



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

RAPPORT ANNUEL 2005-2006

LES LANGUES OFFICIELLES AU CANADA :
Le tournant à prendre

The graphic features a central point from which rays of light emanate, creating a sunburst effect. The top half of the image shows a blue sky with white clouds, while the bottom half shows a golden-yellow ground. The rays transition from blue at the top to gold at the bottom, creating a sense of depth and focus.

Pour communiquer avec le
Commissariat aux langues officielles,
composez sans frais le 1 877 996-6368.

Illustrations de Bado

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2006

No de cat.: SF1-2006-MRC
ISBN : 0-662-49173-4

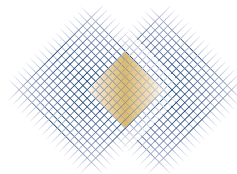
Pour une liste des erreurs ou omissions dans le présent rapport
trouvées après publication, veuillez visiter notre site Web à l'adresse
www.ocol-clo.gc.ca.



« On se souviendra de la dernière année comme une année marquante pour les langues officielles au Canada. En effet, les modifications apportées en novembre 2005 à la Loi sur les langues officielles annoncent le virage que doit prendre le gouvernement du Canada pour favoriser le développement des deux communautés de langue officielle et faire la promotion de la dualité linguistique canadienne. Mais la mise en œuvre de ces changements législatifs ne sont qu'un aspect du défi que doivent maintenant relever le gouvernement et la fonction publique pour prendre acte de l'évolution de la société canadienne au cours des dernières décennies. Dans ce dernier rapport annuel de mon mandat, j'évalue donc le rendement des institutions gouvernementales tout en jetant un regard vers les transformations qui devront s'opérer pour permettre au Canada de poursuivre sa route vers l'égalité des deux communautés linguistiques. »

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait de nombreux fils. Les citoyens et citoyennes de ce pays, qui parlent le français ou l'anglais et ont des racines ethnoculturelles fort diverses, forment un tissu social que l'on appelle le Canada. Le tissu doré au centre symbolise la rencontre de nos deux collectivités linguistiques et la richesse de leur dialogue.



Les personnes qui portent l'épinglette du Commissariat aux langues officielles témoignent de leur engagement à promouvoir des relations humaines harmonieuses entre les composantes francophone et anglophone du tissu social canadien.

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006.

La commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dyane Adam', written in a cursive style.

Dyane Adam

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui se rapporte à la période du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006.

La commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dyane Adam', written in a cursive style.

Dyane Adam

RAPPORT ANNUEL 2005-2006

LES LANGUES OFFICIELLES AU CANADA :
Le tournant à prendre



SOMMAIRE

La commissaire aux langues officielles présente dans les pages qui suivent son septième et dernier rapport annuel.

Ce rapport aborde bon nombre des dossiers qui ont été au centre de son action tout au long de son mandat. Il s'inscrit donc dans la foulée de ses rapports annuels précédents, dont celui de 2004-2005 qui a permis de faire le bilan de 35 ans depuis l'adoption de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Ce rapport, récapitulatif pour l'essentiel, a notamment démontré que si le chemin parcouru est considérable, ce qui reste à réaliser l'est tout autant.

Contrairement au rapport 2004-2005, le présent document se veut surtout prospectif. Il consacre presque toute sa première partie aux enjeux d'avenir du dossier des langues officielles. En ce sens, il perpétue le rôle d'agent de changement que la commissaire a voulu donner à sa fonction tout au long de son mandat.

Ce rapport a comme toile de fond un Canada en mutation. L'apport toujours grandissant des nouveaux Canadiens et Canadiennes, comme bien d'autres influences intérieures et étrangères, change l'air du temps. Cela dit, la dualité linguistique est plus que jamais enracinée comme valeur fondamentale du pays. Au même titre que la diversité culturelle, elle est un trait de base de la personnalité et de l'identité canadiennes contemporaines. Mais ce rapport révèle que les décisions et les actions des leaders politiques et administratifs de l'État ne souscrivent pas toujours à cette valeur centrale de la société, de sorte que l'égalité du français et de l'anglais est encore loin d'être atteinte. De plus, les actions des acteurs gouvernementaux se limitent encore trop souvent à se conformer à la lettre de la *Loi* plutôt qu'à son objet. De toute évidence, le gouvernement fédéral doit revoir son approche pour pleinement intégrer la dualité linguistique à toutes ses activités, tant au Canada qu'à l'étranger. Et la société canadienne doit en tirer le maximum d'avantages. Comme la diversité culturelle, on doit voir en elle une source de renforcement de notre société.

Il est vrai que l'appareil fédéral et les communautés de langue officielle en situation minoritaire disposent désormais de meilleurs outils législatifs pour construire l'avenir de la dualité linguistique. Adopté en novembre 2005 après un long parcours, le projet de loi S-3 est venu renforcer la *Loi sur les langues officielles* en imposant de nouvelles obligations à l'ensemble des institutions fédérales. Elles doivent désormais chercher à mieux outiller les acteurs et à donner aux communautés un nouvel élan vers une plus grande vitalité. Les institutions fédérales doivent aussi se montrer plus actives pour assurer la promotion du français et de l'anglais au sein de la société canadienne. Occasion de changement s'il en est une, l'adoption du projet de loi S-3 permet de fonder de nouveaux espoirs dans le dossier des langues officielles.

Les institutions fédérales doivent également agir de façon plus coordonnée, offrir un leadership plus cohérent et se montrer plus à l'écoute des besoins de développement et d'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire en mettant en place de nouveaux mécanismes de gouvernance. La gouvernance horizontale compte parmi les moyens qui peuvent agir à la fois sur le développement des communautés et sur la promotion de la dualité linguistique. Elle donne lieu à des rapports plus efficaces entre l'administration fédérale et les acteurs de la société civile. Elle favorise aussi une véritable concertation et une meilleure participation des acteurs à l'édification d'un Canada uni et prospère.

Par ailleurs, dans la foulée des modifications récentes à la *Loi*, il y a lieu de rouvrir la discussion sur le cadre réglementaire des langues officielles. Le *Règlement de 1992 (communications avec le public et prestation des services)* a fait son temps et ne colle plus à la réalité contemporaine. Il faut voir en sa modernisation un moyen de pallier le plafonnement actuel en matière de services aux citoyens et aux citoyennes dans la langue officielle de leur choix. Outre la modernisation du *Règlement de 1992*, il y a lieu de songer à la pertinence d'adopter une nouvelle réglementation visant à préciser la mise en œuvre des obligations prévues par les autres parties de la *Loi*.

Pour jouer pleinement leur rôle dans le dossier des langues officielles, les institutions fédérales doivent remplir les obligations que leur confère la *Loi sur les langues officielles*. À partir des études et des vérifications réalisées au cours de l'année 2005-2006, il semble que l'appareil gouvernemental réussit à mettre en place des plans et certains processus administratifs pour satisfaire à ses obligations. Mais, si les moyens sont en place, les progrès en termes de résultats ne sont toujours pas suffisants. L'observateur un tant soit peu attentif découvre vite que la dualité linguistique n'est toujours pas véritablement intégrée à la culture organisationnelle de la plupart des institutions publiques. En matière de service au public, par exemple, on constate un plafonnement, et même, dans certains cas, une détérioration de la qualité du service. Similairement, en ce qui concerne la langue de travail, on semble incapable de franchir de nouveaux seuils de rendement, si bien qu'on ne saurait encore parler d'égalité de traitement des deux groupes linguistiques.

En ce qui concerne la *Plan d'action pour les langues officielles*, ce rapport souligne qu'il donne lieu à des progrès variables selon les secteurs et les communautés linguistiques visées. À mi-parcours, certains secteurs, dont la santé, enregistrent des résultats tangibles, alors que d'autres, tel l'éducation, accusent des retards significatifs. Pour réaliser les objectifs de la politique linguistique canadienne dont ceux du Plan d'action, il faut pouvoir compter sur un leadership politique et administratif rehaussé.

La commissaire formule les quatre recommandations qui suivent pour faire progresser le Canada vers l'égalité réelle de ses deux langues officielles.

RECOMMANDATIONS

Que la ministre des Langues officielles s'assure de l'efficacité des mécanismes de gouvernance horizontale en s'inspirant des principes de base éprouvés, dont le partage du savoir et des ressources, la confiance mutuelle entre les acteurs et une saine gestion.

Que le président du Conseil du Trésor, dans le but de doter le gouvernement d'une réglementation en matière de langues officielles qui soit adaptée, cohérente et efficace :

- modernise le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* de façon à permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de recevoir des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix;
- examine la pertinence d'adopter une nouvelle réglementation visant à préciser la mise en œuvre des obligations prévues par les autres parties de la *Loi sur les langues officielles*, notamment les parties V et VII.

Que la ministre des Langues officielles s'assure que toutes les institutions fédérales, dans le cadre de leurs mandats respectifs, se donnent une stratégie visant à favoriser la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire en tenant compte des éléments suivants :

- élaborer, avec la participation active et continue des communautés, des indicateurs de la vitalité des communautés qui correspondent à leurs besoins;
- se doter de moyens de collecte de données et de diffusion de la recherche sur la vitalité visant à informer les autres institutions fédérales, les communautés et les autres partenaires;
- démontrer de quelle façon elles tiennent compte du développement et de l'épanouissement des communautés dans leurs politiques et leurs programmes, et dans leurs plans de recherche;
- évaluer leurs programmes en tenant compte des résultats sur le développement des communautés de langue officielle;
- accorder une attention particulière aux organismes subventionnaires fédéraux de recherche.

Que la ministre des Langues officielles entame un dialogue auprès des divers intervenants de la société canadienne dans le but de déterminer les actions à prendre afin de pleinement intégrer à notre mode de gouvernance les valeurs fondamentales que sont la dualité linguistique et la diversité culturelle et d'en tirer tous les avantages qui en découlent.

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	i
INTRODUCTION	1
CHAPITRE UN : MODIFICATION DE LA <i>LOI</i> – UN HEUREUX BOULEVERSEMENT	5
Projet de loi S-3 : un long et laborieux parcours	6
Pourquoi a-t-il fallu modifier la partie VII?	8
Le virage à prendre	9
Conclusion	10
CHAPITRE DEUX : GOUVERNANCE HORIZONTALE	13
Vers une concertation accrue dans le domaine des langues officielles	13
Les avantages de la gouvernance horizontale	14
Les principaux mécanismes et instances de gouvernance horizontale	14
L'horizontalité interne : la collaboration interministérielle en devenir	15
Les défis de la gouvernance horizontale	17
Gouvernance avec les communautés : les principes de base	18
Principes de base d'une concertation efficace	19
Conclusion	21
CHAPITRE TROIS : VERS UNE NOUVELLE RÉGLEMENTATION DES LANGUES OFFICIELLES	25
Remettre les pendules à l'heure	25
Le cadre réglementaire actuel	26
Le <i>Règlement</i> de 1992 : inadapté à la réalité contemporaine	26
Les problèmes d'application de critères numériques	27
Vers une réglementation plus cohérente et efficace	29
Principes directeurs qui devraient inspirer une nouvelle réglementation en matière de langues officielles	30
Conclusion	31
CHAPITRE QUATRE : ÉVALUER LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS	35
Mise en contexte	35
Communauté	36
Vitalité	36
L'évaluation de la vitalité et ses indicateurs	37
Les parties prenantes	39
Pistes d'action	40

CHAPITRE CINQ : DUALITÉ LINGUISTIQUE, DIVERSITÉ CULTURELLE ET LE CANADA DU 21^E SIÈCLE	43
Un pays qui s'étend devant nous	43
Un Canada de dualité linguistique et de diversité culturelle	44
Un Canada changeant	47
Leadership et gouvernance	48
ASSURANCE DE LA CONFORMITÉ	53
CHAPITRE SIX : BILAN DE MI-PARCOURS DU PLAN D'ACTION ET RÔLES DES INSTITUTIONS	
CLÉS DANS LA GESTION DES LANGUES OFFICIELLES	57
Introduction	57
Le Plan d'action et son Bilan de mi-parcours	57
Appréciation des institutions clés	60
Conclusion	62
CHAPITRE SEPT : BULLETIN DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS ET BELLES RÉUSSITES	65
Introduction	65
Le bulletin de rendement des institutions fédérales	65
Portefeuille : Économie-transport-sécurité	67
Portefeuille : Social-culturel-autres institutions	70
Palmarès des belles réussites pour 2005-2006	78
CHAPITRE HUIT : ENQUÊTES ET VÉRIFICATIONS	85
Introduction	85
Analyse des plaintes	85
Analyse thématique des plaintes	89
Vérifications et suivis	94
Conclusion	96
CONCLUSION	99
Le mot de la fin	100
INDEX	103

INTRODUCTION

Le Rapport annuel 2005-2006 marque la fin du parcours de Dyane Adam au poste de commissaire aux langues officielles, mais il annonce également la perspective d'un vent nouveau.

La commissaire termine donc un mandat de sept ans. À la charnière de deux millénaires, cette période se sera décidément déroulée sous le signe de changements accélérés, tant au sein de la société canadienne qu'ailleurs dans le monde.

Dès son arrivée en poste, la commissaire donnait le ton à son mandat en indiquant le manque flagrant d'engagement et de leadership du gouvernement du Canada en matière de langues officielles et en signalant les reculs engendrés par ses réorganisations successives. Elle faisait état de progrès superficiels et non durables, et elle dénonçait les lacunes et l'inertie.

La commissaire constatait donc un urgent besoin d'agir. Il fallait dorénavant miser sur des changements culturels au sein de la fonction publique et de l'ensemble de la société canadienne pour que s'y propage cette valeur fondamentale canadienne qu'est la dualité linguistique. Dans son esprit, le Commissariat devait accentuer ses efforts et prendre un rôle plus prépondérant d'agent principal de ce changement. Pour guider le travail du Commissariat, elle mettait donc de l'avant certains dossiers phares. Des dossiers qui, pour elle, s'avéraient incontournables pour l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada et pour faire progresser le pays vers l'égalité réelle du français et de l'anglais.

Parmi ces dossiers, il était notamment question de rendre plus complète et efficace **la mise en œuvre de la Loi sur les langues officielles (la Loi)** et de déclencher des actions réparatrices à l'endroit des communautés, en vue de faire respecter **les droits à l'instruction dans la langue de la minorité**. La promotion de l'**égalité du français et de l'anglais dans la société**, la **santé** et les **services sociaux**, et la **jeunesse** figuraient également parmi les dossiers importants de la commissaire, tout comme l'**immigration** et le **développement économique**.

Ces dossiers ont été au centre de l'action de la commissaire tout au long de son mandat. Et plusieurs d'entre eux ont porté fruit comme en témoigne éloquemment le *Plan d'action pour les langues officielles* de 2003. En effet, le Plan d'action a repris bon nombre des thèmes abordés par la commissaire au début de son mandat. Quant à l'adoption récente du projet de loi S-3, nul doute que les interventions répétées de la commissaire visant à clarifier les obligations des institutions fédérales à l'égard de la partie VII de la *Loi* ont aussi joué dans la balance.

De façon globale, les dossiers phares sont toujours d'actualité, et il en sera question ici. Depuis l'adoption de la *Loi*, il y a plus de 35 ans, beaucoup a été accompli dans le dossier des langues officielles, mais le chemin à parcourir demeure tout aussi important.

Mais ce rapport se présente également dans le contexte d'un paysage linguistique et culturel en pleine métamorphose. Mondialisation, ère de l'information, société du savoir, innovations, autant de notions qui nous rappellent la puissance sans cesse croissante de certaines forces en présence. La composition linguistique de notre pays évolue, elle aussi, tout comme l'incidence des mariages mixtes entre francophones et anglophones, l'influence des nouveaux arrivants, le profil démographique des régions rurales et urbaines et le rôle accru des provinces et des territoires dans le développement des communautés. Ces réalités revêtent une importance primordiale pour l'avenir des politiques linguistiques du pays.

La première partie de ce rapport se compose de cinq chapitres. Tout d'abord, au premier chapitre, il est question des modifications apportées à la partie VII de la *Loi* et de leur importance historique pour le développement des communautés de langue officielle et pour la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne.

Le chapitre suivant poursuit une réflexion entamée il y a quelque temps sur la gouvernance des langues officielles. En bref, il s'agit d'avancer des idées sur les rapports entre les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux en matière de langues officielles, et de voir en quoi le citoyen et la citoyenne peuvent devenir parties prenantes à l'élaboration des politiques qui les touchent. L'établissement de moyens efficaces de consultation entre le gouvernement et les communautés de langue officielle et les autres acteurs intéressés à la dualité linguistique est d'ailleurs une exigence plus claire découlant des modifications apportées à la partie VII de la *Loi*.

Au chapitre 3, il est question du cadre réglementaire des langues officielles. Compte tenu du plafonnement dans la prestation des services au public et de la stagnation en matière de langue de travail, comme le démontre la seconde partie du rapport, la commissaire estime qu'il est temps de revoir le cadre réglementaire ou administratif qui guide l'action des institutions fédérales. La commissaire y souligne les principales lacunes de ce cadre et les principes qui devraient guider le gouvernement dans la modernisation du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*. Elle recommande aussi au gouvernement d'examiner la pertinence d'adopter une nouvelle réglementation visant à préciser la mise en œuvre des obligations prévues par les autres parties de la *Loi*.

Le renforcement de la portée de la partie VII signifie que le gouvernement et ses institutions auront une meilleure connaissance de la situation des communautés de langue officielle afin d'adopter des politiques tenant compte de leurs besoins. Le quatrième chapitre formule donc des observations sur la notion de vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire : notre capacité à reconnaître les facteurs de vitalité, à les évaluer et à trouver les moyens de renforcer cette capacité au sein de nos communautés.

La dualité linguistique et la diversité culturelle sont des caractéristiques fondamentales de la société canadienne. Il est essentiel que ces valeurs guident l'action du gouvernement dans tous les domaines. Le chapitre 5 porte ainsi sur une réflexion d'une meilleure intégration de la dualité linguistique et de la diversité culturelle dans le cadre de la gouvernance de la société canadienne.

La seconde partie du rapport traite des questions de conformité à la *Loi* et du rôle de la commissaire à cet égard : ombudsman linguistique et vérificatrice.

Le chapitre 6 s'attarde au rendement des institutions clés dans la gestion des langues officielles. Il est notamment question du rôle des institutions clés et du *Plan d'action pour les langues officielles* et de son Rapport de mi-parcours. Le chapitre 7 présente le Bulletin de rendement des institutions fédérales et le Palmarès des belles réussites. Enfin, le chapitre 8 présente une analyse des plaintes reçues et des vérifications et suivis effectués au cours de l'exercice.

En somme, ce dernier rapport annuel de la commissaire est à double versant. D'abord, il se tourne indéniablement vers l'avenir en posant un certain nombre de repères et en ouvrant la voie vers des pistes de renouveau et de consolidation. Ensuite, il pose un regard sur le passé récent en appréciant le travail et en évaluant le rendement de certaines institutions fédérales durant l'exercice 2005-2006.



1

CHAPITRE UN
MODIFICATION DE LA *LOI* –
UN HEUREUX BOULEVERSEMENT

MODIFICATION DE LA *LOI* – UN HEUREUX BOULEVERSEMENT

En adoptant le projet de loi S-3 en novembre 2005, la Chambre des communes et le Sénat canadien ont choisi de poser un geste historique.

Ce projet de loi est venu renforcer la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) en imposant de nouvelles obligations à l'ensemble des institutions fédérales¹. Désormais, ces institutions doivent prendre des « mesures positives » en vue de favoriser l'épanouissement et le développement des communautés francophones et anglophones du Canada et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne (promotion de la dualité linguistique). Elles doivent démontrer que leurs politiques, leurs programmes, leurs directives et leurs priorités tiennent compte des intérêts et besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et contribuent à la promotion de la pleine reconnaissance des deux langues officielles dans la société canadienne. De plus, en cas de violation de ces obligations, des recours judiciaires sont maintenant possibles.

Cette modification législative vient clore un vieux débat qui a entravé la mise en œuvre de la partie VII


de la *Loi* de 1988, et plus particulièrement de l'article 41. Le doute qui a plané quant à la portée juridique de cet engagement fondamental du gouvernement en vertu de cette partie de la *Loi* est désormais clairement levé. Il s'agit bien d'un tournant ou, comme l'a déclaré la commissaire, d'un « heureux bouleversement ». « Heureux », puisque sur cette modification législative repose l'espoir renouvelé de renforcer la vitalité des communautés de langue officielle et de favoriser la promotion de la dualité linguistique. « Bouleversement », puisque le changement d'attitude longuement souhaité se trouve maintenant appuyé par une volonté législative expressément indiquée. Des changements importants sont donc à prévoir et à suivre.

Ce chapitre passe d'abord en revue les événements marquants qui ont mené à l'adoption du projet de loi S-3. Il expose ensuite plus précisément pourquoi il était si essentiel d'apporter des changements à la *Loi*. Enfin, il présente les orientations que le gouvernement et les institutions doivent prendre pour mettre en œuvre les nouvelles dispositions de la partie VII.



DU MORDANT À LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

¹ Dans ce rapport, le terme « institution fédérale » s'entend de toutes les institutions du Parlement ou du gouvernement du Canada qui sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, c'est-à-dire les ministères, les agences, les sociétés d'État et les organismes, y compris ceux qui ont été privatisés (tels qu'Air Canada), sauf où le contraire est expressément indiqué.



Libellé des changements législatifs (projet de loi S-3) en caractères gras

41.(1) 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. [Cet article demeure inchangé mais devient le paragraphe (1) de l'article 41.]

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.

41.(3) Le gouverneur en conseil peut, par règlement visant les institutions fédérales autres que le Sénat, la Chambre des communes, la bibliothèque du Parlement, le bureau du conseiller sénatorial en éthique et le commissariat à l'éthique, fixer les modalités d'exécution des obligations que la présente partie leur impose.

77.(1) Quiconque a saisi le commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévus aux articles 4 à 7 et 10 à 13 ou aux parties IV, V, **ou VII**, ou fondée sur l'article 91, peut former un recours devant le tribunal sous le régime de la présente partie.

PROJET DE LOI S-3 : UN LONG ET LABORIEUX PARCOURS

À bien des égards, le débat entourant le sens et la portée des obligations des institutions fédérales en matière de langues officielles remonte à l'adoption, en 1982, de la *Charte canadienne des droits et libertés*. C'est alors que l'État vient entre autres confirmer l'égalité du français et de l'anglais au pays, et garantir les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens.

Ensuite, la nouvelle *Loi sur les langues officielles* de 1988 vient assurer la pleine mise en œuvre des droits linguistiques garantis par la *Charte*. Les communautés de langue officielle accueillent alors avec enthousiasme cette nouvelle législation et la promesse du gouvernement du Canada de favoriser leur épanouissement et leur développement et de promouvoir la dualité linguistique.

Cependant, les suivis aux engagements prévus par la nouvelle partie VII de la *Loi* s'avèrent timides et, pour le moins, aléatoires. Ils sont souvent fonction de la bonne volonté d'un ministre ou d'un haut fonctionnaire. Et tout est à recommencer lorsque les acteurs changent.

Devant ce constat, le commissaire Goldbloom, en mars 1994, lance une étude sur la mise en œuvre de la partie VII par le gouvernement et 58 institutions fédérales. Cinq mois plus tard, le très honorable Jean Chrétien annonce l'adoption d'un cadre ministériel de responsabilisation qui décrète que 27 institutions fédérales désignées doivent consulter les communautés de langue officielle en vue d'élaborer un plan d'action pour l'application de la partie VII et le soumettre au ministre du Patrimoine canadien.

Malgré cela, les institutions fédérales continuent d'éprouver des difficultés à comprendre la portée de leurs obligations et à leur donner effet. Les signes de progrès se font attendre.

Le commissaire publie, en février 1996, son rapport d'étude intitulé *Un tracé pour agir : La mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988*². Dans son ouvrage, il tente de faire la lumière sur le sujet en énonçant ce qui suit :

« La Partie VII a pour objet la justice et l'équité. L'équité pour les communautés minoritaires de langue officielle qui sont défavorisées et qui ne tirent pas des politiques et des programmes fédéraux tous les avantages qu'en retirent les majorités. Le but de la Partie VII, c'est de remédier à cette situation et d'assurer un traitement équitable. Cela sous-entend la révision des politiques et des programmes, y compris la manière dont ils sont conçus, approuvés et mis en œuvre. »

En juin 1996, c'est au tour du Comité mixte permanent de la Chambre des communes et du Sénat sur les langues officielles de conclure qu'il est nécessaire d'intervenir rapidement pour renforcer la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Le Comité mixte recommande entre autres une plus grande participation des organismes centraux et une plus grande collaboration entre toutes les institutions fédérales.

Ensuite, dans son rapport annuel de 1998, le commissaire déclare : « Dix ans après l'entrée en vigueur de la *Loi*, nous constatons que l'appui du gouvernement fédéral au développement et à l'épanouissement des communautés ne s'est guère accru; en fait, l'appui financier direct a diminué. »

La grande oubliée : la promotion de la dualité linguistique

La commissaire rappelle que, lorsqu'il est question de « mesures positives », il importe de ne pas perdre de vue toutes les obligations comprises dans la nouvelle partie VII. En effet, le gouvernement fédéral et ses institutions ont le devoir de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne (dualité linguistique), au même titre que l'obligation de favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

En 1999, dans son rapport *De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre*, le sénateur Jean-Maurice Simard renchérit en proposant la nomination d'un ministre pour orchestrer la mise en œuvre de la partie VII à l'échelle gouvernementale. En 2001, le gouvernement fédéral donne à un ministre la responsabilité des langues officielles.

Entre-temps, la commissaire, au nom des communautés de langue officielle, se tourne vers les tribunaux. C'est justement dans le cadre d'une action en justice qu'est confirmée la position du gouvernement fédéral de ne voir en la partie VII de la *Loi* qu'un engagement

« L'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités d'expression française et anglaise du Canada lie aussi chacune des institutions fédérales. À notre connaissance, aucune n'a jusqu'à maintenant élaboré un plan d'ensemble pour donner suite à cet engagement statutaire. Il n'en existe pas non plus à l'échelle du gouvernement fédéral. Lorsque ce dernier prend une décision [...] quelle place réserve-t-il à l'examen de son incidence sur l'épanouissement des minorités d'expression française et d'expression anglaise? Quand et comment va-t-il intégrer cet examen à l'évaluation continue de ses programmes et à la prise de décision? Où sont situés les principaux centres de responsabilités? »

Extrait du rapport annuel du commissaire aux langues officielles (1992).

² Commissariat aux langues officielles, *Un tracé pour agir : La mise en œuvre de la Partie VII de la nouvelle Loi sur les langues officielles de 1988*, 1996.



LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ESTIMENT
NE PAS ÊTRE TENUES D'AGIR.

politique³. Un engagement qui n'impose aux institutions fédérales aucune obligation d'agir et qui ne crée aucun droit susceptible d'être sanctionné par les tribunaux.

Dès son deuxième rapport annuel (2000-2001), la commissaire Adam s'intéresse à la question de la portée de la partie VII de la *Loi*, car les institutions fédérales estiment ne pas être tenues d'agir. Elle exhorte le gouvernement à émettre des directives claires pour éliminer les ambiguïtés dans l'interprétation des dispositions de cette partie. Dans son rapport annuel suivant, elle recommande formellement au gouvernement de préciser la portée juridique de l'engagement prévu dans cette partie à l'égard des communautés.

C'est en mars 2003 que M. Chrétien rend public le *Plan d'action pour les langues officielles*. À même ce plan, le gouvernement fédéral se dote d'un cadre d'imputabilité et de coordination qui précise les responsabilités des ministres et des institutions fédérales à l'égard de la partie VII. Mais, en dépit de ces efforts louables, le même problème persiste; ce cadre d'imputabilité peut être soumis aux aléas d'une décision gouvernementale.

Dès lors, la commissaire accentue ses efforts en vue d'inciter le gouvernement fédéral à clarifier par voie législative ou réglementaire les obligations des institutions fédérales à l'égard de la partie VII. Elle réitère dans ses rapports de 2002-2003 et de 2003-2004 sa recommandation de préciser la portée juridique de l'engagement du gouvernement à l'égard des communautés. Tant au Sénat qu'à la Chambre des communes, les comités parlementaires s'affairent activement, eux aussi, à l'avancement du dossier.

C'est finalement à l'honorable Jean-Robert Gauthier que revient le mérite d'avoir proposé le

renforcement de la *Loi sur les langues officielles*. Inlassablement, à partir de son premier projet de loi soumis en 2001, jusqu'à l'adoption du projet de loi S-3 en novembre 2005, le sénateur à la retraite a persévéré dans sa quête de renforcer cette partie de la *Loi*. La commissaire a appuyé les quatre projets de loi lors de comparutions devant les comités parlementaires chargés de les examiner. Le gouvernement et le Parlement ont d'ailleurs retenu les amendements proposés par la commissaire dans le cadre des audiences menant à l'adoption du projet de loi.

En fin de parcours, les parlementaires ont su reconnaître l'importance de clarifier, une fois pour toutes, la portée de l'engagement du gouvernement prévu à la partie VII.

POURQUOI A-T-IL FALLU MODIFIER LA PARTIE VII?

Nous venons de voir que le doute qui a longtemps plané quant au sens et à la portée de la partie VII de la *Loi* a permis à l'appareil gouvernemental depuis 1988 de se conduire sans trop se soucier de ses obligations. Il est donc devenu essentiel d'agir pour définir plus clairement ces obligations.

³ Voir *Canada (Commissaire aux langues officielles) c. Canada (Ministère de la Justice)*, 2001 C.F.P.I. 239, aussi connue comme l'affaire de la « Loi sur les contraventions ». Dans son mémoire, le gouvernement exprime clairement sa position en ce qui concerne le caractère déclaratoire de l'engagement de la partie VII.

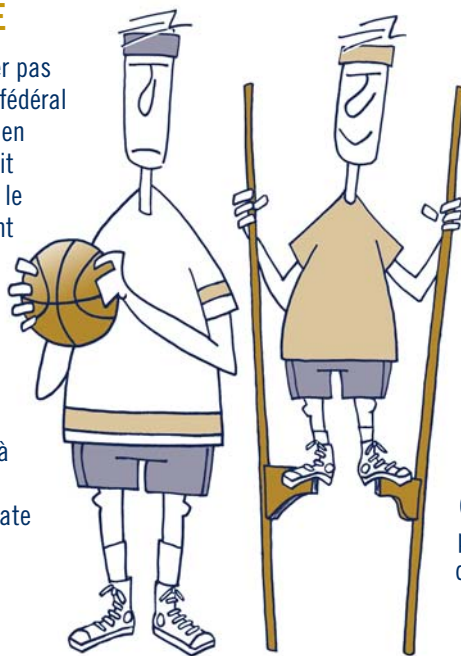
Ainsi, les institutions fédérales ont désormais des obligations positives en vue d'assurer la progression vers l'égalité réelle. Ce principe de l'égalité réelle, c'est la Cour suprême du Canada qui nous l'explique le mieux dans l'arrêt *Beaulac* de 1999 :

« Ce principe d'égalité réelle a une signification. Il signifie notamment que les droits linguistiques de nature institutionnelle exigent des mesures gouvernementales pour leur mise en œuvre et créent, en conséquence, des obligations pour l'État; [...] Il signifie également que l'exercice de droits linguistiques ne doit pas être considéré comme exceptionnel, ni comme une sorte de réponse à une demande d'accommodement⁴. »

Ce jugement de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Beaulac* aurait dû orienter le gouvernement fédéral vers une application beaucoup plus cohérente de la *Loi sur les langues officielles*. Le choix d'une telle orientation aurait davantage permis d'appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle.

LE VIRAGE À PRENDRE

Le Parlement a posé le premier pas en donnant au gouvernement fédéral une nouvelle direction. Pour bien s'orienter, le gouvernement doit maintenant saisir de nouveau le volant et négocier correctement le virage. Et pour poursuivre l'analogie, il revient au leadership politique d'agir comme force motrice pour la mise en œuvre de la *Loi*. Il convient de souligner que des démarches en ce sens ont déjà été entreprises. Une note du greffier du Conseil privé en date de décembre 2005 rappelle



LA PROGRESSION VERS
L'ÉGALITÉ RÉELLE

aux dirigeants des ministères l'importance de la modification législative apportée par le projet de loi S-3.

Toutes les institutions fédérales doivent maintenant s'interroger sur la façon dont elles favorisent l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle et font la promotion de la dualité linguistique. Pour ce qui est du premier volet, une partie de ce questionnement consiste à revoir leurs façons de comprendre les communautés et d'entretenir des liens avec elles. À cet égard, le chapitre qui suit sur la gouvernance horizontale fournit de nombreuses pistes prometteuses. Ce chapitre décrit plusieurs des mécanismes actuels, comme de simples séances d'information, alors qu'ils devraient plutôt constituer des lieux de concertation et de partage : c'est-à-dire partage de savoirs, d'expertise et de ressources.

Les changements imposés par les modifications à la *Loi sur les langues officielles* supposent aussi nécessairement un renversement du fardeau en faveur du développement et de l'épanouissement des communautés. Alors que ce fardeau reposait autrefois

sur le dos des communautés, il n'en est plus ainsi depuis l'adoption du projet de loi S-3. Le gouvernement fédéral doit se doter de moyens et d'outils appropriés, en l'occurrence des politiques et des programmes qui tiennent compte de l'objet de la *Loi* et de la jurisprudence.

Les institutions fédérales doivent aussi collaborer en vue de favoriser la vitalité des communautés de langue officielle. Or, l'efficacité des mesures d'appui au développement de ces communautés passe nécessairement par la recherche et l'adoption d'indicateurs de vitalité. On peut se référer ici au chapitre 4 du présent document qui traite justement de ce thème.

⁴ R. c. *Beaulac*, [1999] 1 R.C.S. 768, paragraphe 24.

En matière de promotion de la dualité linguistique, le gouvernement du Canada et ses institutions doivent maintenant revoir leurs obligations renouvelées par les changements apportés à la *Loi*. Des démarches doivent être également prises afin de répondre à ce besoin criant. Ce sujet est abordé au chapitre 5.

Le gouvernement fédéral et ses institutions doivent aussi prendre encore plus au sérieux le cadre d'imputabilité et de coordination inclus dans le *Plan d'action pour les langues officielles*. D'ailleurs, ce rapport annuel traite, au chapitre 6, du Bilan de mi-parcours de ce plan quinquennal. Comme ce cadre d'imputabilité vise déjà toutes les institutions fédérales, il s'agit certainement pour elles d'un point d'ancrage solide en attendant un cadre réglementaire clair et cohérent. Il est question de cette nouvelle réglementation au chapitre 3.

CONCLUSION

Dans son sillage, le projet de loi S-3 a muni le gouvernement fédéral et les communautés de langue officielle de meilleurs outils pour construire l'avenir de la dualité linguistique. Les institutions fédérales doivent désormais chercher à donner aux communautés un nouvel élan vers une plus grande vitalité. Elles doivent aussi se montrer plus à l'écoute des besoins de développement et d'épanouissement des communautés de langue officielle en mettant en place de nouveaux mécanismes de gouvernance.

Elles doivent aussi prendre des mesures concrètes dans le cadre de leurs politiques et programmes pour promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne. Il est important de faire connaître à l'ensemble de la population canadienne toute la richesse qu'apportent les deux langues officielles.

En somme, le gouvernement et les institutions doivent assurer une gestion plus proactive de leurs obligations envers les communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique, et rendre des comptes à l'égard des actions proposées.



2

CHAPITRE DEUX GOUVERNANCE HORIZONTALE

GOVERNANCE HORIZONTALE

VERS UNE CONCERTATION ACCRUE DANS LE DOMAINE DES LANGUES OFFICIELLES

Il est de ces termes qui font désormais partie du décor politique et administratif, au Canada comme à l'étranger. Tel est le cas de la « gouvernance », un sujet d'actualité tant dans les affaires publiques que dans le secteur privé et le monde communautaire⁵.

Dans les milieux gouvernementaux, on s'y réfère notamment pour décrire des collaborations inter-ministérielles. Au Canada, le gouvernement fédéral élabore ainsi des mécanismes de gouvernance dits horizontaux pour atteindre des objectifs complexes qui chevauchent différents ministères. Vue sous cet angle, la gouvernance horizontale a pour objet les rouages internes de l'administration fédérale et se réfère à l'action coordonnée du gouvernement.

La gouvernance horizontale sert aussi à décrire les nouveaux mécanismes qui régissent les liens entre l'administration fédérale et les acteurs de la société civile. On l'invoque lorsqu'il est question de tenir compte du point de vue des citoyennes et des citoyens dans l'élaboration des politiques et des programmes gouvernementaux. Le terme revêt donc aussi une dimension externe.


Peu importe le sens qu'on lui donne, la gouvernance horizontale repose sur l'idée que des acteurs de milieux différents travaillent ensemble pour atteindre des objectifs communs en mettant en valeur les expertises, les expériences et les savoirs de chacun.

En matière de langues officielles, la gouvernance horizontale prend un sens large puisqu'elle s'applique aujourd'hui à l'ensemble du programme. Ainsi, pour les institutions fédérales, la gouvernance horizontale doit s'opérer tant dans les communications avec le public et la prestation des services que lorsqu'il est question de langue de travail, de participation équitable ou de promotion des langues officielles.

Cela dit, le chapitre qui suit circonscrit principalement la gouvernance touchant la « promotion des langues officielles », c'est-à-dire la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) et surtout l'engagement envers les communautés de langue officielle. Selon cette perspective, quel bilan peut-on faire de la gouvernance horizontale depuis son apparition il y a à peine dix ans? Le gouvernement a-t-il mis en place à l'interne des mécanismes véritablement cohérents pour traiter des enjeux touchant les communautés de langue officielle? A-t-il établi des modes de consultation qui permettent à ces dernières d'avoir une influence réelle sur les politiques qui les touchent?

Voilà, en somme, le sujet de ce chapitre. Il s'ouvre sur les avantages de la gouvernance horizontale et des raisons qui devraient motiver le gouvernement à en étendre la pratique. Il enchaîne avec une courte description des principaux mécanismes de gouvernance horizontale et quelques constatations au sujet des résultats obtenus au regard de l'horizontalité interne. Le chapitre traite ensuite des défis de la gouvernance horizontale et poursuit avec une discussion sur les principes qui la sous-tendent. En guise de conclusion, il propose des orientations afin de rendre plus efficace le traitement des enjeux horizontaux dans le dossier des langues officielles.

⁵ Ce chapitre s'inspire principalement des écrits suivants : Linda Cardinal et Marie-Ève Hudon, *La gouvernance des minorités de langue officielle au Canada. Une étude préliminaire*, Commissariat aux langues officielles, 2001; James Lahey, Andréa D. Rounce et Norman Beaudry, *Utiliser des outils horizontaux pour transcender les frontières : leçons apprises et indicateurs de réussite*, Centre canadien de gestion, 2002; Jean-Pierre Wallot (dir.), *La gouvernance linguistique : le Canada en perspective*, les Presses de l'Université d'Ottawa, 2005; Herman Bakvis et Luc Juillet, *Le défi de l'horizontalité : ministères responsables, organismes centraux et leadership*, École de la fonction publique du Canada, 2004; Bureau du Conseil privé, Canada, *Le point sur la mise en œuvre du Plan d'action pour les langues officielles : rapport de mi-parcours*, 2005.



Peu importe le sens qu'on lui donne, la gouvernance horizontale repose sur l'idée que des acteurs de milieux différents travaillent ensemble pour atteindre des objectifs communs en mettant en valeur les expertises, les expériences et les savoirs de chacun.

LES AVANTAGES DE LA GOUVERNANCE HORIZONTALE

Quels avantages tire le gouvernement de la gouvernance horizontale et pourquoi devrait-il continuer à étendre et à améliorer sa pratique dans le contexte des langues officielles?

RENFORCE LES POLITIQUES PUBLIQUES QUI CORRESPONDENT MIEUX AUX BESOINS DES COMMUNAUTÉS

Le gouvernement ne peut bien comprendre ou servir le public que s'il reste à son écoute. En favorisant une participation active et soutenue des citoyennes et des citoyens, les acteurs gouvernementaux font reposer les politiques publiques sur des assises plus solides. La gouvernance horizontale, en tant que démarche participative, permet au gouvernement de mieux intégrer la perspective communautaire avant que ses politiques ne prennent une forme définitive.

RÉPOND AUX PRINCIPES DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

La gouvernance horizontale est une bonne façon de traduire par des actions concrètes et durables les objectifs généraux de la *Loi*, dont l'épanouissement des communautés et la promotion de la dualité linguistique.

La pression grandissante pour atteindre des résultats en matière de langues officielles est manifeste. Le *Plan d'action pour les langues officielles* représente justement la volonté du gouvernement d'y répondre. Les institutions fédérales doivent agir positivement en faveur de l'épanouissement et du développement des communautés et de la promotion de la dualité linguistique. Cela ne peut se faire en vase clos; les

ministères responsables doivent bâtir des liens entre eux ainsi qu'avec les parties prenantes et travailler en collaboration avec elles.

FAVORISE UNE COMPRÉHENSION MUTUELLE

« Du choc des idées jaillit la lumière. » Ce proverbe illustre à merveille comment le dialogue entre partenaires permet de favoriser la compréhension et la coopération.

Le rapprochement qu'entraîne la mise en œuvre de la gouvernance horizontale tend à générer des rapports plus harmonieux. Elle n'élimine pas les différends, mais le lien permanent et les connaissances communes font en sorte que les acteurs apprécient mieux les points de vue et les contraintes de l'autre. Ainsi, les fonctionnaires sont plus aptes à comprendre les besoins des communautés. Quant à ces dernières, elles sont plus susceptibles d'apprécier les limites et les contraintes du pouvoir administratif.

LES PRINCIPAUX MÉCANISMES ET INSTANCES DE GOUVERNANCE HORIZONTALE

Outre quelques initiatives sectorielles dans les années 1980⁶, la première tentative notable de gouvernance horizontale remonte à 1994. Le gouvernement adopte alors le nouveau Cadre de responsabilisation ministérielle pour l'application des articles 41 et 42 de la partie VII de la *Loi*. Ce cadre prévoit notamment que 27 institutions fédérales maintenant au nombre de 33, dont le ministère du Patrimoine canadien, doivent consulter les communautés de langue officielle et établir un plan d'action touchant l'épanouissement et le développement de ces dernières.

Plus tard, en 1999, le gouvernement met sur pied le Comité des sous-ministres des langues officielles (CSMLO). Ce groupe est chargé d'assurer un rôle de leadership intégré au plus haut niveau de l'appareil gouvernemental.

Vient ensuite le *Plan d'action pour les langues officielles*. Rendu public en mars 2003, ce plan constitue un effort de concertation important de l'ensemble des ministères fédéraux pour la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Il est assorti

⁶ On pense notamment à la mise sur pied, en 1981, du Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles.

d'un cadre d'imputabilité et de coordination qui confirme et précise les responsabilités des institutions et du gouvernement à l'égard des langues officielles. Le cadre confirme le rôle de coordination du ministre chargé du dossier des langues officielles depuis 2001. Ce rôle favorise ainsi une approche globale des actions des institutions fédérales pour la mise en œuvre de la *Loi*. De plus, le ministre des Langues officielles est appuyé d'un groupe de ministres ayant des responsabilités importantes relativement au programme des langues officielles. En ce qui concerne le plan d'action, soulignons enfin les clauses du cadre stipulant que les ministères doivent consulter les communautés de langue officielle et démontrer qu'ils ont pris en compte leurs besoins dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques et programmes.

Bien qu'elle touche uniquement la francophonie canadienne, signalons aussi la Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne. Ce mécanisme de concertation rassemble les ministres provinciaux et territoriaux responsables des affaires francophones. Son objectif consiste à stimuler la collaboration interprovinciale quant à la prestation des services en français et à l'épanouissement des communautés francophones.

Finalement, sans être à proprement parler des instances de gouvernance horizontale, les conseils fédéraux des hauts fonctionnaires s'intéressent de plus en plus au dossier des langues officielles au plan régional. À cet égard, la commissaire reconnaît de façon particulière le travail des conseils fédéraux dans l'avancement du dossier des langues officielles au pays (voir chapitre 7 - *Belles réussites*).


L'HORIZONTALITÉ INTERNE : LA COLLABORATION INTERMINISTÉRIELLE EN DEVENIR

Depuis un certain temps, le gouvernement fédéral table décidément sur une approche plus cohérente en matière de langues officielles, en particulier en ce qui concerne l'épanouissement et le développement des communautés. Quels sont les résultats de cette démarche à ce jour?

À vrai dire, on ne saurait porter un jugement définitif. Le Cadre d'imputabilité et de coordination, le mécanisme gouvernemental le plus important en la matière, est encore trop récent. De plus, l'outil pour en évaluer les résultats, le Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation axé sur les résultats, n'est en place que depuis 2005. Dégageons tout de même certaines observations.

Le *Plan d'action pour les langues officielles* est en soi un exemple intéressant de concertation, tant au sein de l'appareil gouvernemental qu'en rapport avec les communautés. Il est le fruit d'une collaboration entre plusieurs ministères clés dans le domaine des langues officielles. En l'élaborant, le gouvernement a tenu compte du point de vue des communautés de langue officielle. Grâce à cette concertation, tant à l'interne qu'à l'externe, le gouvernement s'est doté pour la première fois d'un plan stratégique qui vise une action concertée dans la mise en œuvre de la politique linguistique fédérale.

D'ailleurs, la présence même d'un ministre des Langues officielles chargé de la coordination du dossier linguistique donne aux communautés un point d'accès important pour faire valoir leurs besoins et leurs préoccupations. Au dire des représentants et représentantes des communautés, le processus de consultation s'est amélioré au cours des dernières années. La participation des ministres clés aux séances annuelles formelles de consultation sous l'égide du ministre responsable des Langues officielles rend plus légitime le dialogue. Toutefois, les représentants des



« Catalyseurs et champions : Autant dans la mise en place que dans la gestion des initiatives horizontales, le rôle et le leadership de certains individus dans la défense du projet, dans la recherche de solutions novatrices et de ressources, semble être le facteur de réussite le plus déterminant. »

Bakvis et Juillet, p. 2.

communautés ont indiqué que les consultations devraient porter davantage sur des propositions d'avenir plutôt qu'uniquement sur des bilans et des constats de réalisations. La rencontre de l'automne 2005 entre les ministres et les communautés a permis des progrès en ce sens. Ces efforts doivent se poursuivre afin de passer du stade de la consultation à celui de la concertation, ce qui suppose des actions spécifiques pour permettre aux communautés d'avoir une influence réelle sur les politiques qui les touchent.

Par ailleurs, les représentants communautaires perçoivent, à même la fonction de ministre des Langues officielles, un rôle de catalyseur et de champion, particulièrement en ce qui a trait à la collaboration interministérielle.

Grâce au rôle du ministre, appuyé de l'appareil administratif du Bureau du Conseil privé⁷, il y a eu des progrès perceptibles dans bon nombre de dossiers. Parmi ceux-ci, signalons les ententes de principes négociées avec les provinces dans le cadre de l'initiative sur l'apprentissage et la garde des enfants. Ces ententes, produit d'une action concertée du Bureau du Conseil privé et du ministère du Développement social du Canada, comportent des clauses prévoyant des places de garderie pour les communautés de langue officielle. Il y a aussi eu la création du Fonds d'habilitation en mars 2005⁸. Son but : renforcer la capacité communautaire d'agir dans le domaine des ressources humaines et du développement économique. Une fois de plus, c'est le fruit d'une collaboration étroite; cette fois, entre le Bureau du Conseil privé et le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada (maintenant connu sous le nom de Ressources humaines et Développement social Canada) en consultation avec les communautés.

Ajoutons un autre point positif : le groupe des ministres sur les langues officielles et le CSMLO s'intéressent, eux aussi, à plusieurs dossiers linguistiques horizontaux, et leur capacité de concertation s'est accrue au cours des dernières années. À titre d'exemple, le CSMLO a joué un rôle important de coordination pour faire avancer l'important dossier d'Internet avec la participation

d'autres ministères clés, dont Patrimoine canadien. Cette action concertée a entre autres permis la création du Centre de recherche en technologies langagières et de l'Association de l'industrie de la langue ainsi que l'accroissement de la quantité de contenus en français dans le cadre du programme Culture canadienne en ligne. Le CSMLO doit cependant raviver le dossier, compte tenu de nouveaux enjeux liés à Internet. Il faut aussi reconnaître que les mandats distincts de chaque institution et les visions divergentes qui en découlent restreignent en quelque sorte l'action de ces groupes. Aussi, la rotation des membres et leur remplacement par des subordonnés compromettent la synergie des groupes et nuisent à la continuité de leurs initiatives.

S'il y a eu des résultats positifs, il demeure que les plans d'action, exigés d'une trentaine d'institutions en vertu du cadre de responsabilisation ministérielle de 1994, constituent le maillon faible des instances de gouvernance horizontale. Les plans se limitent souvent à une énumération d'activités entreprises par les institutions et renferment peu d'information sur les résultats ou l'impact de ces activités. En ce sens, sans doute le gouvernement aurait-il avantage à se doter de meilleurs outils et stratégies pour mesurer les résultats.

Au lendemain de l'adoption du projet de loi S-3, le gouvernement doit revoir en profondeur son rôle de catalyseur pour orienter et accélérer la mise en œuvre de l'ensemble de la *Loi*. Quant à lui, Patrimoine canadien doit assumer pleinement son rôle de coordonnateur, ce qui suppose un encadrement plus rigoureux des institutions fédérales en vue d'une mise en œuvre effective de la partie VII de la *Loi*. Le rapport annuel de Patrimoine canadien devrait d'ailleurs être axé surtout sur une évaluation globale des résultats découlant de la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi*.

En février 2006, un changement important a été apporté par le nouveau gouvernement au mécanisme de coordination horizontale de la politique linguistique fédérale. La Direction générale des langues officielles du Bureau du Conseil privé a été intégrée à Patrimoine canadien⁹. Elle servira d'appui administratif à la ministre des Langues officielles, qui est chargée de la

⁷ La structure administrative d'appui au ministre est située, depuis février 2006, à Patrimoine canadien.

⁸ Un nouveau modèle qui remplace le Fonds d'appui aux communautés en matière de développement économique et d'employabilité créé en 1997.

⁹ La Direction générale des langues officielles du Bureau du Conseil privé ne relève cependant pas de la ministre du Patrimoine canadien.

coordination horizontale du dossier des langues officielles. La ministre des Langues officielles sera également responsable des programmes touchant les langues officielles relevant de Patrimoine canadien, notamment ceux qui soutiennent les communautés de langue officielle ainsi que les provinces et les territoires dans leurs activités d'enseignement dans la langue de la minorité et de la langue seconde. Le Commissariat suivra de très près les résultats de l'application de cette double responsabilité afin de s'assurer que le rôle de coordination horizontale s'exerce de façon autonome par rapport à celui de la prestation de programmes.

LES DÉFIS DE LA GOUVERNANCE HORIZONTALE

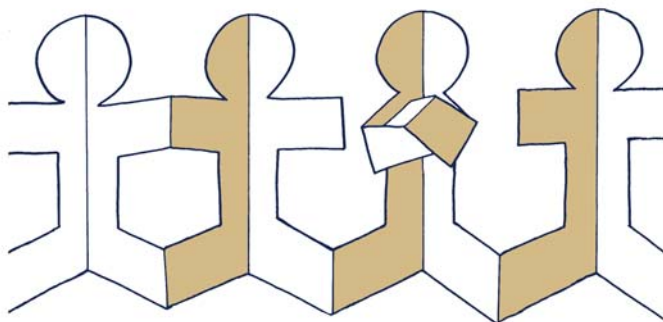
La gouvernance horizontale suppose de nouvelles façons de gérer les enjeux en matière de langues officielles. Habitué à fonctionner en mode vertical selon leur mandat respectif, les représentants des ministères concernés doivent s'entendre sur des objectifs communs et accepter de collaborer pleinement pour les atteindre. Les études démontrent que la coordination horizontale peut devenir une source de tension entre les ministères, surtout parce qu'elle donne souvent lieu à des situations d'empiétement. Pour surmonter ces défis, on a avantage à définir clairement les responsabilités partagées des ministères. Et plus encore, on doit sérieusement envisager un changement de culture au

sein de l'appareil fédéral, de façon à ce que l'accent soit mis sur la volonté de travailler ensemble plutôt que sur la préservation absolue de son champ d'action.

Par ailleurs, comme la gouvernance horizontale nécessite plus de dialogue et d'échanges entre plusieurs acteurs, il ne faut pas s'étonner qu'elle exige plus de temps. Dans ce contexte, il devient important de bien planifier ses affaires et de gérer les attentes des parties prenantes en conséquence. Il faut également prévoir des ressources adéquates et introduire des mécanismes de reddition de comptes, notamment en incluant des critères appropriés dans l'évaluation du rendement des hauts fonctionnaires.

Un autre défi consiste à étendre les pratiques de la gouvernance horizontale à l'ensemble de la société canadienne en ce qui concerne la promotion de la dualité linguistique. C'est un aspect qui semble négligé dans le cadre des plans d'action et des discussions avec les parties prenantes. En matière d'apprentissage de la langue seconde, par exemple, le gouvernement n'aurait-il pas avantage à tenir compte des besoins de la majorité en établissant des liens plus solides avec des groupes de la société canadienne qui favorisent la promotion de la dualité linguistique¹⁰? Il y a fort à parier qu'une meilleure adhésion de l'ensemble de la population à la politique linguistique canadienne en découlerait.

Dans les circonstances, on ne saurait trop insister sur le besoin d'un changement de culture organisationnelle au sein de l'appareil fédéral. Le travail horizontal exige que se développent chez le personnel des aptitudes horizontales : le désir d'œuvrer à des objectifs communs qui transcendent les mandats de chacun, des capacités de médiation et de négociation ainsi qu'une certaine créativité pour concevoir de nouveaux modes de gestion. Selon la plupart des auteurs cités dans ce chapitre, un leadership administratif convaincu au sein des organismes centraux se présente comme une condition essentielle à ce virage.



*LE DÉSIR D'ŒUVRER À DES OBJECTIFS COMMUNS
QUI TRANSCENDENT LES MANDATS DE CHACUN.*

¹⁰ Voici des exemples de tels groupes : CPF (Canadian Parents for French), Le français pour l'avenir (French for the Future); Association canadienne des professeurs d'immersion (Canadian Association of Immersion Teachers); Association canadienne des professeurs de langues secondes (Canadian Association of Second Language Teachers); Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec (Society for the Promotion of the Teaching of English as a Second Language in Quebec); Katimavik.

GOUVERNANCE AVEC LES COMMUNAUTÉS : LES PRINCIPES DE BASE

Dans les faits, comment fonctionne la relation entre les institutions fédérales et les communautés? Sur quels principes doit-on miser pour créer de véritables espaces de concertation et de partage? Aux fins de ce chapitre, nous avons choisi d'examiner de plus près les pratiques de gouvernance dans quatre domaines d'activité : le développement économique et l'employabilité, l'immigration, la justice et la santé. Ces domaines sont importants pour le développement et l'épanouissement des communautés, et présentent également, de l'avis des participants, des perspectives et des résultats généralement positifs.

DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET EMPLOYABILITÉ


Dans ce domaine, citons le Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, mis sur pied en 1996. Il est composé d'un nombre égal de représentants de plusieurs institutions fédérales et des communautés. Un modèle semblable a été repris en 1998 au profit de la communauté minoritaire anglophone. Le mandat de ces comités consiste à gérer des fonds en vue de stimuler des initiatives économiques dans les collectivités, de susciter l'engagement des ministères participants et de promouvoir un effort concerté entre les divers participants. Ils s'appuient en milieu communautaire sur les Réseaux de développement économique et d'employabilité (RDÉE) et les Community Economic Development and Employability Committees (CEDEC). Le comité permet aussi la mise en commun de l'expertise de plusieurs institutions fédérales œuvrant dans le domaine économique. Les RDÉE et les CEDEC ont également contribué à développer une expertise dans les communautés. Ces dernières souhaitent cependant l'adoption d'une stratégie gouvernementale plus globale à l'égard du développement économique communautaire et de l'employabilité.

« Une condition d'efficacité de la gouvernance repose sur la possibilité d'une interaction continue entre les acteurs, fondée sur un apprentissage collectif découlant de la mise en commun des expertises et des savoirs. »

Cardinal et Hudon, p. 11.

IMMIGRATION

Tout au long de son mandat, la commissaire a vu en l'immigration un moyen de ressourcement des communautés¹¹. Alors que peu abordaient le sujet dans cette perspective il y a cinq ou six ans, il semble aujourd'hui sur toutes les lèvres. Il existe aujourd'hui un comité de direction sur la citoyenneté et l'immigration et plusieurs comités au niveau provincial. Ces groupes cherchent principalement à créer de meilleures infrastructures d'accueil en milieu communautaire. Le Comité national est coprésidé par le sous-ministre délégué de Citoyenneté et Immigration Canada et par un représentant du milieu communautaire. Le comité semble avoir trouvé sa vitesse de croisière et a élaboré



« Ce n'est qu'en travaillant et en apprenant ensemble, en partageant nos ressources et notre énergie, en établissant des objectifs communs que nous avons réussi à nous engager dans une nouvelle direction. Tout succès futur continuera de dépendre d'une participation communautaire active, soutenue d'un engagement gouvernemental et d'un leadership ministériel très visibles. Je suis fier du rôle que j'ai joué dans la création du comité. »

Extrait d'une entrevue avec monsieur Michel Dorais, ancien sous-ministre, Citoyenneté et Immigration (2001 à 2004).

¹¹ Jack Jedwab, *L'immigration et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada : politiques, démographie et identité*, Commissariat aux langues officielles, 2002; Carsten Quell, *L'immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés*, Commissariat aux langues officielles, 2002.

un cadre stratégique pour l'ensemble des intervenants nationaux, provinciaux et territoriaux des secteurs gouvernemental et communautaire. Il a aussi élaboré un plan d'action complet et intégré. Muni de cette carte routière, le comité travaille présentement à concrétiser ces plans en vue d'accroître l'immigration francophone dans les communautés. On attribue le succès de ce comité au leadership de certaines personnes occupant des postes d'autorité au sein du ministère et aux mandats clairs des comités.

JUSTICE

Le ministère de la Justice a également mis en place une approche horizontale de consultation avec les différentes associations de juristes, les communautés de langue officielle, les universités et les centres de traduction juridique afin de se doter de plans facilitant l'accès à la justice dans les deux langues officielles partout au Canada. De plus, Justice Canada a mis sur pied un groupe de travail fédéral-provincial-territorial pour les mêmes fins. Ce qui caractérise le travail de ces comités c'est à la fois le partage fluide d'information du ministère de la Justice, le financement adéquat des associations représentant le milieu communautaire et les mandats horizontaux clairs.

SANTÉ

Depuis quelques années, il s'est aussi constitué plusieurs mécanismes de gouvernance dans le secteur de la santé. Notons la Société santé en français et ses 17 réseaux, le Consortium national de formation en français et le Community Health and Social Services Network pour le Québec et deux comités consultatifs¹² auprès du ministre de la Santé. Ces organismes

« Le style de partenariat entre le Ministère et les organismes était aussi crucial. Le Ministère a adopté une approche non-paternaliste en laissant les communautés gérer leur destinée. »

Extrait d'une entrevue avec Marcel Nouvet, sous-ministre adjoint, Santé Canada.

se consacrent surtout à promouvoir et favoriser l'accès des communautés de langue officielle à des soins de santé de qualité dans leur langue. Ces comités se distinguent par leur représentation communautaire largement composée d'experts, des structures d'appui importantes de la part du ministère de la Santé et une mobilisation importante des réseaux communautaires. L'engagement des ministres provinciaux de la Santé compte aussi parmi les facteurs de réussite de ces réseaux.

PRINCIPES DE BASE D'UNE CONCERTATION EFFICACE

À la lumière de ce qui précède, le succès d'une concertation efficace entre le gouvernement et les communautés semble reposer sur quelques principes de base.

PARTAGE DU SAVOIR

Le partage de l'information et des connaissances entre les partenaires constitue un élément essentiel d'une véritable concertation, surtout dans un contexte social, économique et politique en constante évolution. Les participants des communautés doivent pouvoir compter sur l'information nécessaire pour participer et contribuer efficacement à la gouvernance. Le partage du savoir peut aussi supposer une quête commune d'information par l'entremise de la recherche. Cette question est discutée abondamment dans le chapitre 4, qui porte sur la mesure de la vitalité communautaire.

« Il faudra des investissements plus importants pour que les communautés anglophones puissent acquérir les connaissances et compétences nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre des stratégies plus poussées, cohérentes et réussies, y compris celles présentées dans différents volets du Plan d'action. »

Extrait tiré du *Bilan de mi-parcours du Plan d'action pour les langues officielles* par le Quebec Community Groups Network, 2005.

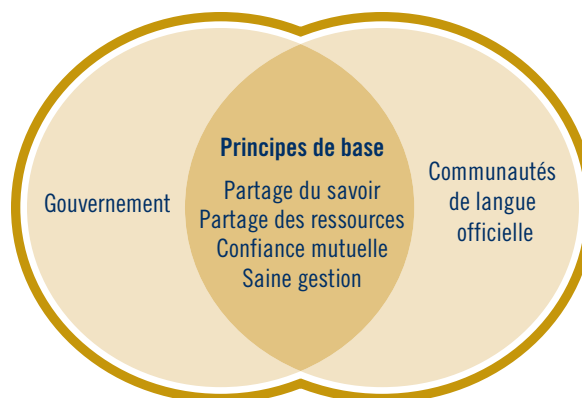
¹² Un pour la communauté francophone et l'autre pour la communauté anglophone.

PARTAGE DES RESSOURCES

L'appui financier et matériel des institutions en cause favorise une participation active des représentants communautaires. Il va sans dire que la complexité des dossiers et la participation des représentants communautaires à de nombreux comités exigent temps et ressources. Malheureusement, les ressources consenties sont souvent insuffisantes. Citons en exemple les consultations qui découlent du Cadre d'imputabilité et de coordination. La capacité des acteurs communautaires à participer à la gouvernance est donc trop souvent limitée. Les fonctionnaires doivent se montrer sensibles aux situations particulières des institutions et des groupes de la communauté et favoriser au besoin l'acquisition de nouvelles compétences au sein du groupe. La gouvernance horizontale ne peut se réaliser avec les moyens du bord. Il faut y consacrer les ressources nécessaires.

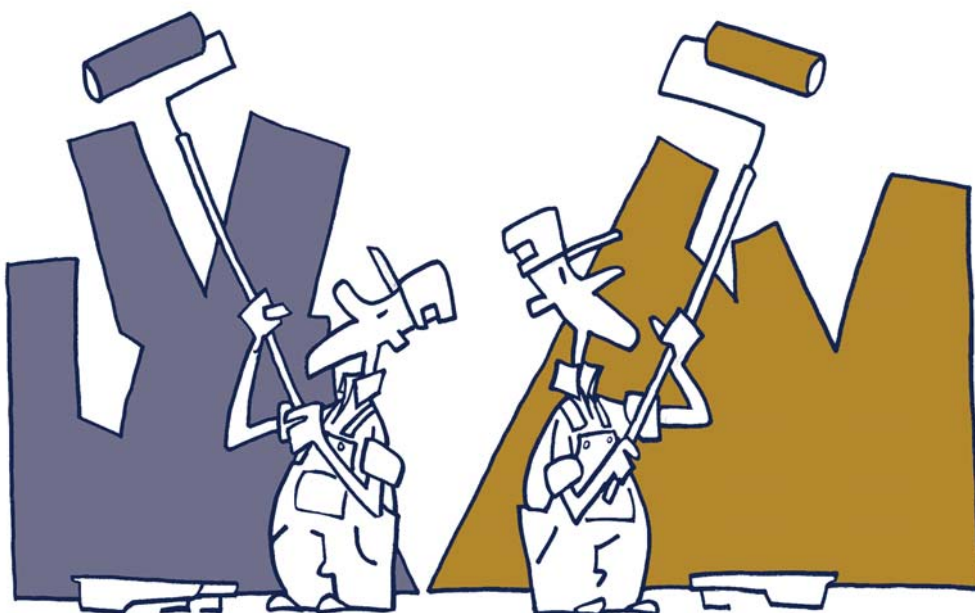
Compte tenu des demandes sans cesse croissantes que supposent les mécanismes de concertation, le gouvernement et les communautés pourraient explorer davantage la possibilité de recourir à des tables sectorielles regroupant les institutions et les réseaux associatifs œuvrant dans un même domaine.

PRINCIPES D'UNE CONCERTATION EFFICACE




LA CONFIANCE MUTUELLE ENTRE LES ACTEURS

La recherche de solutions communes mettant à profit la contribution de chacun passe nécessairement par la confiance mutuelle des acteurs. Le gouvernement doit assurer des conditions propices à ce climat de confiance. Les études et les consultations révèlent que l'ouverture et l'écoute des fonctionnaires à l'égard des besoins des communautés constituent un bon point de départ. Les communautés, pour leur part, ont besoin d'assurer aux fonctionnaires qu'elles sont véritablement



IL FAUT FAVORISER DES MÉCANISMES PERMANENTS DE CONCERTATION.



« [...] Instaurer des mécanismes de consultations permanents entre les communautés et les ministères associés dans tous les secteurs visés par le Plan d'action; ces mécanismes ayant comme objectif premier de développer et de mettre en œuvre des plans d'action sectoriels pluriannuels qui considèrent les besoins des communautés. »

Extrait du *Bilan de mi-parcours*, recommandation de la FCFA, 2005.

engagées dans cette collaboration en tant que partenaire et non simplement comme bénéficiaire. La confiance entre les acteurs facilite et accélère le processus d'échange et d'atteinte des résultats. En somme, la confiance mutuelle entre les acteurs ira en croissant en fonction des aptitudes des acteurs clés à l'horizontalité.

UNE SAINTE GESTION

Des mécanismes de gouvernance horizontale efficaces s'appuient sur des mandats clairs qui sont définis de concert avec les communautés. Les mandats précisent les objectifs et les rôles que chaque partenaire est appelé à remplir. Il faut miser sur une compréhension commune du partage du travail en mettant à contribution les forces de chacun. Les réussites dans les domaines de la santé et de la justice, où des experts mettent à contribution leurs connaissances respectives, illustrent les avantages de cette complémentarité. Aussi, en ce qui concerne le gouvernement, la gouvernance horizontale exige un leadership fort de la part de la haute gestion. S'ils ne sont pas constitués de personnes œuvrant à ces niveaux de l'appareil gouvernemental, les mécanismes de gouvernance partagée perdent de leur intérêt et de leur dynamisme.

De plus, puisque la gouvernance horizontale consiste en des actions complémentaires dans le cadre d'objectifs et de processus communs, il incombe de prévoir une évaluation des résultats où l'appréciation de chacun est prise en compte. L'évaluation peut aider à mettre au point les méthodes de gouvernance ou les objectifs à atteindre.

Enfin, pour que s'établissent des liens durables entre la communauté et l'institution fédérale, il faut voir la gouvernance horizontale dans une perspective à long terme. Il faut favoriser des mécanismes permanents de concertation plutôt que de simples contacts ponctuels et intermittents.

CONCLUSION

Le chapitre qui précède lève le voile sur le besoin de revoir la culture organisationnelle fédérale et la coordination de l'action gouvernementale en matière de langues officielles. Le Cadre d'imputabilité et de coordination du *Plan d'action pour les langues officielles* précise les responsabilités de chaque institution dans ce domaine. L'important, c'est de le mettre en œuvre. Par ailleurs, on devrait aussi faire une utilisation plus judicieuse de certains mécanismes comme le CSMLO et le réseau des Conseils fédéraux. Ces derniers pourraient jouer un rôle de coordination plus prépondérant en région, non seulement dans les rapports avec les communautés de langue officielle, mais aussi en ce qui concerne les services au public et la langue de travail.

Par ailleurs, le gouvernement doit étendre la consultation aux parties prenantes de toute la société canadienne en ce qui concerne le volet de la promotion de la dualité linguistique.

Enfin, le gouvernement devrait approfondir sa connaissance des mécanismes de consultation avec les communautés en s'inspirant des pratiques exemplaires et des modèles à succès. Dépasser la simple consultation pour en arriver à une concertation véritable avec les réseaux, et faire en sorte que ceux-ci puissent contribuer pleinement à l'élaboration des politiques et des programmes qui les touchent : voilà, en somme, le défi à relever.

La commissaire recommande donc :

Que le ministre des Langues officielles s'assure de l'efficacité des mécanismes de gouvernance horizontale en s'inspirant des principes de base éprouvés, dont le partage du savoir et des ressources, la confiance mutuelle entre les acteurs et une saine gestion.



3

CHAPITRE TROIS
VERS UNE NOUVELLE RÉGLEMENTATION
DES LANGUES OFFICIELLES

VERS UNE NOUVELLE RÉGLEMENTATION DES LANGUES OFFICIELLES

REMETTRE LES PENDULES À L'HEURE

Dans son rapport annuel de l'an dernier, la commissaire a incité le gouvernement à revoir le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* (ci-après « le Règlement de 1992 »). Cet appel à l'action a fait suite au constat suivant : celui d'un plafonnement de la capacité des institutions publiques à respecter le droit des Canadiennes et des Canadiens d'être servis dans la langue officielle de leur choix.

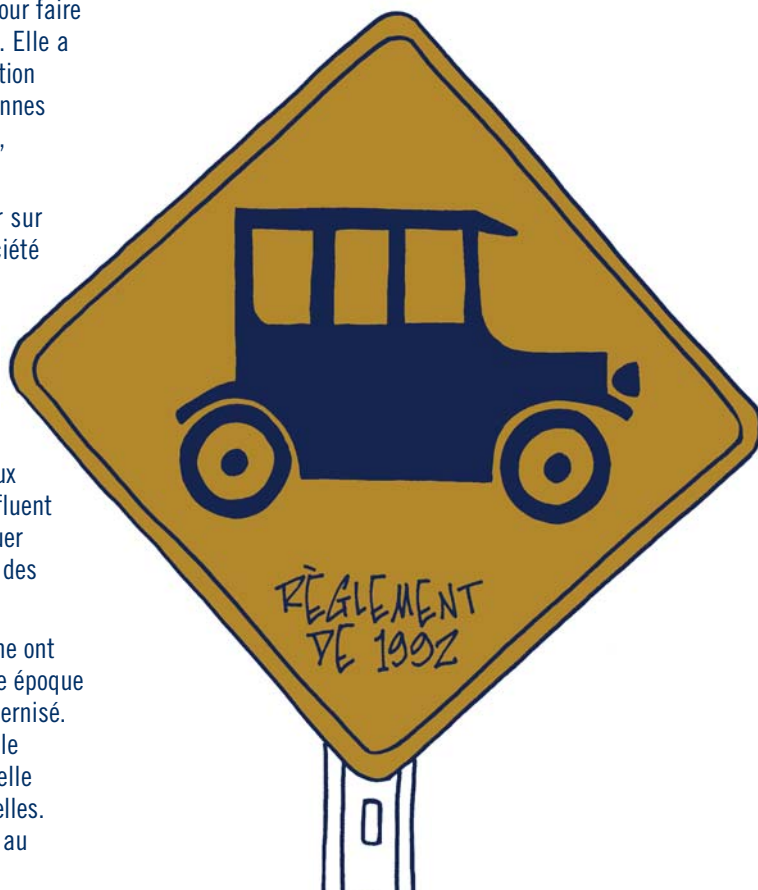
La commissaire n'a pas ménagé ses efforts pour faire avancer ce dossier au cours de l'année 2005. Elle a notamment entrepris une tournée de consultation pancanadienne mobilisant quelque 250 personnes issues des milieux communautaire, associatif, universitaire et professionnel.

Cette consultation lui a permis de s'attarder sur de nombreux changements au sein de la société canadienne depuis l'adoption du *Règlement* de 1992. La proportion décroissante des minorités linguistiques, les sentiments d'appartenance multiples, les innovations technologiques, la migration vers les centres urbains, l'augmentation du nombre de personnes ayant une connaissance des deux langues officielles : autant de facteurs qui influent sur le droit du public canadien de communiquer avec le gouvernement fédéral et d'en recevoir des services dans la langue de son choix.

Les résultats de la consultation pancanadienne ont été clairs : le *Règlement* de 1992, conçu à une époque révolue, ne tient plus la route et doit être modernisé. De plus, la consultation est venue raffermir le besoin d'amorcer une réflexion sur une nouvelle réglementation en matière de langues officielles. Le moment semble particulièrement opportun au lendemain de l'adoption du projet de loi S-3. En effet, celui-ci confère clairement au gouvernement

l'obligation de prendre des mesures positives pour respecter son engagement en matière de dualité linguistique.

Le présent chapitre brosse d'abord un tableau général du cadre réglementaire actuel. Il examine ensuite le seul règlement adopté par le gouvernement en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, soit le *Règlement* de 1992. Il montre en quoi ce règlement est inadapté à la réalité d'aujourd'hui. Le chapitre enchaîne sur un



LE RÈGLEMENT DE 1992, CONÇU À UNE ÉPOQUE RÉVOLUE, NE TIENT PLUS LA ROUTE ET DOIT ÊTRE MODERNISÉ.

argumentaire visant à guider le gouvernement dans l'élaboration d'une nouvelle réglementation des langues officielles qui soit plus cohérente et efficace. Cette partie propose notamment des principes sur lesquels devrait s'appuyer le gouvernement dans sa démarche de renouvellement.

LE CADRE RÉGLEMENTAIRE ACTUEL

Les obligations linguistiques des institutions fédérales à l'égard du public et des communautés de langue officielle se rattachent à une charpente juridique particulière. Elles tirent d'abord leur source de la *Loi constitutionnelle de 1867* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ces lois fondamentales garantissent l'égalité de statut du français et de l'anglais au sein des institutions du Parlement et du gouvernement du Canada et confèrent aux Canadiens et aux Canadiennes des droits linguistiques.

Afin d'assurer la pleine mise en œuvre de ces droits constitutionnels, le Parlement a révisé, en 1988, la *Loi sur les langues officielles* de 1969 et a précisé les obligations des institutions fédérales. En vertu de la *Loi sur les langues officielles* de 1988, le gouvernement peut aussi adopter des règlements pour préciser la mise en œuvre de la *Loi*.

À ce jour, un seul règlement a été adopté. Il s'agit du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* de 1992. Ce règlement énonce des critères sur la mise en œuvre des obligations linguistiques des institutions fédérales en matière de communication avec le public et de prestation des services (partie IV de la *Loi*). En ce qui concerne les autres obligations prévues dans la *Loi*, le gouvernement a choisi d'autres outils pour en préciser la mise en œuvre, tels que des politiques et des directives administratives.

LE RÈGLEMENT DE 1992 : INADAPTÉ À LA RÉALITÉ CONTEMPORAINE

UN RÈGLEMENT AXÉ SUR LES NOMBRES

Le *Règlement* de 1992 se limite à préciser les circonstances dans lesquelles les bureaux des institutions fédérales ont l'obligation de servir le public ou de communiquer avec lui dans la langue officielle de son choix. Les bureaux doivent ainsi s'acquitter de cette obligation lorsque l'emploi du français et de l'anglais :

- fait l'objet d'une « demande importante » ou qu'il
- se justifie par la « vocation du bureau ».


Pour aider le gouvernement à définir dans le *Règlement* ce que constitue « une demande importante », le Parlement a pris soin d'établir dans la *Loi* quatre critères :

1. le nombre et la proportion de la minorité francophone ou anglophone de la région desservie;
2. le volume des communications ou des services;
3. la spécificité de la minorité;
4. tout autre critère que le gouverneur en conseil juge approprié.

Ces quatre critères ne sont pas incompatibles. Au contraire, on peut les considérer comme un tout composé d'éléments complémentaires. Mais, le gouvernement a choisi, en 1992, de n'en retenir principalement que deux : le premier et le second.

Essentiellement, cela signifie que le gouvernement n'a retenu que des critères numériques¹³ pour décider s'il y a ou non demande importante, et donc s'il y a ou non obligation de communiquer et de faire la prestation de services dans les deux langues officielles. Le gouvernement a donc très peu tenu compte de la « spécificité » de la communauté francophone ou anglophone vivant en situation minoritaire.

¹³ Les critères numériques se réfèrent au nombre estimé de personnes de langue minoritaire ou au pourcentage de la minorité francophone ou anglophone de la région desservie par le bureau ou, dans certains cas, à la combinaison des deux critères.



La *Charte* et la *Loi* exigent que les sièges sociaux ou les administrations centrales des institutions fédérales offrent leurs services dans les deux langues.

LES PROBLÈMES D'APPLICATION DE CRITÈRES NUMÉRIQUES

L'application seule de critères numériques donne lieu à des situations à la fois inéquitables, complexes et inégales.

Aux fins de la discussion, considérons les cas de Yarmouth, en Nouvelle-Écosse, et de Sept-Îles, au Québec. À Yarmouth vivent 625¹⁴ personnes de langue française, ce qui représente 8,4 p. 100 de la population totale de cette région. Ces personnes ont le droit de recevoir tous les services locaux dans leur langue. En dépit de leur nombre plus élevé (870), les membres de la communauté de langue anglaise de Sept-Îles n'ont droit qu'à des services clés¹⁵ dans leur langue. C'est qu'ils n'atteignent pas le chiffre magique de 5 p. 100 de la population totale de la région. Comment justifier cette situation au plan de l'équité?

L'application de ces critères numériques a également un effet sur la détermination du nombre de bureaux d'une institution fédérale qui seront désignés bilingues aux fins de services et de communication. Ainsi, dans la région métropolitaine de Vancouver, où se trouvent 30 830 francophones représentant moins de 2 p. 100 de la population totale, les institutions fédérales, à

l'exception de Postes Canada, sont tenues d'offrir leurs services dans un seul de leurs bureaux locaux. Comment peut-il être question d'accessibilité réelle et de services de qualité égale lorsqu'un membre du public doit parcourir toute la ville pour obtenir un service dans la langue officielle de son choix au seul bureau tenu de lui offrir? On constate des situations similaires dans d'autres grands centres urbains, comme Edmonton, Québec, Calgary et Victoria¹⁶. Pourtant, on trouve dans chacune de ces villes des communautés de langue officielle dynamiques et engagées envers leur développement.

Autre application problématique du *Règlement* de 1992 : celui du public voyageur sur la Transcanadienne et les obligations linguistiques de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) à son égard. Le *Règlement* est tel que les obligations linguistiques des bureaux de la GRC ont été définies en fonction de la population locale plutôt qu'en considération du public voyageant sur la Transcanadienne. Selon le tronçon de la Transcanadienne où le membre du public se fait arrêter ou a recours au service de la GRC, il pourra avoir ou non le droit d'être « servi » dans la langue officielle de son choix. Est-il nécessaire de rappeler que la Transcanadienne n'est pas à l'usage exclusif de la population locale, mais profite à l'ensemble du public canadien?

Le public voyageur qui utilise les services d'Air Canada est assujéti au même genre d'anomalie. Le *Règlement* de 1992 est tel que ses droits sont définis en fonction de la nature bilingue du vol et des aéroports. Ainsi, il peut, durant un seul voyage, perdre ses droits linguistiques et les regagner en fonction des escales qu'il doit faire.

¹⁴ Les données dans cette section proviennent de : Statistique Canada, *Estimation de la population selon la première langue officielle parlée, 2001*, numéro de référence 94-F0042XCB, mars 2003.

¹⁵ Les services clés que la population de la minorité linguistique a le droit de recevoir lorsqu'elle compte plus de 500 personnes, mais représente moins de 5 p. 100 de la population totale, sont les services les plus souvent utilisés par l'ensemble du public, dans l'optique où un tel service est offert, soit : les services de sécurité du revenu (pensions, allocations familiales et sécurité de la vieillesse), les services d'un centre d'emploi, d'un bureau de poste, d'un bureau de l'Agence du revenu du Canada, de Patrimoine canadien et de la Commission de la fonction publique du Canada, et enfin les services d'un détachement de la GRC.

¹⁶ Il est à noter qu'une règle différente est en vigueur dans les villes de Toronto et Montréal, de quoi confondre encore davantage les citoyens.

LES DROITS LINGUISTIQUES DU PUBLIC VOYAGEANT AVEC AIR CANADA

SERVICES	BILINGUES	UNILINGUES	BILINGUES	BILINGUES	UNILINGUES
	AÉROPORT 	EN ROUTE 	AÉROPORT 	EN ROUTE 	AÉROPORT 
AÉROPORT	HALIFAX	→	TORONTO	→	REGINA

À titre d'exemple, une personne voyageant de Halifax à Regina en passant par Toronto a droit à un service bilingue à l'aéroport de Halifax. Elle perd ce droit dans l'avion la menant à Toronto, mais le récupère arrivée à l'aéroport de cette ville. Suivant son itinéraire, la personne jouit de son droit à un service bilingue à bord du vol en direction de Regina. Cependant, arrivée à destination, à l'aéroport de Regina, son droit lui est une fois de plus révoqué.

Les enjeux ne sont donc pas théoriques. Certaines communautés linguistiques ont perdu leur droit d'être servies dans leur langue à la suite de l'application des données démographiques de 2001. Des bureaux du ministère du Développement social et du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences¹⁷ ne sont plus tenus en vertu du règlement d'offrir des services bilingues à Labrador City, (T.-N.-L.), ni à Moose Jaw (Sask.) et à Sainte-Rose-du-Lac (Man.).

Il faut aussi reconnaître que le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, dans sa forme actuelle, a été conçu beaucoup plus en considération des contraintes

Des bureaux du ministère du Développement social et du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences ne sont plus tenus en vertu du règlement d'offrir des services bilingues à Labrador City, (T.-N.-L.), ni à Moose Jaw (Sask.) et à Sainte-Rose-du-Lac (Man.).

opérationnelles des institutions fédérales qu'en fonction du droit du public et des membres d'une communauté de recevoir un service de qualité égale dans la langue officielle de leur choix.

Par exemple, les services sont offerts par les institutions fédérales en fonction d'un découpage administratif des régions, si bien qu'une communauté peut se trouver partagée entre deux aires de service des bureaux d'une même institution fédérale et se voir ainsi privée du droit d'être servie dans la langue officielle de son choix. C'est le cas de la communauté franco-albertaine de Falher qui n'a pas le droit d'être servie en français par le bureau de l'Agence canadienne d'inspection des aliments situé à Grande Prairie en raison de la faible proportion qu'elle représente par rapport à la population générale desservie dans l'aire de service de l'Agence.

Enfin, soulignons que le *Règlement* de 1992 n'a pas été conçu en fonction de la nouvelle philosophie de gestion du gouvernement fédéral qui place le public canadien au cœur de ses programmes et services. Le Cadre de responsabilisation de gestion, mis sur pied au cours des dernières années, vise justement des services gouvernementaux véritablement centrés sur le citoyen et la citoyenne. Une approche sensée, de toute évidence, car, au bout du compte, ce qui importe pour les membres du public ce n'est pas tant la capacité bilingue du personnel des institutions à donner le service dans les deux langues officielles, mais bien les résultats concrets.

En résumé, lorsque le gouvernement fédéral se base essentiellement sur des critères numériques pour décider s'il y a ou non demande importante, il fait trop souvent fi de la spécificité de la communauté et du

¹⁷ Depuis février 2006, ce ministère se nomme ministère des Ressources humaines et du Développement social.

rôle que les institutions fédérales peuvent jouer dans son développement. Il ignore la vitalité de cette communauté, son histoire, ses circonstances particulières et les facteurs qui font qu'elle peut être changeante (voir chapitre 4 sur la vitalité des communautés).


VERS UNE RÉGLEMENTATION PLUS COHÉRENTE ET EFFICACE

Nous avons vu dans les sections précédentes qu'en vertu de la *Loi sur les langues officielles* de 1988, le gouvernement peut adopter des règlements pour préciser la mise en œuvre de certaines parties de la *Loi*. À ce jour, seul le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* de 1992 a été adopté. Ce règlement a une portée limitée puisqu'il traite seulement d'une partie de la *Loi*, soit la partie IV (communications avec le public et prestation des services).

Or, une réglementation qui ne touche qu'une seule partie de la *Loi* ne favorise pas la mise en œuvre cohérente et efficace de cette dernière.

Le gouvernement, rappelons-le, a aussi, depuis 1988, d'autres obligations en vertu de la partie V (Langue de travail). Il a choisi d'adopter des politiques et des directives administratives plutôt qu'un règlement pour préciser la mise en œuvre de cette partie. Toutefois, les recherches et les études de la commissaire au cours des dernières années l'amènent à conclure que l'appareil fédéral ne dispose pas actuellement de l'encadrement et des outils appropriés pour sérieusement mettre en œuvre cette partie de la *Loi*¹⁸. À ce sujet, la commissaire note l'existence d'un plafonnement (voir chapitre 7).

Par ailleurs, l'adoption du projet de loi S-3 en 2005 accorde désormais au gouvernement l'autorité d'édicter un règlement portant sur la partie VII (Promotion du français et de l'anglais). Autrement dit, il peut, par voie de règlement, préciser comment les institutions fédérales doivent favoriser l'épanouissement et le



L'affaire *Forum des maires de la péninsule acadienne c. Canada* illustre bien le besoin de modernisation du *Règlement* de 1992. Cette affaire met en cause la décision de l'Agence canadienne d'inspection des aliments de transférer certains postes d'une région à une autre. La Cour d'appel a indiqué que le défaut de l'Agence de tenir compte de l'impact du déménagement sur le droit des communautés d'être servies dans leur langue avait contrevenu à la partie IV de la *Loi*. Une nouvelle réglementation en matière de service au public devrait prescrire le processus à suivre dans de tels cas.

Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence d'inspection des aliments) (C.A.F.), [2004] 4 R.C.F. 276, 2004 C.A.F. 263.

développement des communautés de langue officielle et faire la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne.

Vu cet assemblage de circonstances, il y a lieu d'amorcer une réflexion sur la mise en œuvre des obligations des institutions fédérales en vertu de la *Loi*. Outre la modernisation du *Règlement* de 1992, le gouvernement doit concevoir un processus de renouvellement par étape, menant à une réglementation plus cohérente et efficace.

Pour enclencher ce processus de renouvellement, le gouvernement devrait envisager une nouvelle réglementation qui tient compte de la nécessité de préciser la mise en œuvre des obligations des institutions fédérales en vertu de la partie IV. Il devrait aussi examiner en cours de route la pertinence de préciser les obligations des institutions fédérales en vertu des autres parties de la *Loi*. De cette façon, la mise en œuvre du droit du public et des communautés d'avoir un accès égal à des services de qualité égale court une meilleure chance d'être pleinement réalisée.

¹⁸ Voir *D'une vision à la réalité* (régions bilingues du Québec), avril 2005 et *De la parole aux gestes* (région de la capitale nationale), mars 2004.

Liens nécessaires entre les parties IV et VII

L'affaire **CALDECH** (Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie) illustre bien l'importance des liens à faire entre les parties IV et VII. Dans cette affaire visant Industrie Canada, la commissaire a émis l'argument suivant : pour que la communauté reçoive un service de qualité égale dans sa langue, le Ministère doit non seulement s'assurer que les services sont offerts par l'organisme subventionnaire dans les deux langues officielles, mais il doit également s'assurer que les services répondent aux besoins particuliers de la communauté francophone. Pour le Ministère, une telle exigence relève plutôt de la partie VII. La question est maintenant devant la Cour d'appel fédérale.

Desrochers c. Canada (Industrie) (C.F.),
[2005] 4 R.C.F. 3, 2005 CF 987.

À cet égard, le cas de Postes Canada à Edmonton donne un aperçu des possibilités. Pour s'acquitter de ses obligations linguistiques dans cette ville, l'institution a ouvert un comptoir postal dans la Cité francophone, un centre communautaire. En choisissant d'ouvrir un comptoir bilingue à cet endroit, l'institution fédérale a fait d'une pierre deux coups. D'abord, elle s'est acquittée de ses obligations en matière de services bilingues (partie IV) et, deuxièmement, elle l'a fait d'une manière qui favorise l'épanouissement et le développement de la communauté franco-albertaine ainsi que la promotion de la dualité linguistique (partie VII). Une nouvelle réglementation devrait inciter les institutions fédérales à concevoir des solutions novatrices du genre.



« IL NE SUFFIT PAS, EN EFFET, DE TRAITER DE LA MÊME MANIÈRE TOUTES LES PERSONNES [...] SI ELLES ONT DES BESOINS DIFFÉRENTS¹⁹. »

PRINCIPES DIRECTEURS QUI DEVRAIENT INSPIRER UNE NOUVELLE RÉGLEMENTATION EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

L'approche conceptuelle qui devrait guider le gouvernement dans sa démarche visant à moderniser le *Règlement* de 1992 et à faire les liens qui s'imposent avec la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*, repose sur un certain nombre de principes directeurs.

1. LE PRINCIPE DE L'ÉGALITÉ RÉELLE

La *Loi sur les langues officielles* vise l'atteinte de l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais dans les institutions fédérales. Elle vise également la progression vers l'égalité de statut et d'usage au sein de la société canadienne. La Cour suprême du Canada nous a enseigné qu'il « ne suffit pas, en effet, de traiter de la même manière toutes les personnes se trouvant dans une même situation si elles ont des besoins différents¹⁹ ». Cette égalité ne doit pas non plus être vue comme un accommodement administratif.

Une nouvelle réglementation devrait donc avoir pour objectif de mettre en œuvre le principe de l'égalité réelle telle qu'il est défini par les tribunaux. Pour ce faire, le gouvernement devrait tenir compte de la spécificité des communautés de langue officielle, qui sont les titulaires du droit du public d'être servi

¹⁹ Nicole Vaz, « Le principe d'égalité dans les langues officielles », dans Michel Bastarache (dir.), *Les droits linguistiques au Canada*, 2^e éd., Cowansville (QC), Yvon Blais, 2004, p.669.

dans la langue officielle de son choix, et tenir compte de leurs besoins dans la détermination des modes de prestation de services et dans l'administration de leurs programmes.

2. LE PRINCIPE DU CARACTÈRE RÉPARATEUR DES DROITS LINGUISTIQUES

Ce principe, énoncé par la Cour suprême du Canada, signifie que les droits linguistiques prévus par la *Charte* doivent en outre servir de remède pour corriger l'érosion progressive des minorités parlant l'une ou l'autre langue officielle.

Une nouvelle réglementation devrait donc avoir également comme objectif de favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle. En vertu d'un tel principe, la demande importante ne devrait pas uniquement être définie en fonction de critères quantitatifs, mais aussi en fonction de critères qualitatifs. De cette façon, les institutions devraient être tenues de desservir les communautés de langue officielle là où elles se trouvent, peu importe la proportion qu'elles représentent par rapport à la population totale de l'aire de service.

3. UNE MISE EN ŒUVRE COHÉRENTE ET EFFICACE DE LA LOI

Une nouvelle réglementation des obligations des institutions fédérales devrait favoriser une mise en œuvre cohérente et efficace de l'ensemble de la *Loi*, plutôt qu'une mise en œuvre compartimentée.

4. LA SIMPLICITÉ

Une nouvelle réglementation devrait miser sur la simplicité pour permettre aux citoyennes et aux citoyens ainsi qu'aux institutions fédérales de mieux comprendre les règles qui régissent les droits linguistiques. À titre d'exemple, le service au public voyageur ne devrait pas être fragmenté.

5. L'ACCESSIBILITÉ

Une nouvelle réglementation devrait mettre l'accent sur l'accessibilité des services de façon à joindre les Canadiennes et les Canadiens dans leur milieu.

Un tel principe suppose que les services soient dans certains cas offerts à proximité des communautés de langue officielle.

CONCLUSION

Dans ce chapitre, il a été question des obligations des institutions fédérales à respecter le droit des Canadiennes et des Canadiens d'être servis dans la langue officielle de leur choix. En matière de langues officielles, une telle discussion déborde immanquablement sur la question plus large du développement et de l'épanouissement des communautés et de la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Pour répondre adéquatement aux besoins des communautés de langue officielle, le gouvernement doit d'abord être attentif aux réalités de ces communautés. Cette attention suppose que les citoyens soient traités avec respect. Elle implique également une culture de prestation de services dans les deux langues, accessibles et en fonction d'une offre active.

Une réglementation adaptée, cohérente et efficace se présente comme un instrument permettant de mettre en œuvre toutes les obligations prévues par la *Loi*. En adoptant une telle réglementation, le gouvernement est plus susceptible d'atteindre de multiples objectifs, dont la prestation de services équitables et accessibles, la promotion de la dualité linguistique, ainsi que le développement et l'épanouissement des communautés.

La commissaire recommande donc :

Que le président du Conseil du Trésor, dans le but de doter le gouvernement d'une réglementation en matière de langues officielles qui soit adaptée, cohérente et efficace :

- **modernise** le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* de façon à permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de recevoir des services de qualité égale dans la langue officielle de leur choix;
- **examine** la pertinence d'adopter une nouvelle réglementation visant à préciser la mise en œuvre des obligations prévues par les autres parties de la *Loi sur les langues officielles*, notamment les parties V et VII.



4

CHAPITRE QUATRE ÉVALUER LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS

ÉVALUER LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS

MISE EN CONTEXTE

Voilà plus de 35 ans que la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) soutient le renforcement de la dualité linguistique au Canada. La mise en œuvre de cette *Loi* accorde une importance primordiale à la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Certes, la *Charte canadienne des droits et libertés* et la partie VII de la *Loi* de 1988 sont venues jeter de la lumière sur les obligations du gouvernement canadien à cet égard. Et les modifications récentes à la *Loi*, apportées par le projet de loi S-3, affermissent ces obligations en exigeant des « mesures positives » pour favoriser l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle.

Mais qu'entend-on au juste par « épanouissement et développement » ou la « vitalité » des communautés de langue officielle? Comment mieux comprendre ce qui fait que ces communautés sont en santé, fortes et aptes à faire face à leurs défis? Dans quelle mesure le soutien accordé par le gouvernement canadien et les efforts déployés par ces communautés produisent-ils les effets souhaités? Comment mesurer une réalité aussi complexe que celle de la vitalité communautaire?

Ce genre de questionnement prend tout son sens et toute son importance pour les parties prenantes si elles voient en la vitalité communautaire une finalité, un résultat ultime, un pourquoi du régime des langues officielles. Pour les communautés, il s'agit surtout d'une question de prise en charge de son groupe; de choisir soi-même les orientations qu'on veut se donner pour pleinement contribuer à la société canadienne. Pour les institutions fédérales, ce questionnement doit prendre tout son intérêt puisqu'elles devront désormais agir positivement en fonction de résultats et s'interroger sur de nouvelles formes de gouvernance avec les communautés. Les chercheurs, ces grands



FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT ET LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

curieux de nature, y voient quant à eux un défi intellectuel et la possibilité d'appliquer des connaissances et des méthodologies.

Ce chapitre se présente comme le fruit d'une longue réflexion sur la vitalité des communautés de langue officielle. Il s'inspire de nombreux travaux de recherche qui s'échelonnent sur plusieurs années²⁰. Il y a aussi eu des consultations, notamment un forum de discussion, en 2005, visant à recueillir les idées

²⁰ Marc L. Johnson et Paule Doucet, *Une vue plus claire : Évaluer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire*, Commissariat aux langues officielles (à paraître en 2006); Anne Gilbert, André Langlois, Rodrigue Landry et Edmund Auger, « L'environnement et la vitalité communautaire des minorités francophones : vers un modèle conceptuel », *Francophonies d'Amérique* 20 (2005) : 51-62.

et les préoccupations des parties prenantes à la vitalité communautaire, c'est-à-dire les représentants des communautés de langue officielle, les chercheurs et les gouvernements.

Les pages qui suivent s'articulent autour des quatre thèmes principaux qui se dégagent de cette réflexion. D'abord, il est question de la notion de « communauté » et de sa portée dans le contexte et la réalité des communautés de langue officielle. Suit une discussion sur l'idée qu'on se fait de la « vitalité communautaire ». Le chapitre s'intéresse ensuite aux « indicateurs » qui pourraient aider à mesurer et évaluer la vitalité communautaire. Enfin, il propose des pistes à suivre en vue de cerner l'action gouvernementale pour rendre plus facile la « prise en charge communautaire » par la production de savoirs.

COMMUNAUTÉ

Le terme « communauté » est difficile à circonscrire puisqu'il prend un sens différent pour chacun. Pourtant, si on veut en évaluer la vitalité, il faut d'abord tenter de cerner cette notion. Comment se construit ou s'organise cette appartenance communautaire?

Dans le contexte des langues officielles, la communauté se définit traditionnellement en fonction d'un territoire géographique où vivent les communautés de langue officielle : un quartier, un village, une ville ou une région. Les communautés de langue officielle ont historiquement constitué de telles communautés de territoire. Elles y ont colonisé des terres, fondé des milieux de vie, bâti des églises et érigé des commerces. En somme, elles y ont établi les bases de ce que l'on nomme encore occasionnellement les communautés de souche française ou anglaise. Vu sous cet angle, le terme se rapporte essentiellement au produit d'un enracinement, favorisant à la fois les interactions entre les individus et un sens d'appartenance.

Mais pour plusieurs, la notion de communauté revêt un sens plus moderne et nuancé. Ainsi, on puise plutôt dans l'idée de réseaux d'institutions, d'organismes ou d'individus liés à l'une ou l'autre des communautés de langue officielle. Dans ce cas, certains parleront de groupes qui partagent un intérêt, en l'occurrence leur culture et leur caractéristique linguistique. Ici, l'assise

territoriale est moins importante. Il est plutôt question d'un lien de solidarité plus ou moins diffus sur un territoire discontinu. Les cas de communautés que l'on peut ainsi reconnaître en référence aux identités collectives sont nombreux : par exemple, la communauté anglophone du Québec, la communauté acadienne de l'Atlantique ou la communauté franco-manitobaine.

En s'interrogeant sur la signification de la communauté, on peut imaginer d'autres distinctions qui relèvent par exemple de la mobilité de la population. La migration de francophones et d'anglophones au sein même du Canada peut contribuer à une certaine diversification des communautés, tout comme peut le faire l'exogamie. L'immigration concourt aussi à cette diversification et donc à donner un sens nouveau à la notion de communauté. Ainsi, en raison de la diversité et de la migration, les réseaux et les communautés d'intérêt se refont continuellement.

Somme toute, la communauté est un amalgame de ces réalités; des réalités co-existantes plutôt que mutuellement exclusives. Des réalités qui se juxtaposent pour former une composante déterminante dans la vie des citoyens et des citoyennes en société.

VITALITÉ

Comme le concept de communauté, la vitalité est une notion complexe qui peut comporter plusieurs sens aux yeux des parties prenantes des communautés de langue officielle.


Dans son sens courant, la vitalité fait référence à la vie, c'est-à-dire à ce qui présente une énergie vitale et une santé remarquable. Mais l'idée qu'on se fait de la vitalité dans le contexte des communautés de langue officielle se rattache-t-elle aux individus qui parlent la langue de la minorité ou plutôt à leur existence collective?

La vitalité communautaire peut être considérée aux plans individuel et collectif. Les chercheurs l'étudient souvent sous le prisme du capital démographique, humain, social, politique, économique et culturel. Considérée du point de vue de l'individu, la langue peut être vue comme une facette de la vitalité puisqu'elle est avant tout une compétence. C'est une connaissance qui peut être utilisée et qui peut

représenter des valeurs, des symboles et des expériences et qui sert donc à constituer l'identité individuelle. La langue est donc une des multiples dimensions de la vitalité individuelle. D'autres facettes de cette vitalité pourraient comprendre la santé physique et mentale, un sens de sécurité personnelle, l'accès à du logement abordable et le temps consacré aux loisirs.

Ramenée au niveau collectif, la vitalité linguistique porte sur le partage de la langue, à travers le temps et l'espace, et les différentes fonctions qu'elle remplit dans différents domaines de la société, tels la culture, la religion, les établissements d'enseignement, l'administration, les médias, les tribunaux, pour ne nommer que ceux-là. Vue sous cet angle, la vitalité linguistique s'agence à d'autres aspects englobants de la vie en communauté comme l'accès au capital, l'emploi et l'environnement.

La vitalité est donc une notion multidimensionnelle et multisectorielle. Les chercheurs l'étudient souvent sous le prisme du capital, c'est-à-dire des ressources à la disposition des communautés de langue officielle. Ainsi, on parle de capital démographique pour décrire cette dimension de la vitalité qui se rapporte au nombre d'individus au sein de la communauté et qui comprend des facteurs comme la pyramide des âges, la fécondité et les flux migratoires. Le capital humain, c'est-à-dire les ressources humaines, la scolarisation et les compétences, vient en un sens compléter le portrait du capital démographique.



La vitalité communautaire peut être considérée aux plans individuel et collectif. Les chercheurs l'étudient souvent sous le prisme du capital démographique, humain, social, politique, économique et culturel.

Dans les écrits, il est aussi question du capital social, une notion qui est de plus en plus reconnue comme facteur clé de la vitalité. Le capital social, c'est le niveau de synergie communautaire, c'est-à-dire l'incidence des réseaux informels, des clubs, des associations. Cette notion se réfère aux caractéristiques qui font que les acteurs coopèrent par une action collective pour un bénéfice collectif.

Le capital politique est aussi souvent vu comme un facteur qui conditionne la vitalité. Il s'entend essentiellement des ressources de pouvoir et d'influence. C'est un atout qui se manifeste surtout par le leadership communautaire. On le décèle aussi par la reconnaissance de la part des instances gouvernementales, des institutions communautaires tels les écoles, médias, églises ou organismes porte-parole, qui ont une légitimité au sein des communautés de langue officielle. La vitalité communautaire comporte également des dimensions culturelles et économiques, d'autres formes particulières de capital.

L'ÉVALUATION DE LA VITALITÉ ET SES INDICATEURS

Si la vitalité communautaire se présente comme une fin souhaitée, alors toute stratégie visant son renforcement exige de bien comprendre la situation actuelle de la communauté de langue officielle du point de vue de sa vitalité et, partant, le point d'arrivée ou les conditions désirées.

À l'heure de la prise en charge et des décisions stratégiques fondées sur des faits, l'évaluation de la vitalité des communautés de langue officielle devient une nécessité, tant pour les communautés qui veulent se prendre en main que pour les institutions gouvernementales qui ont la responsabilité de les appuyer.



DES DÉCISIONS STRATÉGIQUES FONDÉES SUR DES FAITS

La vitalité communautaire étant une réalité fort complexe et dynamique, le domaine de l'évaluation dispose de l'indicateur comme outil pour la mesurer. L'indicateur est une unité d'information qui sert à mesurer de façon aussi précise que possible la manifestation d'une réalité changeante. C'est une façon d'apprécier un ensemble complexe, en l'occurrence une communauté de langue officielle, en examinant une de ses composantes. L'indicateur n'est pas la réalité elle-même, mais il sert à indiquer un état ou une tendance. Par exemple, dans le contexte des communautés de langue officielle, on pourrait invoquer le niveau de scolarisation de la minorité linguistique par rapport à celui de la majorité comme indicateur de la capacité de la minorité à se développer et à s'épanouir. Et pourquoi ne pas mesurer l'incidence du bénévolat au sein de la minorité par rapport à celui de la majorité pour saisir la notion de cohésion sociale entre les deux groupes?

En fait, le nombre d'indicateurs pour traduire la réalité d'une communauté de langue officielle est presque infini. Le choix judicieux des indicateurs devient donc un enjeu de première importance. Chose certaine, il importe de toujours partir des valeurs collectives de la communauté de langue officielle. Avant d'arrêter son choix, il faut aussi tenir compte des résultats que l'on veut obtenir et des changements que l'on veut mesurer. En tout temps, le développement d'indicateurs doit se réaliser dans un contexte de collaboration de toutes les parties prenantes.

Aussi, pour être efficace, tout indicateur doit posséder certaines caractéristiques essentielles. Il doit, par exemple, être pertinent par rapport aux objectifs poursuivis. Il doit être valide, c'est-à-dire qu'il doit correctement refléter ce qu'on cherche à mesurer. Il doit aussi être convivial pour les parties prenantes. À celles-là s'ajoutent la fiabilité et la comparabilité des données, ainsi que leur complétude et leur faisabilité.

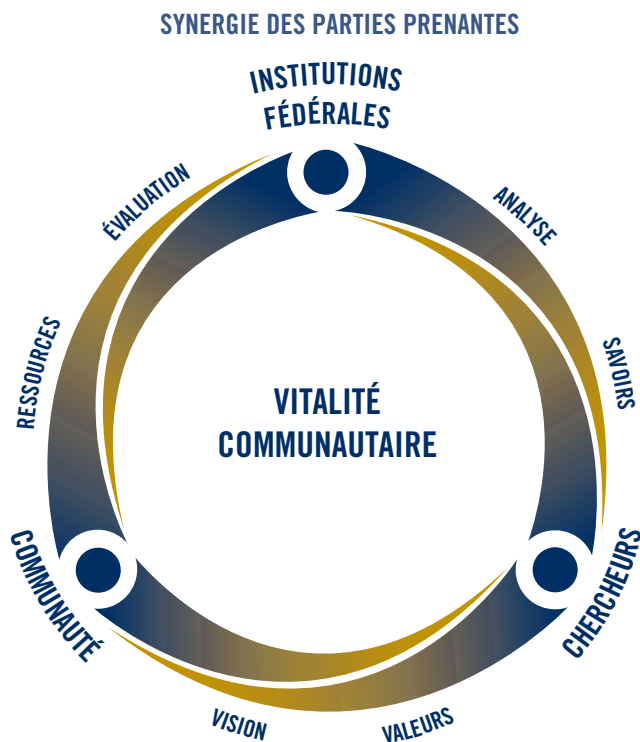
Fort heureusement, bon nombre de groupes ou de communautés, tant en langues officielles que dans d'autres domaines, se sont lancés dans des projets d'évaluation de la vitalité

communautaire et ont choisi des indicateurs qui peuvent servir de guide. C'est notamment le cas du Community Health and Social Services Network au Québec et de la Fédération canadienne des municipalités. Les communautés soucieuses de prendre en charge leur développement peuvent donc tirer avantage de l'expérience des autres.

Exemple d'un ensemble d'indicateurs

La Fédération canadienne des municipalités (FCM, 2001) a choisi des ensembles d'indicateurs sous les thèmes suivants : capital humain, niveau de vie, qualité de l'emploi, qualité de logement, tension sociale, santé collective, sécurité municipale, participation communautaire.

Par exemple, sous le thème de la participation communautaire, la FCM a retenu les indicateurs suivants : pourcentage de participation électorale, dons de charité, dons à Centraide, recyclage, pourcentage des ménages recevant un journal, qualité de l'environnement et infrastructure sociale.



LES PARTIES PRENANTES

La vitalité communautaire suppose une certaine prise en charge de son développement. Elle doit aussi être abordée dans une perspective d'inclusion où toutes les parties prenantes travaillent de concert dans le cadre d'un processus ouvert et transparent. Les communautés de langue officielle, les institutions publiques et les chercheurs en sont les principaux acteurs. Chacun, à sa façon, doit contribuer à la production des savoirs relatifs à la vitalité communautaire.

Il va sans dire que les communautés de langue officielle doivent jouer un rôle de premier plan et développer une certaine emprise sur la démarche. Comme elles sont appelées à prendre en main leur destinée, elles trouveront dans la recherche et l'évaluation des moyens de mieux comprendre leur réalité, de bien ancrer leur point de départ et de mieux cibler leur point d'arrivée. C'est donc à elles qu'incombe la tâche d'articuler leur vision d'une communauté en santé, forte et apte à faire face à ses défis. C'est sur elles que repose la responsabilité de définir les valeurs qui guideront

l'action. Car elles sont à vrai dire les objets et les sujets de ces savoirs, et elles seront les premières à en récolter directement les bénéfices.

Par ailleurs, les institutions fédérales ont un rôle tout aussi important puisque l'idée même de vitalité des communautés de langue officielle découle des droits reconnus dans le cadre juridique canadien en ce qui concerne l'égalité du français et de l'anglais.

Les modifications apportées par le projet de loi S-3, rappelons-le, obligent désormais ces institutions à agir positivement en vue de favoriser le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle. À même leur cadre de reddition de comptes, elles devront démontrer clairement en quoi leurs obligations de tenir compte des réalités des communautés de langue officielle se reflètent dans leurs politiques, leurs programmes et leurs actions. Comme parties prenantes, leur rôle consiste entre autres à assurer une coordination, une facilitation et un financement de la recherche sur la vitalité. Elles doivent aussi veiller à la dissémination de la recherche et chercher à habiliter les communautés à améliorer leurs connaissances. Qui plus est, l'action des institutions fédérales ne doit pas se faire en vase clos. Elles doivent favoriser une collaboration interministérielle et intergouvernementale. Elles doivent enrichir leurs bases de données et les rendre accessibles. Enfin, elles doivent, dans le cadre de leur propre recherche, tenir compte de la réalité des communautés de langue officielle.

Les chercheurs viennent boucler la triade. On sait d'ores et déjà que c'est dans les compétences de ces derniers que les communautés et les institutions fédérales devront aller puiser pour répondre aux aspects techniques de la recherche. C'est à ce groupe que revient la tâche d'appliquer une discipline de recherche et une méthodologie rigoureuse pour produire les savoirs sur la vitalité et aider à interpréter les résultats de la recherche.

En somme, il faut envisager une approche participative qui s'inscrit dans le prolongement des récentes avancées de la gouvernance horizontale et dans l'esprit du *Plan d'action pour les langues officielles* ainsi que son cadre d'imputabilité.

PISTES D'ACTION

Nous venons de voir à quel point la recherche sur la vitalité est fondamentale pour orienter les actions des communautés. Il s'agit d'une prise en charge des communautés elles-mêmes par le savoir. Mais cette recherche est aussi forcément le produit de l'effort de partenaires réunis et engagés dans cette cause. Quelles sont alors les pistes d'action les plus susceptibles de nous faire avancer vers une approche de la vitalité basée sur des indicateurs et des résultats?

Le rôle du gouvernement du Canada se situe à la fois en amont et en aval du processus de revitalisation communautaire.

D'abord, le gouvernement fédéral est un producteur de savoir. Les institutions fédérales publient et financent des recherches dont la finalité est habituellement en lien avec le mandat qu'elles assument, notamment pour l'élaboration de leurs politiques et programmes. Plus souvent qu'autrement, les résultats de ces recherches passent outre aux communautés de langue officielle, ne les incluent pas ou ne définissent pas les conditions fondamentales qui influencent leur développement. Par ailleurs, un ensemble d'organismes fédéraux subventionnent la recherche et la production de savoir de concert avec la communauté universitaire et scientifique. La recherche sur les langues officielles et la vitalité des communautés de langue officielle devrait figurer comme un axe prioritaire pour ces institutions fédérales. Le gouvernement du Canada devrait aussi se pencher sur le rôle déterminant que peuvent jouer les organismes subventionnaires tels que le Conseil de recherche en sciences humaines, les Instituts de recherche en santé du Canada, le Conseil des arts du Canada et d'autres pour faire avancer la recherche sur les communautés de langue officielle et le dossier des langues officielles au pays.

Mais la recherche sur la vitalité, aussi importante soit-elle, n'est pas une fin en soi. Elle est le prélude à l'action.

Une fois le diagnostic sur la vitalité communautaire posé, le rôle du gouvernement fédéral est de prendre acte de l'obligation d'agir et de l'appliquer à l'ensemble de son fonctionnement. Le gouvernement canadien conçoit des programmes et offre des services à la population canadienne dont les communautés de langue

officielle font partie. Pour donner corps à ses nouvelles obligations comme suite à l'adoption du projet de loi S-3, le gouvernement doit agir. Les institutions fédérales doivent poser des gestes concrets et positifs en faveur de la vitalité des communautés. Ces gestes doivent se refléter dans la conception de leurs politiques et programmes, dans la mise en œuvre des activités, dans leurs communications avec le public, dans la prestation de leurs services et dans l'évaluation de leur rendement.

De façon globale, le gouvernement doit se doter d'une approche cohérente pour favoriser la vitalité qui est fondée sur des données factuelles et les besoins des communautés.

La commissaire recommande donc :

Que la ministre des Langues officielles s'assure que toutes les institutions fédérales, dans le cadre de leurs mandats respectifs, se donnent une stratégie visant à favoriser la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire en tenant compte des éléments suivants :

- élaborer, avec la participation active et continue des communautés, des indicateurs de la vitalité des communautés qui correspondent à leurs besoins;
- se doter de moyens de collecte de données et de diffusion de la recherche sur la vitalité visant à informer les autres institutions fédérales, les communautés et les autres partenaires;
- démontrer de quelle façon elles tiennent compte du développement et de l'épanouissement des communautés dans leurs politiques et leurs programmes, et dans leurs plans de recherche;
- évaluer leurs programmes en tenant compte des résultats sur le développement des communautés de langue officielle;
- accorder une attention particulière aux organismes subventionnaires fédéraux de recherche.



5

CHAPITRE CINQ
DUALITÉ LINGUISTIQUE, DIVERSITÉ CULTURELLE
ET LE CANADA DU 21^E SIÈCLE

DUALITÉ LINGUISTIQUE, DIVERSITÉ CULTURELLE ET LE CANADA DU 21^E SIÈCLE

UN PAYS QUI S'ÉTEND DEVANT NOUS

« Il [le Canada] ne forme qu'un long ruban étroit le long de notre frontière avec les États-Unis. Nous devons donc élargir ce ruban en poussant le développement vers le Nord et en faisant venir les hommes et les capitaux qui rendront cette poussée possible... L'unité nationale du Canada repose sur la reconnaissance et l'acceptation de ce dualisme de nos origines et de cette diversité de notre développement. Il ne faut pas permettre que ce dualisme nous affaiblisse ou nous détruise. Il peut servir à renforcer notre nation. »

Le très honorable Lester B. Pearson

Lester B. Pearson a certainement vu juste en 1964 lorsqu'il a reconnu en la dualité linguistique et la diversité culturelle des traits structurants de la société canadienne. Chacune à sa manière et en relation l'une avec l'autre, elles ont modelé l'évolution du Canada au cours des dernières années. Aujourd'hui, elles constituent des facettes dominantes de la société canadienne et des façons par lesquelles les Canadiennes et les Canadiens se perçoivent et sont perçus de par le monde.

En matière de dualité linguistique étatique, le Canada compte maintenant au-delà de 35 années d'expérience. La dualité linguistique est désormais fermement ancrée dans le tissu social canadien. Elle est un trait de base de la personnalité et de l'identité canadiennes contemporaines. Au cours de cette période, le gouvernement canadien s'est imposé le devoir d'en faire la promotion. Ces obligations de l'appareil fédéral s'inscrivent désormais dans un cadre juridique solidifié, notamment par l'adoption en 2005 du projet de loi S-3. Le gouvernement doit aujourd'hui prendre des « mesures positives » pour s'acquitter de ses obligations en matière de promotion de la dualité linguistique. Il doit ainsi envisager la dualité linguistique dans une perspective qui va au-delà de la simple conformité à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Dualité linguistique : une définition

L'objectif prépondérant de la politique fédérale était de créer une situation de dualité linguistique, c'est-à-dire l'égalité du statut du français et de l'anglais, ce qui implique le traitement équitable des francophones et des anglophones dans tous les cadres de la vie, que ce soit au sein des institutions publiques, dans la vie privée, dans les activités industrielles et commerciales ou dans la société civile. Pour réaliser cet objectif ou pour en faire progresser de façon significative la réalisation, il fallait renverser certains entendus et pratiques enracinés depuis des siècles au sein de la société canadienne. Le succès reposerait non seulement sur un vaste soutien du public mais aussi sur la collaboration des gouvernements provinciaux et territoriaux.

Stacy Churchill, *Nouvelles Perspectives Canadiennes, Les langues officielles au Canada : transformer le paysage linguistique*, ministère du Patrimoine canadien, 1998.

Le Canada s'est aussi formellement ouvert au multiculturalisme à partir de 1971 lorsqu'il a adopté une politique reconnaissant l'égale valeur et dignité de tous les groupes culturels. La *Charte canadienne des droits et libertés de 1982* et la *Loi sur le multiculturalisme de 1988* ont précisé la portée de cette politique. On peut dire que la diversité culturelle s'est ainsi hissée au statut de valeur fondamentale canadienne. Difficile aujourd'hui de parler de dualité linguistique ou de biculturalisme sans faire ressortir l'influence déterminante du croisement des cultures française et anglaise, de la reconnaissance des peuples autochtones et de l'arrivée de nouveaux Canadiens et Canadiennes.

Individuellement et collectivement donc, les Canadiens et les Canadiennes ont vu leur pays grandir et se transformer dans l'espoir d'un avenir toujours meilleur. Mais quels rêves entretiennent-ils pour l'avenir? Que réserve cet avenir et quelle est exactement la part de la dualité linguistique et de la diversité culturelle dans l'équation du développement et de la modernisation du Canada? Quelle est leur incidence sur notre désir collectif de continuer à vivre ensemble et à bâtir un pays prospère? Comment entrevoir l'obligation de promouvoir la dualité linguistique dans un contexte évolutif marqué par l'influence grandissante de la diversité culturelle?

La commissaire s'est intéressée à ces thèmes au cours de l'année 2005. À l'automne, elle a tenu un forum pour débattre des enjeux clés liés à la dualité linguistique, à la diversité culturelle, ainsi qu'au rapprochement des deux concepts.

Ce chapitre s'inspire de cette réflexion. Il brosse d'abord un tableau de l'évolution de la dualité linguistique et de la diversité culturelle et de leur influence sur le Canada d'aujourd'hui. Il présente ensuite ces deux grandes valeurs canadiennes sous l'optique d'une société changeante. Enfin, il propose une piste d'action permettant au gouvernement fédéral de déclencher un processus menant à une nouvelle vision en matière de dualité linguistique et de diversité culturelle.

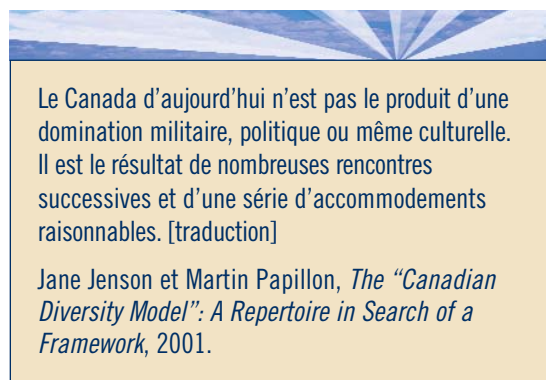
UN CANADA DE DUALITÉ LINGUISTIQUE ET DE DIVERSITÉ CULTURELLE

Dans le contexte canadien, qui dit dualité linguistique évoque les va-et-vient de 400 ans d'histoire. Quatre cents ans marqués beaucoup plus par le dialogue vigoureux et la négociation ardue que par le conflit insoluble. Ainsi, le Canada d'aujourd'hui n'est pas le produit d'une domination militaire, politique ou même culturelle. Il est le résultat de nombreuses rencontres successives et d'une série d'accommodements raisonnables. « L'idée d'une société multiculturelle au sein de laquelle tous les citoyens, quelles que soient leurs origines, peuvent conserver leurs propres pratiques culturelles, leurs traditions et leurs valeurs, tout en s'intégrant à la vie sociale, économique et culturelle du pays, est maintenant une caractéristique fondamentale de qui nous sommes en tant que Canadiens²¹. [traduction] »

À bien des égards, la dualité linguistique figure parmi les premières héritières de ces accommodements. Les Pères de la Confédération lui ont fait une place dans la *Loi constitutionnelle*, notamment en reconnaissant le droit d'utiliser le français et l'anglais au Parlement du Canada.

La dualité linguistique prend une forme plus définitive en 1969 avec l'adoption par le Parlement canadien de la première *Loi sur les langues officielles*. Cette *Loi* vient entre autres reconnaître formellement le statut égal du français et de l'anglais au pays. La *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982, qui garantit les droits linguistiques, la nouvelle *Loi sur les langues officielles* en 1988, ainsi que ses modifications en 2005, se succèdent pour venir renforcer les bases juridiques de la dualité. Chacun de ces événements marquants est le produit de débats énergiques donnant lieu à des solutions de compromis raisonnables.

Cette riche tradition d'accommodements et de générosité en matière de dualité linguistique doit s'opérer dans le domaine des langues, des cultures et du statut des peuples autochtones²². Bien que le chemin à parcourir soit encore long, la création du Nunavut et la renégociation des traités et des accords sont deux éléments d'un long processus visant à corriger et réhabiliter, et à redonner visibilité et voix aux Premières nations. Celles-ci ont d'ailleurs eu voix au chapitre lors des négociations constitutionnelles de la décennie 1990.



²¹ Jane Jenson et Martin Papillon, *The "Canadian Diversity Model": A Repertoire in Search of a Framework*, Réseaux canadiens de recherche en politiques publiques, 2001.

²² *Le début d'un temps nouveau*, Groupe de travail sur les langues et les cultures autochtones, www.aboriginallanguageworkforce.ca/foundreport_f.html, 2005.



UN PAYS AUX MULTIPLES VISAGES

Sans doute peut-on aussi affirmer que c'est ce sens d'accommodement raisonnable entre les deux grands groupes linguistiques qui a ouvert les portes à l'immigration et à la diversité au sein de la société canadienne. L'arrivée d'immigrants de toutes les régions du monde et le multiculturalisme font aujourd'hui du Canada un pays aux multiples visages; une véritable mosaïque culturelle. Les identités collectives ne se fondent donc plus autant sur des bases linguistiques et religieuses. Elles sont désormais marquées par une pluralité de sentiments d'appartenance. Cela dit, la diversité culturelle s'exprime encore aujourd'hui largement par l'entremise de la dualité linguistique.

Et le pays n'en sort-il pas mieux portant? Le Canada est prospère. En quelques décennies, il s'est élevé parmi les pays du monde où il fait le mieux vivre. De 1969 à 2005, le français s'est développé au Canada et la dualité linguistique a progressé. Grâce à l'effet combiné de 35 ans de la *Loi sur les langues officielles*, du dynamisme linguistique du Québec et de l'apport des gouvernements provinciaux et territoriaux et des individus, la communauté francophone canadienne

affiche une vitalité renouvelée. L'école d'immersion et les programmes de français langue seconde ont permis d'augmenter le nombre d'anglophones parlant le français. La communauté anglophone du Québec a continué de jouer un rôle important dans le dynamisme de cette province. Par ailleurs, les nouveaux arrivants continuent de s'intégrer à la société canadienne et à sa dualité linguistique. Le pays regorge de personnalités, d'artistes, d'entrepreneurs et d'auteurs issus de l'immigration et qui contribuent à enrichir la vie au Canada. On n'a qu'à penser à la famille Saputo (entrepreneurs), à Atom Egoyan (cinéaste), à Mélanie Renaud (chanteuse) ou bien à Werner Israel (physicien et cosmologiste).

Il faut dire aussi que l'économie du savoir dans laquelle nous œuvrons est liée à l'éducation et à la formation de l'individu; ce que certains appellent le capital humain. Elle est aussi fondée sur le capital social, qui comprend « les réseaux, les normes, les valeurs et les façons de comprendre, qui facilitent la coopération au sein des groupes ou entre eux²³ ». Ainsi, la dualité linguistique et la diversité culturelle apparaissent comme de riches atouts et des facteurs de production clés. Dans cette perspective, les citoyens et les citoyennes du pays contribuent à cette économie par leurs compétences et, en particulier, par leurs aptitudes à nouer des contacts avec le monde extérieur. Ils apportent également des attitudes propices au développement, c'est-à-dire la tolérance, le respect, l'ouverture sur les autres, une synergie, le souci du compromis et un sens de l'accommodement; tous des impératifs de la nouvelle économie.

« Le bilinguisme français-anglais a connu une progression marquée au Canada entre 1951 et 2001. Au cours de cette période, le nombre de Canadiens bilingues a triplé, passant de 1,7 million à 5,2 millions, alors que leur proportion au sein de la population a augmenté de 12 p. 100 à 18 p. 100. »

Marmen et Corbeil, *Les langues au Canada*, Recensement de 2001.

²³ Définition de l'OCDE. Voir *Compte rendu : Les possibilités et défis de la diversité : Un rôle pour le capital social, Conférence internationale*, Montréal 23-25 novembre 2003.

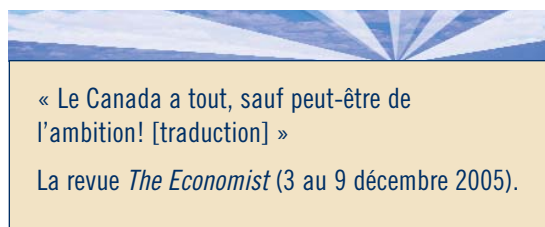
L'acceptation des différences et l'ouverture sur les langues et les cultures débouchent nécessairement sur des relations commerciales fructueuses et des avantages économiques. L'industrie de la langue figure ainsi parmi les industries qui se démarquent. Le Canada se classe parmi les leaders mondiaux dans les secteurs de la traduction humaine, de la formation linguistique et de la production de technologie et de services langagiers. Nombreux sont les pays qui convoitent le savoir-faire canadien dans ce domaine. Parmi ceux-ci, on compte les républiques de l'ancienne Union soviétique qui font appel à l'expertise de conseillers scolaires au Canada dans les méthodes d'apprentissage des langues pour réintroduire leurs langues dans leur système d'éducation.

En raison surtout de ses politiques d'immigration et de diversité, le Canada est appelé à se diversifier encore plus au plan culturel. Chaque nouvel arrivant apportera avec lui son savoir-faire et ses réseaux, ce qui va sans doute contribuer amplement à promouvoir les échanges d'idées, de services et de biens.

La dualité linguistique et la diversité culturelle produisent des avantages sur un autre plan : celui du rayonnement et de l'influence du Canada à l'échelle

mondiale. De par son profil démographique et ses institutions démocratiques, le Canada s'ouvre sur le monde. Il tisse des liens étroits avec un grand nombre de pays, notamment ceux qui composent le Commonwealth et la Francophonie, deux grandes organisations internationales. Et si le Canada peut exercer en toute légitimité une influence positive partout au monde, c'est que nombreux sont les pays qui souhaitent prendre modèle sur lui en matière de dualité, de diversité et de valeurs démocratiques.

La formule canadienne de dualité linguistique et de diversité culturelle aura donc connu sa part de succès. Mais est-elle garante d'un avenir prometteur? Comment tirer le plein bénéfice de la dualité linguistique et de la diversité culturelle? Saura-t-on reconnaître en elles les bases d'une vision renouvelée



DUALITÉ LINGUISTIQUE

DUALITÉ LINGUISTIQUE ET
DIVERSITÉ CULTURELLE

pour le pays et l'inspiration d'une ambition audacieuse? Aura-t-on la prévoyance d'investir dans la gestion des différences de façon à faire prospérer le Canada et à lui permettre de prendre la place qui lui revient à l'échelle mondiale?

UN CANADA CHANGEANT

Le Canada est en perpétuelle mutation. Son portrait en 2006 diffère considérablement de celui de 1969. Et il y a fort à parier que son profil aura beaucoup changé dans quelques années.

Parmi les transformations à prévoir, le Canada de demain sera plus diversifié qu'il ne l'est aujourd'hui. Selon une étude de Statistique Canada sur les minorités visibles dans la population canadienne, une composante importante de sa diversité, la différenciation linguistique, culturelle et ethnique devrait se poursuivre, si bien qu'en 2017, la minorité visible pourrait jusqu'à doubler. Et la population d'immigrants pourrait représenter plus de 20 p. 100 de la population du Canada, soit l'équivalent du niveau plus élevé observé au vingtième siècle.

À titre de citoyens égaux, les nouveaux Canadiens et les nouvelles Canadiennes doivent pouvoir compter sur des outils nécessaires à leur pleine participation à la société.

Par ailleurs, alors que la population d'immigrants (qui s'intègre surtout à la communauté anglophone) augmente, le poids démographique de la population francophone décline. Comme le soulignait la commissaire dans son rapport annuel 2004-2005 : « La population immigrée représente une proportion de plus en plus grande de la population canadienne, car elle grandit à un rythme de croissance trois fois plus élevé que celui de la population née au Canada. Ce phénomène a un impact important sur la composition démographique du pays et cet impact est encore plus marqué sur la

Plus de 9 millions de personnes parlent français au Canada, que ce soit comme langue maternelle ou langue seconde.


Source : Recensement de 2001.

Démographie et langues au Canada (Recensement de 2001)

- Un Canadien sur 4 entre l'âge de 15 et 24 ans maîtrise l'autre langue officielle.
- Parmi les Canadiens, on compte 160 langues maternelles, dont 126 sont fréquemment parlées à la maison.
- Chez les anglophones (première langue officielle parlée), plus de 20 p. 100 n'ont pas l'anglais comme langue maternelle.

population francophone qui voit déjà ses rangs diminuer à cause de l'effet combiné de l'assimilation et de son faible taux de natalité. » La commissaire a aussi constaté qu'en 2001, pour chaque immigrant de langue maternelle française, il y en a plus de huit de langue anglaise. Il faut reconnaître que la politique canadienne d'immigration a été revue récemment dans l'optique de permettre le ressourcement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de consolider la dualité linguistique. Reste à voir si la mise en œuvre des nouvelles stratégies produira les effets souhaités.

Pour réussir son pari et continuer à évoluer dans la cohésion politique et la solidarité sociale, le pays devra nécessairement tirer tout le bénéfice de ses richesses et suivre une trajectoire de développement dans la dualité linguistique et la diversité culturelle. Car, comme l'a si bien dit le professeur John Kincaid dans un article publié en septembre 2005 dans *La Presse* : « le principal défi du fédéralisme moderne est de permettre la diversité culturelle de façon pacifique ». Sans doute nous prévient-il que l'intégration de cette nouvelle diversité canadienne ne se fera pas automatiquement et qu'il faudra en quelque sorte la gérer. Pour récupérer une idée de départ, il nous invite à une autre « rencontre successive » et à concevoir un nouvel « accommodement raisonnable ».



« Douze p. cent des nouveaux arrivants ont une connaissance des deux langues officielles. Ceci dit, les variations régionales sont fortes : si la moitié de la population immigrée allophone de Montréal est bilingue, cette proportion est de 5 p. 100 à Toronto et 3,8 p. 100 à Vancouver. »

Marmen et Corbeil, *Les langues au Canada*, Recensement de 2001.

Il va sans dire que l'ouverture sur les langues et le renforcement des compétences langagières comptent pour beaucoup dans la réussite du Canada de demain. À cet égard, le pays est déjà muni de bases juridiques solides, que ce soit par l'entremise de la *Charte*, des régimes linguistiques provinciaux et territoriaux, et des modifications à la *Loi sur les langues officielles* en 2005. Dès lors, n'a-t-il pas avantage à adopter une approche plus vigoureuse en matière d'enseignement des langues officielles? Est-ce que la formation linguistique dans les deux langues officielles est disponible aux nouveaux arrivants? Ne devraient-ils pas avoir un accès généreux au patrimoine linguistique canadien de façon à s'intégrer pleinement à la société canadienne? Chose certaine, les Canadiennes et les Canadiens devraient pouvoir compter sur une meilleure collaboration entre les gouvernements fédéral et provinciaux et territoriaux en cette matière.

Autant de défis qui attendent le Canada. Sera-t-il prêt à les relever? La dualité linguistique et la diversité culturelle ont-elles des assises suffisamment solides dans la société canadienne? Ces valeurs sont-elles suffisamment bien intégrées dans les faits? « En dépit des progrès que nous avons réalisés jusqu'à présent, la complaisance n'a pas sa place puisque nous devons élargir nos connaissances et consolider nos réseaux et des infrastructures pour faire de l'économie sociale un secteur actif et durable de l'économie canadienne²⁴. »

Si on s'en remet à l'étude de la commissaire sur la dualité linguistique dans les relations internationales du Canada, publiée à l'automne 2004²⁵, ces questions méritent effectivement qu'on s'y attarde. Cette étude a montré qu'en dépit de certains succès pour renforcer l'identité bilingue du Canada, l'intégration de la dualité linguistique dans les politiques, les programmes et les activités de ce secteur des opérations gouvernementales est loin d'être achevée. Ainsi, des missions diplomatiques reflètent peu la dualité linguistique dans leurs activités. Il y a aussi, au sein des missions, un manque d'intégration de la promotion culturelle et de la promotion commerciale, ce qui signifie que la valeur de la dualité linguistique pour le développement économique du Canada n'est pas pleinement réalisée.

Il y a donc place à amélioration dans ce domaine. Le Canada doit mieux faire valoir la dualité linguistique et la diversité culturelle dans ses représentations à l'étranger. Il doit mieux assimiler ces valeurs dans sa façon de faire. En somme, il doit agir conformément à ce qu'il préconise pour les autres.

LEADERSHIP ET GOUVERNANCE

Devant cette évolution de la personnalité et de la réalité canadienne, le pays ne saurait se permettre de continuer à laisser passer le temps sans trop se soucier de l'avenir de la dualité linguistique et de la

« Les travaux de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme ont mis en exergue la reconnaissance de la dualité linguistique et du patrimoine multiculturel (la genèse politique du Canada moderne) ainsi que la reconnaissance explicite de l'une des plus importantes différences entre le Canada et les États-Unis. Loin de s'atténuer, cette démarcation s'est accentuée au cours des cinquante dernières années. [traduction] »

Michael Adams, *Fire and Ice*, 2003.

²⁴ *Ce qu'il faut savoir sur l'économie sociale : un guide pour la recherche en politiques publiques*, Projet de recherche sur les politiques, gouvernement du Canada, juillet 2005.

²⁵ www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2004/DFAIT_MAEI/dfait_maeci_2004_f.htm

diversité culturelle. Ces deux valeurs ont été acceptées comme fondements de notre société. Il faudrait les voir reflétées plus adéquatement et en faire une promotion plus vigoureuse, tant au Canada qu'à l'étranger.

N'y a-t-il pas lieu de songer à une nouvelle vision d'ensemble faisant pleinement valoir ces deux grands traits de la société canadienne? Le temps n'est-il pas venu de s'engager résolument dans un processus permettant au Canada de consolider ses assises autour des valeurs centrales de la dualité linguistique et de la diversité culturelle?

Un processus qui pourrait trouver des fondements solides à la fois dans le Canada d'hier, d'aujourd'hui et de demain. Un processus qui pourrait s'appuyer sur les grandes valeurs forgées en cours de route et inscrites dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et dans un ensemble de principes de gouvernance :

- une citoyenneté unique et pleine (il n'y a pas de demi-citoyen, ou de citoyen de deuxième classe);
- deux langues communes canadiennes (français et anglais) qui servent à se rejoindre, à dialoguer et à s'entendre à fonder la citoyenneté et faire fonctionner la société;
- les valeurs partagées (l'ensemble des droits, libertés et valeurs validés par la *Charte*, que toutes et tous comprennent et partagent, dont l'égalité et le respect).

La commissaire croit effectivement que la conjoncture est propice à ce genre de dialogue au Canada. La double influence des changements démographiques au sein de la société canadienne et des nouvelles obligations gouvernementales à la suite de l'adoption du projet de loi S-3 justifie amplement la mise en piste d'une initiative nationale. Il s'agirait d'engager un dialogue sur la façon de concrétiser et d'actualiser les valeurs de la dualité linguistique et de la diversité

culturelle dans le contexte d'un Canada contemporain. Un dialogue qui aurait aussi comme toile de fond la compétitivité du pays, son influence à l'étranger et l'engagement de sa société civile.

Le cadre pour engager les Canadiennes et les Canadiens dans ce dialogue reste à définir, mais son succès repose sur un certain nombre de conditions essentielles :

- un leadership politique fort et clairement engagé en matière de promotion du modèle canadien d'aménagement linguistique et de diversité;
- une prémisses permettant d'envisager la dualité linguistique au-delà d'une simple conformité à la *Loi*;
- une vision permettant de déboucher sur des pistes concrètes pour entrevoir l'obligation de l'appareil fédéral à promouvoir la dualité linguistique dans le contexte de la diversité culturelle;
- une place à des questions de gouvernance de façon à favoriser et prévoir la pleine participation de tous les citoyens et les citoyennes dans la société canadienne, et d'ouvrir des portes sur une meilleure promotion de la dualité et de la diversité canadienne à l'étranger.

La commissaire recommande donc :

Que la ministre des Langues officielles entame un dialogue auprès des divers intervenants de la société canadienne dans le but de déterminer les actions à prendre afin de pleinement intégrer à notre mode de gouvernance les valeurs fondamentales que sont la dualité linguistique et la diversité culturelle et d'en tirer tous les avantages qui en découlent.



ASSURANCE DE LA CONFORMITÉ

ASSURANCE DE LA CONFORMITÉ

Cette partie du Rapport annuel relate les progrès et les reculs dans le dossier des langues officielles au cours de l'année 2005-2006. Elle présente des informations détaillées découlant des rôles de la commissaire en tant qu'ombudsman linguistique et vérificatrice.

En tant qu'**ombudsman**, la commissaire a la responsabilité de traiter les plaintes en matière de langues officielles et de fournir une rétroaction indépendante sur le rendement linguistique des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Dans son rôle de **vérificatrice**, elle fait une appréciation approfondie de la conformité à la *Loi* et propose des pistes d'action pour améliorer sa mise en œuvre.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la commissaire dispose d'un certain nombre d'outils. Elle effectue des évaluations, mène des enquêtes, procède à des vérifications et à des suivis et prépare des bulletins de rendement. C'est en jouant sur tous ces registres qu'elle peut s'assurer de la conformité ou non des institutions fédérales avec les obligations de la *Loi*.

Les trois prochains chapitres traitent de ces enjeux. Le chapitre 6 porte sur l'appréciation des institutions clés* dans la gestion des langues officielles et dans le déploiement d'initiatives gouvernementales liées au *Plan d'action pour les langues officielles*. Il est suivi d'un chapitre qui présente le rendement d'une trentaine d'institutions et les belles réussites. Enfin, le chapitre 8 s'intéresse aux enquêtes, aux vérifications et aux suivis.

Les données de ces trois chapitres convergent vers les quelques constats généraux que voici. D'abord, on peut affirmer que l'appareil fédéral se distingue surtout dans l'élaboration de plans et la formulation de politiques en matière de langues officielles. En ce sens, bon nombre d'institutions disposent de l'infrastructure

nécessaire pour faire avancer le dossier. Mais, faut-il le rappeler, chacun de ces outils administratifs est un moyen, et non une fin en soi. Ils ne sont donc pas garants de résultats.

L'appareil fédéral montre aussi une bonne capacité à mettre en place certains processus techniques liés à ses obligations en matière de langues officielles. Par exemple, la pratique de l'affichage bilingue, comme les affiches dans les salles de réunions qui invitent les membres du personnel à s'exprimer dans la langue de leur choix, est largement répandue au sein de l'appareil. Toutefois, ces procédures comptent parmi les plus minimalistes et les moins exigeantes. Il s'agit ni plus ni moins que de bonnes pratiques d'étalage. Plus de 35 ans après l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, on ne saurait se satisfaire de tels moyens statiques. Il faut viser plus haut, beaucoup plus haut.

Le vrai défi des institutions publiques consiste à intégrer pleinement la dualité linguistique à leur culture organisationnelle. À ce point de vue, il faut reconnaître que le chemin à parcourir est encore long. Par exemple, en matière de service au public – un indicateur clé – les données pointent clairement vers un plafonnement, voire, dans certains cas, vers une détérioration de la qualité du service. Similairement, en ce qui concerne la langue de travail, on semble incapable de franchir de nouveaux seuils de rendement. C'est dire qu'on ne saurait encore parler d'égalité de traitement des deux groupes linguistiques.

D'autre part, un survol de l'ensemble des données recueillies permet aussi de constater que plusieurs institutions en sont toujours à l'étape de l'éducation et de la sensibilisation. Ces éléments sont certes essentiels, mais largement insuffisants s'ils ne s'accompagnent pas d'autres mesures toutes aussi robustes.

* Les institutions clés sont : le Bureau du Conseil privé, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, Patrimoine canadien, Justice Canada et la Commission de la fonction publique.

Cela dit, les résultats varient entre les institutions. Certaines affichent un rendement supérieur ou font preuve d'initiative en matière de langues officielles. D'autres institutions, par contre, n'accordent pas l'importance nécessaire à ce dossier, et ce, malgré l'intervention répétée de la commissaire.

Il reste que bon nombre d'institutions fédérales ont une conception fragmentaire de la *Loi sur les langues officielles*, ce qui donne trop souvent lieu à l'application minimaliste d'une série de règles isolées. Il en a été question dans un chapitre précédent sur le cadre réglementaire. Le « service au public », la « langue de travail », l'« épanouissement des communautés » et la « promotion de la dualité linguistique » sont des notions liées. Il faut être en mesure de voir les passerelles qui les unissent.

Il y a une idée bien connue qui dit essentiellement ceci : Le monde est une totalité supérieure à la somme de ses parties, pour la simple raison que ces parties ne s'additionnent pas, mais sont en corrélation. Or, l'expérience nous enseigne qu'il en est ainsi pour la *Loi sur les langues officielles*. Le véritable succès de sa mise en œuvre repose sur une appréciation globale de toutes ces parties. C'est lorsqu'elle sera comprise et appliquée de cette façon que la *Loi* libérera tous les trésors qu'elle recèle.



6

CHAPITRE SIX

BILAN DE MI-PARCOURS DU PLAN D'ACTION
ET RÔLES DES INSTITUTIONS CLÉS DANS LA
GESTION DES LANGUES OFFICIELLES

BILAN DE MI-PARCOURS DU PLAN D'ACTION ET RÔLES DES INSTITUTIONS CLÉS DANS LA GESTION DES LANGUES OFFICIELLES

INTRODUCTION

Il y a au sein de l'appareil fédéral des institutions qui jouent un rôle central dans la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Ce sont des institutions dites « clés » puisque sur elles repose la responsabilité d'orienter les divers ministères et institutions fédérales. Elles jouent également des rôles cruciaux de leadership et de coordination pour la mise en œuvre de la *Loi*. La plupart ont des responsabilités dans le déploiement d'importantes initiatives gouvernementales liées au *Plan d'action pour les langues officielles*. Ainsi, leur façon de s'acquitter de ces fonctions a une incidence déterminante sur les progrès ou les reculs enregistrés dans l'ensemble de l'appareil fédéral.

Ce chapitre explore donc deux thèmes liés aux rôles des institutions clés.

Il propose d'abord un retour sur le *Plan d'action pour les langues officielles* (2003). Il s'agit d'un retour en ce sens que la commissaire l'a déjà commenté dans ses deux derniers rapports annuels. Dans son rapport annuel 2004-2005, elle soulignait les efforts de certaines institutions fédérales pour donner suite à leurs engagements découlant du Plan d'action. Mais elle dénonçait du même souffle le départ léthargique de certaines ainsi qu'un manque de cohésion et de coordination. Au cours de l'année 2005-2006, le gouvernement fédéral a publié *Le point sur la mise en œuvre du Plan d'action pour les langues officielles* (Bilan de mi-parcours). Le moment est donc opportun de présenter une appréciation globale des travaux découlant du Plan d'action depuis 2003.

Dans une deuxième section, la commissaire présente pour la première fois son appréciation du travail des institutions clés en fonction d'un certain nombre de critères bien précis. Comment ces organisations exercent-elles leurs rôles et assurent-elles certaines de leurs responsabilités en matière de langues officielles? Sont-elles visibles dans l'exercice de leurs fonctions? Comment encadrent-elles les institutions fédérales

sous leur gouverne? Voilà quelques questions auxquelles s'est intéressée la commissaire dans le cadre de cet exercice.

LE PLAN D'ACTION ET SON BILAN DE MI-PARCOURS

Le *Plan d'action pour les langues officielles* est une vaste initiative gouvernementale qui cherche à donner un nouvel élan à la dualité linguistique et à la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Lancé en 2003, ce Plan s'étale sur cinq ans et prévoit des investissements de plus de 750 millions de dollars.

Le Plan d'action s'articule autour de trois axes :

AXE 1 : L'éducation – l'enseignement dans la langue maternelle et l'enseignement de la langue seconde.

AXE 2 : Le développement des communautés de langue officielle – les services à la petite enfance, la santé, la justice, l'immigration, le développement économique et l'appui à la vie communautaire.

AXE 3 : La fonction publique – les communications et la prestation des services, la langue de travail et la participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et anglaise à la fonction publique fédérale.

En octobre 2005, le gouvernement fédéral a publié son rapport de mi-parcours, qui propose un bilan des progrès, mais aussi des défis du Plan d'action.

Il va sans dire que la commissaire suit de près ce dossier depuis le tout début. Les lignes qui suivent présentent son appréciation des travaux accomplis jusqu'à présent.

AXE 1 : L'ÉDUCATION

Le Plan d'action consacre la majorité de son enveloppe budgétaire au domaine de l'éducation. Or, à mi-chemin du Plan d'action, les progrès tangibles dans ce domaine sont à peine perceptibles. Pris au piège en quelque sorte entre les tractations et les négociations intergouvernementales, les investissements ciblés qui devaient bonifier les efforts existants ont longtemps

été laissés en suspens. Il a fallu attendre l'automne 2005 pour qu'enfin soient libérés des fonds substantiels. Ainsi, un travail systématique et concerté en fonction des objectifs en éducation a mis du temps à démarrer alors que l'inertie n'a pas sa place. Il est inquiétant de constater depuis trois ans la tendance à la baisse des inscriptions au sein des programmes de français de base²⁶. Patrimoine canadien a inséré dans les ententes avec les provinces et les territoires une disposition exigeant que ces dernières fassent rapport sur les taux de participation dans les programmes d'enseignement de la langue de la minorité et de la langue seconde donnant ainsi suite à une recommandation formulée par la commissaire dans ses rapports précédents (depuis 2002-2003).

AXE 2 : LE DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS

De façon générale, c'est sous ce volet qu'on enregistre le plus de progrès dans la mise en œuvre du Plan d'action, même si certains secteurs accusent des retards.

Si on décernait la palme d'or, c'est sans doute le domaine de la santé qui en serait le récipiendaire. Du côté des communautés francophones, de nombreux projets ont été entrepris dans quatre secteurs d'intervention : le recrutement, la formation, la recherche et le réseautage. Ces interventions ont fait en sorte que le nombre d'admissions dans les programmes de formation en français des professionnels de la santé a triplé depuis 2003. De plus, la Société santé en français a mis sur pied 17 réseaux régionaux qui regroupent les professionnels, les établissements de services et de formation, les autorités gouvernementales et les organismes communautaires. Santé Canada, par l'entremise de la Société santé en français, finance 67 projets d'amélioration des services de santé en français dans toutes les régions du Canada.

En ce qui concerne les communautés anglophones, les progrès sont tout aussi importants. Sous la coordination du Quebec Community Groups Network, on a mis sur pied un réseau provincial et neuf réseaux locaux et régionaux. Environ une trentaine de projets visant l'amélioration de l'accès et l'adaptation des services à la communauté anglophone ont été

approuvés dans 13 des 16 régions du Québec. L'Université McGill coordonne un projet d'envergure qui vise la formation en anglais des professionnels de la santé qui œuvrent avec la clientèle anglophone. Sans compter les efforts déployés pour encourager les professionnels de la santé d'expression anglaise à s'établir en région là où les besoins de services en anglais sont les plus criants.

Dans le domaine de la justice en français, le Fonds d'appui à la justice dans les deux langues officielles a permis de lancer 18 projets en 2003-2004 et 31 en 2004-2005. De plus, le réseau des associations de juristes francophones s'est vu octroyer du financement pour la période de 2003 à 2008. Bien que les effets ne soient pas encore clairement discernables, ces investissements ont favorisé des activités dans les domaines suivants : la formation, le développement d'outils juridiques et linguistiques, les mécanismes de consultation et la sensibilisation à l'accès à la justice.

Le développement de la petite enfance en milieu minoritaire revêt aussi une grande importance. À cet égard, il vaut la peine de signaler l'inclusion de clauses prévoyant des places en garderie pour les communautés de langue officielle dans les ententes de principe négociées avec les provinces²⁷ dans le cadre de l'initiative sur l'apprentissage et la garde des enfants. On s'explique toutefois mal le retard dans les investissements pour lancer les projets pilotes de recherche prévus sur les services de garde auprès des communautés de langue officielle.

En ce qui concerne l'alphabétisation, des ententes aux niveaux national et provincial ont permis de lancer de nombreuses initiatives destinées aux communautés francophones. Les initiatives visent les objectifs suivants : la formation de formateurs et d'intervenants en alphabétisation; le développement des capacités organisationnelles; la recherche; la promotion de l'alphabétisation familiale; le développement et l'expérimentation de modèles et d'approches en alphabétisation familiale; le réseautage et le partenariat. Par contre, les initiatives visant la communauté anglophone accusent un retard.

²⁶ Voir www.cpf.ca.

²⁷ À noter que les dispositions linguistiques varient d'une province à l'autre.

Dans le domaine de l'immigration (une cible pour le côté francophone seulement), les deux premières années ont été consacrées à la planification stratégique et à la mise en place de l'infrastructure nécessaire à la concertation et à la consultation. Des progrès bien réels sont notés, mais il faut poursuivre les efforts pour produire des effets à long terme pour les communautés.

Le développement économique est une composante clé de la vitalité des communautés. Jusqu'à tout récemment, les initiatives dans ce domaine demeuraient trop fragmentées pour générer des effets structurants pour les économies locales. Toutefois l'intégration récente au Plan d'action du Fonds d'habilitation dans les domaines des ressources humaines et du développement économique permet une meilleure coordination des activités des ministères œuvrant dans ce secteur. Le fonds permet aussi de mieux appuyer les Réseaux de développement économique et d'employabilité (RDÉE) et les Community Economic Development and Employability Committees (l'équivalent pour la communauté anglophone au Québec) dans des projets de développement économique stratégique.

AXE 3 : LA FONCTION PUBLIQUE

Les études du Commissariat démontrent qu'il existe présentement un plafonnement en ce qui concerne la disponibilité des services dans les deux langues et que l'emploi du français comme langue de travail pose encore problème (voir le chapitre suivant).

Cependant, il convient de mettre en relief quelques progrès modestes sur l'axe de la fonction publique. D'abord, malgré des ressources nettement insuffisantes pour assurer son rôle de vigie, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada est dotée aujourd'hui de meilleurs mécanismes pour veiller aux progrès au sein des institutions fédérales. Par exemple, la révision des politiques sur les langues officielles effectuée en 2005 est venue clarifier certains éléments de la mise en application de la *Loi*. De plus, l'application de la dotation impérative (sauf pour des cas d'exception clairement établis) représente un progrès important pour ce qui est de la langue de travail. Par ailleurs, le fonds d'innovation permet de mettre en œuvre des projets novateurs qui pourraient éventuellement avoir un effet bénéfique. Cependant, l'écart entre le

besoin et l'offre de formation linguistique pour les fonctionnaires continue de se creuser. Les ressources affectées à ce besoin par les ministères sont nettement insuffisantes pour répondre à la demande.

LE CADRE D'IMPUTABILITÉ

Le Plan d'action est assorti d'un Cadre d'imputabilité qui demande aux ministères de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire. La plupart des organismes consultés s'entendent pour dire que le Plan d'action a effectivement favorisé une plus grande participation des communautés. Ils soulignent tout particulièrement le travail du Bureau du Conseil privé en vue d'établir une communication franche et positive. Le Plan d'action a aussi contribué à une certaine effervescence au sein des communautés.

Cependant, certaines lacunes perdurent. Comme l'indique le bulletin de rendement des institutions, certaines d'entre elles ne disposent pas de plans stratégiques pour coordonner les activités et s'assurer qu'elles sont bien ciblées. Et même les plans stratégiques en vigueur ne définissent pas toujours précisément leurs échéanciers. Enfin, bien qu'essentiels, il faut bien admettre que ces plans ne sont que des moyens, des premiers pas. Reste à voir s'ils se solderont par des résultats convaincants.

LE CADRE DE MESURE DU RENDEMENT

Pour compléter le Cadre d'imputabilité, le Bureau du Conseil privé a élaboré un Cadre de mesure du rendement qui doit servir à guider la reddition de comptes ainsi qu'à évaluer l'efficacité des initiatives. La commissaire émet certaines réserves sur la capacité du Cadre de mesure du rendement de pouvoir rendre une évaluation juste des retombées du Plan d'action. Plusieurs indicateurs sont trop vastes et sont éloignés des mesures prises. Il aurait été préférable de choisir des indicateurs plus modestes et plus directement liés aux activités découlant du Plan d'action.

Enfin, de l'aveu même du gouvernement énoncé clairement dans le Rapport de mi-parcours, la transparence n'a pas toujours été au rendez-vous dans la mise en œuvre du Plan d'action. Les données sur les activités et les investissements restent imprécises et ne permettent pas une reddition de comptes suffisamment détaillée. De plus, les retards enregistrés sont restés sans explications valables.

BILAN DE MI-PARCOURS : PROGRÈS VARIABLES

Il se dégage de cette section que le Plan d'action donne lieu à des progrès variables selon les secteurs et les communautés linguistiques visées. Parmi les secteurs qui enregistrent des résultats tangibles pour les deux communautés linguistiques, soulignons le domaine de la santé dans la langue minoritaire où des projets de qualité ont été mis en chantier. Inversement, à mi-parcours, on accuse des retards significatifs dans certains domaines. En éducation, par exemple, il faut signaler la longue période de démarrage et les importantes tergiversations. Dans certains autres secteurs, comme l'alphabétisation, les résultats sont palpables, mais seulement pour la communauté francophone.

Par ailleurs, le gouvernement fédéral a reconnu devoir prendre des mesures supplémentaires dans des domaines comme les arts et la culture, domaines absents du Plan d'action. Le gouvernement reconnaît aussi la nécessité de renforcer le volet de la recherche pour mieux répondre aux besoins des communautés de langue officielle. Il faudra donc faire du travail de rattrapage dans certains secteurs du Plan d'action et en élargir la portée. Une fois de plus, la gouvernance horizontale efficace de ces dossiers se présente comme un ingrédient essentiel de la réussite du Plan d'action.

APPRÉCIATION DES INSTITUTIONS CLÉS

Au cours de l'année 2005-2006, la commissaire a mené un exercice d'appréciation du travail de cinq institutions qui jouent un rôle clé dans le dossier des langues officielles. Bien que leurs mandats soient uniques, toutes ces institutions clés ont en commun une responsabilité fondamentale, soit celle de donner le ton et faire preuve d'un leadership énergique dans le domaine des langues officielles. Et comme le leadership est une responsabilité partagée, l'action qui en découle doit être coordonnée. Il en a été amplement question dans un chapitre précédent portant sur la gouvernance horizontale.

Méthodologie

L'exercice a été mené selon un cadre élaboré par le Commissariat. Ce cadre énonce **six critères d'appréciation**, communs à chaque institution :

- **Rend visible son mandat en matière de langues officielles.**
- **Fournit un encadrement approprié.**
- **S'intéresse aux résultats sur le terrain.**
- **Consulte les communautés dans l'exercice de son mandat.**
- **Évalue son propre rendement.**
- **Crée un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles pour son personnel.**

L'exercice ne prétend pas constituer une évaluation exhaustive de l'ensemble des responsabilités des institutions clés en matière de langues officielles. Il ne vise pas non plus à évaluer la coordination horizontale.

L'exercice d'appréciation s'est intéressé aux institutions suivantes :

- Le **Bureau du Conseil privé**²⁸, pour le rôle central qu'il joue dans la mise en œuvre du Plan d'action du gouvernement et son appui au ministre des Langues officielles.
- L'**Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada**, pour l'exercice de ses fonctions de gestionnaire du programme des langues officielles pour l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* en ce qui concerne le service au public, la langue de travail et la participation équitable.

²⁸ Depuis février 2006, la Direction générale des langues officielles, qui assure la coordination du dossier des langues officielles à l'intérieur de l'appareil fédéral, ne se trouve plus au Bureau du Conseil privé, mais à Patrimoine canadien.

- **Patrimoine canadien**, pour son rôle dans la coordination de la partie VII de la *Loi* qui vise le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.
- **Justice Canada**, pour son rôle de conseiller juridique du gouvernement et de ses institutions ainsi que pour son rôle de vigie afin d'assurer le respect des langues officielles dans la formulation des lois, règlements, directives et politiques.
- **La Commission de la fonction publique**, pour son rôle important de surveillance de l'application des dispositions linguistiques en matière de dotation au sein de la fonction publique.

OBSERVATIONS

Les lignes qui suivent présentent des observations générales appuyées d'exemples tirés des fiches individuelles des institutions clés. Les fiches et d'autres détails de l'exercice se trouvent sur le site Web du Commissariat (www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2005_06/key_institutions_cle_f.htm).

Dans le cadre de cet exercice, la commissaire a d'abord cherché à mieux comprendre comment s'y prennent les institutions clés pour **rendre visible leur mandat** en matière de langues officielles. Il est encourageant de constater que les institutions clés font généralement un bon travail à cet égard. Chacune fait un usage judicieux du site Web et de son rapport annuel pour faire connaître son mandat.

Le second critère d'appréciation a porté sur le **rôle d'encadrement** des institutions clés. La commissaire a voulu savoir si les institutions clés fournissent un encadrement approprié à l'administration fédérale compte tenu de leurs responsabilités particulières en matière de langues officielles. Sur ce plan, on observe quelques points forts. Par exemple, le Bureau du Conseil privé peut se féliciter d'avoir fait un premier rappel aux institutions fédérales comme suite à l'adoption du projet de loi S-3. La missive a rappelé aux

institutions leur devoir de prendre des mesures pour assurer la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Par ailleurs, Justice Canada prépare rigoureusement des sommaires de jurisprudence et des analyses de tendances jurisprudentielles en droit linguistique pour son réseau de conseillers juridiques qui appuient les ministères. Autre exemple : l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique encadre l'administration fédérale en lui fournissant des interprétations sur ses politiques et directives et en assurant la formation des personnes responsables. Cela dit, la commissaire a noté certains points à améliorer. Patrimoine canadien, par exemple, doit se montrer plus affirmatif pour orienter l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* comme suite à l'adoption du projet de loi S-3.

Les institutions clés **s'intéressent-elles aux résultats** sur le terrain? Se sont-elles dotées de mécanismes appropriés pour connaître et évaluer les résultats liés à la mise en œuvre des questions dont elles assument l'encadrement auprès de l'administration fédérale? Bien que la commissaire constate certains efforts sur ce plan, manifestement, le gros du travail reste à faire. Prenons l'exemple du Bureau du Conseil privé. Il s'est donné un cadre de mesure du rendement lui permettant d'évaluer l'efficacité des initiatives mises en œuvre par les institutions ciblées par le Plan d'action²⁹. Mais, il doit fournir des efforts plus soutenus pour s'assurer que ces institutions effectuent un suivi rigoureux et qu'elles consultent les communautés de langue officielle en situation minoritaire de façon systématique. De plus, il doit intervenir auprès des parties responsables pour assurer la pleine réalisation en temps opportun des engagements entrepris par les institutions ciblées par le Plan d'action.

Les institutions clés **consultent-elles les communautés** dans l'exercice de leur mandat? Et, si oui, de quelle façon? Bien que les constats ne soient pas unanimes sur cette question, certaines institutions affichent des points forts. C'est notamment le cas du Bureau du Conseil privé qui consulte formellement les

²⁹ Les institutions ciblées par le Plan d'action sont : Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor (l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada assume maintenant les responsabilités du Secrétariat énoncées dans le Plan d'action), Santé Canada, Développement des ressources humaines Canada (maintenant connu sous le nom de Ressources humaines et Développement social Canada), Industrie Canada, Justice Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et le Bureau du Conseil privé (Affaires intergouvernementales).

communautés de langue officielle en situation minoritaire deux fois par an. Une rencontre inclut les hauts fonctionnaires des institutions ciblées par le Plan d'action, et une autre comprend les ministres de ces mêmes institutions. Et on ne saurait passer sous silence le travail de Justice Canada qui consulte les communautés de langue officielle par le biais du Comité consultatif – Justice en langues officielles.

La commissaire a aussi cherché à savoir si les institutions clés **évaluent leur propre rendement**. Ont-elles recours à des évaluateurs indépendants? Procèdent-elles à des auto-évaluations du leadership qu'elles exercent à l'égard des langues officielles? Les observations sont encore une fois partagées sur ce point. D'une part, la commissaire constate des points forts chez certains. Patrimoine canadien, par exemple, a évalué certains volets de ses programmes et mis en place un mécanisme qui lui permet de déterminer l'efficacité de son leadership. D'autres ont élaboré ou mis en place des outils de gestion. Cependant, l'étude de la commissaire révèle que certaines institutions, dont l'Agence, pourraient mieux évaluer l'efficacité du leadership qu'elles exercent auprès de l'administration fédérale à l'égard des langues officielles.

Le dernier critère d'évaluation a porté sur la **création d'un milieu de travail propice** à l'usage des deux langues officielles pour le personnel des institutions clés. De quelle façon les institutions agissent-elles comme modèle dans la création d'un milieu propice à l'usage des deux langues officielles au sein de

l'organisme? La Commission de la fonction publique a, par exemple, offert des séances d'information aux gestionnaires et au personnel en matière de langue de travail, et se distingue par la capacité bilingue de ses cadres (97 p. 100) et celle de ses surveillants et surveillantes occupant des postes bilingues (95 p. 100).

CONCLUSION

Cette section a fourni l'occasion de présenter l'exercice d'appréciation du travail des institutions clés en fonction d'un certain nombre de critères liés à leurs rôles dans le dossier des langues officielles. Il a permis de souligner certains points forts des institutions clés, mais aussi de mettre en lumière certains points qui méritent leur attention.

Ajoutons ceci : bien qu'elle n'ait pas fait partie des critères d'appréciation de la commissaire, l'aptitude à la gouvernance horizontale apparaît comme une condition essentielle à l'exercice d'un leadership fort et coordonné des institutions clés.

Enfin, cet exercice d'appréciation des institutions clés a été une première pour la commissaire et d'autres sont certes à prévoir. Au cours des prochaines années, sans doute peut-on s'attendre à des exercices d'appréciation plus axés sur les effets que produisent les systèmes, les infrastructures et le leadership des institutions clés.



7

CHAPITRE SEPT
BULLETIN DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS
ET BELLES RÉUSSITES

BULLETIN DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS ET BELLES RÉUSSITES

INTRODUCTION

Ce chapitre émane en partie d'une recommandation du Comité permanent des langues officielles du Sénat voulant qu'on fasse mieux connaître les réussites et les manquements à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il se compose de deux sections principales.

La première présente le bulletin de rendement annuel des institutions fédérales. Ce bulletin vise justement à communiquer et à mieux faire connaître le rendement de certaines institutions fédérales en ce qui concerne la mise en œuvre de la *Loi*. La commissaire souhaite du même coup accroître la responsabilisation à l'égard de la dualité linguistique du Canada.

La section suivante, « Palmarès des belles réussites », souligne de façon particulière cette année la contribution des conseils fédéraux à l'avancement du dossier des langues officielles au pays. L'exercice 2005-2006 compte aussi quelques exemples d'institutions fédérales qui se sont démarquées par leur initiative et par leur engagement. Enfin, la commissaire rend hommage à un haut dirigeant d'une institution en lui décernant le Prix Léon du Leadership pour 2005-2006.

LE BULLETIN DE RENDEMENT DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

La commissaire présente cette année la 2^e édition du bulletin de rendement des institutions fédérales (voir tableaux aux pages 67 à 71).

D'abord, soulignons que trois institutions fédérales s'ajoutent au bulletin. Le ministère de l'Agriculture et de l'Agroalimentaire se joint au portefeuille « économie, transport et sécurité ». Ensuite, le ministère du Développement social et la Société du

Méthodologie

Le rendement est mesuré à partir de 13 critères de base regroupés sous 5 facteurs. Chaque critère de base s'applique à toutes les institutions assujetties à la *Loi*, peu importe leur mandat respectif. Ces critères ont été établis à la suite de consultations auprès de plusieurs intervenants. Une valeur relative a été attribuée à chacun des 13 critères, permettant de calculer une note globale pour chaque institution. Il a aussi été possible d'attribuer une note globale pour l'ensemble des institutions en fonction des facteurs examinés. Le guide de notation détaillé décrit la méthodologie suivie par les analystes pour noter les institutions. Ce guide se trouve à l'adresse suivante :

www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2005_06/rating_guide_notation_f.htm

Musée canadien des civilisations se greffent au portefeuille « social, culturel et autres institutions gouvernementales ».

Toutes les institutions évaluées l'an dernier font encore partie du bulletin en 2005-2006. Seule exception : la Commission de la fonction publique, qui a été évaluée cette année à l'égard de son rôle de coordination et de leadership relativement aux nominations aux postes bilingues de la fonction publique³⁰. Le bulletin de rendement est appelé à s'élargir au fil du temps, permettant ainsi de suivre l'évolution du rendement des institutions et l'engagement de l'administration fédérale relativement aux langues officielles.

³⁰ Voir au chapitre 6 la section portant sur les rôles des institutions clés.

CONSIDÉRATIONS MÉTHODOLOGIQUES

Il convient de signaler que les moyens utilisés pour cueillir les données ont varié selon le facteur évalué. D'abord, le personnel du Commissariat a procédé à des observations directes sur le terrain pour mesurer la prestation du service au public dans la langue de la minorité linguistique : l'offre active visuelle, l'offre active et la qualité du service en personne et au téléphone. Ensuite, en ce qui concerne les autres facteurs, le Commissariat a utilisé d'autres sources d'information (entrevues, dépouillement de documents pertinents et analyse de données statistiques sur la composition de l'effectif et sa capacité bilingue). Dans le cas du service au public et de la participation équitable, l'accent a été mis sur les résultats. En ce qui concerne les autres facteurs, ce sont surtout les mécanismes en place qui ont été évalués.

Enfin, cette évaluation du rendement touche à un nombre limité d'institutions fédérales, c'est-à-dire une trentaine sur un total d'environ 200.

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Les résultats sont présentés de façon à permettre une comparaison rapide entre les institutions ayant des caractéristiques semblables. Ainsi, les institutions appartenant au portefeuille « économie, transport et sécurité » apparaissent aux pages 67, 68 et 69, alors que les institutions du portefeuille « social, culturel et autres institutions » sont présentées aux pages 70 et 71.

Les résultats de l'évaluation de l'année dernière sont de nouveau présentés pour permettre au lecteur de suivre l'évolution du rendement respectif des institutions. Ajoutons que les résultats présentés ici sont sommaires. De plus amples renseignements sur les différentes institutions sont consignés dans les fiches d'information présentées sur le site Web du Commissariat³¹.

Les frimousses suivantes indiquent les résultats obtenus :

- ☺☺ Exemple
- ☺ Bon
- ☹ Moyen
- ☹ Faible
- ☹☹ Très faible

Les critères d'évaluation et leur valeur relative sont indiqués dans la colonne de gauche. La note globale représente la compilation des résultats obtenus pour l'ensemble des éléments évalués. Pour faciliter la lecture, les variations dans le rendement sont signalées en couleurs.

³¹ Voir www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2005_06/list_institutions_liste_f.htm.

PORTEFEUILLE : ÉCONOMIE-TRANSPORT-SÉCURITÉ

■ recul
■ amélioration

	Services frontaliers		Pêches et Océans		Travaux publics		Postes Canada		Forces canadiennes		GRC		Revenu	
	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006
GESTION														
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
c) Les plaintes (5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
SERVICE AU PUBLIC – PARTIE IV														
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
b) Observations sur l'offre active et la prestation des services (15 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation des services bilingues (2 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
LANGUE DE TRAVAIL – PARTIE V														
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
b) Création d'un milieu propice aux deux langues officielles (12,5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
PARTICIPATION ÉQUITABLE – PARTIE VI														
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	😊😊	😊😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	s/o*	s/o*	😊😊	😊😊	😊	😊
DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LO ET PROMOTION – PARTIE VII														
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😊	😊	😊😊	😊😊
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊😊	😊😊	😊	😊	😊	😊	😊😊	😊😊
NOTE GLOBALE :	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊

* Compte tenu de la mobilité des effectifs dans les Forces canadiennes, la représentation des deux groupes linguistiques ne correspondra pas aux statistiques démographiques provinciales.

PORTEFEUILLE : ÉCONOMIE-TRANSPORT-SÉCURITÉ (SUITE)

■ recul
■ amélioration

	Environnement		Industrie		Transports		Passeport		Hypothèques et logement		Sûreté du transport aérien		Banque de développement	
	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006
GESTION														
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺
c) Les plaintes (5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺
SERVICE AU PUBLIC – PARTIE IV														
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺☺	☺
b) Observations sur l'offre active et la prestation des services (15 %)	☺☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation des services bilingues (2 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺☺
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
LANGUE DE TRAVAIL – PARTIE V														
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺	☺
b) Création d'un milieu propice aux deux langues officielles (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺	☺
PARTICIPATION ÉQUITABLE – PARTIE VI														
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	☺☺☺	☺☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	☺☺☺	☺☺☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	s/o*	s/o*	☺☺	☺☺
DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LO ET PROMOTION – PARTIE VII														
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺
NOTE GLOBALE :														
	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺

* Aucun effectif au Québec (RCN exclue).

**PORTEFEUILLE :
ÉCONOMIE-TRANSPORT-SÉCURITÉ
(SUITE)**

- recul
- amélioration
- ☒ non évaluée en 2004-2005

	Agence d'inspection des aliments		NAV CANADA		Commission du tourisme		VIA Rail		Aéroport Macdonald-Cartier		Agriculture et agroalimentaire	
	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006
GESTION												
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	☺	☺☺	☺	☺	☹	☹	☹	☺	☹	☺	☒	☺
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☹	☺	☺	☺	☺	☒	☺
c) Les plaintes (5 %)	☹	☺☺	☺	☺	☹	☹	☺	☺	☹	☺	☒	☺
SERVICE AU PUBLIC – PARTIE IV												
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	☺	☺	☺☺	☺	☹	☺	☺☺	☹	☺☺	☺	☒	☺
b) Observations sur l'offre active et la prestation des services (15 %)	☹☹	☹☹	☺☺	☺	☺☺	☺☺	☹	☹	☺	☺	☒	☹☹
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation des services bilingues (2 %)	☺	☺	☺	☺	☹	☹	☺	☺	☺	☺☺	☒	☹☹
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☒	☺
LANGUE DE TRAVAIL – PARTIE V												
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	☺	☺	☹	☹	☺	☺	☹	☺	☺	☺	☒	☺
b) Création d'un milieu propice aux deux langues officielles (12,5 %)	☺	☺	☹	☹	☹	☹	☺	☺	☺	☺	☒	☺
PARTICIPATION ÉQUITABLE – PARTIE VI												
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☒	☺☺
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	☹	☹	☺	☺☺	s/o*	s/o*	☺☺	☺☺	s/o*	s/o*	☒	☺
DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LO ET PROMOTION – PARTIE VII												
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	☺	☺	☹	☹	☹	☹	☺	☺	s/o**	s/o**	☒	☺
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	☺	☺	☹☹	☹	☹	☹	☺	☺	s/o**	s/o**	☒	☺
NOTE GLOBALE :	☹	☺	☹	☺	☹	☹	☺	☺	☺	☺	☒	☺

* Aucun effectif au Québec (RCN exclue).

** L'administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa n'est pas assujettie à la partie VII de la Loi.

PORTEFEUILLE : SOCIAL-CULTUREL- AUTRES INSTITUTIONS

■ recul

■ amélioration

☒ non évaluée en 2004-2005

	Santé Canada		Ressources humaines		Développement social		CBC/Radio-Canada		Citoyenneté et Immigration		Statistique	
	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006
GESTION												
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	😊	😊	😊	😊	☒	😊	😊	■	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	😊	😊😊	😊	😊	☒	😊	😊	😊	😊😊	😊😊	😊	😊
c) Les plaintes (5 %)	😊	😊	☹☹	😊	☒	😊😊	😊	😊	😊	😊	😊😊	😊😊
SERVICE AU PUBLIC – PARTIE IV												
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	😊	😊	😊	😊	☒	😊	😊😊	☹	😊	😊	😊	😊
b) Observations sur l'offre active et la prestation des services (15 %)	☹	☹	☹	😊	☒	😊	😊	☹	☹	☹	😊	😊
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation des services bilingues (2 %)	😊	😊	😊	😊	☒	😊	😊	😊	😊	😊	😊😊	😊😊
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	😊	😊😊	😊	😊	☒	😊😊	😊	😊	😊	😊	😊😊	😊
LANGUE DE TRAVAIL – PARTIE V												
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	😊	😊	😊	☹	☒	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊
b) Création d'un milieu propice aux deux langues officielles (12,5 %)	😊	😊😊	😊	😊	☒	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊😊
PARTICIPATION ÉQUITABLE – PARTIE VI												
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☒	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊	😊
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	😊	😊	☹	☹	☒	☹	😊	😊	😊😊	😊😊	☹☹	😊
DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LO ET PROMOTION – PARTIE VII												
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	☒	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	😊😊	😊😊	😊	😊😊	☒	😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊	😊😊
NOTE GLOBALE :	😊	😊	😊	😊	☒	😊	😊	☹	😊	😊	😊	😊😊

**PORTEFEUILLE :
SOCIAL-CULTUREL-
AUTRES INSTITUTIONS
(SUITE)**

- recul
- amélioration
- ☒ non évaluée en 2004-2005

	Parcs		Centre national des Arts		Commission de la capitale nationale		Office national du film		Musée canadien des civilisations		Moyenne globale	
	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006
GESTION												
a) Un cadre de responsabilisation, un plan d'action et des mécanismes de reddition de comptes sont en place (5 %)	☺	☺	☹	☹	☺	☺	☹	☹	☒	☹	70 %	73 %
b) Visibilité des langues officielles dans l'organisation (5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☒	☺		
c) Les plaintes (5 %)	☺	☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☒	☺		
SERVICE AU PUBLIC – PARTIE IV												
a) Services bilingues annoncés au public et effectif bilingue adéquat (4 %)	☺☺	☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺☺	☺☺	☒	☺	62 %	61 %
b) Observations sur l'offre active et la prestation des services (15 %)	☹	☹	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺	☒	☺☺		
c) Les ententes de services livrés par des tiers ou en partenariat prévoient la prestation des services bilingues (2 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☒	☺		
d) Surveillance de la qualité des services bilingues (4 %)	☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☹	☒	☺		
LANGUE DE TRAVAIL – PARTIE V												
a) Surveillance bilingue adéquate et politique sur la langue de travail (12,5 %)	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☒	☺	65 %	69 %
b) Création d'un milieu propice aux deux langues officielles (12,5 %)	☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☒	☺		
PARTICIPATION ÉQUITABLE – PARTIE VI												
a) Pourcentage de participation francophone dans l'ensemble du Canada (5 %)	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺	☺	☺	☺	☒	☺	83 %	83 %
b) Pourcentage de participation anglophone au Québec (5 %)	☹☹	☹☹	s/o*	s/o*	s/o*	s/o*	☺☺	☺☺	☒	s/o*		
DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS DE LO ET PROMOTION – PARTIE VII												
a) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (12,5 %)	☺☺	☺☺	☺	☺	☺	☺☺	☺	☺	☒	☺	74 %	78 %
b) La planification stratégique ainsi que l'élaboration de politiques et de programmes tiennent compte de la promotion de la dualité linguistique (12,5 %)	☺	☺☺	☺	☺	☺☺	☺☺	☺☺	☺☺	☒	☺		
NOTE GLOBALE :	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☺	☒	☺	69 %	71 %

* Aucun effectif au Québec (RCN exclue).

CONSTATS ET ANALYSE

Constats globaux

L'analyse du bulletin permet de classer le rendement global des institutions en fonction des facteurs examinés :

- **Gestion du programme** – Globalement, les institutions affichent une cote de 73 p. 100, un rendement jugé « moyen ». Un peu plus et elles se hissent à la catégorie « bon ».
- **Service au public** – Les institutions obtiennent globalement une note de 61 p. 100. Elles réussissent à peine à franchir la catégorie « moyen ». C'est un résultat décevant qui peut expliquer pourquoi l'offre et la disponibilité du service bilingue au public canadien, en personne ou au téléphone, ne s'améliorent pas. Cette question est discutée ci-contre.
- **Langue de travail** – Les institutions inscrivent une note de 69 p. 100 pour leurs efforts en vue d'atteindre les objectifs de la langue de travail. C'est un rendement jugé « moyen ».
- **Participation équitable** – Les institutions récoltent un « bon » rendement (83 p. 100) pour ce qui est du facteur de la participation équitable.
- **Développement des communautés de langue officielle et promotion du statut égal du français et de l'anglais** – Globalement, les institutions affichent un rendement jugé « bon ». Elles recueillent une cote de 78 p. 100. Cette cote s'explique en partie du fait que 15 institutions parmi les 31 évaluées avaient déjà l'obligation d'élaborer un plan d'action et de faire rapport à Patrimoine canadien sur ces questions. Elles étaient donc mieux préparées par rapport aux critères d'évaluation présentés. Comme suite à l'adoption du projet de loi S-3, qui exige que les institutions fédérales prennent des mesures positives pour contribuer au développement des communautés et pour promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne, l'accent doit être maintenant mis sur les résultats.

Notation des facteurs de rendement

Exemplaire	90 à 100 p. 100
Bon	75 à 89 p. 100
Moyen	60 à 74 p. 100
Faible	45 à 59 p. 100
Très faible	44 p. 100 et moins

À la lumière de ces constats globaux, la commissaire juge bon d'examiner de plus près les deux facteurs qui donnent lieu à des rendements plus faibles de la part des institutions, soit le service au public et la langue de travail.

Service au public

La capacité bilingue

Il va sans dire que la capacité bilingue adéquate du personnel des institutions est une condition essentielle à une bonne prestation de services.

Cette année, la commissaire a demandé à toutes les institutions évaluées de lui fournir des données relativement à la capacité bilingue de leur effectif désigné pour offrir directement le service bilingue au public. La plupart ont acquiescé à cette demande. Quelques-unes, par contre, n'ont pas été en mesure de le faire, ce qui met en doute leur capacité de bien servir le public et de satisfaire leurs obligations linguistiques.

Au-delà de la capacité bilingue, d'autres mesures doivent être mises de l'avant pour garantir le respect de l'égalité du français et de l'anglais dans la prestation de services. Par exemple, la surveillance continue de la qualité du service bilingue devrait davantage faire partie de la culture de l'administration fédérale. Par ailleurs, il y a trop d'occasions où l'on

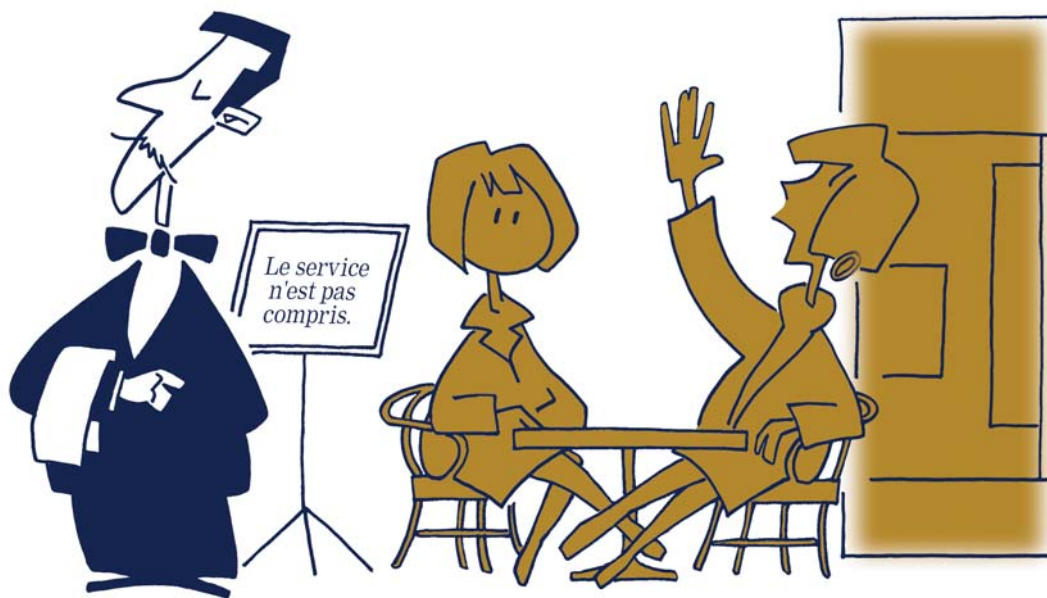
n'évalue pas les résultats du service bilingue et où l'on ne responsabilise pas suffisamment les préposés et les gestionnaires affectés à la prestation de services. On peut dire la même chose des services assurés par des tiers ou en partenariat. Enfin, à quelques exceptions près, les résultats des observations sur le service en personne n'ont pas démontré d'améliorations notables cette année³².

L'offre active

L'offre active suppose que les prestataires de services laissent entendre au public (verbalement, visuellement et autrement) qu'il peut s'adresser à eux et se faire servir dans les deux langues officielles. Ils veillent à ce que le grand public se sente à l'aise lorsqu'il fait affaire avec les institutions fédérales dans la langue officielle de son choix.

L'analyse des données recueillies dans le cadre de cette évaluation confirme, encore une fois, que l'offre active de services bilingues ne fait pas vraiment partie de la culture de service des organisations. À preuve, l'offre active en personne par le préposé est effectuée moins d'une fois sur quatre. En ce qui concerne d'autres formes d'offre active³³, ce n'est guère mieux. Les institutions assujetties à la *Loi* doivent s'assurer que leur personnel affecté au service au public est adéquatement formé en matière d'offre active et qu'il est évalué en fonction du respect de cette obligation.

Sur le plan régional, les observations indiquent un net recul au Québec pour l'offre active visuelle. La région de la capitale nationale semble également faire marche arrière en ce qui concerne l'offre active et visuelle. Les résultats qui touchent à l'offre active en personne sont par ailleurs peu encourageants à l'Île-du-Prince-Édouard et en Alberta, par exemple.



IL FAUT PASSER DE LA CULTURE « DE SERVICE » À CELLE D'ÊTRE « AU SERVICE³⁴ ».

³² Les résultats pour chaque institution se trouvent sur le site Web du Commissariat (www.ocol-clo.gc.ca/archives/ar_ra/2005_06/inperson_observations_enpersonne_f.htm).

³³ Il s'agit des messages téléphoniques enregistrés sur les lignes téléphoniques annoncées comme points de service bilingues dans BUROLIS, dans les annuaires téléphoniques ou dans les médias de la minorité linguistique, ainsi que de la formule d'accueil utilisée par le préposé qui répond directement à une telle ligne.

³⁴ *Vers une nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens*, Cahier synthèse des actes du colloque, CEFRIO, Québec, mai 2005.

Service en personne

Globalement, les observations du Commissariat démontrent que le service en personne ne s'est pas vraiment amélioré depuis l'an dernier. Au plan national, on estime encore cette année que la prestation de services dans la langue de la minorité linguistique est adéquate trois fois sur quatre. Ce constat amène la commissaire à conclure à une stagnation dans la qualité des services bilingues offerts au public à l'échelle canadienne³⁵.

Le tableau qui suit présente les résultats des observations par province et territoire. Il présente aussi les résultats de l'an passé en guise de comparaison. Pour chacun des aspects évalués, le chiffre qui figure à gauche de la fraction représente le nombre de succès, et celui à droite le nombre total d'observations³⁶.

Tableau 1
Résultats par région des observations sur le service en personne

RÉGION	OFFRE ACTIVE VISUELLE		OFFRE ACTIVE PAR LE PERSONNEL		SERVICE ADÉQUAT	
	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006	2004-2005	2005-2006
T.-N.-L.	3/5	10/12	1/5	5/12	3/5	4/12
N.-É.	9/18	15/24	5/18	4/24	10/18	12/24
Î.-P.-É.	7/8	10/17	0/8	1/17	3/8	8/17
N.-B.	25/26	32/36	7/26	8/36	24/26	30/36
Québec	40/50	30/73	10/50	7/73	40/50	44/73
RCN	22/23	28/39	16/23	15/39	23/23	30/39
Ontario	44/58	50/74	15/58	19/74	37/58	42/74
Manitoba	10/13	16/23	2/13	11/23	4/13	13/23
Saskatchewan	13/14	22/28	4/14	15/28	7/14	15/28
T.N.-O.	2/6	2/4	0/6	1/4	3/6	2/4
Alberta	16/22	10/21	3/22	2/21	17/22	10/21
C.-B.	15/21	16/25	3/21	8/25	17/21	18/25
Yukon	2/3	4/6	0/3	2/6	2/3	5/6

³⁵ L'échantillon utilisé pour la cueillette d'observations sur le terrain a été établi par Statistique Canada. Il visait d'abord à obtenir de l'information représentative pour évaluer le rendement de chaque institution.

³⁶ À noter que le Commissariat n'a fait aucune observation sur le service en personne au Nunavut.

Qu'en est-il maintenant de la prestation du service au téléphone? Le tableau qui suit présente les résultats du service assuré au téléphone, par province et territoire³⁷.

Tableau 2
Résultats par région des observations sur le service au téléphone

RÉGION	OFFRE ACTIVE	SERVICE ADÉQUAT
T.-N.-L.	9/10	4/10
N.-É.	18/25	18/25
Î.-P.-É.	12/16	11/16
N.-B.	31/33	31/33
Québec	43/74	59/74
RCN	32/37	31/37
Ontario	59/75	56/75
Manitoba	11/20	12/20
Saskatchewan	14/28	17/28
T.N.-O.	2/4	2/4
Alberta	14/22	16/22
C.-B.	19/29	16/29
Yukon	3/6	4/6

Ces données indiquent que le Nouveau-Brunswick se distingue particulièrement en matière d'offre active et de prestation du service au téléphone dans la langue de la minorité linguistique. Terre-Neuve-et-Labrador fait aussi bonne figure pour ce qui est d'offrir activement le service dans les deux langues officielles. Encore doit-elle s'assurer d'avoir en place une infrastructure suffisante pour pouvoir fournir le service attendu dans la langue officielle de la minorité linguistique.

Il est décevant d'observer le rendement médiocre chez certains. Après tout, dans plusieurs cas, les agents du Commissariat ont constaté que le service au téléphone était assuré par un système informatisé ou un

répondeur téléphonique. Il serait pourtant simple de mettre en place des messages bilingues. Ils ont même observé que certains numéros de téléphone qui, pourtant annoncés comme offrant un service bilingue, se sont avérés des lignes téléphoniques unilingues offrant des services seulement dans la langue de la majorité linguistique.



Pour la commissaire, c'est un cas de tolérance zéro. La promotion de l'égalité du français et de l'anglais suppose nécessairement une annonce correcte des adresses des bureaux et des numéros de téléphone où un service de qualité égale dans la langue officielle de choix est offert.

Langue de travail

Les études antérieures³⁸ de la commissaire démontrent clairement qu'il n'est pas suffisant de s'en tenir à des mesures techniques, comme offrir des documents de travail dans les deux langues ou donner de la formation linguistique aux cadres et aux superviseurs qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. Il faut exercer du leadership fort pour créer une culture de respect et d'acceptation des valeurs

³⁷ Le résultat indiqué sous « offre active » ne fait aucune distinction sur la nature du premier contact : système automatisé d'appels, répondeur téléphonique ou préposé. La colonne « service adéquat » reflète les occasions où le service a été fourni dans la langue de la minorité linguistique avec un niveau de qualité comparable au service fourni dans la langue de la majorité.

³⁸ Commissariat aux langues officielles, *D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail* (avril 2005) et Commissariat aux langues officielles, *De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale* (mars 2004).

linguistiques qui sont au cœur de la *Loi sur les langues officielles*. L'étude sur la langue de travail dans la RCN a révélé que l'anglais prédominait souvent, tant dans les communications verbales qu'écrites, en raison notamment de la capacité insuffisante en français d'un nombre important de superviseurs et d'une culture organisationnelle qui fait que l'habitude de travailler en anglais est bien ancrée. Dans les régions bilingues du Québec, le français prédomine comme langue de travail dans les ministères, sauf au sein des sociétés d'État où l'on trouve une plus grande proportion de personnel anglophone que dans les ministères, et l'usage des deux langues est plus équilibré.

Par ailleurs, il est encourageant de constater une amélioration de la capacité bilingue des cadres supérieurs de presque tous les ministères soumis à l'évaluation. À Passeport Canada, par contre, seulement 60 p. 100 des cadres occupant des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes. C'est un retard considérable.

Il faut se réjouir de l'amélioration de la capacité bilingue des surveillants en régions bilingues : plus de la moitié des institutions ont enregistré des progrès à ce chapitre. La situation est demeurée stable pour certaines institutions, tandis que trois ont connu une légère baisse. Quant à l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, elle a pris du recul dans ce domaine.

Autre fait prometteur : certaines institutions font un suivi plus serré de la compétence linguistique des surveillants occupant des postes bilingues.

Cela dit, il faut poursuivre les efforts pour encourager l'utilisation réelle des deux langues et promouvoir l'égalité du français et de l'anglais en milieu de travail. On ne saurait trop insister sur le rôle central des hautes directions pour veiller au respect du droit du personnel de travailler dans la langue officielle de son choix. Cela suppose qu'ils doivent mettre en place des mécanismes pour évaluer l'application de la politique sur la langue de travail, comme ils le feraient pour tout autre programme, et qu'ils doivent tenir les fonctionnaires imputables.

ANALYSE COMPARATIVE DU RENDEMENT DES INSTITUTIONS

Dans l'ensemble, les données recueillies (voir tableaux aux pages 67 à 71) pour cette évaluation permettent de conclure à un léger mouvement dans la bonne direction. Neuf institutions ont vu leur note globale se hisser à une catégorie supérieure, alors que trois ont vu la leur régresser.

Il faut souligner le rendement « exemplaire » de **Statistique Canada**. Le leadership attentif du statisticien en chef, M. Ivan Fellegi, y est sûrement pour quelque chose. Rappelons que M. Fellegi a été le premier récipiendaire du Prix Léon du Leadership instauré par la commissaire aux langues officielles au début de son mandat.

Suivent ensuite 13 institutions dont le rendement global est jugé « bon ». Parmi ces institutions, notons **Santé Canada**, la **Banque de développement du Canada** et l'**Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa** qui se joignent à cette catégorie cette année. La **CBC/Radio-Canada**, qui figurait dans cette catégorie l'an passé, a quant à elle vu son rendement global passer à un niveau inférieur. Pour ce qui est de **Pêches et Océans Canada** et de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada**, ils se joignent cette année à la catégorie des institutions qui affichent un rendement jugé « faible ».

Gestion du programme

En ce qui concerne la gestion du programme, un mot pour souligner les progrès de l'**Agence canadienne d'inspection des aliments**, **Santé Canada** et l'**Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa**. Par contre, **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** a perdu du terrain. Il faut mentionner que la commissaire a mené une vérification de la gestion du programme à Travaux publics et Services gouvernementaux au cours de l'année. Cette vérification a démontré que le ministère doit faire preuve d'un engagement plus ferme pour assurer son rendement sur ce plan.



- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Santé Canada
- Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa

Service au public

En matière de service au public, **Transports Canada**, **Statistique Canada** et **Ressources humaines et Développement des compétences Canada** ont enregistré des progrès. Cependant, **Postes Canada** et la **CBC/Radio-Canada** ont pris du recul à ce chapitre. Par ailleurs, **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** et la **Société canadienne d'hypothèques et de logement** récoltent de faibles cotes.



- Transports Canada
- Statistique Canada
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Langue de travail

Les institutions suivantes ont entrepris des initiatives supplémentaires en vue de créer un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues : **Parcs Canada**, **Statistique Canada**, **Santé Canada**, l'**Agence canadienne d'inspection des aliments**, l'**Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa** et **Transports Canada**. Toutefois, c'est moins encourageant du côté de **Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** et de la **Gendarmerie royale du Canada**.



- Parcs Canada
- Statistique Canada
- Santé Canada
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa
- Transports Canada

À cet égard, soulignons le cas de la **Défense nationale**.

Voilà plusieurs décennies que les commissaires successifs notent dans leurs enquêtes et rapports annuels le piètre rendement de cette institution au chapitre de la langue de travail. Cette année, la commissaire a une fois de plus constaté des résultats médiocres en ce qui concerne l'utilisation des deux langues officielles au Quartier général du Ministère à Ottawa³⁹. Cette institution doit absolument se retoucher les manches et aller au-delà des plans qu'elle s'est donnés et viser la pleine mise en œuvre de la *Loi*.

Développement des communautés de langue officielle et promotion de l'égalité du français et de l'anglais

La *Loi sur les langues officielles* et le Cadre d'imputabilité pour les langues officielles imposent des obligations visant le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne. Les institutions assujetties à la *Loi* doivent entre autres s'assurer que leur planification stratégique et l'élaboration de leurs politiques et leurs programmes tiennent compte de cet engagement du gouvernement. Les institutions qui se sont jointes à la catégorie « exemplaire » à cet égard sont : la **Commission de la capitale nationale**, **Parcs Canada** et **Ressources humaines et Développement des compétences Canada**.



- Commission de la capitale nationale
- Parcs Canada
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada

³⁹ Voir les détails à l'adresse www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2005/dnd_mdndnd_mdnd_f.htm.

En conclusion, voici les institutions qui, globalement, se sont le plus améliorées par rapport à l'an dernier : **Transports Canada, l'Agence canadienne d'inspection des aliments et l'Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa.** La commissaire tient à féliciter ces institutions et à les encourager de poursuivre leurs efforts.



- Transports Canada
- Agence canadienne d'inspection des aliments
- Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa

PALMARÈS DES BELLES RÉUSSITES POUR 2005-2006

PRIX LÉON DU LEADERSHIP POUR 2005-2006

Comme le veut la pratique établie depuis quelques années, la commissaire a sollicité des candidatures en vue de reconnaître le dirigeant d'une institution au sein de la fonction publique fédérale qui s'est démarqué par son leadership en matière de langues officielles. Après examen des candidatures, la commissaire est heureuse d'attribuer le Prix Léon du Leadership pour l'année 2005-2006 à **M. Alan Latourelle, directeur général de l'Agence Parcs Canada.**

Depuis l'arrivée en fonction de M. Latourelle en 2002, l'Agence a déployé de nombreux efforts pour bien intégrer les langues officielles dans son mode de fonctionnement et pour promouvoir la dualité linguistique du Canada.

Malgré son statut d'employeur distinct, Parcs Canada a conservé toutes les politiques du Conseil du Trésor, lesquelles sont bien intégrées dans la culture de l'organisation. Sous la direction de M. Latourelle, l'Agence a même adopté

deux directives qui vont au-delà des exigences de la fonction publique. Ainsi, Parcs Canada a pour politique de désigner tous ses postes PCX (ou EX équivalents) comme étant des postes bilingues dans toutes les régions du pays. De plus, l'Agence utilise la dotation impérative pour tous ses postes PCX en régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Les réunions du Conseil exécutif se déroulent dans les deux langues officielles, les participants ayant tous les compétences linguistiques suffisantes pour permettre ce type d'échanges. Même les réunions mensuelles des cadres supérieurs de l'Agence, qui regroupent 75 personnes et qui sont présidées par M. Latourelle, se tiennent toujours dans les deux langues officielles. Ce style de présidence de réunion favorise la création d'un climat propice à l'utilisation des deux langues officielles au sein de l'agence.

Parcs Canada mène systématiquement des sondages pour connaître le degré de satisfaction des visiteurs et pour évaluer la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles.



De plus, à l'occasion de la Table ronde du ministre, une consultation publique bisannuelle regroupant des intervenants et partenaires nationaux, l'agence prend des mesures pour assurer une participation importante d'organisations représentant les deux communautés linguistiques du pays.

Sous le leadership de M. Latourelle, l'Agence a entrepris de nombreuses initiatives pour promouvoir la dualité linguistique du Canada. Parmi celles-ci, soulignons « Parcs Canada dans vos écoles », un programme qui cherche à doter les enseignants de partout au pays d'outils pédagogiques pour faciliter l'enseignement

sur les aires patrimoniales gérées par l'Agence. Parcs Canada a aussi saisi l'occasion que lui a fournie, en 2004, le 400^e anniversaire de l'arrivée de colons français au Canada. Pour souligner l'événement, Parcs Canada a créé un plan de leçon pour les jeunes du secondaire afin d'encourager chez eux une meilleure connaissance des personnes, des événements et des lieux d'importance historique nationale liés à la présence française au Canada.

La commissaire félicite M. Latourelle pour le leadership dont il a fait preuve en instaurant une culture de respect de la dualité linguistique au sein de son organisation et en cherchant à promouvoir cette valeur dans l'ensemble de la société canadienne.

LES BELLES RÉUSSITES DE 2005-2006

1) Les conseils fédéraux

Les conseils fédéraux sont formés de hauts fonctionnaires des ministères et des organismes fédéraux en région. Cette année, la commissaire tient à souligner leur travail et leur intérêt accru pour le dossier des langues officielles. Depuis environ six ans, les conseils fédéraux jouent un rôle plus prépondérant de leadership dans la prestation intégrée et améliorée de services. La commissaire tient aussi à mettre en valeur le rôle important des conseils dans la gouvernance horizontale des langues officielles⁴⁰.

Conseil fédéral du Pacifique

Le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique a produit dans les deux langues officielles un DVD intitulé *Séance d'orientation aux langues officielles pour les employés de la Colombie-Britannique*. Cet outil à l'intention du personnel, tant nouveau qu'existant, comprend un historique de la communauté francophone de la Colombie-Britannique. Il aborde les rôles des organismes centraux en ce qui a trait aux langues officielles et illustre une offre active de services en français et en anglais. Quatre cents copies du DVD ont été distribuées dans les ministères et les organismes de la Colombie-Britannique.

L'année dernière, le Comité a aussi produit un tapis à souris, comportant quelques expressions de base en français et en anglais, accompagné d'un guide de

prononciation des principales expressions utilisées dans une offre active de services. Trois autres conseils fédéraux ont adopté le même concept. À la suite du succès du tapis à souris, on a créé une carte d'identité qui emprunte plusieurs de ces mêmes expressions. Vingt mille de ces cartes ont été distribuées en Colombie-Britannique pour le personnel du gouvernement fédéral.

Le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique parraine également des cours de maintien des acquis en direct sur Internet. Au total, 4 cours ont permis à 25 participants d'actualiser leurs connaissances du français. Les cours s'adressent aux étudiants et aux étudiantes qui ont des périodes de travail, qui voyagent fréquemment pour affaires ou qui vivent dans des endroits où les cours ne sont pas offerts. Le projet pilote, qui est ouvert aux fonctionnaires de l'Ouest canadien, a été rendu possible grâce au Fonds régional pour les partenariats de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick

Le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a organisé la première Semaine des langues officielles dans cette province. Sous le thème « Les langues officielles, notre trésor », la semaine a porté sur les obligations et les droits des fonctionnaires en matière de langue de service et de langue de travail. Cette activité a fourni à plus de 500 fonctionnaires fédéraux des quatre coins du Nouveau-Brunswick l'occasion de mieux comprendre la *Loi sur les langues officielles* et de découvrir les outils à leur disposition.

Conseil fédéral de l'Alberta

En novembre 2005, le Conseil fédéral de l'Alberta a organisé un déjeuner pour constituer un réseau d'agents de programmes des différents ministères qui appuient la communauté francophone. Les buts : le partage d'information, une meilleure connaissance des programmes de chacun, et un meilleur contact personnel en vue d'aider les ministères offrant des programmes de financement à se conformer à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

⁴⁰ Le chapitre 2 du présent rapport se consacre entièrement à la question de la gouvernance horizontale.

Conseil fédéral du Québec

Le Conseil fédéral du Québec a créé un programme de reconnaissance pour souligner les contributions les plus exemplaires des fonctionnaires de la fonction publique fédérale au Québec à l'égard des langues officielles. En 2005, le Conseil fédéral a décerné son premier prix à M^{me} Élisabeth Châtillon, alors sous-commissaire de l'Agence du revenu pour la région de Québec, pour son initiative appelée « Système de gestion de la qualité en matière de langues officielles ». Ce projet novateur favorise l'utilisation des deux langues en milieu de travail. C'est aussi un outil de sensibilisation à l'importance des valeurs de la dualité linguistique et au respect de l'autre. D'autres institutions, dont Citoyenneté et Immigration Canada et Transports Canada, s'inspirent maintenant du modèle et l'adaptent à leur propre réalité.

Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse

Le Conseil fédéral de la Nouvelle-Écosse, en collaboration avec divers ministères et organismes, offre à Halifax-Dartmouth et à Sydney des séances interministérielles de maintien de l'acquis et d'introduction au français parlé. Les séances de maintien de l'acquis sont destinées aux personnes qui ont un niveau « B » ou « C » valide en interaction orale. Les séances d'introduction au français s'adressent aux personnes qui ont une connaissance de base du français parlé. Cent cinquante et une personnes des gouvernements fédéral et provincial se sont inscrites aux séances d'automne-hiver 2005-2006.

Conseil fédéral de l'Ontario

Le Conseil fédéral de l'Ontario a tenu son premier Forum sur les langues officielles les 23 et 24 janvier 2006 à Niagara-on-the-Lake. Près de 80 participantes et participants, des différents organismes et ministères de partout en Ontario, ont pris part aux nombreuses activités dont des conférences, une discussion avec les chefs de file de différents secteurs d'activité et une session sur les pratiques exemplaires. Le Forum mènera à l'élaboration de recommandations visant la mise en valeur des langues officielles en Ontario.

Conseil fédéral du Manitoba

La Société franco-manitobaine, le Secrétariat provincial des services en langue française et le Conseil fédéral du Manitoba ont créé conjointement le Prix Ronald-Duhamel. Le Prix sera décerné annuellement à une ou un fonctionnaire ou à une équipe de fonctionnaires, d'un organisme fédéral ou provincial, qui s'est distingué en ce qui a trait à l'épanouissement de la communauté francophone du Manitoba. Les partenaires ont décerné le prix pour la première fois lors des Rendez-vous de la Francophonie en mars 2006 à MM. Edmond LaBossière (représentant du gouvernement provincial) et Mike Styre (représentant du gouvernement fédéral) pour leur contribution à la mise en place des Centres de services bilingues.

Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador

Une initiative du Comité des langues officielles du Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador, en collaboration avec Service Canada et plusieurs autres ministères fédéraux, s'est soldé par l'établissement d'un service itinérant de Service Canada pour des francophones de la péninsule de Port-au-Port. Ainsi, quelques jours par semaine, les citoyens de L'Anse-à-Canards, La Grand'Terre et Cap St. George bénéficient de services du gouvernement fédéral dans leur langue à partir de leur propre communauté. Il est intéressant de noter que ce service est le résultat d'une consultation communautaire menée en 2003.

2) Les institutions fédérales

La commissaire tient à féliciter certaines institutions fédérales qui ont fait preuve de leadership dans différents aspects de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Voici les belles réussites de l'année 2005-2006.

Agence du revenu du Canada

Un bureau des services fiscaux de la région du Québec a trouvé un moyen d'aider ses vérificateurs à travailler en anglais pour maintenir leurs acquis linguistiques. Grâce à une entente avec le bureau de Toronto-Centre, le bureau de l'Est du Québec fait la vérification annuelle de dossiers importants de la région de Toronto. Des vérificateurs ont ainsi l'occasion d'améliorer leur communication orale en langue seconde à l'égard de la fiscalité, de la vérification et de la comptabilité.

Par ailleurs, le Bureau des services fiscaux de Toronto-Est a établi un Club français de Toastmasters dans le but d'aider les personnes occupant un poste bilingue à maintenir leurs capacités linguistiques. Le club favorise la participation du personnel bilingue d'autres bureaux du gouvernement situés à Scarborough et comptait 17 membres à l'hiver 2006.

Le bureau régional du Pacifique a pour sa part participé à la conception d'un nouveau dépliant promotionnel de l'Association franco-yukonnaise. Son rôle a consisté à traduire les textes du français vers l'anglais. Le dépliant bilingue appuie ainsi l'Association dans ses efforts de mieux faire connaître la présence et les réalisations de la communauté francophone au territoire.

De plus, à l'occasion du 60^e anniversaire de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, l'Agence a fait traduire un cahier souvenir pour appuyer cette association dans la promotion du projet.

L'Agence canadienne d'inspection des aliments

L'équipe des langues officielles du centre opérationnel de l'Atlantique a lancé un programme de formation linguistique et de perfectionnement qui est lié à la planification de la relève au sein de l'organisme. Il a ainsi été en mesure de créer un bassin de candidats parfaitement bilingues qui seront prêts à postuler à des emplois bilingues à l'avenir. Cette initiative a été rendue possible grâce à l'appui du Fonds de développement pour les langues officielles de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada.

Par ailleurs, l'Agence a investi des ressources dans le perfectionnement des compétences de son personnel en matière de langues officielles. Elle a notamment élaboré et mis en œuvre un programme de formation linguistique pour appuyer les employés qui souhaitent perfectionner leurs compétences dans leur deuxième langue officielle. Plusieurs employés ont tiré profit de ce programme et l'Agence a observé une croissance importante de la demande.

Ressources naturelles Canada

Le Secteur des minéraux et des métaux de Ressources naturelles Canada offre un programme interne de formation linguistique. Ce programme encourage l'usage quotidien et continu de la langue seconde,

en plus d'augmenter la capacité linguistique des effectifs. Il comprend également un éventail d'autres services : l'encadrement aux employés qui font des discours ou des présentations dans leur langue seconde, des ateliers sur une variété de sujets et des cours privés. Le Secteur organise également des activités culturelles au cours de l'année, en particulier dans le cadre des Rendez-vous de la Francophonie. Tout employé peut s'inscrire peu importe sa classification, son profil linguistique ou les exigences linguistiques de son poste. Cette année, le programme offre quatre séances de dix semaines à près de 200 employés.

Patrimoine canadien

Patrimoine canadien a élaboré un outil en ligne nommé « Vers une organisation bilingue ». Cet outil encourage et aide les organisations des secteurs bénévole, privé ou public à offrir des services bilingues. À même le site Web, Patrimoine canadien facilite l'échange de pratiques exemplaires. L'outil fait actuellement l'objet d'une promotion à l'échelle canadienne.

3) Initiatives encourageantes dans d'autres secteurs de la société canadienne

La commissaire tient aussi à féliciter des organisations et gouvernements qui se sont démarqués au cours de l'année par leurs efforts particuliers ou leurs mesures novatrices dans le dossier des langues officielles.

Une image moderne de la francophonie de la Saskatchewan

La Saskatchewan s'est dotée d'une stratégie importante de promotion qui fera connaître la francophonie tant auprès des francophones que de la majorité. Une coalition d'organismes communautaires, gouvernementaux et privés a donc été créée dans le but de promouvoir une image dynamique, inclusive et moderne de la langue et de la culture françaises en Saskatchewan. La Coalition, à laquelle participent des groupes francophones et des groupes de la majorité, vise à accroître la participation des Saskatchewanais dans toutes les facettes de la francophonie, tant au niveau de l'éducation en langue première et seconde que dans les nombreuses activités de la communauté francophone. À Saskatoon, en mars dernier, devant une foule de 1 400 jeunes élèves des écoles d'immersion et des écoles francophones de la province, la Coalition a lancé sa campagne de promotion intitulée *Francofièvre*, qui aura une durée de 5 ans.

L'immigration francophone au Manitoba : l'affaire de tous

Le premier ministre du Manitoba, Gary Doer, et son ministre des Finances, Greg Selinger, se sont joints à une mission économique franco-manitobaine en Alsace (France) qui a eu lieu l'an dernier. Au total, plus de 75 personnes provenant de tous les secteurs ont fait partie de cette délégation, financées par les gouvernements fédéral et provincial, qui visait à obtenir des retombées concrètes pour la communauté. Depuis, la communauté franco-manitobaine a pu voir une augmentation tangible de l'immigration francophone au sein du secteur des affaires de la province et une coopération accrue avec cette région de la France dans les secteurs de la petite enfance et de la santé en français. Le dossier de l'immigration en français demeure un dossier important et continue de progresser, signe du dynamisme de cette communauté.

Policiers de Sherbrooke

En raison de la fusion en 2002 de la Ville de Sherbrooke et des municipalités voisines comme Lennoxville (qui compte une importante communauté anglophone), 30 agents du service de police de Sherbrooke se sont inscrits volontairement à des cours d'apprentissage de l'anglais. Cette initiative louable permettra au service de police de Sherbrooke de mieux servir en anglais la communauté anglophone de la région.

Partenariat communautaire au Manitoba

Le Conseil fédéral du Manitoba, le Secrétariat provincial des services en langue française et la Société franco-manitobaine ont organisé en mars 2006 un forum fédéral-provincial-communautaire sur la francophonie manitobaine. Présenté dans le cadre des Rendez-vous de la francophonie, le Forum, intitulé *ConverGence : Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble*, visait à engager les fonctionnaires à un changement de culture organisationnelle pour satisfaire aux obligations linguistiques de leurs gouvernements respectifs. Il a notamment facilité le dialogue entre fonctionnaires et représentants communautaires et a servi à explorer des nouveaux mécanismes de collaboration.

Des municipalités font des progrès en matière linguistique

En raison de l'absence du français dans l'affichage de plusieurs commerces dans des régions à majorité francophone, trois municipalités de l'est de l'Ontario, celles de Clarence-Rockland, de Casselman et de La Nation, ont adopté cette année des règlements municipaux exigeant que les nouveaux commerces qui s'installent sur leurs territoires affichent dans les deux langues officielles et accordent au français et à l'anglais une importance égale.

En août dernier, la Ville de Montréal, dans son rôle de capitale mondiale du livre 2005, a fait du journaliste anglophone Josh Freed son ambassadeur, en reconnaissance de l'apport culturel de sa population de langue anglaise. En septembre, à la suite d'une entente spéciale entre des municipalités ontariennes et québécoises, le congrès annuel de l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) s'est tenu à la fois à Kirkland Lake, en Ontario, et à Rouyn-Noranda, au Québec. Les délibérations du congrès sur le thème « Conférence sans frontière : défis communs » comprenaient, entre autres, la promotion du développement économique et culturel des communautés de langue officielle et l'examen de mesures concrètes en vue de la publication des règlements en français et en anglais.

Le Concours Laskin : Partenariat entre l'Association des juristes d'expression française du Manitoba et l'Université du Manitoba

En février 2006, avec la complicité de l'Association des juristes d'expression française du Manitoba, l'Université du Manitoba a participé pour la première fois au Tribunal école du Concours Laskin. Ce concours national de plaidoirie, axé sur le droit constitutionnel, est ouvert aux étudiants et aux étudiantes en droit du Canada. Tous les ans, presque toutes les écoles de droit (y compris les civilistes et celles de la common law) participent au Tribunal école. Dans le cadre de ce prestigieux concours, toutes les équipes doivent obligatoirement fournir des plaideurs dans les deux langues officielles. Le concours comprend aussi une participation de juges et d'avocats de grande renommée.



8

CHAPITRE HUIT ENQUÊTES ET VÉRIFICATIONS

ENQUÊTES ET VÉRIFICATIONS

INTRODUCTION

Chaque année, la commissaire reçoit des plaintes du public concernant l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Son rôle consiste à analyser le fondement de ces plaintes et à travailler de près avec les institutions concernées en vue de régler les problèmes soulevés. Elle fait aussi des vérifications et des suivis et formule des recommandations dans le but de trouver des solutions durables.

Ce chapitre se divise en trois sections. La première présente une analyse des plaintes reçues au cours de l'année 2005-2006. La deuxième fournit une description de certaines catégories de plaintes traitées durant cette période et considérées comme étant particulièrement intéressantes. Enfin, la troisième section propose un compte rendu des vérifications et des suivis complétés au cours de l'année 2005-2006.

ANALYSE DES PLAINTES

Le type de plaintes change d'une année à l'autre. Voici l'analyse détaillée pour l'année 2005-2006.

DEMANDES D'INFORMATION

La Direction générale de l'assurance de la conformité a reçu 492 demandes d'information en 2005-2006, ce qui représente une hausse de 29 p. 100 par rapport à l'an dernier (373 en 2004-2005). Ce total de demandes d'information ne représente que celles faites auprès de la Direction générale de l'assurance de la conformité et n'inclut pas les demandes générales d'information faites auprès du Commissariat. De ce nombre, 43 p. 100 (213) provenaient de personnes d'expression anglaise et 57 p. 100 (282) provenaient de personnes d'expression française.

PLAINTES

Voici la répartition des plaintes déposées au cours de la dernière année :

- un total de 939 plaintes, ce qui représente une baisse de 19 p. 100 par rapport au nombre total de 1 151 plaintes reçues l'année précédente;
- 74 p. 100 (694) des plaintes étaient recevables, soit environ le même pourcentage que celui des années antérieures;
- comme dans les années antérieures, la plupart des plaintes (86 p. 100) provenaient des francophones;
- le nombre de plaintes déposées par des anglophones est passé de 213 en 2004-2005 à 127 (une baisse de 41 p. 100). Toutefois, cette baisse suit une augmentation de 47 p. 100 entre 2003-2004 et 2004-2005, et par conséquent, elle constitue un retour à un niveau plus habituel.

Le nombre actuel de plaintes s'inscrit dans la tendance générale des quatre dernières années.

PROCESSUS D'ENQUÊTE SUR LES PLAINTES

Une plainte est jugée recevable lorsqu'elle porte sur une obligation imposée par la *Loi sur les langues officielles*, implique une institution fédérale assujettie à la *Loi* et concerne un incident spécifique. Si une plainte est recevable, elle fait l'objet d'une enquête visant à déterminer s'il y a eu contravention à la *Loi* (la plainte est fondée) ou s'il n'y a pas eu contravention à la *Loi* (la plainte est non fondée).

À la fin de ce processus, le plaignant et l'institution sont informés de la décision prise par la commissaire et peuvent commenter au besoin. La commissaire peut formuler des recommandations et entreprendre des suivis pour s'assurer que ces recommandations ont été mises en œuvre.

S'il y a lieu, le Commissariat travaille en collaboration avec l'institution visée par la plainte pour trouver une solution rapide au problème soulevé. Cette année, 26 p. 100 des plaintes recevables ont été traitées de façon rapide.

ANALYSE DES PLAINTES

La figure 1 indique l'origine des plaintes recevables par région.

La plupart des plaintes recevables proviennent de la région de la capitale nationale (RCN) et des provinces de l'Atlantique, ce qui est comparable aux années antérieures.

LES DIX INSTITUTIONS LES PLUS VISÉES

Cette année, 357 des 694 plaintes recevables (51 p. 100) mettent en cause dix institutions. En général, ces institutions sont en contact étroit avec le public. Le tableau 1 indique la répartition détaillée de plaintes recevables portées contre ces dix institutions. Il faut mentionner que même si ces plaintes sont recevables, elles ne sont pas nécessairement fondées.

Figure 1

Nombre de plaintes recevables par région
1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006

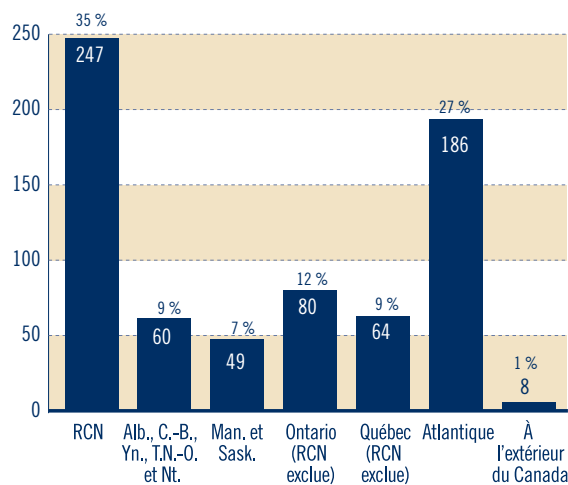


Tableau 1

Nombre de plaintes recevables à l'endroit des dix institutions les plus visées et état de ces plaintes
1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006

MINISTÈRE OU INSTITUTION	TOTAL DES PLAINTES RECEVABLES	FONDÉES	NON FONDÉES	SOUS ENQUÊTE	AUTRES ⁴¹
Air Canada	69	21	9	33	6
Société canadienne des postes	58	32	5	21	0
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	41	23	1	17	0
Agence du revenu du Canada	35	15	5	15	0
Ministère de la Défense nationale	34	8	7	19	0
Aéroport international de Halifax	30	0	0	30	0
Ressources humaines et Développement des compétences Canada	26	6	5	15	0
Agence des services frontaliers du Canada	25	5	1	14	5
Environnement Canada	20	6	1	13	0
Gendarmerie royale du Canada	19	0	1	18	0

⁴¹ La catégorie « autres » comprend des plaintes retirées par le plaignant en cours d'enquête. Elle comprend également des plaintes que le Commissariat a choisi d'abandonner pour l'une de ces trois raisons : le plaignant n'a pas fourni suffisamment d'information; l'enquête a révélé que la plainte n'est pas du ressort du Commissariat; ou la plainte est en suspens, dans l'attente d'une décision d'une tierce partie.

PLAINTES RECEVABLES PAR CATÉGORIE PRINCIPALE

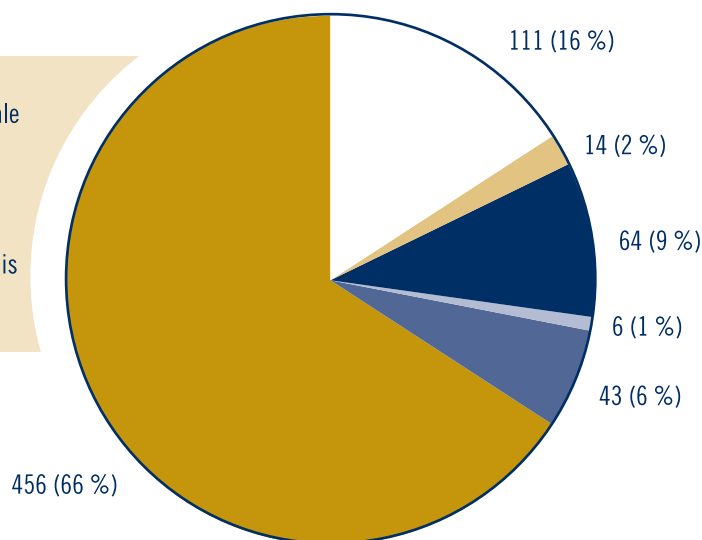
Plaintes recevables au cours de l'année 2005-2006 :

- les 456 plaintes portant sur la langue de service représentent 66 p. 100 des plaintes recevables déposées cette année. Il s'agit d'une diminution par rapport à l'an dernier où elles se chiffraient à 587;
- 111 plaintes (16 p. 100) portent sur la langue de travail;
- 14 plaintes recevables portent sur la participation équitable;
- 6 plaintes portent sur la promotion du français et de l'anglais;
- 43 plaintes portent sur les exigences linguistiques des postes (plaintes touchant l'article 91), passant à 64 cette année;
- 6 plaintes portent sur la promotion du français et de l'anglais (partie VII de la *Loi*).

Figure 2

Plaintes recevables par catégorie principale

- Langue de travail
- Exigence linguistique des postes
- Participation équitable
- Promotion du français et de l'anglais
- Langue de service
- Autres



Le tableau suivant présente le nombre de plaintes recevables par province ou territoire et par catégorie principale.

Tableau 2

Nombre de plaintes recevables par province ou territoire et par catégorie principale
1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006

PROVINCE OU TERRITOIRE	PLAINTES RECEVABLES	SERVICE AU PUBLIC	LANGUE DE TRAVAIL	EXIGENCES LINGUISTIQUES	PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS	PARTICIPATION ÉQUITABLE	AUTRES
Terre-Neuve-et-Labrador	3	3	0	0	0	0	0
Île-du-Prince-Édouard	42	36	0	3	0	0	3
Nouvelle-Écosse	78	37	3	6	0	0	32 ⁴²
Nouveau-Brunswick	63	41	6	12	1	3	0
Québec	64	37	18	7	1	1	0
Région de la capitale nationale (Québec)	50	18	25	6	0	1	0
Région de la capitale nationale (Ontario)	197	105	55	27	2	6	2
Ontario	80	74	3	0	2	0	1
Manitoba	35	33	0	2	0	0	0
Saskatchewan	14	12	0	1	0	1	0
Alberta	29	23	0	0	0	2	4
Colombie-Britannique	25	24	1	0	0	0	0
Yukon	5	4	0	0	0	0	1
Territoires du Nord-Ouest	0	0	0	0	0	0	0
Nunavut	1	1	0	0	0	0	0
À l'extérieur du Canada	8	8	0	0	0	0	0
TOTAL	694	456	111	64	6	14	43

Nota : Environ 75 p. 100 des plaintes sont recevables. Les plaintes qui ne font pas l'objet d'une enquête sont renvoyées à une institution appropriée ou refusées parce qu'elles ne relèvent pas de la compétence de la *Loi sur les langues officielles* ou de son *Règlement*.

La catégorie « autres » comprend principalement des plaintes concernant les avis, l'administration de la justice et des mesures discriminatoires suivant le dépôt d'une plainte.

⁴² Le nombre élevé de plaintes en provenance de la Nouvelle-Écosse sous la catégorie « autres » est le résultat d'avis annoncés par l'Aéroport international de Halifax dans des journaux anglophones sans l'être dans les journaux francophones.

SERVICE AU PUBLIC

Les cinq catégories principales de plaintes recevables au sujet du service au public sont les suivantes :

- communications écrites (22 p. 100);
- communications de personne à personne (19 p. 100) : réceptionnistes, douaniers, postiers, policiers, etc., qui n'offrent pas activement de services dans les deux langues officielles ou qui ne fournissent pas de services dans la langue choisie par le client;
- communications dans les médias (14 p. 100) : presque toutes ces plaintes concernent le manque de publicité dans les publications de langue officielle minoritaire;
- services au sol pour le public voyageur (13 p. 100);
- communications téléphoniques (12 p. 100).

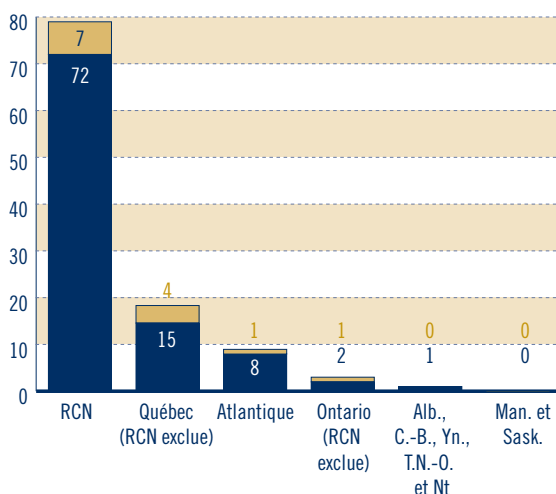
LANGUE DE TRAVAIL

Le Commissariat a traité 111 plaintes recevables concernant la langue de travail, dont la majorité provient de la région de la capitale nationale (RCN). De ces plaintes, 43 (39 p. 100) portent sur les communications internes et 13 (12 p. 100) sur le perfectionnement professionnel.

Figure 3

Nombre de plaintes recevables sur la langue de travail selon la langue des plaignants et la région
1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006

- Francophones
- Anglophones



PARTICIPATION ÉQUITABLE

Cette année, on observe une diminution importante des plaintes recevables (de 45 à 14) concernant le manque d'équité en matière de participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique. Cette diminution reflète un retour à des niveaux plus normaux après la poussée de l'an dernier résultant de la mise en œuvre en avril 2004 de la nouvelle politique de dotation impérative du Conseil du Trésor.

EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES

Cette année, 9 p. 100 des plaintes recevables concernent les exigences linguistiques des postes, ce qui représente sensiblement la même proportion que l'an dernier.

PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

Comme il est indiqué au tableau 2, six plaintes recevables dénoncent des contraventions à la partie VII de la *Loi* qui établit l'engagement du gouvernement à soutenir le développement des minorités francophones et anglophones du Canada et à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cela représente une diminution par rapport aux trois dernières années, mais un retour aux niveaux connus antérieurement.

ANALYSE THÉMATIQUE DES PLAINTES

Cette section donne un aperçu de quelques enquêtes traitées au cours de l'année 2005-2006. Elles sont présentées en fonction de cinq thèmes qui se dégagent de l'analyse de centaines de plaintes :

- sûreté et sécurité du public;
- image du Canada;
- enjeux liés à la presse minoritaire;
- consultations auprès des communautés de langue officielle;
- formation linguistique.

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ DU PUBLIC

La *Loi sur les langues officielles* énonce très clairement l'obligation de fournir des services dans la langue choisie par les usagers d'un bureau donné. Il est d'autant plus important que les institutions fédérales se conforment à cette obligation lorsque la santé, la sûreté ou la protection de la population est en jeu. Par suite des enquêtes du Commissariat aux langues officielles, plusieurs institutions ont pris des mesures plus étoffées pour remplir cette obligation.

- **Exposés sur les consignes de sécurité à bord des traversiers**

Le Commissariat a reçu une plainte concernant l'unilinguisme anglais des exposés sur les consignes de sécurité et des affiches indiquant l'emplacement des sorties de secours à bord du traversier Halifax-Dartmouth. À l'issue d'une enquête du Commissariat, Transports Canada a fait le nécessaire pour que les exposés soient donnés dans les deux langues officielles et que des affiches en français et en anglais sur les mesures de sécurité soient installées côte à côte.

- **Services de commissionnaires**

Souvent, les services de commissionnaires représentent le premier point de contact entre le public et un ministère, et c'est là également que se fait le contrôle de l'accès des visiteurs aux édifices gouvernementaux. À la suite de plaintes déplorant l'absence de services bilingues au sein de nombreux ministères, le Commissariat a institué une enquête sur l'administration des services de commissionnaires dans les édifices du gouvernement fédéral. L'enquête a établi que la politique du fédéral à cet égard accorde au Corps canadien des commissionnaires (CCC) le droit de premier refus en ce qui a trait à la prestation de services de commissionnaires à l'intérieur d'un édifice fédéral. Si le CCC ne peut fournir le service demandé, les organismes fédéraux peuvent s'adresser ailleurs. Cependant, l'imprécision du processus d'établissement des exigences linguistiques faisait en sorte que le CCC ne refusait pas d'acquiescer à la demande, mais qu'il ne fournissait pas non plus de personnel possédant les compétences linguistiques requises.

Les conclusions de cette enquête ont incité Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC), l'organisme chargé de la négociation des contrats, à revoir le contrat conclu avec le CCC. Le CCC doit désormais prévoir l'affectation de commissionnaires bilingues si un organisme doit combler cette demande. S'il n'est pas en mesure de respecter cette exigence, il doit refuser le contrat. TPSGC a en outre modifié le contenu de son site Web afin d'informer les organismes de leurs responsabilités linguistiques, notamment en ce qui a trait à l'embauche de commissionnaires.

S'ajoute à ces résultats positifs l'effort notable de Passeport Canada, qui n'a vraiment pas pris ses responsabilités à la légère. L'organisme a instauré tout un train de mesures proactives pour sensibiliser les commissionnaires affectés à ses bureaux et faire en sorte qu'ils possèdent les compétences requises pour fournir des services de première ligne aux personnes en attente d'un passeport. La commissaire tient à féliciter Passeport Canada de cette initiative.



LES INSTITUTIONS DOIVENT EXIGER QUE DES COMMISSIONNAIRES BILINGUES SOIENT AFFECTÉS (LÀ OÙ ELLES EN ONT L'OBLIGATION).

- **Site météorologique d'Environnement Canada**

Le Commissariat a reçu des plaintes concernant le site Web des services météorologiques d'Environnement Canada, qui diffusait des avertissements météorologiques souvent plus détaillés en anglais qu'en français. En réponse à une enquête, Environnement Canada diffuse maintenant l'information dans les deux langues officielles de façon aussi détaillée et de façon simultanée.

- **Administration canadienne de la sûreté du transport aérien (ACSTA)**

Le bilan est loin d'être aussi encourageant du côté de l'ACSTA, l'organisme responsable des points de contrôle pré-embarquement dans les aéroports. Bien que la commissaire lui ait remis un rapport détaillé assorti de sept recommandations en 2004, un suivi, effectué en 2005, a révélé la mise en œuvre inachevée de celles-ci. L'ACSTA s'emploie actuellement à instaurer des mécanismes afin de surveiller si les services de contrôle pré-embarquement sont offerts dans les deux langues officielles dans les aéroports où la demande le justifie. Il n'en demeure pas moins que la question est loin d'être réglée. Les difficultés liées au recrutement et à la rétention d'agents de contrôle bilingues posent en effet toujours problème.

L'ACSTA doit exiger de ses sous-traitants qu'ils respectent la clause linguistique de leur contrat et trouvent les moyens d'assurer la prestation de services bilingues adéquats. Le Commissariat procédera à d'autres examens périodiques de la situation de l'ACSTA en matière de langues officielles.

L'IMAGE DU CANADA

Le gouvernement canadien a pris l'engagement ferme de favoriser la pleine reconnaissance et l'usage des deux langues officielles au sein de la société canadienne. Un tel engagement oblige les organismes fédéraux, lorsqu'ils représentent le pays à l'étranger ou ici même, à agir d'une façon qui illustre, valorise et soutient pleinement la dualité linguistique du Canada.



LE COMMISSARIAT A REÇU DES PLAINTES CONCERNANT LE SITE WEB DES SERVICES MÉTÉOROLOGIQUES D'ENVIRONNEMENT CANADA.

- **Affaires étrangères Canada**

Au cours de la dernière année, le Commissariat a reçu des plaintes à l'égard de l'absence de services dans l'une ou l'autre des langues officielles. À Bangkok, il n'était pas toujours possible d'obtenir des services en français après le tsunami qui a frappé l'Asie du Sud-Est en décembre 2004. À Tunis, capitale de la Tunisie, un client anglophone n'a pas pu recevoir des services en anglais de la part des réceptionnistes de deux bureaux de l'ambassade. Comme suite à une enquête, Affaires étrangères Canada a consenti à rappeler leurs obligations linguistiques à tous les chefs de mission.

La commissaire a également invité le Ministère à se doter d'une ligne de conduite plus complète pour garantir l'accès à des services dans leur langue à tous les Canadiens et les Canadiennes se trouvant à l'étranger. Les dirigeants du Ministère ne peuvent se contenter de jouer les motivateurs ou les entraîneurs et d'inciter le personnel à assumer ses obligations linguistiques. Ils doivent prendre des mesures concrètes pour offrir des services dans les deux langues officielles.

- **Ministère de la Défense nationale (MDN)**

En 2005, le MDN a déployé l'Équipe d'intervention en cas de catastrophe à deux reprises : pour venir en aide aux victimes du tsunami dans le Sud-Est de l'Asie et aux victimes du séisme qui a frappé le Pakistan. Or, des téléspectateurs ont noté que l'insigne d'identification sur les uniformes portait uniquement l'acronyme anglais DART. À la suite d'une enquête, le MDN a conçu et commandé de nouveaux insignes bilingues, qui reflètent la réalité canadienne.

C'est le genre de situation qui pousse la commissaire à se demander la cause d'un tel manquement au départ. Pourquoi le MDN a-t-il attendu des plaintes de citoyens pour agir? L'un des principes fondamentaux de la *Loi sur les langues officielles* veut que les institutions fédérales, sans exception, se montrent proactives pour ce qui est de la reconnaissance et de l'expression de l'égalité de statut des deux langues officielles.

- **Sites Web**

Les sites Web jouent un rôle déterminant dans le rayonnement du Canada à titre de pays bilingue dans le monde, mais également à l'intérieur de ses frontières. Malheureusement, ce n'est pas toujours bien compris de la part des organismes tiers qui publient de l'information fournie ou financée par une institution fédérale. À titre d'exemple, des organismes manitobains bénéficiaires du Programme d'action communautaire pour les enfants de Santé Canada ont lancé un site Web dans lequel ils donnent de l'information sur des projets financés par le fédéral, information qui n'était pas accessible en français à l'origine. Par suite d'une enquête, le contenu du site est maintenant rédigé dans les deux langues officielles.

PRESSE MINORITAIRE

Voilà un autre domaine qui exige des institutions fédérales qu'elles prennent les mesures qui s'imposent pour affirmer le respect égal des deux groupes linguistiques. La *Loi sur les langues officielles* oblige les institutions fédérales à diffuser leurs avis et annonces au public dans les deux langues officielles. La *Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services* du Conseil du Trésor, entrée en vigueur le 15 juillet 2005, remplace les *Lignes directrices sur*

l'utilisation des médias. Ces deux publications ont pour objet de bien faire comprendre aux institutions les obligations qui leur incombent concernant l'usage des deux langues officielles dans leurs avis et annonces. Il appartient donc à ces institutions de prendre les mesures qui s'imposent à cet égard.

Malheureusement, rien ne permet de croire que la nouvelle politique a atteint son objectif de réduire le nombre global de plaintes. Cette année, le Commissariat a reçu un total de 65 plaintes relatives à la presse minoritaire, une hausse par rapport à l'année précédente (59 en 2004-2005), mais une baisse par rapport à 2003-2004 (70) et à 2002-2003 (108).

Lorsqu'elle est saisie de plaintes touchant la presse minoritaire, la commissaire en fait part immédiatement à l'organisme fédéral visé. Elle s'attend ainsi à ce que, si la plainte est fondée, l'organisme rectifie le tir et publie l'information dans les journaux de langue minoritaire rapidement, pendant que l'objet de cette information est encore actuel et pertinent. Cette année, cette façon de faire a porté fruit dans 40 p. 100 des cas.

CONSULTATIONS AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* engage le gouvernement canadien à favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage des deux langues officielles au sein de la société canadienne. Cependant, jusqu'à maintenant, bien que toutes les institutions couvertes par la *Loi* soient assujetties à la partie VII, seules 34 d'entre elles sont tenues de soumettre un plan d'action à Patrimoine canadien. Or, depuis l'adoption du projet de loi S-3 en novembre 2005, il incombe désormais à l'ensemble des institutions fédérales de prendre des mesures positives pour atteindre les objectifs fixés dans cette partie de la *Loi*. En cas de manquement à cette obligation, les plaignants, après avoir déposé une plainte auprès du Commissariat, pourront s'adresser directement aux tribunaux pour obtenir réparation si l'institution n'a pas rectifié le tir. Il doit en résulter une sensibilité accrue et un plus grand souci de conformité de la part des institutions fédérales, tenues de consulter les communautés de langue officielle avant de mettre en œuvre des politiques ou des programmes qui les touchent.

La nécessité de rehausser la sensibilité à l'égard des besoins des communautés de langue officielle est très bien exprimée par certaines des plaintes exposées ci-après.

Quand Affaires indiennes et du Nord Canada et le Bureau du Conseil privé ont entamé des pourparlers avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest autour d'un éventuel transfert des responsabilités en matière de ressources naturelles, le Commissariat a reçu une plainte qui déplorait l'absence de considération envers la communauté de langue officielle. Au tout début de son enquête, le Commissariat a cependant découvert qu'Affaires indiennes et du Nord Canada avait déjà établi un plan qui prévoyait la consultation des communautés de langue officielle et qu'il s'appropriait à le mettre en œuvre. Il a par conséquent conclu que la plainte n'était pas fondée.

En revanche, lorsque les Forces canadiennes ont proposé de déménager le Centre de recrutement de Bathurst à Miramichi, la décision a été annoncée sans consultation de la communauté de langue officielle de la région. Par suite du dépôt d'une plainte et de rencontres subséquentes entre les différentes parties, les Forces ont décidé de maintenir le Centre à Bathurst.

Par ailleurs, lorsqu'une institution mène des consultations, elle ne doit pas le faire à moitié. Patrimoine canadien a organisé une série d'ateliers en Saskatchewan pour commémorer le centenaire de la province. Des représentants de divers groupes linguistiques minoritaires de la province ont été invités à participer aux consultations, mais seul l'atelier tenu à Regina a offert des services d'interprétation. Comme il a été impossible d'obtenir des services d'interprétation à temps pour les autres ateliers, la plainte a été reconnue comme étant fondée. Bien que Patrimoine canadien ait accepté de consulter plus étroitement les groupes linguistiques minoritaires de la province afin d'être en mesure de répondre à leurs besoins à l'occasion de futures séances de consultation, cette plainte en vertu de la partie VII de la *Loi* ajoute au sentiment de frustration déjà bien présent. Patrimoine canadien est pourtant le Ministère auquel la partie VII attribue des responsabilités très précises en la matière.

FORMATION LINGUISTIQUE

La commissaire a souligné dans son dernier rapport annuel que le niveau d'engagement au regard de la formation linguistique varie passablement d'un ministère à l'autre. Les plaintes sur cette question font état pour la plupart des difficultés d'une personne concernant sa propre formation linguistique. Cependant, dans le contexte de la nouvelle politique de dotation impérative (voulant que les candidats doivent, en règle générale, satisfaire aux exigences linguistiques du poste avant leur nomination), bon nombre de fonctionnaires fédéraux unilingues s'inquiètent de leur chance d'avancement, à moins d'avoir un accès plus généreux à la formation linguistique. Le Commissariat reçoit également des commentaires de certaines institutions au sujet de leur propre fonctionnement interne à l'égard de la formation linguistique. Selon elles, l'offre s'adresse exclusivement aux employés embauchés (souvent, bien des années auparavant) sur une base non impérativement bilingue et qui occupent des postes bilingues pour lesquels ils ne satisfont pas encore aux exigences linguistiques.

Il est vrai que les ministères doivent parfois prendre des décisions difficiles sur l'allocation des ressources financières et qu'ils ne puissent pas toujours consentir à de la formation sur demande. Cependant, la commissaire est d'avis qu'il faut intégrer ces décisions à une démarche coordonnée englobant le recrutement, la formation, le perfectionnement professionnel et la planification de la relève. La formation linguistique doit faire partie des compétences souhaitées au sein de la fonction publique, au même titre que les compétences généralement recherchées. Elle enjoint les ministères à se doter de politiques en matière de formation linguistique qui comprennent la formation au titre du perfectionnement professionnel et qui tiennent compte des obligations législatives futures (en vertu à la fois des parties IV et V de la *Loi*). Ils pourraient ainsi prévoir des ressources pour la formation linguistique et mettre en place des mécanismes de responsabilité qui permettront d'apprécier les résultats de ces programmes. Par ailleurs, les ministères doivent exiger du personnel formé qu'il utilise activement les connaissances acquises et qu'il maintienne cette compétence à niveau par un usage régulier au travail.

VÉRIFICATIONS ET SUIVIS

La commissaire mène chaque année des vérifications et des suivis auprès de certaines agences fédérales. Dans chaque cas, ces travaux ont une portée bien définie, c'est-à-dire qu'ils ne constituent pas une vérification mur-à-mur de la conformité à la *Loi*. Les vérifications portent généralement sur un des sujets suivants : la gestion du programme des

langues officielles, le service au public, la langue de travail, le développement des communautés linguistiques en situation minoritaire et la promotion de l'égalité du français et de l'anglais.

La commissaire a complété trois vérifications au cours de l'année 2005-2006.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada⁴³

OBJET DE LA VÉRIFICATION

Examiner la gestion du programme des langues officielles à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada incluant l'engagement, l'imputabilité et le leadership des membres de la haute direction envers la dualité linguistique au sein du Ministère.

RÉSULTATS

Bien que certains mécanismes soient en place, l'intégration des langues officielles dans la culture organisationnelle n'est pas chose faite. Les membres de la haute direction doivent fournir un leadership véritablement persuasif pour assurer une telle intégration et une gestion responsable du programme des langues officielles.

La commissaire a formulé 12 recommandations dans le but d'améliorer la gestion du programme des langues officielles du Ministère.

Ministère de la Défense nationale⁴⁴

OBJET DE LA VÉRIFICATION

Déterminer si le ministère de la Défense nationale et les Forces canadiennes ont réussi à créer un milieu de travail propice à l'usage du français et de l'anglais au Quartier général.

RÉSULTATS

La haute direction a pris certaines mesures pour affirmer son leadership et son engagement envers la langue de travail, mais elle devrait mettre l'accent sur la concrétisation de ses engagements. Au Quartier général, les francophones et les anglophones ne sont pas traités équitablement en matière de langue de travail, et les francophones n'ont pas les conditions de travail favorisant l'usage de leur langue.

La Défense nationale effectue présentement une révision de plusieurs de ses politiques et du modèle d'application des langues officielles des Forces canadiennes. De plus, elle a l'intention d'adopter en 2007 un nouveau plan stratégique des langues officielles. Au-delà des politiques et des plans stratégiques, la Défense nationale devrait s'attaquer au cœur du problème qui persiste depuis des années, c'est-à-dire le manque de détermination à véritablement instaurer une culture organisationnelle qui respecte le français au même titre que l'anglais, et ce, plus de 35 ans après l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*. L'institution doit prendre les mesures qui s'imposent une fois pour toute.

La commissaire a formulé 12 recommandations au ministère de la Défense nationale et aux Forces canadiennes dans le but d'améliorer la situation de la langue de travail au Quartier général.

⁴³ Voir www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2005/works_travaux/work_travaux_f.htm.

⁴⁴ Voir www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2005/dnd_mdn/dnd_mdn_f.htm.

Agence des services frontaliers du Canada⁴⁵

OBJET DE LA VÉRIFICATION

Examiner la prestation des services dans les deux langues officielles aux postes frontaliers désignés bilingues.

RÉSULTATS

Les visites des agents du Commissariat sur le terrain démontrent des résultats très variables en ce qui concerne l'offre active et la prestation de service en personne aux guérites désignées bilingues, à l'inspection secondaire, à l'intérieur des bureaux et au téléphone.

Les pratiques positives adoptées par l'Agence aux postes frontaliers du Sud de l'Ontario n'ont pas produit les résultats souhaités. Si elle tient vraiment à améliorer son rendement, l'Agence devra, entre autres, se doter d'un mécanisme formel pour évaluer le nombre de postes bilingues requis pour répondre à la demande du public dans chacun des postes frontaliers désignés bilingues, partout au pays.

La commissaire a formulé 12 recommandations dans le but d'aider l'Agence des services frontaliers du Canada à améliorer l'ensemble des services (douanes, immigration et inspection des aliments) qu'elle est tenue d'offrir dans les deux langues officielles aux postes frontaliers désignés bilingues.

Au cours de l'année 2005-2006, la commissaire a effectué deux suivis d'études dont la portée vise plus d'une institution :

Rapport de suivi *Comblant le fossé numérique des langues officielles sur Internet*⁴⁶

OBJECTIF DU SUIVI

Faire le suivi des recommandations de la commissaire dans deux études publiées en 2002. Les études portaient sur les langues officielles dans les sites Internet du gouvernement et la dualité linguistique dans les sites externes.

Les recommandations émanant des deux rapports s'articulaient autour de trois thèmes : favoriser l'offre populaire d'outils Internet en français; assurer dans les sites du gouvernement du contenu de qualité en français et en anglais; encourager le gouvernement à mettre en place un cadre de gouvernance solide pour la question des langues officielles dans les sites du gouvernement.

RÉSULTATS

Des 28 recommandations issues des deux rapports initiaux, près de la moitié ont été mises en œuvre ou sont en voie de l'être; cinq ont été mises en œuvre partiellement et six autres n'ont fait l'objet d'aucun suivi. De plus, la commissaire a ajouté six nouvelles recommandations pour faire face à de nouveaux défis.

Les sites du gouvernement fédéral respectent généralement les obligations de la *Loi sur les langues officielles*. Cependant, il se produit encore des ratés importants. L'utilisation de logiciels de traduction automatique pour le contenu en français et en anglais a occasionné, dans certains cas, des documents totalement inacceptables.

Le gouvernement a entrepris plusieurs initiatives pour diminuer le fossé numérique entre le contenu en français et en anglais. Patrimoine canadien a notamment établi des critères linguistiques pour la création des sites Web culturels subventionnés par le Ministère. Aussi, le Ministère offre maintenant un impressionnant site culturel bilingue intitulé culture.ca.

Une subvention importante d'Industrie Canada a permis de fonder le Centre de recherche en technologies langagières, lequel mènera des recherches visant la création d'outils technolinguistiques accessibles dans Internet.

Cependant, le fossé numérique persiste et le gouvernement doit continuer ses efforts pour assurer le respect intégral des langues officielles dans les sites du gouvernement et pour favoriser la création de contenus en français.

⁴⁵ Voir www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2005/border_frontaliers/border_frontaliers_f.htm.

⁴⁶ Voir www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2005/lang_internet/lang_internet_2005_f.htm.

Rapport de suivi *À louer* – Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN⁴⁷

OBJECTIF DU SUIVI

Évaluer les progrès accomplis comme suite à une étude, en 2004, sur l'offre de services bilingues faite par les locataires commerciaux installés dans les édifices fédéraux dans la région de la capitale nationale (RCN).

L'étude a révélé que les services dans les deux langues officielles fournis par de nombreux locataires commerciaux d'immeubles fédéraux dans la RCN étaient insuffisants. Dans le cadre de cette étude, la commissaire a donc adressé des recommandations à trois agences : la Commission de la capitale nationale (CCN), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et Patrimoine canadien.

RÉSULTATS

Depuis la première vérification, le niveau de bilinguisme des commerces situés dans les édifices de la CCN s'est amélioré, surtout en Ontario, où tous les services et tout le matériel écrit étudiés ont enregistré des progrès significatifs. Les réussites de la CCN sont la preuve que l'effort et le leadership consacrés à la dualité linguistique portent toujours fruit.

Cependant, le bilinguisme dans les édifices de TPSGC s'est détérioré. La haute direction de TPSGC doit saisir ce dossier et exercer le leadership nécessaire afin de mettre en place des mesures correctives le plus rapidement possible.

SUIVI AUPRÈS DES INSTITUTIONS

La commissaire félicite la CCN d'avoir donné suite aux recommandations du rapport initial.

TPSGC n'a donné suite qu'à une partie des recommandations du rapport initial et n'a pas non plus donné suite à certains des engagements qu'il avait pris devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles et auprès de la commissaire.

La commissaire considère que Patrimoine canadien exerce un leadership timide dans ce dossier et elle encourage le Ministère à promouvoir plus activement le bilinguisme dans la RCN et la dualité linguistique auprès du secteur privé.

CONCLUSION

Ce chapitre confirme une fois de plus qu'en matière de langue officielle, le leadership et la détermination produisent des résultats. Les institutions qui se donnent la peine de donner suite aux enquêtes, aux vérifications et aux suivis de la commissaire arrivent à

corriger le tir au profit de la société canadienne tout entière. Si des institutions telles Passeport Canada et la Commission de la capitale nationale ont réussi à renverser la vapeur, alors toutes les autres doivent être en mesure d'en faire autant.

⁴⁷ Voir www.ocol-clo.gc.ca/archives/sst_es/2006/lease_baux/lease_baux_2006_f.htm.



CONCLUSION

CONCLUSION

Si une conclusion générale se dégage des pages qui précèdent, c'est que la dualité linguistique est plus que jamais profondément enracinée dans l'esprit collectif des Canadiens et des Canadiennes. Elle est un trait de base de la personnalité et de l'identité canadiennes contemporaines. En dépit de cela, les décisions et les actions des leaders politiques et administratifs de l'État ne sont pas toujours conformes à cette valeur centrale de la société, de sorte que l'égalité du français et de l'anglais est encore loin d'être atteinte. Manifestement, de nombreux défis attendent le gouvernement fédéral.

L'adoption du projet de loi S-3 par le Parlement canadien a été, à n'en pas douter, un des moments forts de l'année 2005-2006 en matière de langues officielles. Les modifications que le législateur a apportées à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) constituent en effet une avancée historique pour les droits linguistiques au pays. Le gouvernement du Canada et les communautés de langue officielle en situation minoritaire disposent désormais de meilleurs outils pour construire l'avenir des communautés et favoriser la progression vers l'égalité réelle de statut et d'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne.

La gouvernance horizontale compte parmi les moyens qui doivent désormais prendre une place prépondérante dans la gestion du dossier des langues officielles. Le développement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique passent nécessairement par des rapports plus efficaces entre l'administration fédérale et les acteurs de la société civile. Plus question pour les institutions fédérales de simplement consulter les communautés. Elles doivent en arriver à une concertation véritable avec l'ensemble des acteurs, et le faire de sorte que ceux-ci puissent contribuer pleinement à l'élaboration des politiques et des programmes qui les concernent.

Par ailleurs, une réflexion sérieuse sur le dossier des langues officielles débouche inmanquablement sur l'idée de remanier son cadre réglementaire. Le *Règlement de 1992 (communications avec le public et prestation des services)*, conçu à une époque révolue, ne tient plus la route et doit être modernisé. Outre la modernisation du *Règlement de 1992*, le temps est venu de songer à la pertinence d'adopter une nouvelle réglementation visant à préciser la mise en œuvre des obligations prévues par les autres parties de la *Loi*.

Dans ce contexte de renouveau, la vitalité communautaire se présente aussi comme une notion clé. La vitalité, c'est ce qui fait qu'une communauté est en santé, forte et apte à contribuer pleinement à la société. Pour agir sur l'épanouissement de cette communauté, il y a donc lieu de mieux la comprendre et, par la recherche et le savoir, de favoriser sa prise en charge. La vitalité communautaire doit aussi être abordée dans une perspective d'inclusion où chaque partie prenante, c'est-à-dire les communautés de langue officielle, les institutions publiques et les chercheurs, y met du sien.

Il faut aussi reconnaître que le dossier des langues officielles s'opère dans le contexte d'un Canada changeant. Difficile aujourd'hui de parler de dualité linguistique sans faire ressortir l'influence déterminante du croisement des cultures française et anglaise, de la reconnaissance des peuples autochtones et de l'apport de l'immigration. La dualité linguistique et la diversité culturelle constituent des valeurs centrales de la société canadienne. Il faut les voir reflétées plus adéquatement et en faire une promotion plus vigoureuse, tant au Canada qu'à l'étranger.

Enfin, il va sans dire que le gouvernement canadien fait fonction de maître d'œuvre dans le dossier des langues officielles, et les citoyens s'attendent à ce que les institutions fédérales remplissent les obligations que leur confère la *Loi sur les langues officielles*.

La deuxième partie de ce rapport a porté sur l'assurance de la conformité de l'appareil fédéral à ces obligations. Il se dégage de l'analyse de toutes les enquêtes, études et vérifications que l'appareil gouvernemental a réussi assez bien à mettre en place des plans et certains processus administratifs pour satisfaire à ses obligations. Ces progrès sont bien étayés dans ce rapport. Mais, si les moyens sont en place, les résultats convaincants, eux, ne sont pas encore perceptibles. Il faut bien admettre que la dualité linguistique n'est toujours pas véritablement intégrée à la culture organisationnelle de la plupart des institutions publiques. L'analyse globale donne donc nettement l'impression d'un travail inachevé. La *Loi* est malheureusement encore trop souvent comprise et appliquée par l'appareil fédéral comme une série de règles isolées.

LE MOT DE LA FIN

Au-delà des lois, des règlements, des études et des enquêtes, luit au loin une vision d'un pays basé sur la justice et l'égalité. Il s'agit d'un Canada où chacun a une chance égale de s'épanouir et de se développer dans la langue officielle de son choix.

De nombreux artisans et artisanes doivent s'investir à la réalisation de cette vision : des chefs politiques, en passant par les leaders administratifs, jusqu'aux communautés et aux individus eux-mêmes.

Il faut envisager un avenir où les Canadiens et Canadiennes incarnent et vivent pleinement la valeur de la dualité linguistique. Un avenir où chaque geste de nos leaders, qu'ils soient politiques ou administratifs, est profondément imprégné de cette valeur. Un avenir où chacun de nos choix, tant individuels que collectifs, s'aligne sur cette vision.

En somme, c'est dans la convergence de nos actions que se construira le pays qui nous ressemble et nous rassemble vraiment.



INDEX

- 400^e anniversaire de l'arrivée des premiers colons français, 79
- Parcs Canada, 79
- 60^e anniversaire de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 81
- Agence du revenu du Canada, 80
- A**
- Acadie
- Communauté acadienne de l'Atlantique, 36
 - Forum des maires de la péninsule acadienne (Agence canadienne d'inspection des aliments), 29
- Adam, Dyane, 2, 8 *Voir aussi commissaire aux langues officielles*
- Adams, Michael, 48
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, 68, 76, 91
- Aéroport international d'Halifax, 28, 86, 88
- Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa, 69, 76, 77, 78
- Affaire *Beaulac*, 9
- Affaires étrangères Canada, 91
- Affaires indiennes et du Nord Canada, 93
- Affaires intergouvernementales (Bureau du Conseil privé), 61
- Affichage, 53, 82
- AFMO, *Voir Association française des municipalités de l'Ontario*
- Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, 53, 59, 60, 61, 79, 81
- Fonds de développement pour les langues officielles, 81
 - Fonds pour les partenariats, 79
- Agence canadienne d'inspection des aliments, 28, 29, 69, 76, 77, 78, 81,
- formation linguistique, 81
- Agence des services frontaliers du Canada, 67, 86, 95
- Agence du revenu du Canada, 27, 67, 80, 86
- Association franco-yukonnaise, 81
 - Club français de Toastmasters, 81
 - Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 81
- AGRHFPC, *Voir Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada*
- Agriculture et Agroalimentaire Canada, 65, 69
- Air Canada, 5, 27, 28, 86
- Alberta, 73, 74, 75, 79, 86, 88, 89
- Calgary, 27
 - Cité francophone (Edmonton), 30
 - communauté franco-albertaine, 28, 30
 - Edmonton, 27, 30
 - réseau d'agents de programmes, 79
- À louer - Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices de la RCN*, 96
- Alphabétisation, 58, 60
- Appréciation des institutions clés, 53, 60-62
- critères d'appréciation, 60, 62, 65, 66, 72
 - méthodologie, 60, 65
- Association canadienne des professeurs d'immersion, 17
- Association canadienne des professeurs de langues secondes, 17
- Association de l'industrie de la langue, 16
- Centre de recherche en technologies langagières, 16, 95
- Association des juristes d'expression française du Manitoba, 82
- Concours Laskin Mood Court Competition, 82
 - Université du Manitoba, 82
- Association française des municipalités de l'Ontario, 82
- Association franco-yukonnaise, 81
- Aunger, Edmund, 35
- B**
- Bakvis, Herman, 13, 15
- Banque de développement du Canada, 68, 76
- Bastarache, Michel, 30
- Bathurst (Nouveau-Brunswick), 93
- Beaudry, Norman, 13

- Belles réussites, *Voir chapitre 7 ainsi que les pages 2, 15, 53*
- Bilan de mi-parcours, *Plan d'action pour les langues officielles*, 2, 10, 13, 19, 21, 57, 59, 60, 61
- Bulletin de rendement des institutions fédérales, *Voir chapitre 7 ainsi que les pages 2, 53, 59*
 guide de notation, 63
 méthodologie, 60, 65
 portefeuille économie, transport et sécurité, 67-69
 portefeuille social, culturel et autres institutions, 70-71
- Bureau du Conseil privé, 13, 16, 53, 59, 60, 61, 93
 Direction générale des Langues officielles, 16, 60
- BUROLIS, 73
- C**
- Cadre de mesure du rendement, 59, 61
- Cadre de responsabilisation ministérielle, 6, 14, 16, 28, 67-71
- Cadre d'imputabilité, 8, 10, 15, 20, 21, 39, 59, 77
- Cadre horizontal de gestion et de responsabilisation, 15
- Cadre réglementaire, *Voir chapitre 3 ainsi que les pages i, 2, 10, 25, 26, 54, 99*
Règlement de 1992, i, 25-30, 99
 critères numériques, 26, 27, 28
 demande importante, 26, 28, 31
- CALDECH, 30
- Calgary (Alberta), 27
- "Canadian Diversity Model": A Repertoire in Search of a Framework, (The)*, 44
- Canadian Parents for French, 17
- Capacité bilingue, 72
 employés, 28, 66
 cadres supérieurs et surveillants, 62, 76
- Cap St. George (Terre-Neuve-et-Labrador), 80
- Capital culturel, 36, 37
- Capital démographique, 36, 37
- Capital économique, 36, 37
- Capital humain, 36, 37, 38, 45
- Capital politique, 36, 37
- Capital social, 37, 45
- Casselman (Ontario), 82
- Cardinal, Linda, 13, 18
- CBC/Radio-Canada, 70, 76, 77
- CEDEC, *Voir Community Economic Development and Employability Committees*
- CEFRIIO, 73
- Centre canadien de gestion, 13
- Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie, 30
- Centre de recherche en technologie langagière, 16, 95
- Centre national des arts, 71
- Charte canadienne des droits et libertés*, 6, 26, 27, 31, 35, 43, 44, 48, 49
- Châtillon, Élisabeth, 80
 Gestion de la qualité en matière de langues officielle, 80
- Churchill, Stacy, 43
- Chrétien, Jean, 6, 8
- Cité francophone (Edmonton), 30
- Citoyenneté et Immigration Canada, 18, 61, 70, 80
- Clarence-Rockland (Ontario), 82
- Comblant le fossé numérique des langues officielles sur Internet*, 95
- Colombie-Britannique, 74, 75, 79, 81, 86, 88, 89
 60^e anniversaire de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 81
 Vancouver, 27, 48
 Victoria, 27
- Comité consultatif – Justice en langues officielles (Justice Canada), 62
- Comité de direction sur la citoyenneté et l'immigration, 18
- Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique, 79
- Comité des sous-ministres des langues officielles, 14, 16, 21
- Comité permanent des langues officielles du Sénat, 65

- Commissaire aux langues officielles, i, ii, 1, 2, 5-8, 15, 17, 18, 21, 25, 27, 29, 30, 31, 35, 40, 44, 47-49, 53, 54, 57-62, 65, 66, 72-81, 85, 86, 89, 91-96
- Commissariat aux langues officielles, 1, 7, 13, 17, 18, 35, 59, 60, 61, 66, 73-75, 85, 86, 89-93, 95
- Commission canadienne du tourisme, 69
- Commission de la capitale nationale, 71, 77, 96
- Commission de la fonction publique du Canada, 27, 53, 61, 62, 65
- Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, 48
- Commissionnaires, 90
- Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, 18
- Comité permanent des langues officielles du Sénat, 65
- Commonwealth, 46
- Communautés de langue officielle, i, ii, 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 13-21, 26, 27, 29, 30, 31, 35-40, 47, 57-62, 67-72, 77, 82, 89, 92, 93, 99
- Communauté franco-albertaine, 28, 30
- Communauté franco-manitobaine, 36, 80, 82
- Communauté (notion de) 2, 36, 37, 54, 99
- Communications avec le public et prestation de services, i, ii, 2, 13, 25, 28, 29, 31, 42, 57, 76, 89, 92, 99
- Community Economic Development and Employability Committees, 18, 59
- Community Health and Social Services Network du Québec, 19, 38
- Concours Laskin Moot Court Competition, 82
- Conférence ministérielle sur la francophonie canadienne, 15
- Conformité, 2, 43, 49, 53, 54, 85, 92, 94, 100
- ConverGence : Mieux se connaître pour mieux travailler ensemble*, 82
- Conseil de recherche en sciences humaines du Canada, 40
- Conseil des arts du Canada, 40
- Conseil du Trésor (Secrétariat du), ii, 31, 61, 78, 89, 92
- Conseil fédéral de l'Alberta, 79
- Conseils fédéraux, 15, 21, 65, 79, 80
- Alberta, 79
- Manitoba, 80, 82
- Prix Ronald-Duhamel, 80
- Secrétariat provincial des services en langue française, 80, 82
- Société franco-manitobaine, 80, 82
- Nouvelle-Écosse, 80
- enseignement du français, 80
- Nouveau-Brunswick, 79
- Comité des langues officielles, 79
- Semaine des langues officielles, 79
- Ontario, 80
- forum sur les langues officielles, 80
- Pacifique, 79
- Comité des langues officielles, 79
- Québec, 80
- Châtillon, Élisabeth, 80
- Terre-Neuve-et-Labrador, 80
- Cap St. George, 80
- Comité des langues officielles, 80
- La Grand'Terre, 80
- L'Anse-à-Canards, 80
- Péninsule de Port-au-Port, 80
- Consortium national de formation en français, 19
- Consultations auprès des communautés de langue officielle, 2, 13, 15, 16, 19, 20, 21, 25, 58, 59, 78, 80, 89, 92, 93
- Corps canadien des commissionnaires, 90
- Cour d'appel, 29, 30
- Cour suprême du Canada, 9, 30, 31
- Critères d'appréciation des institutions fédérales, 60, 62, 65, 66, 72
- Critères numériques, 26, 27, 28
- Culture canadienne en ligne, *Voir Patrimoine canadien*

D

- Début d'un temps nouveau (Le)*, 44
- Défense nationale, 77, 86, 92, 94
- Forces canadiennes, 67, 93, 94
- Défi de l'horizontalité : ministères responsables, organismes centraux et leadership (Le)*, 13
- De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre*, 7
- De la parole aux gestes : La langue de travail au sein de la fonction publique fédérale*, 29, 75
- Demande importante, 26, 28, 31
- Demandes d'information, 85
- Développement des communautés, i, ii, 1, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 27, 29, 30, 31, 35, 38, 39, 40, 57, 58, 61, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 77, 89, 94, 99
- Développement économique, 1, 16, 18, 30, 48, 57, 59, 82
- Développement social Canada, 16, 28, 61, 65, 70
- Direction générale de langues officielles, 16, 60
- Bureau du Conseil privé, 13, 16, 53, 60, 61, 93
- Patrimoine canadien, 6, 14, 16, 17, 27, 43, 53, 58, 60, 61, 62, 72, 81, 92, 93, 95, 96
- Discours du Trône, 10
- Diversité culturelle, *Voir chapitre 5 ainsi que les pages* i, ii, 2, 43-49, 99
- Doer, Garry, 82
- Dorais, Michel, 18
- Dotation impérative, 59, 78, 89, 93
- Doucet, Paule, 35
- Droits linguistiques, 6, 9, 26, 27, 28, 30, 31, 44, 99
- Droits linguistiques au Canada (Le)*, 30
- Principe d'égalité dans les langues officielles (Le)*, 30
- Dualité linguistique, *Voir chapitre 5 ainsi que les pages* i, ii, 1, 2, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 17, 21, 25, 29, 30, 31, 35, 53, 54, 57, 65, 67-72, 78, 79, 80, 91, 94, 95, 96, 99, 100
- D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail*, 29, 75

E

- École de la fonction publique du Canada, 13
- Edmonton (Alberta), 27, 30
- Éducation, ii, 45, 46, 53, 57, 58, 60, 81
- Employeur distinct, 78
- Enquêtes et vérifications, *Voir chapitre 8*
- Enseignement dans la langue maternelle, 57
- Enseignement de la langue seconde, 17, 45, 57, 58
- Environnement Canada, 68, 86, 91
- Environnement et la vitalité communautaire des minorités francophones : vers un modèle conceptuel (L')*, 35
- Épanouissement des communautés, i, ii, 1, 5, 6, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 29, 30, 31, 35, 39, 40, 80, 92, 99
- Exigences linguistiques, 75, 76, 81, 87, 88, 89, 90, 93

F

- Fédération canadienne des municipalités, 38
- Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, 81
- Fellegi, Ivan, 76
- Prix Léon du Leadership, 76
- Fire and Ice*, 48
- Fonds d'appui à la justice dans les deux langues officielles, 58
- Fonds d'appui aux communautés en matière de développement économique et d'employabilité, 16
- Fonds de développement pour les langues officielles, 81
- Fonds d'habilitation dans les domaines des ressources humaines et du développement économique, 16, 59
- Fonds régional pour les partenariats, 79
- Forces canadiennes, 67, 93, 94
- Formation linguistique, 46, 48, 59, 75, 81, 89, 93
- Forum des maires de la péninsule acadienne (Agence d'inspection des aliments), 29
- Français pour l'avenir, 17
- Francophonie, 15, 18, 35, 46, 80, 81, 82
- Freed, Josh, 82

G

- Gauthier, Jean-Robert, sénateur, 8
S-3, i, 1, 5, 6, 8, 9, 10, 16, 25, 29, 35, 39, 40, 43, 49, 61, 72, 92, 99
- Gendarmerie royale du Canada, 27, 67, 77, 86
- Gestion des langues officielles, 2, 53, 57
- Gestion du programme des langues officielles, 72, 76, 94
- Gilbert, Anne, 35
- Goldbloom, Victor, 6
- Gouvernance (horizontale), *Voir chapitre 2 ainsi que les pages* i, ii, 2, 9, 60, 62, 79, 95, 99
- Bakvis, Herman, 13, 15
- Beaudry, Norman, 13
- Cardinal, Linda, 13, 18
- Hudon, Marie-Ève, 13, 18
- Juillet, Luc, 13, 15
- Lahey, James, 13
- Rounce, Andréa D., 13
- Gouvernance linguistique : le Canada en perspective (La)*, 13
- Gouvernance des minorités de langue officielle au Canada (La)*, 13
- Gouvernement du Canada, 1, 5, 6, 10, 26, 40, 48, 99
- Gouvernement fédéral, i, 6, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 25, 28, 40, 44, 57, 60, 79, 80, 90, 95, 99
- Gouverneur en conseil, 6, 26
- GRC, *Voir Gendarmerie royale du Canada*
- Greffier du Conseil privé, 9
- Groupe de travail fédéral-provincial-territorial (Justice), 19
- Groupe de travail sur les langues et les cultures autochtones, 44

H

- Halifax-Dartmouth, 80, 90
- Halifax (Nouvelle-Écosse), 28, 80, 86, 88, 90
- Hudon, Marie-Ève, 13, 18

I

- Île-du-Prince-Édouard, 73, 88
- Image du Canada, 89, 91
- Immersion, 17, 45, 81
- Immigration, 1, 18, 19, 36, 45, 46, 47, 57, 59, 61, 70, 80, 82, 95, 99
- Immigration et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada : politiques, démographie et identité (L')*, 18
- Immigration et les langues officielles : Obstacles et possibilités qui se présentent aux immigrants et aux communautés (L')*, 18
- Indicateurs de la vitalité, ii, 9, 13, 36, 37, 38, 40
- Industrie Canada, 30, 61, 68, 95
- Industrie langagière, 16, 46
- Initiative sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants, 16, 58
- Institutions ciblées par le Plan d'action, 61, 62
- Bureau du Conseil privé, 13, 16, 53, 59-61, 93
- Citoyenneté et Immigration Canada, 18, 61, 70, 80
- Conseil du Trésor (Secrétariat du), ii, 31, 61, 78, 89, 92
- Industrie Canada, 30, 61, 68, 95
- Justice Canada, 8, 19, 53, 61, 62
- Patrimoine canadien, 6, 14, 16, 17, 27, 43, 53, 58, 60, 61, 62, 72, 81, 92, 93, 95, 96
- Santé Canada, 19, 58, 61, 70, 76, 77, 92
- Ressources humaines et Développement social Canada, 16, 28, 61, 70
- Institutions clés, 2, 53, 57, 60, 61, 62, 65
- Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, 53, 59, 60, 61, 79, 81
- Bureau du Conseil privé, 13, 16, 53, 59, 60, 61, 93
- Commission de la fonction publique, 27, 53, 61, 62, 65
- Justice Canada, 8, 19, 53, 61, 62
- Patrimoine canadien, 6, 14, 16, 17, 27, 43, 53, 58, 60, 61, 62, 72, 81, 92, 93, 95, 96

- Institutions fédérales, i, ii, 1, 2, 5-10, 13-16, 18, 26-31, 35, 39, 40, 53, 54, 57, 59, 61, 65, 66, 72, 73, 80, 90, 92, 99
- Administration de la sûreté du transport aérien, 68, 76, 91
- Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa, 69, 76, 77, 78
- Affaires étrangères Canada, 91
- Affaires indiennes et du Nord Canada, 93
- Agence canadienne d'inspection des aliments, 28, 29, 69, 76, 77, 78, 81
- Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, 53, 59, 60, 61, 79, 81
- Agence des services frontaliers du Canada, 67, 86, 95
- Agence du revenu du Canada, 27, 67, 80, 86
- Agriculture et Agroalimentaire Canada, 65, 69
- Banque de développement du Canada, 68, 76
- Bureau du Conseil privé, 13, 16, 53, 59-61, 93
- CBC/Radio-Canada, 70, 76, 77
- Centre national des Arts, 71
- Citoyenneté et Immigration Canada, 18, 61, 70, 80
- Commission de la capitale nationale, 71, 77, 96
- Commission canadienne du tourisme, 69
- Commission de la fonction publique du Canada, 27, 53, 61, 62, 65
- Conseil de recherche en sciences humaines du Canada, 40
- Conseil des arts du Canada, 40
- Conseil du Trésor (Secrétariat du), ii, 31, 61, 78, 89, 92
- Défense nationale, 77, 86, 92, 94
- Développement social Canada, 16, 28, 61, 65, 70
- Environnement Canada, 68, 86, 91
- Gendarmerie royale du Canada, 27, 67, 77, 86
- Justice Canada, 8, 19, 53, 61, 62
- Industrie Canada, 30, 61, 68, 95
- Instituts de recherche en santé du Canada, 40
- NAV CANADA, 69
- Office national du film, 71
- Parcs Canada, 71, 77, 78, 79
- Passeport Canada, 68, 76, 90, 96
- Patrimoine canadien, 6, 14, 16, 17, 27, 43, 53, 58, 60, 61, 62, 72, 81, 92, 93, 95, 96
- Pêches et Océans, 67, 76
- Postes Canada, 27, 30, 67, 77, 86
- Ressources humaines et Développement des compétences Canada, 16, 28, 70, 77, 86
- Ressources humaines et Développement social Canada, 16, 28, 61, 70
- Ressources naturelles Canada, 81, 93
- Santé Canada, 19, 58, 61, 70, 76, 77, 92
- Secrétariat du Conseil du Trésor, *Voir Conseil du Trésor*
- Société canadienne d'hypothèques et de logement, 68, 77
- Société du Musée canadien des civilisations, 65, 71
- Statistique Canada, 27, 47, 70, 74, 76, 77
- Transports Canada, 68, 77, 78, 80, 90
- Travaux publics et Services gouvernement Canada, 67, 76, 77, 86, 90, 94, 96
- VIA Rail, 69
- Instituts de recherche en santé du Canada, 40
- Internet, 16, 79, 95, *Voir aussi Web*
- J**
- Jedwab, Jack, 18
- Jenson, Jane, 44
- Johnson, Marc L., 35
- Juillet, Luc, 13, 15
- Juristes, 19, 58, 82
- Jurisprudence, 9, 61
- Justice, 14, 18, 19, 21, 57, 58, 88, 100
- Justice (accès à la), 19, 58

Justice Canada, 8, 19, 53, 61, 62

Comité consultatif – Justice en langues officielles, 62

Programme national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles, 14

K

Katimavik, 17

Kincaid, John, 47

Kirkland Lake (Ontario), 82

L

LaBossière, Edmond, 80

Lahey, James, 13

La Nation (Ontario), 82

Landry, Rodrigue, 35

Langlois, André, 35

L'Anse-à-Canards (Terre-Neuve-et-Labrador), 80

La Grand'Terre (Terre-Neuve-et-Labrador), 80

Langues au Canada, Recensement de 2001 (Les), 45, 48

Langue de travail, ii, 2, 13, 21, 29, 53, 54, 57, 59, 60, 62, 67-72, 75, 76, 77, 78, 79, 87, 89, 94

Langue seconde, 17, 45, 47, 57, 58, 80, 81

Langues officielles au Canada : transformer le paysage linguistique (Les), 43

La Presse, 47

Latourelle, Alan, 78, 79

Prix Léon du Leadership pour l'année 2005-2006, 78

Parcs Canada, 78, 79

Leadership, *Voir chapitre 5 ainsi que les pages* i, ii, 1, 9, 13, 14, 15, 17, 18, 19, 21, 30, 37, 57, 60, 62, 65, 75, 76, 78, 79, 80, 94, 96

Agence du revenu du Canada, 80

Agence du revenu du Canada, Région du Québec, 80

Bureau des services fiscaux de la région du Québec, Agence du revenu du Canada, 80

Lignes directrices sur l'utilisation des médias, 92

Loi constitutionnelle de 1867, 26, 48

Loi sur le multiculturalisme, 43

Loi sur les contraventions, 8

Loi sur les langues officielles, i, ii, 1, 5-9, 13, 14, 25, 26, 29, 30, 31, 35, 43-45, 48, 53, 54, 57, 65, 76-80, 85, 88, 90, 92, 94, 95, 99

cadre réglementaire, i, 2, 10, 25, 26, 54, 99

partie IV, 6, 26, 29, 30, 67-71, 93

partie V, ii, 6, 29, 31, 67-71, 93

partie VII, ii, 1, 2, 5, 6, 7, 8, 13, 14, 16, 29, 30, 31, 35, 61, 67-71, 87, 89, 92, 93

principes directeurs (réglementation), 30

projet de loi S-3, i, 1, 5, 6, 8, 9, 10, 16, 25, 29, 35, 39, 40, 43, 49, 61, 72, 92, 99

M

Manitoba, 74, 75, 80, 82, 88, 92

Communauté franco-manitobaine, 36, 82

Concours Laskin Moot Court Competition, 82

Prix Ronald-Duhamel, 80

Rendez-vous de la Francophonie, 80, 82

Secrétariat provincial des services en langue française, 80, 82

Société franco-manitobaine, 36, 80, 82

Marmen et Corbeil, 45, 48

Médias, 37, 73, 89, 92

Mesures positives, 5, 6, 7, 25, 35, 43, 72, 92

Ministre des Langues officielles, ii, 15, 16, 17, 21, 40, 49, 60

Minorités visibles, 47

Miramichi (Nouveau-Brunswick), 93

Missions diplomatiques, 48

Montréal (Québec), 27, 45, 48, 82

Freed, Josh, 82

Multiculturalisme, 43, 45

Municipalités

Bathurst (Nouveau-Brunswick), 93

Cap St. George (Terre-Neuve-et-Labrador), 80

Casselman (Ontario), 82

Clarence-Rockland (Ontario), 82
Halifax-Dartmouth (Nouvelle-Écosse), 80, 90
Kirkland Lake (Ontario), 82
La Nation (Ontario), 82
L'Anse-à-Canards (Terre-Neuve-et-Labrador), 80
Miramichi (Nouveau-Brunswick), 93
Montréal (Québec), 27, 45, 48, 82
Niagara-on-the-Lake (Ontario), 80
Ottawa (Ontario), 77
Péninsule de Port-au-Port (Terre-Neuve-et-Labrador), 80
Québec (Québec), 27
Regina (Saskatchewan), 28, 93
Rouyn-Noranda (Québec), 82
Saskatoon, (Saskatchewan), 81
Sept-Îles (Québec), 27
Sherbrooke (Québec), 82
Sydney (Nouvelle-Écosse), 80
Toronto (Ontario), 27, 28, 47, 80, 81
Victoria (Colombie-Britannique), 27
Yarmouth (Nouvelle-Écosse), 27

N

NAV CANADA, 69
Niagara-on-the-Lake (Ontario), 80
Nouveau-Brunswick, 74, 75, 79, 88
 Bathurst, 93
 Miramichi, 93
Nouvelle-Écosse, 27, 74, 75, 80, 88
 Aéroport international d'Halifax, 28, 86, 88
 Halifax-Dartmouth, 80, 90
 Sydney, 80
 Yarmouth (Nouvelle-Écosse), 27
Nouvet, Marcel, 19
Nunavut, 44, 74, 88

O

Office national du film, 71
Offre active, 31, 66-71, 73, 74, 75, 79, 95
Ontario, 74, 75, 80, 82, 86, 88, 89, 95, 96
 Casselman, 82
 Clarence-Rockland, 82
 Kirkland Lake, 82
 La Nation, 82
 Niagara-on-the-Lake, 80
 Ottawa, 77
 Toronto, 27, 28, 48, 80, 81
Organismes centraux, 7, 13, 17, 79
Ottawa (Ontario), 77
Organisation de coopération et de développement économiques, 45
Organismes centraux, 7, 13, 17, 79
Organismes subventionnaires, ii, 30, 40

P

Papillon, Martin, 44
Parcs Canada, 71, 77, 78, 79
 400^e anniversaire de l'arrivée des premiers colons français, 79
 Latourelle, Alan, 78, 79
 Prix Léon du Leadership, 65, 76, 78
 Table ronde du ministre, 78
Parlement, 5, 6, 8, 9, 26, 44, 99
Participation équitable, 13, 60, 66, 67-71, 72, 87, 89
Passeport Canada, 68, 76, 90, 96
Patrimoine canadien, 6, 14, 16, 17, 27, 43, 53, 58, 60, 61, 62, 72, 81, 92, 93, 95, 96
 Culture canadienne en ligne, 16
 Vers une organisation bilingue, 81
Pearson, Lester B., 43
Pêches et Océans Canada, 67, 76
Péninsule de Port-au-Port, 80
Pères de la Confédération, 44

- Petite enfance, 57, 82
développement, 58
services, 57
- Plaintes, 2, 53, 67-71, 85-93
- Plaintes recevables, 85-89
les dix institutions les plus visés, 86
par catégorie principale, 87
par langue des plaignants et région, 89
par région, 86
- Plan d'action pour les langues officielles*, 1, 2, 8, 10, 13, 14, 15, 19, 21, 39, 53, 57-62
Bilan de mi-parcours, 2, 10, 13, 19, 21, 57, 59, 60, 61
Cadre de mesure de rendement, 59, 61
Cadre d'imputabilité, 8, 10, 15, 20, 21, 39, 59, 77
Institutions ciblées par le Plan d'action, 61, 62
- Point sur la mise en œuvre du Plan d'action pour les langues officielles : rapport de mi-parcours (Le), Voir chapitre 6 ainsi que les pages 13, 57*
- Policiers de Sherbrooke (Québec), 82
- Politique sur l'utilisation des langues officielles pour les communications avec le public et la prestation des services*, 92
- Port-au-Port, péninsule de, 80
- Portefeuille économie, transport et sécurité, 67-69
- Portefeuille social, culturel et autres institutions, 70-71
- Postes Canada (Société canadienne des postes), 27, 30, 67, 77, 86
- Premières nations, 43
- Presse minoritaire, 89
enjeux, 89, 92
- Prestation de services, i, ii, 2, 13, 15, 25, 26, 28, 29, 31, 57, 67-74, 91, 92, 95, 99
- Principe d'égalité dans les langues officielles (Le)*, 30
- Principes directeurs (réglementation), 30
- Prise en charge communautaire, 36, 37, 39, 40, 99
- Prix Léon du Leadership, 76
2005-2006, 65, 78
- Prix Ronald-Duhamel, 80
- Conseil fédéral du Manitoba, 80
- Rendez-vous de la francophonie, 80
- Programme d'action communautaire pour les enfants (Santé Canada), 92
- Programme des langues officielles, 15, 60, 94
- Projet de loi S-3, i, 1, 5, 6, 8, 9, 10, 16, 25, 29, 35, 39, 40, 43, 49, 61, 72, 92, 99
consultations auprès des communautés de langue officielle, 2, 15, 16, 19, 20, 21, 25, 58, 80, 89, 92, 93
Gauthier, Jean-Robert, sénateur, 8
mesures positives, 5, 6, 7, 25, 35, 43, 72, 92
- Projet national de l'administration de la justice dans les deux langues officielles, 14
- Q**
- Québec, 17, 19, 27, 29, 36, 38, 45, 58, 59, 67-71, 73, 74, 75, 76, 80, 82, 86, 88, 89
communauté anglophone du Québec, 18, 19, 36, 45, 47, 58, 59, 79, 82
Community Health and Social Services Network, 19, 38
offre active, 73, 74, 75, 95
Montréal, 27, 45, 48, 82
Policiers de Sherbrooke, 82
Rouyn-Noranda, 82
Sept-Îles, 27
Sherbrooke, 82
Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec, 17
- Quebec Community Groups Network, 19, 58
- Quell, Carsten, 18
- R**
- RDÉE, *Voir Réseaux de développement économique et d'employabilité*
- Recommandations de la commissaire, ii, 8, 58, 85, 91, 94, 95, 96
- Recherche, ii, 9, 16, 19, 29, 35, 38, 39, 40, 44, 48, 58, 60, 95, 99
- Recrutement, 58, 91, 93

Regina (Saskatchewan), 28, 93

Région de la capitale nationale, 29, 68, 69, 71, 73-76, 86, 88, 89, 96

Règlement sur les langues officielles, Voir chapitre 3 ainsi que les pages i, ii, 2, 6, 88, 99

critères numériques, 26, 27, 28

demande importante, 26, 28, 31

Règlement de 1992, i, 25-30, 99

Relations internationales, 48

Rendement des institutions, *Voir chapitre 7 ainsi que les pages 2, 59*

Rendez-vous de la Francophonie, 80, 81, 82

Conseil fédéral du Manitoba, 80

Prix Ronald-Duhamel, 80

Réseau des associations de juristes francophones, 58

Réseaux de développement économique et d'employabilité, 18, 59

Ressources humaines et Développement des compétences du Canada, 16, 28, 70, 77, 86

Ressources humaines et Développement social Canada, 16, 28, 61, 70

Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, 18

Community Economic Development and Employability Committees, 18, 59

Réseaux de développement économique et d'employabilité, 18, 59

Ressources naturelles Canada, 81, 93

Secteur des minéraux et des métaux, 81

Résultats par région

service en personne, 74

service au téléphone, 75

Rounce, Andréa D., 13

Rouyn-Noranda (Québec), 82

S

Santé Canada, 19, 58, 61, 70, 76, 77, 92

Programme d'action communautaire pour les enfants, 92

Saskatchewan, 74, 75, 81, 88, 93

Regina, 28, 93

Saskatoon, 81

Secrétariat du Conseil du Trésor, *Voir Conseil du Trésor*

Secrétariat des services en langue française, *Voir Manitoba*

Secteur des minéraux et des métaux, 81

Ressources naturelles du Canada, 81

Selinger, Greg, 82

Semaine des langues officielles, 79

Nouveau-Brunswick, 79

Sept-Îles (Québec), 27

Service au public, ii, 29, 31, 53, 54, 60, 66-73, 77, 89, 94

au téléphone, 66, 72, 75, 95

en personne, 66, 72, 73, 74, 95

Services au sol, 89

Services clés, 27

Service Canada, 80

Terre-Neuve-et-Labrador, 80

Sherbrooke (Québec), 82

Policiers, 82

Simard, Jean-Maurice, sénateur, 7

Société canadienne d'hypothèques et de logement, 68, 77

Société du Musée canadien des civilisations, 65, 71

Société franco-manitobaine, 80, 82

Société pour la promotion de l'enseignement de l'anglais langue seconde au Québec, 17

Société santé en français, 19, 58

Statistique Canada, 27, 47, 70, 74, 76, 77

Fellegi, Ivan, 76

Styre, Mike, 80

Suivis, 2, 53, 85, 94, 95, 96

À louer - Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices de la RCN, 96

Comblent le fossé numérique des langues officielles sur Internet, 95

Sûreté et sécurité du public, 89, 90
Sydney (Nouvelle-Écosse), 80

T

Terre-Neuve-et-Labrador, 75, 80, 88
 Cap St. George, 80
 L'Anse-à-Canards, 80
 La Grand'Terre, 80
 Péninsule Port-au-Port, 80
 Service Canada, 80
Territoires du Nord-Ouest, 74, 75, 88, 89, 93
Toronto (Ontario), 27, 28, 47, 80, 81
Tracé pour agir : La mise en œuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles de 1988 (Un), 7
Traduction, 19, 46, 95
Transcanadienne, autoroute, 27
Transports Canada, 68, 77, 78, 80, 90
 services au sol, 89
Travaux publics et services gouvernementaux Canada, 67, 76, 77, 86, 90, 94, 96

U

Université d'Ottawa, 13
Université du Manitoba, 82
Université McGill, 58
Utiliser des outils horizontaux pour transcender les frontières : leçons apprises et indicateurs de réussite, 13

V

Vancouver (Colombie-Britannique), 27, 48
Vaz, Nicole, 30
Vérifications, *Voir chapitre 8 ainsi que les pages ii, 2, 53, 100*
 Agence des services frontaliers du Canada, 86, 95
 Défense nationale, 86, 92, 94

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, 76, 77, 86, 90, 94, 96

Vers une nouvelle relation entre le gouvernement et les citoyens, 73

VIA Rail, 69

Victoria (Colombie-Britannique), 27

Vitalité, *Voir chapitre 4 ainsi que les pages 45, 57, 59, 99*

 communautaire, i, ii, 2, 5, 9, 10, 19, 29, 40, 45, 57, 59, 99

 indicateurs, ii, 9, 36-40

 linguistique, 37

Vue plus claire : Évaluer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire (Une), 35

W

Wallot, Jean-Pierre, 13

Web, 60, 61, 66, 73, 81, 90, 91, 92, 95, *Voir aussi Internet*

Y

Yarmouth (Nouvelle-Écosse), 27

Yukon, 74, 75, 88

 Association franco-yukonnaise, 81