard de la capacité de desservir les communautés francophones serait d'établir des cibles afin de progresser vers une capacité de livrer à l'aide d'un moyen ou d'un autre, un service en personne à 100% des CMLO. Par exemple en établissant une base (la capacité à l'heure actuelle) disant 75% des Canadiens CMLO en 2006 on pourrait établir des cibles :

85% des Canadiens CMLO 2010

95% des Canadiens CMLO 2013

99% des Canadiens CMLO 2016

L'on a aussi suggéré que le concept d'évaluer le progrès du service soit appliqué à la performance des fonctionnaires sur le terrain. Par exemple, les gestionnaires de Service Canada pourraient identifier des cibles de contacts avec les CMLO (ex. : 50 clients par an). Un fonctionnaire aurait ainsi la responsabilité de viser cette fréquence de contact.

Troisième enjeu : La partie VII : La contribution de Service Canada au développement et à l'épanouissement des CMLO

- **L'importance de la présence fédérale dans la communauté**

La présence physique de l'infrastructure fédérale est très importante pour la minorité anglophone du Québec. L'occupation d'espaces dans leurs écoles et leurs centres communautaires par Service Canada contribue concrètement au développement et à notre capacité communautaire. Les participants ont dit que même si plusieurs des juridictions importantes au développement sont de compétences provinciale (éducation, petite enfance, santé) la présence symbolique du fédéral est essentielle. Sans poser des drapeaux canadiens partout, la capacité du gouvernement fédéral d'appuyer les CMLO par

sa présence et sa capacité de livrer des services en anglais sont des facteurs qui contribuent au développement de la minorité anglophone. La présence fédérale est un maillon important dans la construction de la capacité communautaire.

Personne n'a voulu exclure la possibilité de développer des ententes avec des tiers communautaires mais la présence fédérale et l'activité économique qui en découlent ont été jugées prioritaires. Les emplois fédéraux sont bien perçus dans la communauté, bien rémunérés et assurent une présence plus stable que d'autres institutions pourraient assurer.

- **Appui à l'infrastructure communautaire**

En plus des « bons » emplois créés par la présence du gouvernement fédéral (et les retombés économiques qui en découlent), nous avons pris bonne note qu'une contribution très concrète au développement des CMLO serait la présence de Service Canada à l'intérieur même des espaces communautaires tels les Centres communautaires, les écoles, les paroisses, etc.

- **Des outils de planification et d'évaluation du développement des CMLO**

Malgré l'adoption de plusieurs outils de planification au sein des organismes des CMLO et à l'intérieur des ministères fédéraux (gestion axée sur les résultats) depuis la fin des années '90, les organismes communautaires nous ont dit que des ressources additionnelles ainsi que davantage de formations et le développement d'outils mieux adaptés aux CMLO permettraient un développement communautaire encore plus structuré et mieux planifié. Ce commentaire a également été fait à l'égard des discussions entourant le choix des services que le ministère (Service Canada) pourrait livrer éventuellement. Des outils d'évaluation pour l'éventail des programmes et services devraient être élaborés afin de suivre l'efficacité de l'accès et de la livraison des services. Mais plus encore, Service Canada pourrait venir appuyer les CMLO dans l'élaboration des outils de planification, de monitoring et l'évaluation de leur plan de développement global établie par la plupart des CMLO.

- **L'approche de la complétude institutionnelle**

Les participants ont dit que si la stratégie du service axé sur la communauté (segment CMLO) est pour réussir, l'approche privilégiée par Service Canada doit être enracinée dans une volonté d'accompagner les CMLO vers une plus grande complétude institutionnelle. De la direction générale jusqu'au fonctionnaire responsable du segment CMLO dans un bureau local, la culture organisationnelle doit comprendre les réalités des communautés minoritaires et viser une contribution à son développement. Au risque de se répéter, les personnes consultées proposent le rôle suivant : ils voient d'un bon œil un plus grand rôle de Service Canada dans les dossiers relatifs aux CMLO et ils verraient même celui-ci agir comme accompagnateur dans l'élaboration de projet et de leur mise en œuvre. Les communautés sont inscrites dans un chantier de développement qui normalement vise la complétude institutionnelle de leur espace linguistiquement homogène. Tout l'appareil, le gestionnaire, les agents même la philosophie d'intervention doit épouser cette vision de travailler vers une plus grande autonomie et une prise en charge des CMLO. Ce réflexe doit être inscrit dans la culture organisationnelle.

3.5 La consultation nationale

La consultation nationale avait comme objectif plus spécifique de sonder les organismes nationaux, mais aussi de vérifier et valider certains des éléments que nous avons entendus dans les régions. Force est de constater que l'analyse de la problématique est sensiblement partagée par l'ensemble du réseau communautaire des CMLO. Chacun a partagé ses nuances régionales, mais le désir de voir Service Canada prendre un plus grand leadership à l'égard du service, et encore plus du développement des CMLO, a traversé les frontières politiques et géographiques canadiennes lors des consultations. La consultation nationale n'a pas été discordante des propos entendus par l'équipe de travail de l'ICRPAP. Plus que toute autre chose, elle est venue confirmer que le concept du guichet de Service Canada plaît aux CMLO. Toutefois, les attentes envers Service Canada à titre de facilitateur du développement des CMLO sont très élevées. Celles-ci sont symptomatiques d'une certaine stagnation que ressentent les CMLO dans le dossier des langues officielles, en particulier dans la collaboration interministérielle au niveau fédéral. Service Canada devra bien gérer les attentes exprimées par les CMLO. Une planification menée conjointement par les CMLO et Service Canada permettrait d'identifier des objectifs à la fois réalistes et acceptables

Premier enjeu : Le régime actuel en matière de communication et de prestation de services (Partie IV)

- **Nouveaux critères pour définir la réglementation**

Les découpages des RMR – SDR peuvent être au désavantage des CMLO. Par exemple, au Manitoba le bureau de poste à Sainte-Agathe suite au recensement de 2001 a perdu sa désignation bilingue, car la SDR fractionnait une présence pourtant concentrée de francophones. Autant qu'il faille des règlements pour appliquer une grille de mise en œuvre, si on utilise le « gros bon sens » pour déterminer où seront dispensés les services en français, on peut couvrir 95% des communautés francophones sans avoir besoin de formules mathématiques. Un regard province par province nous permettrait de trouver des façons pratiques des points de services capables de livrer les services en français face-à-face.

Il n'est pas certain que le recensement soit le meilleur outil pour identifier correctement le nombre de francophones et leur présence sur le territoire. Plusieurs ont remis en doute l'utilité du règlement de 1992. Le citoyen doit être identifié correctement en partant et les questions du recensement peuvent fausser au départ la désignation des régions bilingues. Le règlement ne distingue pas entre le calcul qu'il faudrait faire à partir des répondants qui expriment avoir le français comme langue d'usage. Le Conseil du Trésor a décidé d'utiliser la langue maternelle uniquement.

De plus, la logique du règlement exclut la dimension de la mobilité des gens et leur capacité d'obtenir des services dans la langue de la minorité dans des lieux de transit ou de déplacement même si la population locale est uniquement du groupe linguistique majoritaire.

Tous les participants étaient d'accord qu'il faut orienter la mesure qui justifie le service vers un échantillon de la vitalité sociolinguistique plutôt qu'un calcul uniquement fondé sur la présence de locuteurs (langue maternelle). L'interprétation actuelle est

beaucoup trop restrictive. Le groupe consulté propose un changement complet de paradigme pour l'identification des régions où les citoyens auraient droit aux services dans la langue de la minorité. Il faudrait plutôt partir du concept que tous les CMLO ont le droit de recevoir un service et le gouvernement porte le fardeau de se soustraire à ce principe. Renverser l'exercice suggère que le gouvernement devra justifier l'absence de livraison de services plutôt que tenter de mesurer la présence des francophones sur un territoire délimité par Statistique Canada.

Les participants ont félicité le courage de Service Canada de poser ces questions difficiles et que peu, pour ne pas dire pas, de ministère se posent ces questions fondamentales par rapport aux CMLO. Il faut entreprendre le virage vers une formule qui établit les services aux CMLO à partir de leur vitalité en plus de leur présence sur le territoire. Les principes directeurs qui seront élaborés par Service Canada seront l'occasion d'entamer une discussion à l'échelle du gouvernement du Canada.

- **Un service adapté aux communautés**

Les participants ont insisté sur l'importance d'avoir un service axé sur la diversité des clientèles présentes dans les CMLO (individus, organismes, entrepreneurs). Bien que les communautés soient contraintes par la réglementation actuelle à un accès souvent limité aux services en français, les participants se sont demandés si Service Canada avait fait le tri des programmes les plus aptes à répondre à leurs besoins. Même si la discussion sur une plus grande accessibilité à d'autres ministères devrait peut-être figurer dans le deuxième enjeu (modèle de prestation de services), ces propos nous révèlent que la liste des sept ministères clés identifiés en 1992¹³ devrait sans doute être renouvelée. Un travail de recherche devrait être effectué pour marier les objectifs de développement des CMLO et les programmes fédéraux à leur disponibilité.

Deuxième enjeu : La prestation de services aux CMLO par Service Canada

- **Barrières linguistiques et culturelles**

Les participants ont réaffirmé l'importance de communiquer aussi simplement que possible avec les citoyens. Par exemple les recherches effectuées sur l'utilisation du *Programme de supplément de revenu garanti* ont conclu que les processus étaient trop complexes et qu'il y avait trop de démarches pour les aînés. Aujourd'hui, suite aux réactions, le gouvernement a réagi et les formulaires sont plus simples et accessibles. Par conséquent, toutes les communications de Service Canada devraient être simples et accessibles étant donné que :

- 66% des aînés francophones à l'extérieur du Québec sont analphabètes de niveau 1 ou 2
- capacités de compréhension du français « standard » sont limitées (compréhension plus facile souvent en anglais)

Par ailleurs, il faut tenir compte des spécificités de la population francophone dans la formation des fonctionnaires. Ceux-ci devraient être en mesure de

- Dépister le niveau de compréhension des clients (oral, écrit)

¹³ Voir annexe 3

- Connaître des stratégies et des façons de s'adresser aux particularités linguistiques
- Laïciser le message et des documents

- **Un service de qualité et égal à la majorité**

On pourrait résumer la discussion en affirmant que, dans bien des cas, les participants ne recherchent que le service qu'obtient, normalement, la majorité linguistique. Il désire un service accessible, dans leur langue, sans délai et adapté à leur réalité.

Partout où nous sommes arrêtés écouter les CMLO, les consultations ont été riche en suggestions pouvant orienter Service Canada dans la désignation de normes de qualité lorsque viendra la temps de déployer la stratégie à l'égard du segment CMLO et des moyens pour atteindre la confiance et le statut de partenaire souhaité par Service Canada. Voici des suggestions issues des consultations :

- Une présence du service qui correspond à l'emplacement des CMLO
- Établir des critères de distances maximales (ex. 100 KM) pour le service livré en personne par l'entremise d'un bureau de Service Canada.
- Service Canada jouit d'une reconnaissance de la part des CMLO et doit investir dans son image de marque (branding) de son service
- Elle doit faire sa promotion dans les médias locaux (radio communautaire)
- Être capable de livrer un service en français au-delà du service de première ligne dans les secteurs stratégiques
- Le temps d'attente doit être raisonnable et similaire à la majorité
- Miser sur la simplicité des démarches et que l'information puisse être livrée de façon verbale, formulaire accessible (voir « barrière linguistique » ci-bas)
- Si le service est délégué à un tiers, le service doit être équivalent à celui reçu par la majorité
- des formulaires plus simples. Peut-être même un formulaire de base pour les programmes reliés aux CMLO
- Des formulaires bilingues (et non unilingues) permettant la consultation de certains termes en anglais

- **Guichet unique (arrimage avec les autres ordres de gouvernement)**

Le modèle du guichet unique (fédéral et provincial) sous un même toit peut-être un modèle souhaitable pour de nombreuses communautés. Ces centres sont capables de livrer des services en français là où les francophones sont plus susceptibles de s'en servir. Le succès de ces centres multiservices et multi gouvernementaux bilingues au Manitoba repose sur le fait qu'ils sont situés dans des régions où les francophones se sentent chez eux, ou le réflexe est de parler en français.

La collaboration fédérale - provinciale est plus facile aujourd'hui qu'il y a dix ans, car les provinces et territoires sont plus ouverts aux affaires francophones. Il faudrait poursuivre les discussions pour étendre les ententes fédérales provinciales dans d'autres domaines. Ces ententes facilitent le dialogue entre les deux paliers de gouvernement. On pourrait imaginer que des représentants de Service Canada (ministre responsable) participent à la Conférence ministérielle sur les affaires francophones.

- **Service Canada : facilitateur entre les programmes et services fédéraux et les objectifs prioritaires de développement des CMLO**

Il est important de formaliser le dialogue avec Service Canada. Peut-être serait-il utile de construire une table de concertation nationale ou encore à l'échelle des provinces. Les participants étaient hésitants à mettre sur pied une nouvelle structure, mais si Service Canada acceptait le mandat élargi d'identifier comment les CMLE et les ministères peuvent mieux travailler ensemble, il faudrait un lieu de planification conjointe.

Sans les multiplier à l'outrance, les structures sont importantes pour mettre en œuvre une planification conjointe. La délégation de responsabilités vers les organismes communautaires pose néanmoins certains risques. Il faut notamment éviter que les CMLO deviennent des échappatoires et le transfert des responsabilités « *dumping* » vers les CMLO sans les ressources. On pourrait même imaginer une table tripartite (fédéral, provincial et communautaire) pour les services en français.

Pour réussir un nouveau mandat de facilitateur, les autres ministères devront aussi accepter de participer à la planification communautaire et de s'intéresser au développement des CMLO.

- **Mesurer la capacité de service : évaluation de la progression**

Ce thème fut abordé autant dans la discussion sur un modèle de prestation de service que dans la discussion portant sur les façons dont le gouvernement pourrait s'acquitter de ses responsabilités selon la partie VII de la LLO. Une suggestion bien concrète à l'égard de la capacité de desservir les communautés francophones serait d'établir des cibles afin de progresser vers une capacité de livrer à l'aide d'un moyen ou d'un autre, un service en personne à 100% des CMLO. Par exemple en établissant une base (la capacité à l'heure actuelle) disant 75% des Canadiens CMLO en 2006 on pourrait établir des cibles :

85% des Canadiens CMLO 2010

95% des Canadiens CMLO 2013

99% des Canadiens CMLO 2016

L'on a aussi suggéré que le concept d'évaluer le progrès du service soit appliqué à la performance des fonctionnaires sur le terrain. Par exemple, les gestionnaires de Service Canada pourraient identifier des cibles de contacts avec les CMLO (ex. : 50 clients par an). Un fonctionnaire aurait ainsi la responsabilité de viser cette fréquence de contact.

Troisième enjeu : La partie VII : La contribution de Service Canada au développement et à l'épanouissement des CMLO

Tous les participants se sont entendus que la location de bureau dans des édifices communautaires, l'offre de service de formation, l'allocation de ressources et l'embauche d'employés issus des CMLO sont des illustrations plus classiques d'une contribution telle que visée par la partie VII. Mais il doit y avoir beaucoup plus. L'obligation de consultation doit dépasser ce que plusieurs ministères font à l'heure actuelle. Les rencontres d'une journée, une fois l'an, ne répondent pas à l'esprit de la Loi selon les participants.

L'absence de règlement relatif à la partie VII fait en sorte qu'il faut établir des stratégies utiles pour arriver au développement et à l'épanouissement des CMLO. Il ne faut surtout pas négliger la dimension qui demande aux ministères de faire la promotion de la dualité linguistique.

Il est de plus en plus difficile de scinder la partie IV et la partie VII. Les consultations l'ont confirmé que pour respecter la partie VII, il faut de toute évidence être capable d'offrir un service dans la langue de choix des CMLO. Le projet de Loi S-3 vient élargir la vision des mesures que doivent prendre les ministères fédéraux. Le point de départ pourrait être des recherches plus poussées sur la présence francophone et des propositions de mécanismes de services capables de les desservir. Les participants ont noté qu'il y a trop peu de recherches appliquées sur le développement des CMLO, tout comme il y a trop peu d'évaluation du progrès que font les ministères vers une plus grande égalité des CMLO au Canada. La première tâche pourrait être de dresser une liste des besoins prioritaires établis par les CMLO et d'identifier les programmes aptes à répondre à ceux-ci. Service Canada et les CMLO pourraient, à partir de ce document, élaborer une planification conjointe.

4. Principes directeurs émanant des consultations

A partir de ce que les nombreux leaders communautaires de partout au Canada nous ont dit lors des consultations, nous avons tenté dans cette dernière section de réduire en quelques dénominateurs communs les messages les plus percutants et plus pertinents à la réflexion qu'a entamé Service Canada. Dans son élaboration d'une stratégie pour le segment des CMLO, Service Canada devrait tenir compte de façon prioritaire les éléments suivants :

➤ Un service de qualité égal à la majorité

Les représentants des CMLO, tant les anglophones du Québec que les francophones hors Québec, ont clairement exprimé la difficulté d'obtenir dans leur région un service de qualité égal à la communauté linguistique majoritaire. L'inégalité s'est exprimée principalement par une absence momentanée du service (en raison de l'absence de la personne désignée pour offrir le service) ou tout simplement par l'incapacité du bureau de l'offrir de façon permanente. D'autres ont identifié des périodes d'attente trop longues pour obtenir le service dans la langue de leur choix. Malgré le statut envieux dont semble jouir Service Canada auprès des CMLO, de Halifax à Vancouver, nombreux ont été les témoignages indiquant que les bureaux actuels doivent continuer d'accroître leur capacité bilingue. La culture organisationnelle dominante assume systématiquement que l'intervention de l'État se fait en français au Québec et en anglais hors Québec.

Certains nous ont fait part de d'autres types d'inégalités reliées aux capacités linguistiques des bureaux, par exemple les demandes de subvention parfois dénaturées par des traductions boiteuses dans la langue de la majorité.

Le principe directeur qui sous-tend tous ces constats est le même; les CMLO s'attendent à un service de qualité égal à celui offert à la majorité et livré dans un délai raisonnable.

➤ Un service accessible et présent dans la communauté

La grande diversité des réalités des CMLO fait en sorte qu'il est impossible d'établir un seul mécanisme de livraison de services pour l'ensemble du pays. Cependant, le message qui s'est imposé tout au long de nos consultations a été l'importance d'avoir accès aux services dans la langue officielle de son choix et la nécessité d'offrir le plus d'informations et de programmes possibles jugés pertinents par les CMLO. Les consultations nous ont également révélé que les communautés tenaient à ce que ces services soient offerts à partir de leur infrastructure communautaire existante. Il y a eu consensus lors des consultations, qu'à court terme, la présence et l'emplacement stratégique des points de services devaient être la priorité de Service Canada à l'égard de la clientèle des CMLO.

➤ Une communication compréhensible et à la portée de tous.

Les CMLO ont souligné l'importance d'avoir facilement accès à des outils (brochures, dépliants, etc.) présentant les divers services livrés par l'entremise de la porte d'accès de Service

Canada. La documentation offerte et le service en personne doivent tenir compte de facteurs importants tels :

- Les vernaculaires locaux
- La présence dans certaines communautés de taux d'analphabétisme élevé
- Les capacités linguistiques limitées dans la langue minoritaire
- Les connaissances et l'utilisation des outils de communication communautaires par les fonctionnaires de l'État.

Ces considérations (adaptation aux vernaculaires de la francophonie et aux obstacles linguistiques) sont trop peu communes dans l'élaboration des stratégies de services aux citoyens. Elles sont néanmoins essentielles à l'établissement d'une relation de confiance et d'une communication efficace entre l'État et le citoyen. Les CMLO sont locuteurs des langues officielles du pays, mais de façon plus importante, elles sont porteuses de cultures uniques rattachées à leur histoire et leur situation sociolinguistique. Si l'appareil gouvernemental souhaite réellement réorienter ses services afin de répondre aux besoins des citoyens et des communautés plutôt que de livrer des programmes issus des silos ministériels, il a intérêt à s'intéresser à ces cultures et à mieux les connaître.

➤ **La promotion de la « demande active » par Service Canada auprès des CMLO**

Bon nombre d'intervenants rencontrés ont tenu à rappeler que même si l'offre active était présente, plusieurs citoyens des CMLO ne connaissent pas leurs droits et hésitent devant un appareil bureaucratique parfois imposant. Le personnel affecté à la livraison de services dans les milieux minoritaires doit participer avec les leaders «communautaires à la sensibilisation et à la promotion des droits linguistiques dont disposent les CMLO.

➤ **Une image de marque (*branding*) bien construite pour Service Canada**

Les personnes présentes aux consultations nous ont communiqué l'importance de bien expliquer et de bien identifier ce que constitue « Service Canada ». Service Canada est encore en évolution et le moment est opportun de développer une image de marque qui puisse bien identifier les possibilités qu'offre Service Canada. Il faut tenter de construire une entité qui, non seulement offrirait un service dans les langues officielles, mais qui permettrait à Service Canada d'être un véritable partenaire du développement des CMLO. Le citoyen doit reconnaître que le guichet de Service Canada fait partie des leviers de sa communauté et non seulement une courroie d'information. Non seulement peut-il y effectuer des transactions et obtenir des informations, mais il peut également y retrouver des opportunités pour le développement de projets et d'initiatives. Service Canada doit éventuellement être perçu comme un lieu d'accueil communautaire avec l'éventail de ressources dont dispose le gouvernement du Canada.

➤ **La nécessité de dépasser la réglementation du Conseil du Trésor.**

Les CMLO ont clairement manifesté leur volonté d'élargir les critères qui leur permettent d'accéder aux services du gouvernement du Canada. Bien que la réglementation actuelle permette

de desservir une importante partie du territoire occupé par les CMLO, l'approche uniquement quantitative doit être repensée. Dans cet ordre d'idée, la réglementation actuelle pourrait être améliorée en tenant compte de d'autres facteurs, plus qualitatifs :

- Indice de vitalité communautaire à partir de variables telles la présence d'un centre scolaire communautaire, d'une école, d'une municipalité bilingue, d'une paroisse, d'une infrastructure communautaire, d'une présence historique de la CMLO

Ces critères qualitatifs viendraient compléter le portrait de la présence des CMLO tel que défini par les critères quantitatifs de la demande importante engendrée par la réglementation du Conseil du Trésor. Ces critères qualitatifs devraient faire ressortir la présence sur le territoire des CMLO qui sont, soit plus petites et isolées, soit simplement divisées ou diluées dans les divisions de recensement utilisées pour effectuer le calcul de la demande importante.

De plus, la liste des ministères visés par la réglementation doit être revue et élargie. Plusieurs personnes nous ont dit que la liste dressée en 1992 au moment de l'adoption de la réglementation ne répond plus aux besoins grandissants des CMLO.

- **La flexibilité et l'adaptation de l'appareil étatique aux réalités des CMLO dans l'élaboration des mécanismes de livraison des services.**

À maintes reprises, les représentants des CMLO nous ont exprimé l'importance que le service livré par le gouvernement soit beaucoup plus adapté aux réalités des CMLO (ruralité, minorité souvent invisible, analphabétisme, dispersés dans des centres urbains, etc.). La volonté exprimée par les organismes communautaires d'agir comme tiers dans la livraison des services n'est pas la même entre provinces. Le modèle du guichet unique a ses tenants, par exemple, en N.-É. et au Manitoba, mais d'autres, comme l'Alberta, préfèrent agir eux-mêmes, s'ils le peuvent, comme point d'entrée aux services gouvernementaux. Il sera malgré tout important de tenir compte des éléments suivants :

- A) L'utilisation de l'infrastructure communautaire lorsque celle-ci sera capable d'offrir les services ou les programmes livrés par Service Canada;
 - B) L'importance d'une présence physique du gouvernement fédéral dans la communauté dans la mesure du possible;
 - C) Ne pas dédoubler les efforts entrepris par des organismes de la communauté;
 - D) S'assurer que le service livré est de qualité uniforme et est appuyé de ressources suffisantes.
- **Un plus grand leadership dans la coordination interministérielle des programmes offerts aux CMLO.**

Les CMLO souhaitent voir Service Canada jouer un rôle accru dans la stratégie interministérielle du gouvernement du Canada telle qu'inscrite dans les obligations découlant de la *Loi sur les langues officielles*. Grâce à sa participation à la création et à la mise en œuvre du Fonds d'habilitation qui appuie les RDÉE au Canada ainsi qu'à l'établissement de d'autres partenariats réussis avec les CMLO, la crédibilité établie par l'équipe responsable des langues

officielles au sein de Service Canada (anciennement à l'intérieur du DCRHC) fait en sorte que les CMLO désirent voir Service Canada jouer un plus grand rôle dans la prestation de services et de programmes auprès des CMLO.

➤ **La reconnaissance d'un mandat élargi pour Service Canada à l'égard de la prestation des services fédéraux qui sont d'intérêt pour les CMLO**

Ce leadership dans la coordination interministérielle pourrait vouloir dire que Service Canada deviendrait l'intervenant privilégié à l'échelle communautaire dans l'identification des besoins exprimés par les CMLO et dans la localisation des programmes existants pouvant le mieux répondre à ces besoins. Notons qu'à plus d'une reprise, les leaders communautaires ont proposé qu'à moyen terme Service Canada pourrait être le mécanisme de livraison de l'ensemble des services et des programmes qui contribuent au développement et à l'épanouissement des CMLO. Du même coup, les CMLO ont insisté pour que ce genre de scénario ne devienne pas une manière de déresponsabiliser les ministères à l'égard de leurs obligations face aux CMLO. Ce mandat élargi doit débiter avec l'identification des priorités de développement des CMLO et par un diagnostic des programmes fédéraux existants pouvant répondre à ces besoins. Les représentants ont exprimé clairement que la présence étendue de Service Canada sur le territoire conjugué à une nouvelle approche de partenariat avec les CMLO lui permettrait d'agir comme acteur privilégié du développement des minorités de langues officielles.

➤ **La simplification et la régularisation des mécanismes de consultation des CMLO**

Les CMLO ont généralement applaudi le processus de consultation associé à la démarche de Service Canada. Cependant, elles ont également dénoncé la lourdeur de l'ensemble des processus de consultations, éparpillés sur le territoire et dans le calendrier d'activités, et d'un nombre croissant de ministères cherchant à identifier les priorités des CMLO. On arrive à déceler une progression dans la compréhension des objectifs et des finalités de la *Loi sur les langues officielles* par un nombre de ministères de plus en plus important. Mais les CMLO ont suggéré que Service Canada, de par sa nature horizontale et sa présence étendue sur le territoire, exerce un leadership de premier plan afin d'élaborer un mécanisme plus simple et plus régulier de consultation et de partenariat entre l'État fédéral et les CMLO. Personne, pendant l'exercice de consultation, n'a suggéré de construire un nouveau lieu (une nouvelle structure) afin d'assurer une meilleure concertation communautaire apte à l'identification des besoins des CMLO. Les consultations nous ont quand même révélé que les CMLO verraient d'un bon œil que Service Canada fasse preuve d'un leadership plus important dans la coordination et l'établissement d'une consultation mieux agencée et inscrite dans un partenariat authentique.

Annexe 1

Liste des participants et participantes aux consultations de Services Canada

Consultation de l'Atlantique

Nouveau-Brunswick

- Daniel Thériault, Directeur général,
Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick
- Théo Gagnon, trésorier
Société des Acadiens et des Acadiennes du Nouveau-Brunswick
- Johanne Lévesque, Directrice générale
RDÉE- Nouveau-Brunswick
- Nancy Rousselle, agente de développement
RDÉE- Nouveau-Brunswick
- Anne-Marie Cyr
Conseil économique du Nouveau-Brunswick

Nouvelle-Écosse

- Jean Léger, Directeur général
Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse
- Yvon Samson, coordonnateur
RDÉE, Nouvelle-Écosse
- Allister Surette, vice-recteur au développement et aux partenariats
Université Sainte-Anne
- Lisette Bourgeois
Société St-Pierre

Île-du-Prince Édouard

- Lizanne Thorne, Directrice générale,
Société Saint-Thomas d'Acquin
- Francis Thériault, Coordonnateur,
RDÉE I.-P.-É.
- Colette Aucoin
Société éducative

Terre-Neuve et le Labrador

- Cyralda Poirier, Directrice générale par intérim,
Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador
- Josée Dalton
Coordonnatrice du RDÉE TNL
- Claire Wilkshire
RDÉE TNL

Consultation de l'ouest et du nord

Colombie-Britannique

- Christine Sotteau
Coordonnatrice des relations gouvernementales et de la recherche
Fédération des francophones de la Colombie-Britannique
- Nicole Legault,
Coordonnatrice de la concertation interministérielle
Fédération des francophones de la Colombie-Britannique
- Donald Cyr

Directeur-général
Société de développement économique de la Colombie-Britannique (SDECB)

Alberta

- Denis Perreux
Directeur de la planification et des relations gouvernementales
Edmonton, ACFA
- Frank Saulnier
PDG
RDÉE-Alberta
- Louis Grenier
Entrepreneur
Calgary
- Luketa M'pindou
Coordonnateur,
alliance jeunesse famille de l'Alberta society

Saskatchewan

- Denis Desgagné
Directeur général
Assemblée communautaire fransaskoise
- Robert Therrien
Directeur général Conseil de la Coopération de la Saskatchewan (CCS)
RDÉE
- Ronald Labrecque
Directeur du Guichet unique
Régina

Manitoba

- Louis Tétrault
Agent de développement du CDEM
- Edmond Labossière
Ancien haut-fonctionnaire provincial (mise en œuvre centre de services bilingues)
- Muriel Thérien
Gestionnaire du Réseau communautaire
Saint-Malo (MB)

Yukon

- Bruno Bourdache
Directeur du RDÉE Yukon

T.-N. Ouest

- Léo-Paul Provencher
Directeur Fédération des francos-ténois

Consultation de l'Ontario

Ontario

- Gratien Allaire
Institut franco-ontarien
Université Laurentienne
- Jean-Denis Barry, RDÉE
Agent dans le secteur du rural de l'Ontario de la région du (centre sud-ouest)
- Guy Robichaud, RDÉE
Directeur régional (nord)
- Paul Onadja, RDÉE
Directeur régional (est)

- Kathy Chaumont,
Agente secteur rural (Alfred)
- Gaston Mabaya
Directeur général, AFO London-Sarnia
- Michèle Guay
Directrice générale de la Fédération des Aînés
- Eddy Lukuna
Union provinciale des Minorités raciales et ethnoculturelles francophones
- Guylaine Scherer
Direction Ontario
- Elaine Legault
Directrice générale, C.O.F.R.D. (Oshawa)
- Suzanne Roy, AFO
Développement communautaire
- Renée Champagne
Collège Boréal (vice-présidente)
- Mireille Groleau
Commissariat aux langues officielles, Agente de liaison
- France Bélanger - Houle
Collège Boréal (connexion emploi)
- Stéphanie Taylor
FESFO
- Camille Carrière
FESFO
- Grégoire de Carvalho
Centre des jeunes de Toronto

Consultation du Québec

- David D'Aoust
Community Table
- Sarah Blumel
COCO
- Robert Donnelly
Voice of English Speaking Quebec
- Kim Harrison
Committee for Anglophone Social Action
- Iris Unger
Youth Employment Services Montreal
- Heather Dickson
Quebec Community Newspapers Association
- James Buckle
Coaster's Association
- Élise Ménard
Quebec Drama Federation
- Mitch Larivière
Neighbours Regional Association of Rouyn-Noranda
- Deborah Hook
Quebec Community Groups Network
- Tina Michaud
Outaouais (CEDEC)
- Joanne Lebel

- Magdalen Islands (CEDEC)
- Anria Hamel
Abitibi-Temiscamingue (CEDEC)
- John Buck
Community Table
- Elizabeth Kater
Community Table
- Hugh Maynard
Qu'Anglo Communications and Consulting
- Vilnis Epnors
QAAC
- Joanne Toms
Québec-Chaudière-Appalaches (CEDEC)
- Janet Forsyth
East Montréal Placement Initiative
- Annie May Anderson
CEDEC
- Valerie Glover-Drolet
CEDEC

Consultation Nationale

- Diane Côté
FCFA
- Raymond Poirier
RDÉE
- Roger Lavoie
RDÉE
- Richard Aubry
RDÉE
- Pierre LeBlanc
RDÉE
- Fernan Carrière
Fédération canadienne pour l'alphabétisation en français
- Béatrice Lajoie
Alliance des radios communautaires francophones
- Marc Ryan
Fédérations des aînés francophones
- Jean-Luc Racine
Fédérations des aînés francophones
- Renald Rémillard
Association des juristes d'expression française
- Christian Michaud
Juriste en droits linguistiques
- Christiane Langlois
Alliance des femmes francophones
- Edmond Labossière
citoyen manitobain et ancien fonctionnaire provincial

Annexe 2

Résumé de la partie IV et VII , tiré de « *Résumé de la Loi sur les langues officielles de 1988* », Commissariat aux langues officielles, 2000.

Partie IV - Communications avec le public et prestation de services (Partie IV : articles 21 à 33)

- Le public a le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans les conditions prévues par la présente partie.
- Le public a le droit de communiquer et de recevoir des services dans l'une ou l'autre des deux langues officielles :
 - de la part de tous les sièges sociaux et administrations centrales des ministères et organismes fédéraux;
 - dans la région de la capitale nationale et dans tous les bureaux et autres points de service au Canada et à l'étranger : a) là où il existe une « demande importante », et b) là où la « vocation du bureau » le justifie; et
 - partout où des services sont assurés aux voyageurs, si la « demande le justifie ».
- La notion de « vocation du bureau » tient compte de facteurs tels la santé et la sécurité publiques, l'emplacement du bureau, ou encore le caractère « national ou international » de son mandat.
- Un règlement précisant la définition de « vocation du bureau » et de « demande importante » a été adopté en 1992.
- Les bureaux et points de service désignés « bilingues » sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, notamment par le biais de la communication verbale et de l'affichage. C'est ce qu'il convient d'appeler l'« offre active » de service.
- Les tiers qui offrent des services au public au nom des institutions fédérales sont assujettis aux mêmes obligations linguistiques que ces institutions.
- Les organismes fédéraux dotés de pouvoir de réglementation dans des secteurs touchant la santé et la sécurité publiques doivent utiliser ces pouvoirs, « si les circonstances le justifient », afin de s'assurer que les organismes peuvent servir le public dans les deux langues officielles, lorsque jugé nécessaire.
- Lorsqu'elles dispensent de l'information au public, les institutions fédérales doivent recourir aux médias les plus appropriés pour rejoindre efficacement les intéressés dans leur langue.

VII - Promotion du français et de l'anglais (Partie VII : articles 41 à 45)

- La *Loi* confie au Patrimoine canadien le mandat de coordonner les activités de toutes les institutions fédérales visant à favoriser l'épanouissement des minorités linguistiques et à promouvoir la reconnaissance ainsi que l'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne.

- Pour ce faire, Patrimoine canadien doit :

- encourager et aider les provinces à assurer l'enseignement dans la langue de la minorité et l'enseignement de la langue seconde, ainsi qu'assurer la prestation des services tant provinciaux que municipaux dans les deux langues officielles;

- collaborer avec le secteur privé, les syndicats et les associations bénévoles afin de les aider à offrir leurs services dans les deux langues officielles; et

- encourager le public à mieux accepter et apprécier le français et l'anglais.

Annexe 3

Règlement sur les langues officielles--communications avec le public et prestation des services

DORS/92-48

Enregistrement 16 décembre 1991

LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Règlement sur les langues officielles--communications avec le public et prestation des services

C.P. 1991-2541 16 décembre 1991

Attendu que, conformément à l'article 84 de la Loi sur les langues officielles*, le président du Conseil du Trésor a consulté les minorités francophones et anglophones ainsi que le grand public sur le projet de Règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public;

Attendu que, conformément à l'article 85 de cette loi, le président du Conseil du Trésor a déposé un avant-projet du règlement à la Chambre des communes le 8 novembre 1990, laquelle date est au moins trente jours avant la publication du projet de règlement dans la *Gazette du Canada* au titre de l'article 86 de cette loi;

Attendu que, conformément à l'article 86 de cette loi, le projet de règlement a été publié dans la *Gazette du Canada* le 23 mars 1991, laquelle date est au moins trente jours avant la date prévue pour l'entrée en vigueur du règlement, et que les intéressés ont eu la possibilité de présenter au président du Conseil du Trésor leurs observations à cet égard,

À ces causes, sur recommandation du Conseil du Trésor et en vertu de l'article 32 de la Loi sur les langues officielles*, il plaît à Son Excellence le Gouverneur général en conseil de prendre le Règlement concernant l'emploi de l'une ou l'autre des langues officielles dans les communications avec le public et la prestation de services au public, ci-après.

* L.R., ch. 31 (4^e suppl.)

RÈGLEMENT CONCERNANT L'EMPLOI DE L'UNE OU L'AUTRE DES LANGUES OFFICIELLES DANS LES COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET LA PRESTATION DE SERVICES AU PUBLIC

TITRE ABRÉGÉ

1. *Règlement sur les langues officielles--communications avec le public et prestation des services.*

DÉFINITIONS

2. Les définitions qui suivent s'appliquent au présent règlement.

«Loi» La *Loi sur les langues officielles*. (*Act*)

«méthode I» Méthode d'estimation de la première langue officielle parlée qui est décrite comme la méthode I dans la publication de Statistique Canada intitulée *Estimation de la population selon la première langue officielle parlée*, en date de septembre 1989, qui tient compte, premièrement, de la connaissance des langues officielles, deuxièmement, de la langue maternelle et, troisièmement, de la langue parlée à la maison et qui comprend la répartition en parts égales entre le français et l'anglais des cas où les renseignements disponibles ne permettent pas à Statistique Canada de déterminer si la première langue officielle parlée est le français ou l'anglais. (*Method I*)

«région métropolitaine de recensement» Région métropolitaine de recensement, à l'exclusion de celle d'Ottawa-Hull, utilisée par Statistique Canada aux fins du recensement visé à l'article 3. (*CMA*)

«services d'immigration» Les services que fournit et les pouvoirs et fonctions qu'exerce l'agent d'immigration en application de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, à l'exception des services que fournit et des pouvoirs et fonctions qu'exerce, en application de cette loi, l'agent des douanes au sens de l'article 2 de la *Loi sur les douanes*. (*immigration services*)

«subdivision de recensement» Subdivision de recensement, à l'exclusion d'une telle subdivision ou d'une partie de celle-ci situées dans la région de la capitale nationale, utilisée par Statistique Canada aux fins du recensement visé à l'article 3. (*CSD*)

«trajet» S'entend :

a) pour l'application des alinéas 7(4)*c)* et *d)*, du trajet emprunté par un service de transport par aéronef ou train offert aux voyageurs par une institution fédérale et qui est effectué à bord du même aéronef ou train;

b) pour l'application du paragraphe 7(2) et de l'alinéa 7(4)*e)*, du trajet emprunté par un service de transport par aéronef, train ou traversier offert aux voyageurs par une institution fédérale, dans les deux directions entre la tête de ligne et le terminus, et qui est effectué entre ces deux points, avec ou sans escale, à bord du même aéronef, train ou traversier. (*route*) 2001, ch. 27, art. 273.

PARTIE I : DEMANDE IMPORTANTE

Population de la minorité francophone ou anglophone

3. «Population de la minorité francophone ou anglophone» s'entend, relativement à la province où est situé un bureau d'une institution fédérale, de la population de l'une des langues officielles qui est minoritaire dans la province selon l'estimation faite par Statistique Canada conformément à la méthode I en fonction :

a) pour l'application des alinéas 5(1)*a)*, *b)* et *d)* à *r)*, du paragraphe 5(2) et de l'alinéa 7(4)*a)* :

- (i) avant la publication des données du recensement de la population de 1991, des données du recensement de la population de 1986 fait en vertu de la *Loi sur la statistique*,
- (ii) après la publication des données du recensement de la population de 1991, des données du plus récent recensement décennal de la population qui sont publiées;

b) pour l'application des alinéas 5(1)c) et 6(1)d) et (2)c), des sous-alinéas 6(2)d)(i) et 7(4)c)(ii) et (iii) et de l'alinéa 7(4)d), des données du recensement de la population de 1986 fait en vertu de la *Loi sur la statistique*.

Estimation des populations

4. (1) Pour l'application de la présente partie, le nombre de personnes représentant la population de la minorité francophone ou anglophone d'une province, d'une région métropolitaine de recensement, d'une subdivision de recensement ou d'une aire de service correspond au nombre estimatif déterminé par Statistique Canada selon la méthode I d'après le recensement visé à l'article 3.

(2) Pour l'application de la présente partie, le nombre de personnes représentant l'ensemble de la population d'une province, d'une région métropolitaine de recensement, d'une subdivision de recensement ou d'une aire de service correspond au nombre estimatif de l'ensemble de cette population, à l'exclusion des pensionnaires d'institution au sens de la publication de Statistique Canada intitulée *Estimation de la population selon la première langue officielle parlée*, en date de septembre 1989, qui est déterminé par Statistique Canada d'après le recensement visé à l'article 3.

Circonstances générales

5. (1) Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

a) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes et il est le seul bureau de l'institution fédérale dans cette région à offrir un service particulier;

b) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans cette région à offrir les mêmes services et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la région, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

- (i) la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la région,

(ii) le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la région;

c) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement qui compte au moins un million de personnes, 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, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans cette région à offrir l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas f(i) à (vi) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à un nombre de ces bureaux égal à un plus une proportion de bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la région, ou à au moins deux de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

(i) la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la région,

(ii) le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la région;

d) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes, il n'offre aucun des services visés aux sous-alinéas f(i) à (vi) 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 la langue de cette population;

e) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et son aire de service a une population de la même minorité comptant au moins 5 000 personnes;

f) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes et il est le seul bureau de l'institution fédérale dans cette région à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

(i) les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu qui relèvent du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social,

(ii) les services d'un bureau de poste,

(iii) les services d'un centre d'emploi du ministère de l'Emploi et de l'Immigration,

(iv) les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt),

(v) les services d'un bureau du secrétariat d'État du Canada,

(vi) les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique;

g) le bureau est situé dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 5 000 personnes, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans cette région à offrir l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas f(i) à (vi) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues

officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la région, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

- (i) la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la région,
- (ii) le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la région;

h) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement et, selon le cas :

- (i) il a une aire de service dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette aire,
- (ii) il a une aire de service dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes,
- (iii) il dessert la subdivision de recensement, il est le seul bureau de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir un service particulier et la population de la minorité francophone ou anglophone de la subdivision compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la subdivision,
- (iv) il a une aire de service qui comprend tout ou partie d'au moins deux provinces où la langue de la population de la minorité francophone ou anglophone n'est pas la même;

j) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent mais moins de 30 pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir les mêmes services et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la subdivision, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

- (i) la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la subdivision,
- (ii) le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la subdivision;

j) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins 30 pour cent de

l'ensemble de la population de cette subdivision et il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir les mêmes services;

k) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il n'offre aucun des services visés aux sous-alinéas l)(i) à (vii) 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 la langue de la population de la minorité francophone ou anglophone;

l) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision et il est le seul bureau de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services suivants :

- (i) les services reliés aux programmes de la sécurité du revenu qui relèvent du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social,
- (ii) les services d'un bureau de poste,
- (iii) les services d'un centre d'emploi du ministère de l'Emploi et de l'Immigration,
- (iv) les services d'un bureau du ministère du Revenu national (Impôt),
- (v) les services d'un bureau du secrétariat d'État du Canada,
- (vi) les services d'un détachement de la Gendarmerie royale du Canada,
- (vii) les services d'un bureau de la Commission de la fonction publique;

m) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente moins de cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il est l'un parmi d'autres bureaux de l'institution fédérale dans la subdivision à offrir l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas l)(i) à (vii) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à une proportion de ces bureaux égale ou supérieure à la proportion que représente cette population par rapport à l'ensemble de la population de la subdivision, ou à au moins un de ces bureaux si le nombre représentatif de cette proportion de bureaux est inférieur à un, dont le choix tient aux facteurs suivants :

- (i) la répartition de la population de la minorité francophone ou anglophone dans la subdivision,
- (ii) le mandat des bureaux offrant ces services, leur clientèle et leur emplacement dans la subdivision;

n) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 200 et moins de 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il n'offre aucun des services visés aux sous-alinéas λ(i) à (vii) 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 la langue de la population de la minorité francophone ou anglophone;

o) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 200 et moins de 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision, il offre l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas λ(i) à (vii) et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à au moins un bureau de l'institution fédérale dans la subdivision;

p) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert et dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte moins de 200 personnes et représente au moins 30 pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision et il offre l'un ou l'autre des services visés aux sous-alinéas λ(i) à (vii);

q) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement qu'il dessert, le nombre de personnes représentant la population de la minorité francophone ou anglophone de cette subdivision n'a pas été déterminé par Statistique Canada selon la méthode I d'après le recensement visé à l'article 3 ou ne peut être révélé par Statistique Canada pour des raisons de confidentialité 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 la langue de cette population;

r) le bureau est situé à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement, le nombre de personnes représentant la population de la minorité francophone ou anglophone de l'aire de service de ce bureau ne peut être déterminé par Statistique Canada selon la méthode I d'après le recensement visé à l'article 3 à cause de la nature de cette aire ou ne peut être révélé par Statistique Canada pour des raisons de confidentialité 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 la langue de cette population.

(2) Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi d'une langue officielle autre que celle de la population de la minorité francophone ou anglophone fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, lorsque ce bureau est situé au Canada et n'est pas un bureau où l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante en application du paragraphe (1).

(3) Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, lorsque ce bureau est situé à l'extérieur du Canada et qu'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.

(4) Sont soustraits à l'application des paragraphes (1) à (3) :

a) les services visés à l'alinéa 6(1)a);

b) les bureaux visés aux alinéas 6(1)b) à e), au paragraphe 6(2) et à l'article 7.

Circonstances particulières

6. (1) Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

a) il s'agit de services qui sont spécifiquement offerts par le bureau à une clientèle restreinte et identifiable et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par cette clientèle à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue;

b) le bureau offre des services de communications navire-terre, notamment les services de stations radio côtières et les services du trafic maritime, et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue;

c) le bureau offre des services d'immigration, il est situé à un lieu d'entrée au Canada et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue;

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;

e) le bureau offre des services de recherche et de sauvetage à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef qui porte des marques distinctes--apposées par le ministère de la Défense nationale ou la Garde côtière canadienne ou pour leur compte--le désignant comme navire ou aéronef servant à la recherche et au sauvetage, ou offre de tels services à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef auquel est affecté, par le ministère de la Défense nationale, un équipage comprenant des personnes ayant reçu une formation spécialisée dans les opérations de recherche et de sauvetage, et au moins cinq pour cent de la demande de ces services faite par le public à ce bureau, au cours d'une année, est dans cette langue.

(2) Pour l'application de l'article 22 de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

a) le bureau offre des services de communications navire-terre, notamment les services de stations radio côtières et les services du trafic maritime, et son aire de service comprend tout ou partie de la baie de Fundy, du fleuve Saint-Laurent ou du golfe Saint-Laurent jusqu'à la limite la plus intérieure du détroit de Cabot, à l'exclusion de ce détroit, et jusqu'à la limite sud du détroit de Belle Isle, à l'exclusion de ce détroit;

b) le bureau offre des services de contrôle de la circulation aérienne et des services consultatifs connexes dans des circonstances où l'une ou l'autre des langues officielles peut être utilisée conformément à l'*Ordonnance sur les normes et méthodes des communications aéronautiques*;

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;

d) le bureau offre des services de recherche et de sauvetage à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef qui porte des marques distinctes--apposées par le ministère de la Défense nationale ou la Garde côtière canadienne ou pour leur compte--le désignant comme navire ou aéronef servant à la recherche et au sauvetage, ou offre de tels services à partir d'un navire à long rayon d'action ou d'un aéronef auquel est affecté, par le ministère de la Défense nationale, un équipage comprenant des personnes ayant reçu une formation spécialisée dans les opérations de recherche et de sauvetage, et il fournit ces services :

(i) soit dans les limites ou au-dessus d'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,

(ii) soit dans les limites ou au-dessus des eaux de la Baie d'Hudson, du Détroit d'Hudson ou de la Baie James,

(iii) soit dans les limites ou au-dessus de la région de recherche et de sauvetage de Halifax figurant à l'annexe 3B du *Manuel national de recherche et de sauvetage*, publié par le ministère de la Défense nationale et la Garde côtière canadienne, avec ses modifications successives.

7. (1) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, à l'exclusion des services de contrôle de la circulation aérienne et des services consultatifs connexes, lorsque le bureau est un aéroport, une gare ferroviaire ou de traversiers ou un bureau situé dans l'un de ces lieux et qu'au moins cinq pour cent de la demande

de services faite par le public à cet aéroport ou à cette gare, au cours d'une année, est dans cette langue.

(2) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi d'une langue officielle fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs lorsque le bureau offre ces services sur un trajet et qu'au moins cinq pour cent de la demande de services faite par les voyageurs sur ce trajet, au cours d'une année, est dans cette langue.

(3) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, à l'exclusion des services de contrôle de la circulation aérienne et des services consultatifs connexes, lorsque le bureau est un aéroport ou un bureau situé dans un aéroport et que le nombre total de passagers embarqués et débarqués à l'aéroport, au cours d'une année, s'élève à au moins un million.

(4) Pour l'application du paragraphe 23(1) de la Loi, l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante à un bureau d'une institution fédérale en ce qui a trait aux services offerts aux voyageurs, dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

a) le bureau est une gare ferroviaire desservant les voyageurs qui est :

(i) soit située dans une région métropolitaine de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 5 000 personnes,

(ii) soit située à l'extérieur d'une région métropolitaine de recensement et à l'intérieur d'une subdivision de recensement dont la population de la minorité francophone ou anglophone compte au moins 500 personnes et représente au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de cette subdivision;

b) le bureau est une gare de traversiers située au Canada et le nombre total de passagers embarqués et débarqués à cette gare, au cours d'une année, s'élève à au moins 100 000;

c) le bureau offre les services à bord d'un aéronef :

(i) soit sur un trajet dont la tête de ligne, une escale ou le terminus est un aéroport situé dans la région de la capitale nationale, dans la région métropolitaine de recensement de Montréal ou dans la ville de Moncton, ou un aéroport situé à proximité de l'une de ces régions ou ville qui la dessert principalement,

(ii) soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des aéroports situés dans une même 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,

(iii) soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des aéroports situés dans deux provinces dont chacune a une population de la minorité francophone ou anglophone représentant au moins cinq pour cent de l'ensemble de la population de la province;

d) le bureau offre les services à bord d'un train :

(i) soit sur un trajet interprovincial dont la tête de ligne ou le terminus est situé 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, ou qui traverse une telle province,

(ii) soit sur un trajet dont la tête de ligne et le terminus sont des gares ferroviaires situées dans une même 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;

e) le bureau offre les services à bord d'un traversier sur un trajet dont le nombre total de passagers, au cours d'une année, s'élève à au moins 100 000.

PARTIE II : VOCATION DU BUREAU

Cas touchant à la santé ou à la sécurité du public

8. Sont visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi les cas touchant à la santé ou à la sécurité du public qui suivent :

a) lorsqu'un bureau d'une institution fédérale fournit des services d'urgence, notamment les premiers soins, dans une clinique ou une infirmerie située dans un aéroport ou une gare ferroviaire ou de traversiers;

b) lorsqu'un bureau d'une institution fédérale utilise des moyens de signalisation comportant des mots, ou des messages publics normalisés, qui visent la santé ou la sécurité :

(i) soit des passagers à bord d'aéronefs, de trains ou de traversiers,

(ii) soit du public dans les aéroports ou les gares ferroviaires ou de traversiers,

(iii) soit du public à l'intérieur des immeubles fédéraux ou sur leurs terrains avoisinants;

c) lorsqu'un bureau d'une institution fédérale utilise des avis écrits ou des moyens de signalisation comportant des mots pour mettre en garde le public contre tout danger de nature radioactive, explosive, chimique, biologique ou environnementale ou tout autre danger de nature semblable.

Cas touchant à l'emplacement du bureau

9. Sont visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi les cas touchant à l'emplacement d'un bureau d'une institution fédérale qui suivent :

a) le bureau est situé dans un parc au sens de la *Loi sur les parcs nationaux* ou sur une terre érigée en parc historique national conformément à la partie II de cette loi et il n'offre pas les services visés à l'alinéa b);

b) le bureau est situé dans un parc ou sur une terre visés à l'alinéa a), il est l'un parmi d'autres bureaux dans ce parc ou sur cette terre à offrir les services d'un bureau de poste et ces services ne sont pas offerts dans les deux langues officielles à au moins un de ces bureaux;

c) le bureau est situé à proximité d'un parc ou d'une terre visés à l'alinéa a) et il fournit aux personnes visitant ce parc ou cette terre des services particuliers qui n'y sont pas offerts;

d) le bureau est situé au Yukon, il sert généralement le public et il est celui, parmi les bureaux de l'institution fédérale qui y sont situés, auquel s'adressent, au cours d'une année, le plus grand nombre de personnes qui demandent des services en employant le français;

e) le bureau est situé dans les Territoires du Nord-Ouest, il sert généralement le public et il est celui, parmi les bureaux de l'institution fédérale qui y sont situés, auquel s'adressent, au cours d'une année, le plus grand nombre de personnes qui demandent des services en employant le français.

Cas liés au caractère national ou international du mandat du bureau

10. Sont visés à l'alinéa 24(1)a) de la Loi les cas liés au caractère national ou international du mandat d'un bureau d'une institution fédérale qui suivent :

a) le bureau est une mission diplomatique ou un poste consulaire;

b) le bureau est l'organisateur ou l'hôte d'expositions, de foires, de compétitions ou de jeux d'envergure nationale ou internationale qui sont ouverts au public;

c) le bureau participe à l'un des événements visés à l'alinéa b);

d) le bureau est situé à un lieu d'entrée au Canada et il est celui, parmi les bureaux situés à un lieu d'entrée au Canada dans la même province, qui fournit, au cours d'une année, des services d'immigration au plus grand nombre de personnes cherchant à entrer au Canada;

e) le bureau offre des services autres que des services d'immigration et il est situé à un lieu d'entrée au Canada, à l'exclusion d'un aéroport, qui est celui, parmi les lieux d'entrée au Canada situés dans la même province, par où le plus grand nombre de personnes entrent au Canada au cours d'une année.

Autres circonstances

11. Les circonstances visées à l'alinéa 24(1)b) de la Loi dans lesquelles l'emploi des deux langues officielles est justifié à un bureau d'une institution fédérale, en ce qui a trait aux communications et aux services, sont les suivantes :

a) le bureau dessert l'ensemble d'une ou de plusieurs provinces et il s'agit de l'un ou l'autre des services suivants :

- (i) service de correspondance,
- (ii) service d'appel interurbain sans frais,
- (iii) service d'appel local, si le bureau offre le même service via un service d'appel interurbain sans frais;

b) il s'agit des services au public et des communications avec le public offerts par le bureau par l'intermédiaire de systèmes automatisés accessibles au public et ces services et communications portent directement sur l'utilisation de ces systèmes ou visent la documentation ou l'information qui provient de l'institution fédérale;

c) il s'agit des moyens de signalisation dans les aéroports ou les gares ferroviaires ou de traversiers, notamment les systèmes d'affichage de renseignements se rapportant à des services de transport par avion, train ou traversier ou à la cueillette des bagages.

PARTIE III : SERVICES CONVENTIONNÉS

12. (1) Sont visés au paragraphe 23(2) de la Loi les services suivants offerts aux voyageurs :

a) les services offerts par les restaurants, les cafétérias, les agences de location de voitures, les bureaux de change et les boutiques hors taxes, la vente d'assurance-voyage, la répartition du transport terrestre et les services hôteliers;

b) les appareils libre-service, notamment les guichets bancaires automatiques et les distributeurs automatiques, et la communication des instructions d'utilisation des téléphones publics et des jeux électroniques;

c) le contrôle et l'embarquement des passagers, la communication d'annonces et d'autres renseignements au public et les services fournis par les transporteurs, lesquels comprennent les services au comptoir de billetterie et d'enregistrement mais non le service d'autobus offert par les transporteurs aux gares ferroviaires ou de traversiers.

(2) Si la prestation des services visés au paragraphe (1) comporte l'utilisation d'une documentation imprimée ou enregistrée, notamment des panneaux indicateurs, avis, menus, polices d'assurance-voyage et contrats de location de voiture à l'intention des voyageurs, cette documentation doit être dans les deux langues officielles.

(3) Si un moyen autre que la documentation mentionnée au paragraphe (2) est utilisé aux fins de la prestation des services visés au paragraphe (1), ce moyen doit permettre à chaque voyageur d'obtenir ces services dans la langue officielle de son choix.

PARTIE IV : ENTRÉE EN VIGUEUR

13. (1) Les articles 1 à 4, les alinéas 5(1)*a*) à *c*), *e*) à *j*), *l*), *m*), *o*) et *p*), les paragraphes 5(2) et (4), les alinéas 6(2)*b*) et *c*), les paragraphes 7(3) et (4), l'article 8, les alinéas 9*a*) à *c*) et les articles

10 et 11 entrent en vigueur un an après la date d'enregistrement du présent règlement par le greffier du Conseil privé.

(2) Les alinéas 5(1)*d*), *k*), *n*), *q*) et *r*), le paragraphe 5(3), les alinéas 6(1)*a*), *c*) et *d*), les paragraphes 7(1) et (2) et les alinéas 9*d*) et *e*) entrent en vigueur deux ans après la date d'enregistrement du présent règlement par le greffier du Conseil privé.

(3) Les alinéas 6(1)*b*) et *e*) et (2)*a*) et *d*) et l'article 12 entrent en vigueur trois ans après la date d'enregistrement du présent règlement par le greffier du Conseil privé.