

Numéro spécial 2000

Volume 6, n° 3

UN MOT DE LA
COMMISSAIRE

- 1 -

SOUS LE SIGNE DU
CHANGEMENT

- 2 -

DE QUOI DONC TRAITENT
TOUTES CES PAGES ?

- 3 -

UN RAPPORT QUI A
DES DENTS

- 3 -

DOSSIERS PHARES

- 4 -

DU PROGRÈS ? OUI, IL Y EN A
!

- 5 -

NOUVELLE APPROCHE,
NOUVELLE PERSPECTIVE

- 6 -

RÉACTION IMPORTANTE

- 7 -

UN SITE INTERNET ENRICHİ

- 7 -

LES INTERVENTIONS DU
COMMISSARIAT AUX
LANGUES OFFICIELLES EN
1999-2000

- 8 -



UN MOT DE LA COMMISSAIRE

Vous êtes peut-être de ceux et de celles qui n'ont pas eu le temps ou l'occasion de lire le 29^e Rapport annuel de la Commissaire aux langues officielles, mais vous en avez probablement entendu parler. Par ailleurs, vous êtes sûrement au rang des Canadiens et des Canadiennes qui reconnaissent la dualité linguistique comme une valeur fondamentale de notre pays. Le Rapport que j'ai déposé le 5 octobre dernier ne manquera certes pas de vous intéresser.

Le présent numéro spécial d'INFOACTION se veut un sommaire des points saillants de mon premier Rapport annuel. L'essentiel y est et j'espère qu'il sera pour vous une source de renseignements ainsi qu'un rappel

de l'importance des langues officielles dans le « tissu social que nous appelons le Canada ».

Ce Rapport annuel rend compte des principales activités que mon prédécesseur, M. Victor C. Goldbloom, et moi-même avons menées entre janvier 1999 et mars 2000. Il fait aussi état des priorités que je compte mettre de l'avant en ce début de mandat.

Au cours des huit premiers mois de mon mandat, j'ai fait le constat d'une situation inacceptable. Un changement majeur s'impose si l'on veut remettre la dualité linguistique au rang des priorités du gouvernement fédéral. À mon avis, il est clair que globalement, il y a un manque d'engagement et de leadership ferme et réel de la

part du gouvernement à l'égard de la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, tant sur le plan des élus que sur celui des hauts fonctionnaires.

En contrepartie des nombreuses lacunes soulevées dans l'application de la *Loi*, je ne manque pas de souligner les progrès qui ont été réalisés. Enfin, le Rapport explique comment je réorienterai l'action de mon équipe d'Ottawa et des cinq grandes régions du pays afin d'incarner un renouveau qui s'impose dans le domaine des langues officielles.

Bien que d'aucuns pourraient qualifier de sombre paysage la situation dépeinte dans le Rapport annuel, j'ai la ferme conviction de pouvoir relever les nombreux défis énoncés dans ce document en collaboration avec l'ensemble des partenaires qui croient en la dualité linguistique au Canada.

Bonne lecture !

SOUS LE SIGNE DU CHANGEMENT

Est-il différent des 28 rapports précédents ce 29^e Rapport annuel de la Commissaire aux langues officielles ? On y note effectivement quelques changements évidents, dont les suivants :

- Il est le reflet de la nouvelle Commissaire aux langues officielles qui est à la gouverne du Commissariat depuis plus d'un an.
- Le présent Rapport couvre, exceptionnellement, une période de 15 mois, soit du 1^{er} janvier 1999 au 31 mars 2000. C'est l'année financière plutôt que l'année civile qui servira désormais de base au Rapport annuel. Notons que ce 29^e Rapport présente un compte rendu succinct mais représentatif des activités réalisées et des résultats obtenus par les Commissaires Goldbloom et Adam en 1999-2000.

- Les rapports précédents tentaient de recenser toutes les activités et tous les événements relatifs aux langues officielles au Canada. Le présent Rapport relève davantage des activités spécifiques du Commissariat. Il est donc moins encyclopédique de nature. On évite ainsi de nombreux dédoublements, car depuis 1988, plusieurs autres institutions fédérales, dont Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor, rendent compte annuellement de leurs activités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

- On a adopté un format réduit qui est plus aéré et qui veut rendre le Rapport plus accessible au grand public.

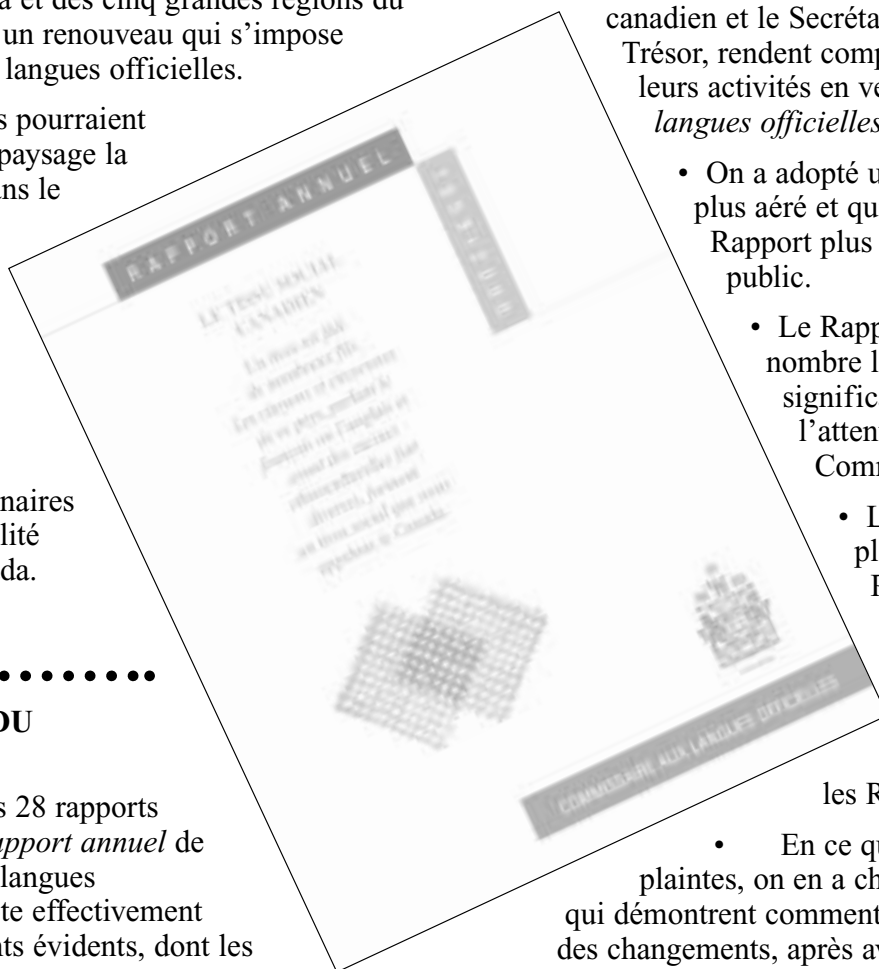
- Le Rapport présente un nombre limité d'enjeux significatifs qui ont retenu l'attention de la Commissaire.

- L'accent est davantage placé sur les PRINCIPES que met en jeu une situation problématique, sur les ACTIONS subséquentes du Commissariat et sur les RÉSULTATS obtenus.

- En ce qui concerne les plaintes, on en a choisies quelques-unes qui démontrent comment elles peuvent apporter des changements, après avoir fait l'objet d'un examen du Commissariat.

Le Rapport constitue un sommaire des interventions du Commissariat, mais il comprend aussi en annexe une liste plus détaillée de ses activités multiples. Nous vous rappelons que de nombreux renseignements, notamment des rapports et des études spéciales, sont disponibles dans d'autres publications du Commissariat.*

Comme en fait état ce 29^e Rapport annuel, au-delà des changements, il y a une constante qui demeure : le mandat que la *Loi sur les langues officielles* confère à la Commissaire. Dans ce Rapport,



M^{me} Adam présente un sommaire des activités réalisées, mais elle trace aussi l'horizon qui se dégage dans l'exercice de son mandat.

* Pour consulter la version électronique des publications du Commissariat, voir <http://www.ocol-clo.gc.ca>

DE QUOI DONC TRAITENT TOUTES CES PAGES ?

L'avant-propos, le sommaire et le premier chapitre du Rapport annuel brossent un tableau des principaux éléments de la nouvelle vision de la Commissaire à l'aube de son mandat en 1999.

Cinq autres chapitres rendent compte des principaux enjeux sur lesquels la Commissaire et son prédécesseur se sont penchés et des résultats qu'ils ont obtenus. La présentation se veut claire, aérée et de lecture facile, tout en donnant l'heure juste. Pour chaque situation traitée, on cerne le problème en quelques lignes, on définit le principe qui est en jeu et on décrit l'action entreprise par la Commissaire en vue de résoudre le problème.

INFOACTION n'est malheureusement pas en mesure de résumer chacun des chapitres, mais il vous invite fortement à consulter le Rapport annuel. Vous y trouverez une mine de renseignements relatifs à tous les dossiers que gère le Commissariat, depuis les transformations gouvernementales, le développement communautaire, la qualité linguistique des services gouvernementaux, dont le transport aérien, VIA Rail, la GRC, les sports, les nouvelles technologies de l'information et de la communication jusqu'aux préoccupations du public canadien dans tous les secteurs de l'administration fédérale.

Lors de son entrée en fonction, M^{me} Adam avait déclaré à INFOACTION qu'en juillet 2006, elle voudrait avoir aidé les Canadiens et les Canadiennes à connaître tous les avantages de vivre dans un pays qui se définit en fonction de deux langues officielles. Son premier Rapport annuel démontre que la Commissaire fait preuve d'une forte détermination pour relever ce grand et noble défi.

UN RAPPORT QUI A DES DENTS

Tous les médias ont parlé de ce Rapport en des termes sans équivoque : le bilan de la dernière année sur le plan des langues officielles au Canada est inquiétant. Pourtant, la dualité linguistique demeure une valeur fondamentale de l'identité canadienne, garantie et promue depuis plus de 30 ans grâce à la *Loi sur les langues officielles*.

Comment expliquer alors, se demande M^{me} Adam, « [...]qu'après trois décennies et en dépit de nombreuses interventions des Commissaires successifs, nous devons, année après année, relever autant de lacunes récurrentes dans les bureaux fédéraux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles et dénoncer les inerties persistantes des institutions fédérales » ?

La Commissaire déplore le fait que malgré certains progrès, le Commissariat a dû instruire quelque 1 800 plaintes en vertu de la *Loi*. Elle constate que les récentes transformations gouvernementales ont eu une incidence négative sur le respect des droits linguistiques et qu'il y a, de la part des institutions fédérales, un manque chronique de suivi en profondeur en ce qui a trait aux recommandations formulées.

Le constat : l'engagement est déficient et il y a un manque flagrant de leadership de la part du gouvernement fédéral à l'égard de la pleine mise en œuvre de la *Loi*. Comme l'avait noté M. Victor C. Goldbloom, si les recommandations du Commissaire donnent lieu, dans les institutions fédérales, à quelques changements en guise de suivi, ces derniers restent trop souvent superficiels et non durables.

Madame Adam constate avec regret qu'un véritable cercle vicieux semble régir l'action fédérale en matière de langues officielles. Serait-ce que le gouvernement, à son plus haut niveau, n'assure pas le leadership dont il devrait faire preuve dans l'affirmation de la dualité linguistique ? Elle affirme qu'au-delà des lois et des principes généraux, les élus et les hauts fonctionnaires doivent incarner la valeur des langues officielles. Ces derniers doivent donner l'exemple par leurs propres actions; ils doivent favoriser une concertation serrée entre l'ensemble des institutions fédérales pour mettre en œuvre les lois et les principes inscrits dans la Constitution du pays.

Face à cette situation inacceptable, le 29^e Rapport annuel de la Commissaire veut contribuer à la mise en place de changements durables. Le gouvernement n'a pas de choix : il doit remettre la dualité linguistique au centre de ses priorités. Comme le déclarait M^{me} Adam lors d'un point de presse le 5 octobre dernier : « La dualité linguistique doit faire partie du paysage organisationnel et politique de façon permanente, comme nos Rocheuses. »

L'heure est à la responsabilisation à tous les paliers du gouvernement !

.....

DOSSIERS PHARES

La nouvelle perspective et la nouvelle approche de la Commissaire se réaliseront dans un ensemble de douze dossiers prioritaires d'importance vitale dans l'exercice de son mandat. INFOACTION vous présente la liste de ces dossiers et un sommaire de chacun.

1. **DES SERVICES DE QUALITÉ.** La Commissaire a du mal à comprendre pourquoi le gouvernement fédéral est toujours incapable d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles dans ses bureaux désignés bilingues. Non seulement cernerait-elle les manquements, mais elle veillera également à évaluer les circonstances qui les engendrent et à proposer des éléments de solution.
2. **LA LANGUE DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE.** Il faut s'assurer que les fonctionnaires fédéraux, dans certaines régions, puissent travailler dans la langue officielle de leur choix, tel que garanti par la *Loi sur les langues officielles*. La Commissaire encouragera la fonction publique à incarner davantage la culture vivante de la dualité linguistique.
3. **LE RENOUVELLEMENT DES EFFECTIFS DANS LA FONCTION PUBLIQUE.** Une nouvelle génération de fonctionnaires, dont plusieurs ont appris les deux langues officielles, constituera un intéressant bassin de main-d'œuvre pour la fonction publique. En marge de ce changement culturel, la Commissaire espère, entre autres, que le gouvernement fédéral insérera dans la formation des fonctionnaires de tous les niveaux, des compétences liées à la compréhension et à la gestion de la dualité linguistique.
4. **LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI.** Les transformations gouvernementales des années 1990 ont eu pour effet une érosion des droits linguistiques au Canada. Selon M^{me} Adam, il est de la plus haute importance de préciser de nouveaux outils d'application de la *Loi* qui contribueront à prévenir une telle érosion.
5. **DROITS À L'INSTRUCTION DANS LA LANGUE DE LA MINORITÉ.** Les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui ont été privées de leur droit d'instruire leurs enfants dans leur langue maternelle (article 23 de la *Charte*) ont droit à des actions réparatrices de la part du gouvernement fédéral. Au nombre de ces actions, la Commissaire estime que l'attribution de ressources supplémentaires aux écoles de la minorité serait de mise.
6. **LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE.** La *Loi sur les langues officielles* révisée et adoptée en 1988 stipule clairement que toutes les institutions fédérales doivent contribuer à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. En réalité, la majorité d'entre elles n'ont encore pris aucune disposition à cette fin. Madame Adam veut s'assurer que le gouvernement fédéral fasse en sorte que chaque institution mette en place les outils voulus afin de respecter et de mettre en œuvre la Partie VII de la *Loi* qui vise l'égalité du français et de l'anglais dans la société et l'épanouissement des communautés minoritaires.
7. **L'ÉGALITÉ DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA SOCIÉTÉ.** Le gouvernement du Canada doit promouvoir activement la pleine reconnaissance du statut d'égalité du français et de l'anglais comme langues officielles. Cette disposition, selon M^{me} Adam, semble être grandement oubliée. Il y a lieu d'en faire une promotion active dans l'ensemble du pays. Elle propose que les programmes d'immersion et d'enseignement des langues secondes soient renforcés.

judiciaires. En effet, depuis 1992, une série de mesures a contribué à corriger les manquements à la *Loi sur les langues officielles*. Par exemple, VIA Rail a créé un nouveau poste bilingue sur ses trajets. La mise en œuvre des engagements de VIA Rail relativement à l'amélioration des services en français à bord des trains circulant dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto continuera toutefois d'intéresser le Commissariat.

- 3) D'AUTRES EXEMPLES DE PROGRÈS. Le Rapport annuel mentionne d'autres progrès qui, sans être à la hauteur des défis à relever, comportent néanmoins des éléments d'espoir. Acquiesçant aux demandes des communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi qu'à celles de la Commissaire, les ministères du Développement des ressources humaines Canada et de Santé Canada ont créé des comités de concertation afin d'établir conjointement des approches stratégiques. Ces comités guideront les institutions fédérales dans la livraison de services de qualité qui répondront aux besoins des communautés, tout en assurant un leadership intégré grandement souhaité. Le Comité des sous-ministres responsables des langues officielles s'est doté d'un mandat élargi et a défini ses priorités stratégiques afin d'assurer une mise en œuvre toujours plus respectueuse de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Voilà donc quelques exemples qui indiquent qu'il y a eu du progrès au cours de 1999-2000, mais on souligne qu'il y a encore place à beaucoup d'amélioration lorsque la réalité linguistique du pays est en jeu.

.....

NOUVELLE APPROCHE, NOUVELLE PERSPECTIVE

C'est bel et bien au gouvernement et non au Commissariat qu'il incombe de mettre en œuvre la *Loi sur les langues officielles*. Devant le constat du manque d'engagement global du gouvernement envers l'application de la *Loi*, la Commissaire croit qu'il est temps de regarder les choses autrement. Par conséquent, elle compte réorienter les efforts de son équipe pour agir comme agent de changement. Est-ce

à dire qu'elle n'assumera plus le rôle traditionnel de chien de garde des droits linguistiques ? Pas du tout. Toutefois, M^{me} Adam considère que ce rôle n'est pas suffisant. Il faut maintenant que le Commissariat agisse au sein même des institutions fédérales pour y faciliter le changement et pour surmonter la résistance qui y règne.

Mais que faut-il changer au juste ? La Commissaire le précise dans son Rapport. Elle démontre qu'il est évident que c'est la culture des organisations fédérales qu'il faut changer. Jusqu'à maintenant, celles-ci ont fait preuve d'un engagement mitigé face à la dualité linguistique. Madame Adam se propose de remonter à la source du laxisme et de susciter le changement à la racine même de la culture administrative.

Comment la Commissaire réussira-t-elle à relever ce défi ? Madame Adam envisage d'abord de diversifier ses moyens d'intervention. Elle continuera de mener des enquêtes sur les plaintes du public et des fonctionnaires qui se sentent lésés dans leurs droits face aux institutions assujetties à la *Loi*, mais en tant qu'ombudsman, elle s'engagera davantage dans la résolution des grandes questions linguistiques. Elle travaillera encore plus étroitement avec les institutions et les communautés pour trouver rapidement des solutions durables et faire respecter la *Loi*. Cette approche fera en sorte que le Commissariat devrait être plus justement perçu comme œuvrant du côté de la *Loi*, tout en travaillant à la fois avec les communautés et les institutions.

En plus des enquêtes sur des plaintes spécifiques, M^{me} Adam compte avoir recours à d'autres mécanismes à sa disposition en intervenant plus tôt dans les zones problématiques. Un tel travail permanent auprès des institutions exigera des rapports soutenus auprès des cadres et l'élaboration de plans d'action.

La Commissaire n'oublie pas l'ensemble du pays. Elle envisage de mener des actions éducatives qui viseront les diverses composantes de la société canadienne, en particulier les jeunes.

Madame Adam compte énormément sur les résultats des consultations nationales qu'elle a entreprises cette année auprès des représentants des communautés de langue officielle et des divers paliers de gouvernement dans chaque province et territoire.

La nouvelle vision que propose la Commissaire est en cours d'élaboration et plusieurs aspects de cette nouvelle approche sont déjà mis en œuvre.

RÉACTION IMPORTANTE

Comme vous le savez, le Conseil du Trésor est responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* au sein du gouvernement fédéral. Au cours de l'année 1999, le Commissariat a reçu 1 478 plaintes. Des 200 plaintes au sujet de la langue de travail, 160 étaient recevables. En vertu de la *Loi*, chaque institution fédérale œuvrant dans une région désignée doit fournir à ses employés les outils et les conditions de travail leur permettant de travailler dans la langue officielle de leur choix. Fort malheureusement, il y a des problèmes dans ce domaine. De nombreux employés fédéraux se plaignent de ne pas pouvoir travailler dans leur langue.

Ce n'est là qu'un des nombreux exemples de plaintes. Les manquements rapportés au Commissariat touchent en général l'absence, dans l'une des deux langues officielles, de séances de formation, de réunions administratives, d'instruments de travail, de documents, de directives, de logiciels, de contenu de sites Web, de claviers d'ordinateurs normalisés, de messages d'accueil enregistrés, etc.

Madame Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor, n'a pas tardé à réagir au rapport de la Commissaire. Elle a estimé que les critiques de M^{me} Adam sont fondées et justifiées. Le 6 octobre, M^{me} Robillard a déclaré : « Madame la Commissaire pose un diagnostic très lucide que j'accueille avec ouverture au nom de mon gouvernement. Il est très clair que nous allons travailler avec elle pour avoir un leadership renouvelé en la matière. » (*Le Droit*, 6 octobre 2000)

Cette réaction de la présidente du Conseil du Trésor est des plus encourageantes. La reconnaissance du problème est la première étape dans la quête de solutions.

UN SITE INTERNET ENRICHIS

Si tout ce qui se rapporte aux langues officielles n'est pas traité dans le 29^e Rapport annuel, nous vous rappelons que de nombreux renseignements sont disponibles auprès du Commissariat. Madame Adam est particulièrement heureuse d'annoncer que dans un avenir rapproché, le site Internet du Commissariat sera considérablement enrichi. Il fournira des renseignements spécifiques par région et par institution gouvernementale. Il proposera également des liens vers les associations des communautés de langue officielle en situation minoritaire et renseignera le public sur un nombre important d'interventions dans le domaine des langues officielles. Le nouveau site inclura, par exemple, des données par province et par territoire sur les inscriptions scolaires en ce qui a trait à l'éducation en langue maternelle et à l'éducation en langue seconde.

Comme M^{me} Adam l'avait déclaré lors de son entrée en fonction, « [...] intégrer toujours plus les nouvelles technologies de communication au fonctionnement quotidien du Commissariat représente un objectif auquel j'accorde priorité. »



Rédactrice en chef : **Lyne Ducharme**
 Rédaction : **Monique Cousineau**
 Révision française : **Henriette Levasseur**
 Révision anglaise : **Colin Morton**
 Infographie : **David Roach et Thérèse Boyer**

Édifice Canada
 344, rue Slater
 3^e étage
 Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone sans frais : 1 877 996-6368
 Télécopieur : (613) 943-2255
 ISSN 1203-0996

Courrier électronique : message@ocol-clo.gc.ca
 Site Web : www.ocol-clo.gc.ca



Pensez à recycler !

Imprimé au Canada sur du papier recyclé.

LES INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES EN 1999-2000

Nous présentons ici les principales interventions, à caractère officiel, réalisées par la Commissaire et son prédécesseur au cours de 1999-2000. Bien entendu, cette liste ne tient pas compte des nombreuses autres interventions du personnel du Commissariat, tant en région qu'à l'échelle nationale.

INTERVENTIONS POLITIQUES

- Environ 60 rencontres ont eu lieu avec des sous-ministres ou des élus
- Quatre comparutions ont eu lieu devant des comités parlementaires

INTERVENTIONS COMMUNAUTAIRES

- Environ 30 représentants d'associations ont été rencontrés
- Environ 200 personnes ont été consultées dans le cadre d'une vingtaine de sessions qui ont été organisées dans 10 villes canadiennes en février et mars 2000
- Environ 15 allocutions ou discours ont été prononcés

INTERVENTIONS ADMINISTRATIVES

- Quelque 200 lettres et 800 préavis ont été envoyés aux administrations gouvernementales
- Une dizaine d'études ont été menées

INTERVENTIONS DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION

- Environ 185 entrevues ont été accordées
- Environ 10 communiqués de presse ont été diffusés
- Environ 25 lettres ont été publiées dans les journaux
- Environ 600 mentions du Commissariat aux langues officielles ou de la Commissaire sont parues dans les médias
- Environ 10 allocutions ont été prononcées
- Environ 10 rencontres avec des dirigeants et dirigeantes d'institutions fédérales ont eu lieu

INTERVENTIONS JURIDIQUES

- Environ 15 recours judiciaires sont en cours
- Interventions dans deux dossiers de gestion scolaire
- Participation à deux conférences de juristes

TRAITEMENT DES PLAINTES

- Plus de 1 800 plaintes ont été reçues
- Près de 1 500 plaintes ont été jugées recevables