

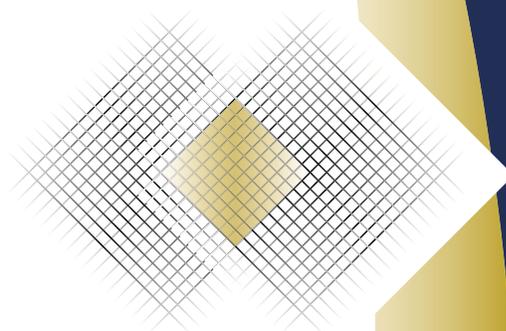


Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

À louer

Services bilingues
recherchés dans les
commerces des édifices
fédéraux de la RCN



RÉSUMÉ

Le gouvernement du Canada s'engage à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi qu'à mettre en valeur le caractère bilingue de la région de la capitale nationale (RCN). Cet engagement a des répercussions sur les propriétaires de terrains et de biens fédéraux, tels que la Commission de la capitale nationale (CCN) et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Ces derniers doivent s'assurer que leurs locataires commerciaux dans la RCN communiquent avec le public, et lui offrent des services, dans les deux langues officielles. Le ministère du Patrimoine canadien doit en outre inciter le milieu des affaires à offrir des services dans les deux langues officielles et collaborer avec lui à cette fin.

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé une étude entre avril et novembre 2003 dans le but d'évaluer l'offre de services bilingues faite par les locataires commerciaux installés dans les édifices fédéraux dans la RCN. Les résultats de cette étude ont révélé que, malgré les efforts déployés récemment dans certains secteurs, les services dans les deux langues officielles fournis par de nombreux locataires commerciaux d'immeubles fédéraux dans la RCN sont insuffisants.

Nos vérifications ponctuelles ont démontré que, dans plus de la moitié des cas à Ottawa, le matériel écrit était encore en anglais uniquement. Si de meilleurs résultats ont été obtenus relativement aux services offerts par téléphone et en personne (70 p. 100 et 60 p. 100 respectivement), il n'en demeure pas moins qu'il reste beaucoup à faire pour améliorer la situation. Les résultats pour la région d'Ottawa sont décevants, compte tenu surtout que le Comité mixte permanent des langues officielles s'est penché sur cette question en 1997.

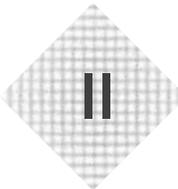
À Gatineau, les services téléphoniques et en personne ont été offerts dans les deux langues dans tous les cas. Toutefois, le matériel écrit n'est pas toujours offert en anglais.

Sur les 207 commerces ayant fait l'objet de cette étude, seulement 41 p. 100 avaient dans leur bail des clauses linguistiques sur l'affichage et le service. De ceux-ci, 30 p. 100 affichaient dans les deux langues officielles. La situation est meilleure en ce qui concerne les services au téléphone et en personne (74 p. 100 et 64 p. 100 respectivement).

En vue de remédier à ces lacunes, les institutions fédérales visées doivent prendre des mesures adéquates pour que des dispositions linguistiques touchant l'affichage et la prestation de services soient incluses dans les baux commerciaux et que les locataires comprennent et remplissent leurs obligations en matière de langues officielles. De plus, elles doivent mettre en place des mesures de surveillance et de suivi pour que les locataires commerciaux respectent leurs obligations.

CCN

La CCN a fait des démarches positives pour surveiller les services bilingues offerts par les entreprises. De plus, 61 des 78 commerces installés dans les édifices de la CCN que nous avons visités avaient les deux clauses linguistiques dans leur bail. Nous nous attendons à ce que la Commission fasse en sorte que la situation s'améliore considérablement au cours de l'année à venir. La CCN devrait également s'assurer que tous les nouveaux baux commerciaux contiennent les deux dispositions linguistiques. Elle doit continuer d'informer les locataires commerciaux de leurs obligations linguistiques et des mesures concrètes qu'ils et elles doivent prendre en vue de s'en acquitter. La Commission devrait surtout fournir ce genre d'information aux locataires au moment où ces derniers et ces dernières signent le bail. Par ailleurs, la CCN doit déployer plus d'efforts pour veiller à l'observation des exigences en matière de langues officielles.



TPSGC

TPSGC, par contre, a beaucoup de pain sur la planche afin de se conformer pleinement à la *Loi sur les langues officielles*. Nous nous préoccupons du fait que les ententes signées par la majorité de ses locataires des deux côtés de la rivière des Outaouais ne contiennent qu'une disposition relative au service (88, ou 68 p. 100, des 129 commerces installés dans les édifices de TPSGC que nous avons visités). Bien que l'on prévoie ajouter aux baux une disposition concernant l'affichage au moment du renouvellement, cette lacune perdure depuis beaucoup trop d'années, compte tenu qu'en 1997, le Comité mixte permanent des langues officielles avait formulé une recommandation à cet effet. De plus, TPSGC n'a pris aucune mesure pour informer ses locataires commerciaux de leurs obligations linguistiques. Il n'a mis en place aucun mécanisme officiel de surveillance ni pris quelque mesure que ce soit pour veiller à ce que les entreprises respectent les clauses linguistiques des baux.

Cette situation est inacceptable et doit être corrigée par le Ministère. TPSGC doit également préciser ce qui est exigé, de la part des entreprises, en matière d'affichage et de services bilingues.

Patrimoine canadien

Patrimoine canadien a assuré un financement à diverses organisations en vertu de ses programmes d'appui aux langues officielles. Dans certains cas, ces fonds ont servi à promouvoir la dualité linguistique dans la RCN. L'accord de contribution avec la ville d'Ottawa en constitue un exemple. Cependant, nous sommes d'avis que le Ministère devrait se doter d'activités ou d'un programme conçus expressément pour promouvoir la dualité linguistique dans la région de la capitale nationale du Canada. Le Ministère doit jouer le rôle de chef de file pour joindre le milieu des affaires et solliciter la coopération de la CCN et de TPSGC. Tel que le précise la *Loi sur les langues officielles*, il doit aussi travailler en partenariat avec les divers paliers de gouvernement et le secteur privé, afin de trouver des manières novatrices d'encourager et d'aider les propriétaires d'entreprises à fournir des services dans les deux langues officielles dans la RCN.

Autres initiatives

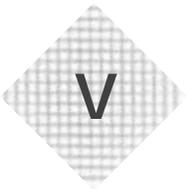
La CCN a demandé aux maires d'Ottawa et de Gatineau de promouvoir le caractère bilingue de la RCN et elle a sollicité la coopération et les suggestions de représentants et de représentantes du milieu des affaires des deux villes. Le milieu des affaires se préoccupe surtout des coûts associés à la traduction et, dans une moindre mesure, du fait qu'il y aurait, à leurs yeux, une pénurie de personnel bilingue compétent. Cependant, nous sommes d'avis que la CCN et TPSGC devraient aider leurs locataires commerciaux à obtenir les outils nécessaires afin de bien relever les défis soulevés.



Il y a eu un certain nombre d'initiatives valables à Ottawa, mais un effort plus coordonné et concerté est nécessaire pour promouvoir la dualité linguistique dans la RCN, sous la direction de Patrimoine canadien. Non seulement la collaboration des propriétaires d'entreprises des deux communautés linguistiques du Canada permettra-t-elle de créer une région de la capitale dont nous pourrions tous être fiers, mais c'est tout simplement une bonne façon de faire des affaires. D'ailleurs, il ressort des commentaires des personnes interviewées que la prestation de services dans les deux langues officielles permet aux entreprises d'augmenter leur part du marché et que les avantages globaux dépassent les coûts.

T ABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|----|
| I CONTEXTE | 1 |
| II CADRE LÉGISLATIF | 2 |
| III MÉTHODOLOGIE | 4 |
| IV OBSERVATIONS | 6 |
| A. PRESTATION DE SERVICES BILINGUES ET EXIGENCES LINGUISTIQUES DANS LES BAUX COMMERCIAUX | 6 |
| 1. Offre de services dans les deux langues officielles | 6 |
| 1.1 Éléments matériels de service dans les deux langues officielles | 6 |
| 1.2 Éléments humains de service dans les deux langues officielles | 7 |
| 2. Présence de clauses linguistiques dans les baux | 9 |
| 3. Surveillance et mesures de suivi | 12 |
| B. PROMOTION DE LA DUALITÉ LINGUISTIQUE | 17 |
| 1. Suivi des recommandations du Comité mixte permanent des langues officielles | 17 |
| 2. Mesures prises pour promouvoir l'usage des deux langues | 17 |
| a) Patrimoine canadien | 18 |
| b) Commission de la capitale nationale | 19 |
| c) Travaux publics et Services gouvernementaux Canada | 19 |
| 3. Problèmes | 19 |
| a) Coûts | 20 |
| b) Pénurie de personnel bilingue | 20 |
| c) Manque de sensibilisation du public | 20 |
| d) Motivation | 21 |
| 4. Recherche de solutions | 21 |
| V CONCLUSION | 25 |
| RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES | 27 |
| ANNEXE A | 30 |
| ANNEXE B | 32 |
| ANNEXE C | 33 |



V

C ONTEXTE

Le concept d'une région de la capitale nationale bilingue remonte à la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, donc avant la première *Loi sur les langues officielles (Loi)* de 1969. Cette commission recommandait au gouvernement que, « dans la capitale actuelle comme dans la région qui serait désignée capitale fédérale, l'anglais et le français aient un statut d'égalité totale, et que l'ensemble des services dispensés au public soient partout accessibles dans les deux langues ». Elle déclarait également que la capitale nationale, en tant que symbole du pays, ne devrait pas véhiculer l'image de la domination d'une langue sur l'autre.

En avril 1997, le Comité mixte permanent des langues officielles a déposé devant le Parlement son rapport sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans la RCN. Le rapport examinait les exigences linguistiques dans les baux commerciaux signés par des entreprises situées dans des édifices de propriété fédérale dans la RCN. Le Comité était d'avis que la mise en œuvre de clauses exigeant l'affichage et la prestation de services dans les deux langues officielles dans les baux commerciaux négociés par la CCN et TPSGC découle directement de l'engagement du gouvernement fédéral à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ainsi que le caractère bilingue de la RCN.

Dans son rapport, le Comité mixte permanent des langues officielles a fait une série de recommandations sur l'utilisation du français et de l'anglais dans la RCN (voir l'annexe A pour la liste complète). Une élection fédérale a eu lieu peu après le dépôt du rapport et, à l'exception d'un seul cas (l'ajout d'une clause linguistique sur l'affichage dans les baux commerciaux de TPSGC), aucune mesure de suivi n'a été prise.

Les parlementaires et le grand public se sont dits préoccupés de l'absence d'affichage et de services bilingues dans les immeubles fédéraux, ce qui a aussi beaucoup suscité l'attention des médias durant les premiers mois de 2003.

En avril 2003, la commissaire aux langues officielles a informé la CCN, TPSGC et Patrimoine canadien qu'une étude devait être réalisée sur la promotion qu'ils faisaient de la dualité linguistique dans la RCN. Cette étude a porté sur le cœur de la RCN (surtout les villes d'Ottawa et de Gatineau) et a examiné la question des exigences linguistiques s'appliquant aux entreprises louant des locaux de l'État (bien que ces entreprises n'assurent pas de services pour le compte de l'administration fédérale).

CADRE LÉGISLATIF

2

Charte canadienne des droits et libertés

L'engagement du gouvernement du Canada à favoriser la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne tire son origine de l'article 16 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, qui consacre à la fois le principe de l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais et le principe de la progression vers l'égalité réelle.

Loi sur les langues officielles

En adoptant la *Loi* de 1988, le Parlement mettait en œuvre ces deux principes fondamentaux. Plus particulièrement, le préambule de la *Loi* reconnaît explicitement l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser la progression vers l'égalité de statut ou d'usage du français et de l'anglais. De plus, le préambule établit l'engagement du gouvernement à mettre en valeur le caractère bilingue de la RCN¹ et à encourager le milieu des affaires, les organisations syndicales et les organismes bénévoles au Canada à promouvoir la reconnaissance et l'usage des deux langues officielles.

1. Depuis 1969, Ottawa et Gatineau (deux villes se faisant face de part et d'autre de la rivière des Outaouais) et les localités urbaines et rurales environnantes sont officiellement considérées comme la « région de la capitale nationale » du Canada.

La partie IV de la *Loi* porte sur les communications avec le public et la prestation des services. Elle stipule que le public a le droit de communiquer avec les institutions fédérales, y compris les tiers agissant en leur nom, et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix. Dans notre étude, la partie IV s'applique à Minto Properties Ltd. et à Brookfield Lepage Johnson Control, qui agissent pour le compte de la CCN et TPSGC respectivement.

La partie VII de la *Loi* établit l'engagement du gouvernement fédéral à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. La partie VII confie aussi au ministre du Patrimoine canadien la responsabilité de collaborer avec les entreprises, les organisations patronales et syndicales, les organismes bénévoles et autres et de les encourager à fournir des services en français et en anglais, et de faire la promotion de la reconnaissance et de l'usage de ces deux langues. Dans le cadre de cette étude, nous avons tenu compte de la partie VII lorsque nous avons examiné toutes les activités de la CCN, de TPSGC et de Patrimoine canadien touchant les entreprises installées dans les immeubles appartenant au gouvernement fédéral.

Conformément à l'engagement pris par le gouvernement du Canada aux termes de la partie VII de la *Loi* en vue de favoriser la reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne, les propriétaires de terrains et de biens fédéraux, tels que la CCN et TPSGC, ont inclus des exigences linguistiques dans les baux qu'ils signent avec leurs locataires commerciaux dans la RCN. Tout en ayant l'autorité mais aussi l'obligation en vertu de la partie VII de la *Loi* de prévoir de telles clauses linguistiques dans les baux, il importe de préciser que la CCN et TPSGC doivent s'assurer que la mise en œuvre de telles clauses tient compte de la réglementation provinciale en matière de langue d'affichage commercial. En effet, il faut garder à l'esprit que ce sont les gouvernements provinciaux qui ont la compétence législative en matière d'affichage commercial. Nous avons donc tenu compte de la législation applicable en la matière, soit la *Charte de la langue française* du Québec. Cette dernière n'interdit pas l'usage d'une autre langue que le français dans la mesure où une nette prédominance est accordée au français. Une telle mise en œuvre, de la part de la CCN et de TPSGC, des clauses linguistiques contenues dans leurs baux respecte à la fois le principe constitutionnel de la progression vers l'égalité du français et de l'anglais et les principes constitutionnels en matière de partage des compétences législatives du Parlement et des assemblées législatives provinciales.

L'objet de cette étude était :

- ◆ de déterminer si les entreprises qui louent des locaux du gouvernement fédéral des deux côtés de la rivière des Outaouais offrent des services dans les deux langues officielles;
- ◆ d'évaluer la qualité de ces services;
- ◆ d'examiner les moyens employés par la CCN et TPSGC, notamment la présence de clauses linguistiques dans les baux commerciaux, pour s'assurer que leurs locataires commerciaux respectent les dispositions linguistiques de leur bail;
- ◆ d'examiner les mesures prises par Patrimoine canadien pour promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans le milieu des affaires de la RCN;
- ◆ d'aider les institutions fédérales concernées à mettre en valeur le caractère bilingue de la RCN.

4

Aux fins de la présente étude, nous avons visité toutes les entreprises commerciales (207 au total) situées dans des immeubles fédéraux ou sur un terrain de la Couronne des deux côtés de la rivière des Outaouais (173 dans la région d'Ottawa et 34 dans la région de Gatineau). Celles-ci incluaient des restaurants, des détaillants et des détaillantes, des établissements de restauration rapide, des organisations de loisirs et certaines entreprises vendant des services, tels des salons de coiffure, des parcs de stationnement et des agences de voyages. L'étude n'a pas tenu compte de bureaux qui offrent des services spécialisés (p. ex., les cabinets d'avocates et d'avocats, les sociétés de développement, les installations de recherche, les fermes) et des bureaux qui ne sont pas de nature commerciale (p. ex., les écoles, diverses associations communautaires, un sanctuaire d'oiseaux).

Dans le cadre de cette étude, nous avons effectué une vérification ponctuelle de chaque commerce. Ces vérifications portaient sur deux éléments : le matériel écrit (l’affichage, les sites Web, les menus et le matériel promotionnel) et les services téléphoniques et en personne. Le but était de déterminer s’ils étaient offerts en français et en anglais. Il est important de noter que la vérification des services téléphoniques et en personne n’a été effectuée que dans la langue de la minorité locale. À Gatineau, les membres de l’équipe de vérification, qui se présentaient comme des membres du public, s’adressaient au personnel de chaque entreprise en anglais, tandis qu’à Ottawa, ils les abordaient en français. Aux fins de cette étude, nous avons présumé que l’accès aux services dans la langue de la majorité locale ne posait pas de problème.

Nous avons également examiné la documentation pertinente (voir description à l’annexe B) et réalisé des entrevues avec des personnes représentant les trois institutions fédérales ainsi qu’avec les organisations énumérées à l’annexe C.

Enfin, nous avons effectué des entrevues avec les gestionnaires ou propriétaires de 20 des entreprises dont il est question ci-dessus afin d’obtenir leur point de vue sur la prestation de services dans les deux langues officielles.

A Prestation de services bilingues et exigences linguistiques dans les baux commerciaux

1 Offre de services dans les deux langues officielles

Dans cette section, nous présentons les résultats de nos vérifications ponctuelles des éléments matériels de service (affichage, menus, matériel promotionnel et sites Web) et des éléments humains de service (services au téléphone et en personne).

1.1 Éléments matériels de service dans les deux langues officielles

Le tableau 1 montre que la majorité des entreprises installées dans des locaux fédéraux dans la région de Gatineau indiquaient au public, dans leur affichage et par d'autres moyens de communication, que les services étaient offerts dans les deux langues officielles. Plus précisément, quatre commerces sur cinq avaient un affichage et des menus dans les deux langues officielles et neuf commerces sur dix avaient du matériel promotionnel bilingue. En revanche, la performance des commerces occupant des locaux fédéraux dans la région d'Ottawa laisse beaucoup à désirer. Les résultats varient d'un minimum de 14 p. 100 pour les sites Web de toutes les entreprises à seulement un maximum de 39 p. 100 pour les menus de restaurants.

6

À Ottawa, nous avons remarqué qu'un plus grand nombre d'entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN disposaient d'un affichage extérieur et de menus dans les deux langues officielles comparativement aux entreprises situées dans les immeubles de TPSGC (41 p. 100 contre 30 p. 100 pour ce qui est de l'affichage extérieur; 47 p. 100 contre 32 p. 100 pour ce qui est des menus). Par contre, les entreprises situées dans les immeubles de TPSGC ont fait généralement meilleure figure en ce qui a trait à l'affichage bilingue dans les vitrines et à l'intérieur (39 p. 100 contre 22 p. 100 pour ce qui est de l'affichage dans les vitrines; 29 p. 100 contre 9 p. 100 pour ce qui est de l'affichage intérieur). Nous n'avons pu procéder à une comparaison semblable à Gatineau puisque le nombre d'entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN et ayant fait l'objet d'une vérification était insuffisant (7 sur 78).

| Éléments de service | Région d'Ottawa (173 commerces) | | | Région de Gatineau (34 commerces) | | |
|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------|----|--------------------------------------|---------------------------|----|
| | Nombre respectant les exigences | Nombre total ¹ | % | Nombre respectant les exigences | Nombre total ¹ | % |
| Affichage extérieur | 54 | 157 | 34 | 27 | 34 | 79 |
| Publicité à l'extérieur | 38 | 149 | 26 | 22 | 30 | 73 |
| Affichage dans les vitrines | 27 | 90 | 30 | 9 | 10 | 90 |
| Menus | 17 | 44 | 39 | 10 | 13 | 77 |
| Affichage intérieur | 30 | 140 | 21 | 23 | 30 | 77 |
| Matériel promotionnel | 10 | 27 | 37 | 10 | 11 | 91 |
| Sites Web | 7 | 50 | 14 | 4 | 6 | 67 |

1. Certaines entreprises n'ont aucun affichage extérieur, intérieur ou dans les vitrines, ni matériel publicitaire, menu ou site Web. Elles ont donc été soustraites du nombre total d'entreprises pour chaque élément matériel de service qui ne s'appliquait pas à elles.

Malgré les lacunes décelées dans la région d'Ottawa, nos vérifications ponctuelles ont montré que, dans l'ensemble de la RCN, la qualité linguistique de l'affichage et du matériel écrit était généralement bonne.

1.2 Éléments humains de service dans les deux langues officielles

Les services téléphoniques et en personne dans les deux langues officielles étaient meilleurs que dans le cas de l'affichage et des documents écrits pour les entreprises situées dans la région d'Ottawa. Comme le montre la figure 1, les deux tiers des entreprises assuraient des services téléphoniques dans les deux langues officielles, tandis que trois entreprises sur cinq étaient en mesure d'offrir à la clientèle un service en personne dans la langue officielle de son choix. Cependant, il reste beaucoup d'améliorations à apporter afin d'atteindre le même niveau de service dans les deux langues officielles que celui qui est présentement offert dans la région de Gatineau. Nos vérifications ponctuelles à Gatineau ont montré que les services au téléphone et en personne étaient offerts dans les deux langues officielles dans tous les cas.

À Ottawa, les entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN offraient en général un service téléphonique bilingue légèrement meilleur. En fait, 77 p. 100 d'entre elles étaient en mesure de servir leur clientèle dans les deux langues, par rapport à 64 p. 100 des entreprises situées dans les immeubles de TPSGC. En ce qui a trait aux services bilingues offerts en personne, les résultats obtenus par la CCN et TPSGC sont semblables.

Lors des vérifications ponctuelles, les membres de l'équipe de vérification ont évalué la qualité linguistique du service qui leur était offert dans les deux langues officielles (l'anglais à Gatineau et le français à Ottawa) au téléphone et en personne. Lorsque les services étaient fournis, ils étaient satisfaisants ou supérieurs dans presque tous les cas.

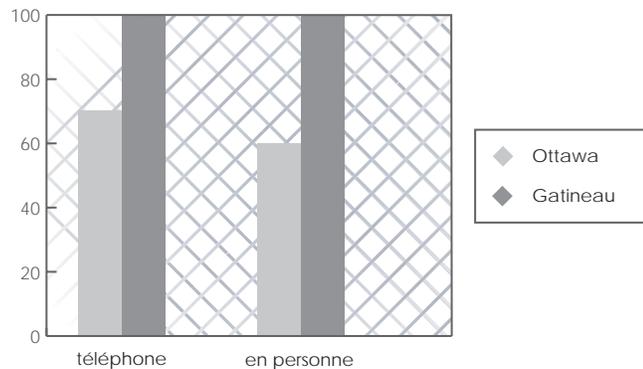


Figure 1 – Degré avec lequel les entreprises fournissent des services téléphoniques et en personne dans les deux langues officielles

Dans les deux prochaines sections, nous examinons les moyens utilisés par la CCN et TPSGC pour s'assurer que les services sont offerts dans les deux langues officielles.

2 Présence de clauses linguistiques dans les baux

Le bail commercial type de la CCN contient deux clauses linguistiques dans la section sur les opérations des locataires. La première clause porte sur le service au public tandis que la deuxième touche le matériel écrit.

L'entente générale de location commerciale utilisée par TPSGC depuis 2001 comporte deux clauses linguistiques : la première vise le service et l'autre l'affichage. L'exigence en matière d'affichage s'applique à l'affichage extérieur, aux affiches permanentes et aux panneaux indiquant des articles à vendre. L'entente générale pour la location de locaux commerciaux à Gatineau diffère légèrement de celle qui est employée à Ottawa, stipulant que « le locataire devra installer en permanence un ou plusieurs panneaux indicateurs dans les deux langues officielles du Canada, en respectant les lois fédérales, provinciales ou les règlements municipaux pertinents... » Dans le cas du Québec, la *Charte de la langue française* est une des lois provinciales qui s'applique.

Bien que le bail commercial type utilisé par les deux institutions contienne deux dispositions relatives à la langue, le sujet n'est pas toujours abordé avec les propriétaires d'entreprises au moment où ces personnes signent ou renouvellent leur bail. Par conséquent, il peut arriver que certains locataires ne sachent pas ce qui doit être dans les deux langues officielles. La CCN et TPSGC doivent faire en sorte que tous les locataires commerciaux connaissent parfaitement, au moment de signer ou de renouveler leur bail, leurs obligations linguistiques et les mesures concrètes qu'ils doivent prendre pour s'en acquitter.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

1. prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.

La CCN nous a mentionné que le contenu des clauses linguistiques faisait l'objet de discussions non officielles avec les locataires commerciaux. Cependant, elle s'engage à formaliser ce processus.

En réponse à cette recommandation, TPSGC a précisé que les clauses touchant l'affichage et le service étaient discutées durant les négociations avec les locataires du secteur privé comme faisant partie des obligations du bail. Toutefois, le Ministère s'est engagé à revoir son processus afin de mettre en œuvre cette recommandation.

10

Certains baux ne contiennent pas de clauses linguistiques (12 p. 100 des commerces visités) parce que ces propriétés étaient des acquisitions récentes de la CCN et de TPSGC. Comme le contenu des baux actuels a été négocié avec les anciens propriétaires des édifices, ils sont tenus d'en respecter les modalités. On a également observé que la majorité des locataires situés dans les édifices de TPSGC (88, ou 68 p. 100, des 129 commerces visités) ont seulement une clause sur le service dans leur bail. On nous a informés que la clause sur le service était présente dans les baux commerciaux depuis une vingtaine d'années, mais que celle qui portait sur l'affichage n'avait été ajoutée aux nouveaux baux commerciaux que depuis 2001, en réponse à une recommandation formulée par le Comité mixte permanent en 1997. Les deux institutions comptent modifier cette pratique au moment de renouveler ou de signer les baux avec de nouveaux propriétaires. Un mécanisme de surveillance devrait être en place pour garantir que tous les nouveaux baux commerciaux de même que ceux qui sont renouvelés contiennent les deux clauses linguistiques.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

2. mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

TPSGC nous a fait savoir que le Ministre a approuvé, en juillet 2003, un plan d'action pour la promotion des deux langues officielles. Dans ce document, le Ministère exige que tous les baux commerciaux contiennent des clauses linguistiques touchant l'affichage et les services dans la RCN.

Selon la CCN, ce mécanisme est déjà en place depuis plusieurs années. Les deux clauses linguistiques sont automatiquement incluses dans tous les nouveaux baux de même que dans ceux qui sont renouvelés. Par conséquent, aucune mesure supplémentaire n'est nécessaire pour mettre en œuvre cette recommandation. Nous sommes d'avis que la Commission devra s'assurer que ce mécanisme est en place pour les baux à long terme dans les cas où les deux clauses linguistiques n'ont pas nécessairement été ajoutées à toutes les ententes.

Dans certains cas touchant la CCN, des baux à long terme (souvent appelés baux fonciers ou de développement) ont été négociés avec des sociétés de développement. Ces sociétés ont accepté de rénover ou de construire un édifice sur les lieux sans frais pour la CCN. Une fois les édifices achevés, les sociétés louent généralement l'espace à des locataires commerciaux et paient un loyer à la Commission. Comme les sociétés ne veulent pas toujours assumer la responsabilité de l'application des clauses linguistiques, la CCN accepte souvent de modifier ces clauses dans les ententes qu'elle conclut avec ces sociétés. Nous sommes d'avis que cette pratique est contraire à l'esprit et aux objectifs de la partie VII de la *Loi*. De plus, les alinéas 10(2)a) et 10(2)b) de la *Loi sur la capitale nationale* permettent à la CCN d'inclure les clauses qu'elle juge nécessaires dans ses baux et prévoient que « la Commission peut a) acquérir, détenir, gérer ou mettre en valeur des biens; b) prendre, à l'égard de biens, toute mesure compatible avec les conditions et restrictions qu'elle juge utiles, et notamment les vendre, les concéder, les transférer, les louer ou encore les mettre à la disposition de qui que ce soit. »

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale :

3. garantit l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.

La CCN s'est engagée à revoir le processus actuel et à nous fournir les résultats de sa révision.

3 Surveillance et mesures de suivi

Minto Properties Ltd. (MPL) est chargée de la gestion quotidienne de biens immobiliers de la CCN. L'entreprise loue les biens immobiliers, perçoit le loyer et entretient les biens pour le compte de la CCN. Une clause linguistique figure dans l'entente contractuelle entre MPL et la CCN exigeant qu'elle offre des services bilingues aux locataires de la CCN et au public.

Tout le personnel administratif et trois des quatre gestionnaires de MPL traitant avec des entreprises installées dans des locaux de la CCN sont bilingues et conscients de leurs obligations. Les propriétés vacantes de la CCN figurent souvent sur le site Web de Minto. Une visite de ce site a montré que ces propriétés étaient annoncées dans les deux langues officielles.

Avant février 2003, MPL inspectait officieusement l'affichage, les menus, le matériel promotionnel et le service des entreprises afin de déterminer s'ils étaient bilingues. MPL envoyait des rappels aux entreprises contrevenantes qui acceptaient toujours de corriger la situation. Les médias s'étant intéressés en février 2003 à l'absence de menus et de service en français chez certains locataires de la CCN, MPL, avec l'aval de cette dernière, a envoyé des avis aux locataires commerciaux, leur rappelant les clauses linguistiques et les informant de la surveillance en

cours et des mesures qui seraient prises dans les cas de non-respect. D'avril à juin 2003, MPL a effectué une inspection des lieux. Les entreprises non conformes ont reçu une lettre sévère demandant une rectification de la situation dans les dix jours. MPL a récemment entrepris une autre série de vérifications ponctuelles des commerces problématiques afin de déterminer si la situation a été corrigée.

L'inspection de MPL a révélé que, dans la région de Gatineau, l'affichage et la prestation de services en personne se faisaient dans les deux langues officielles dans 86 p. 100 et 100 p. 100 des cas respectivement. Les résultats que nous avons obtenus dans le cadre de nos propres vérifications ponctuelles sont semblables. Dans la région d'Ottawa, l'affichage et les services en personne étaient bilingues dans 32 p. 100 et 90 p. 100 des cas respectivement. La proportion relative aux services en personne établie par MPL diffère de celle que nous avons obtenue, qui s'élève à 60 p. 100 (par rapport à 90 p. 100).

Cet écart de 30 points peut être attribuable à une différence dans la méthodologie employée. En effet, après avoir précisé l'objet de leur inspection, les personnes représentant MPL demandaient à parler à une personne bilingue. Lorsqu'il y en avait une sur place, on concluait que les services étaient offerts dans les deux langues. À notre avis, cette méthode de collecte de données ne permet pas vraiment de connaître l'offre réelle de services bilingues parce que, normalement, la clientèle ne demanderait pas d'emblée à parler à une personne bilingue en entrant dans une entreprise commerciale. MPL se doit de modifier sa méthodologie pour s'assurer que les données recueillies sont davantage représentatives de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale :

4. fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN.

La CCN rencontrera Minto Properties Ltd. afin de discuter de sa méthodologie pour évaluer l'offre de services dans les deux langues officielles. Une fois que la méthodologie révisée sera en place, la CCN effectuera des vérifications ponctuelles de façon périodique.

14

Brookfield Lepage Johnson Control (BLJC) est chargée de la gestion quotidienne d'un grand nombre d'édifices de TPSGC dans la RCN. Le Ministère conserve la responsabilité de la gestion des édifices situés à Ottawa au nord de la rue Sparks, entre les rues Bank et Elgin.

Une clause linguistique figure dans l'entente contractuelle entre BLJC et TPSGC. Elle exige que BLJC, qui agit pour le compte du Ministère, respecte la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) de la *Loi sur les langues officielles*. Quarante-six des 69 membres du personnel de BLJC s'occupant d'entreprises installées dans des édifices de TPSGC dans la RCN sont bilingues et conscients de leurs obligations linguistiques.

Aucun mécanisme de surveillance ou de suivi n'est en place pour garantir que les commerces respectent les clauses linguistiques de leur bail. Toutefois, lorsque TPSGC reçoit des plaintes, il prend des mesures pour en informer les entreprises visées et leur demander d'apporter des correctifs. Les entreprises acceptent généralement de corriger le problème.

Le fait que, parfois, des locataires commerciaux ne se conforment pas aux clauses linguistiques du bail ne constitue pas une infraction à la *Loi*, parce que ces clauses ne leur imposent aucune obligation linguistique. Cependant, le fait qu'une institution fédérale n'exige pas le respect des clauses linguistiques d'un bail contrevient à l'engagement du gouvernement fédéral à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au Canada. Par conséquent, TPSGC doit corriger les situations susmentionnées afin de respecter pleinement la partie VII de la *Loi*.

La commissaire recommande que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

5. informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.

6. mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.

Les obligations à l'égard du service, de l'affichage et d'autres documents écrits bilingues doivent être clairement définies dans les clauses linguistiques. Afin de garantir l'uniformité du service offert en français et en anglais dans les entreprises installées dans des édifices fédéraux de la RCN, nous croyons que les clauses linguistiques des baux commerciaux de TPSGC devraient inclure des obligations semblables à celles qu'on trouve dans les baux de la CCN, notamment celles sur les documents écrits, qui sont plus explicites.

La commissaire recommande donc que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

7. prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la CCN.

En réponse à ces recommandations, TPSGC a indiqué qu'il consultera la CCN afin d'examiner les meilleures pratiques en ce qui concerne les mécanismes de surveillance et les clauses linguistiques particulières présentes dans les ententes commerciales. L'information obtenue servira de base de discussion au sein de sa direction de la gestion des biens immobiliers dans le but de donner suite aux recommandations.

16

En mars 2003, TPSGC a effectué des vérifications ponctuelles informelles d'entreprises installées dans ses édifices de la RCN afin d'examiner l'affichage et le service dans les deux langues officielles. Le Ministère a été satisfait des résultats, mais n'a pas signalé les problèmes à ses locataires. On nous a aussi indiqué que des responsables de BLJC ou de TPSGC encouragent parfois les locataires commerciaux, au cours de visites informelles sur les lieux, à afficher dans les deux langues officielles. Cependant, aucun suivi n'est fait pour déterminer si les affiches unilingues ont effectivement été changées. Les locaux loués dans des immeubles fédéraux devraient faire l'objet d'une surveillance officielle régulière, et tout problème décelé devrait être porté à l'attention des détenteurs de baux. Si des mesures correctives ne sont pas prises, il faut absolument s'employer à remédier à la situation.

Les deux institutions examinent présentement diverses mesures pouvant être prises lorsque les locataires commerciaux ne respectent pas les clauses linguistiques de leur bail. Elles sont d'avis que des mesures autres que le recours aux tribunaux sont privilégiées pour assurer le respect des clauses linguistiques du bail. Toutefois, dans les cas où les locataires commerciaux continuent d'enfreindre ces clauses, la CCN et TPSGC envisageront de porter le cas devant les tribunaux.

Nous convenons que le recours aux tribunaux pour garantir l'observation des dispositions linguistiques d'un bail ne devrait constituer qu'une mesure ultime et que d'autres mesures sont à privilégier. Toutefois, si des locataires commerciaux continuent d'enfreindre ces dispositions même après avoir été informés à plusieurs reprises de leurs obligations en matière de langues, la CCN et TPSGC pourraient n'avoir d'autre choix que d'exercer un recours judiciaire. Un tribunal de droit pourrait déclarer que le locataire viole une modalité essentielle du bail. Le propriétaire disposerait ainsi de certains recours judiciaires.

B Promotion de la dualité linguistique

1 Suivi des recommandations du Comité mixte permanent des langues officielles

Bien que Patrimoine canadien et la CCN aient comparu devant le Comité mixte permanent des langues officielles en novembre 1996 dans le cadre de son étude sur *L'application de la Loi sur les langues officielles dans la région de la capitale nationale*, des responsables de ces deux organismes n'étaient pas au fait du rapport du Comité. Un membre du personnel de TPSGC était cependant au courant de la recommandation faite à son ministère relativement à l'ajout de clauses dans les baux exigeant l'affichage dans les deux langues officielles. Une directive a été émise en ce sens à la suite de la comparution du sous-ministre adjoint du Ministère devant le Comité en novembre 1996. Comme nous l'avons déjà mentionné, aucune clause sur l'affichage n'a toutefois été ajoutée aux nouveaux baux avant 2001.

2 Mesures prises pour promouvoir l'usage des deux langues

Le ministère du Patrimoine canadien, la CCN et TPSGC figurent parmi les 29 institutions fédérales qui sont tenues d'établir des plans d'action en vue de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne et de favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et d'appuyer leur développement, tel qu'établi dans la partie VII de la *Loi*. Notre examen des plus récents plans d'action de ces trois institutions n'a révélé aucune activité visant précisément la promotion de la dualité linguistique dans la RCN. Cependant, tel que démontré dans les pages suivantes, certaines mesures ont été prises à cet égard.

a) Patrimoine canadien

Le 26 mars 2002, Patrimoine canadien a conclu avec la ville d'Ottawa un accord de contribution de 2,5 millions de dollars, étalé sur une période de cinq ans, pour un projet visant à améliorer les services bilingues de la ville. Cet accord comporte un financement de 250 000 \$, expressément consacré à l'aide aux entreprises en vue de la prestation de services et d'affichage dans les deux langues et du recrutement de personnel bilingue compétent. Des outils sont en voie d'élaboration, tels que des séances de formation, un lexique d'expressions usuelles et des services de traduction. Un financement a également été fourni en 2001 au Regroupement des gens d'affaires pour une campagne publicitaire sur l'importance de faire des affaires dans les deux langues dans la RCN.

Selon Patrimoine canadien, une nouveauté sur son site Web, intitulée « Vers une organisation bilingue », peut contribuer à promouvoir la dualité linguistique canadienne dans la RCN. Bien que cette initiative s'adresse à des organisations à but non lucratif, elle pourrait également s'appliquer à des entreprises privées.

18

Nous sommes conscients qu'il n'entre pas dans le cadre du mandat du Ministère de financer directement les entreprises du secteur privé, mais nous croyons que Patrimoine canadien devrait revoir ses programmes actuels afin d'inclure des activités conçues précisément pour aider les organisations à but non lucratif à promouvoir la dualité linguistique du Canada au sein du milieu des affaires de la RCN, comme le stipule l'alinéa 43(1)g de la *Loi*.

La commissaire recommande donc que le ministère du Patrimoine canadien :

8. passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.

Cette recommandation cadre avec l'intention de la recommandation formulée à cet effet par le Comité mixte permanent des langues officielles dans son rapport d'avril 1997.

b) Commission de la capitale nationale

La promotion de la dualité linguistique dans la RCN figurait à l'ordre du jour d'une réunion tripartite entre la CCN et les maires d'Ottawa et de Gatineau, qui s'est tenue en mars 2003, pour déterminer la volonté de soutenir les efforts de la CCN en vue de promouvoir la dualité linguistique dans la région comme une mesure commerciale rentable. Les deux maires ont manifesté leur soutien.

En juin 2003, le président de la CCN a écrit à la Greater Ottawa Chamber of Commerce, au Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale et à la Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais, afin de leur montrer les avantages du bilinguisme et sa force d'attraction auprès de la clientèle. Il a également sollicité le soutien de ces organisations pour promouvoir la dualité linguistique dans la RCN et leur a demandé de proposer des moyens de concertation. Le Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale s'est dit très intéressé à collaborer avec la CCN à ce chapitre.

c) Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Comme nous l'avons mentionné précédemment, des clauses concernant l'affichage ont été ajoutées aux baux commerciaux à la suite de la recommandation du Comité mixte permanent. Le Ministère soutient qu'il n'a ni le mandat ni le budget voulu pour faire respecter la dualité linguistique dans la RCN, mais il se dit prêt à collaborer à un programme pour aider ses locataires commerciaux à cet égard (sous réserve de la disponibilité des fonds requis). Cette idée est examinée plus en détail plus loin dans le présent rapport.

3 Problèmes

Dans le cadre de notre étude, nous avons pu cerner les défis ou les situations qui, selon la majorité des personnes interviewées représentant des associations et des commerces, pourraient avoir un impact sur l'offre ou la qualité des services dans les deux langues officielles. Nous présentons nos constatations dans cette section du rapport.

a) Coûts

Très souvent, les coûts posent problème lorsqu'il s'agit d'offrir des services dans les deux langues. La traduction constitue la principale préoccupation à cet égard. Les entreprises demandent généralement l'aide de bénévoles pour la traduction (famille, amis, associés), tout particulièrement lorsque l'information à communiquer change à intervalles réguliers. Pour d'autres renseignements de nature plus permanente, tels ceux qu'on trouve dans des brochures, elles ont tendance à faire appel à des traducteurs professionnels. Même si notre échantillon est réduit, aucun des 20 propriétaires ou gestionnaires d'entreprises d'Ottawa auxquels nous avons parlé (ceux et celles qui louent des locaux de l'État) n'a mentionné avoir besoin d'aide pour un domaine autre que la traduction. Même s'il nous est impossible d'attribuer une valeur monétaire aux avantages des services bilingues, il ressort clairement, selon les personnes interviewées, que la prestation de services dans les deux langues officielles permet aux entreprises d'augmenter leur part du marché et que les avantages globaux dépassent les coûts. Il est facile de fidéliser la clientèle en lui fournissant des services dans sa langue, particulièrement si elle n'a pas à en faire la demande.

b) Pénurie de personnel bilingue

Certains propriétaires d'entreprises soutiennent qu'il est difficile de trouver du personnel bilingue compétent. D'autres croient qu'il y en a peut-être déjà suffisamment, mais qu'à cause du roulement élevé de la main-d'œuvre, les réserves de personnel ne sont pas tout à fait suffisantes pour répondre à la demande. Le problème pourrait être en fait que les entreprises ne savent pas comment tirer parti des nombreuses ressources bilingues, dont l'Association canadienne française de l'Ontario, les conseils scolaires francophones et Canadian Parents for French. Certaines associations d'affaires réputées ont suggéré que le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences mette au point un mécanisme, par exemple une réserve de personnes bilingues, pour donner aux entreprises un accès facile à du personnel bilingue.

c) Manque de sensibilisation du public

Il est essentiel de sensibiliser davantage le public, particulièrement pour montrer au secteur privé l'importance et les avantages de promouvoir le caractère bilingue

du Canada. Le public doit également se sentir à l'aise d'utiliser la langue de son choix. Les francophones en sont venus à s'attendre, par expérience, que les services ne leur soient dispensés qu'en anglais. Le comité de coordination de projet de la ville d'Ottawa prévoit une campagne de publicité qui encouragera les francophones à demander des services dans leur langue. La campagne mettra l'accent sur le fait que dans la capitale du Canada, chacun a le droit de compter sur des services dans la langue de son choix de la part de la municipalité et des commerces locaux.

d) Motivation

Les propriétaires d'entreprises doivent savoir que la demande de services en français est forte à Ottawa. Selon le recensement de 2001 de Statistique Canada, 32 p. 100 et 51 p. 100 de la population de la RCN ont respectivement indiqué le français et l'anglais comme langue maternelle. Selon les statistiques compilées par la Byward Market Business Improvement Area, quelque 30 000 demandes d'information sont faites chaque année par des entreprises et le grand public dans le secteur du marché. Entre 30 et 40 p. 100 de ces demandes proviennent, notamment, d'une clientèle francophone venant tant de la rive québécoise que de la rive ontarienne de la RCN.

Non seulement les entreprises ont-elles besoin d'aide pour assurer des services dans les deux langues, mais elles ont également besoin d'y être encouragées. On a suggéré, entre autres, des allègements fiscaux comme mesure incitative. Des programmes de reconnaissance publique et des prix pourraient constituer des incitatifs intéressants.

4 Recherche de solutions

L'approche préconisée par la majorité des personnes interviewées s'appuie sur la motivation et le soutien. Il importe néanmoins de répéter que la CCN et TPSGC ont la responsabilité de promouvoir la pleine reconnaissance et l'utilisation tant du français que de l'anglais dans la société canadienne.

Une façon de s'acquitter de cette responsabilité consiste à inclure des clauses dans les baux commerciaux et à veiller à ce que les locataires les respectent. La CCN et TPSGC pourraient aider au recrutement de personnel bilingue, à l'obtention de services de traduction ainsi que d'outils et de services connexes, à l'évaluation des compétences linguistiques et à l'organisation de séances de formation linguistique. Dans certains cas, cette aide pourrait être fournie en référant les locataires commerciaux aux sources appropriées. Dans d'autres cas, elle pourrait représenter la participation directe d'un ministère. Comme le disait un membre de la fonction publique, il est beaucoup plus facile de reprocher le non-respect des clauses aux locataires si les outils ont été mis à leur disposition et qu'ils ne s'en sont pas servis.

TPSGC serait prêt à participer à un programme pour promouvoir la dualité linguistique si des fonds étaient disponibles. Il a été suggéré de créer une association d'entreprises bilingues et un fonds pour les aider, par exemple, à traduire leurs menus. Le Commissariat aux langues officielles est d'avis que TPSGC est bien placé pour aider ses propres locataires commerciaux et ceux de la CCN en matière de traduction à des frais réduits. En effet, la commissaire recommandait, dans son étude intitulée *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, que, d'ici 2003, TPSGC rende accessible sans frais sur Internet une boîte à outils technolinguistiques complète comprenant notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie dont *Termium*. La mise en ligne du *Grand dictionnaire terminologique*, banque de plus de trois millions de termes en français et en anglais que l'Office de la langue française du Québec offre sans frais sur Internet depuis septembre 2000, a connu un grand succès. Quelque 1,3 million de consultations ont été enregistrées au cours du mois suivant le lancement du *Grand dictionnaire*, preuve de l'intérêt que suscite ce genre de ressources info-langagières.

La commissaire recommande donc que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

9. aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

La commissaire recommande également que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada :

10. fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie comme *Terrium*, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la CCN.

TPSGC a indiqué qu'une révision est en cours afin d'évaluer les effets sur les ressources financières et humaines au sein du Ministère en ce qui touche les dispositions additionnelles à l'égard de la formation du personnel, de l'aide à la traduction et des autres outils technolinguistiques aux locataires commerciaux. En ce qui concerne la CCN, elle s'est engagée à travailler de près avec TPSGC et Patrimoine canadien afin de trouver des moyens pour aider ses locataires commerciaux à respecter leurs obligations linguistiques.

Selon l'Administration du tourisme et des congrès d'Ottawa, des fonds fédéraux sont nécessaires pour mettre sur pied des initiatives en vue d'aider les entreprises à commencer à offrir leurs services dans les deux langues. Les fonds, assortis de critères rigoureux et de l'obligation d'obtenir des résultats mesurables, pourraient être fournis dans le cadre d'un effort trilatéral pour mettre les entreprises sur la bonne voie, dans l'intérêt de tous. La CCN accepterait de préparer une brochure sur l'utilisation des deux langues dans le service au public, notamment sur le concept de l'offre active, brochure qui serait diffusée dans le milieu des affaires de la RCN. Nous croyons que la CCN et Patrimoine canadien devraient collaborer afin de sensibiliser le secteur privé à l'importance de promouvoir l'identité linguistique du Canada.

La commissaire recommande donc que le ministère du Patrimoine canadien :

11. détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la RCN à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.

La CCN travaillera avec Patrimoine canadien à cet égard.

Il a été suggéré de recourir au programme coopératif de l'Université d'Ottawa et au programme de formation en traduction de l'Université du Québec en Outaouais pour obtenir une aide à la traduction.

24

Ces diverses idées montrent la nécessité de créer un programme et de trouver des crédits pour que les initiatives ne soient pas entreprises isolément. Conformément au rôle de coordination qui lui est dévolu dans la partie VII de la *Loi*, Patrimoine canadien devrait assumer le rôle de chef de file dans de tels projets avec ses partenaires fédéraux.

La commissaire recommande donc que le ministère du Patrimoine canadien :

12. s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.

13. assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la RCN dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

Les recommandations ci-dessus cadrent avec celles qu'a faites le Comité mixte permanent des langues officielles dans son rapport émis en avril 1997.

Selon Patrimoine canadien, les préoccupations soulevées par la commissaire dans ce rapport s'inscrivent dans la réflexion stratégique que mène présentement le Ministère pour encadrer son nouveau programme de « Mise en valeur des langues officielles ». Les résultats de l'étude lui seront très utiles dans la détermination des stratégies d'engagement du secteur privé concernant l'offre active de services au public dans les deux langues officielles.

CONCLUSION

Environ sept années se sont écoulées depuis que le Comité mixte permanent des langues officielles a déposé son rapport sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* dans la RCN. À l'époque, on s'inquiétait tout particulièrement de l'usage du français et de l'anglais chez les locataires commerciaux d'immeubles fédéraux. Nous nous en inquiétons tout autant aujourd'hui parce que, dans plus de la moitié des cas à Ottawa, l'affichage et le matériel écrit ne sont toujours qu'en anglais. Bien que nos vérifications ponctuelles des services offerts par téléphone et en personne aient donné de meilleurs résultats, de nombreuses améliorations s'imposent encore. À Gatineau, la situation est de beaucoup supérieure, des services bilingues par téléphone et en personne ayant été offerts dans tous les cas, bien qu'à quelques reprises le matériel écrit ait été présenté en français seulement. Sur le plan de la qualité linguistique, l'affichage et les services offerts par téléphone et en personne de part et d'autre de la rivière des Outaouais étaient satisfaisants ou bons dans presque tous les cas.

Pour assurer partout une prestation de services uniforme dans les deux langues officielles, il est clair que la CCN et TPSGC devront jouer un rôle davantage préventif. Ils devront aussi fournir une description des obligations linguistiques dans leurs baux de location et les expliquer clairement aux locataires au moment de la

signature du bail. Ils devront également doter leurs locataires des outils dont ils auront besoin pour s'acquitter de leurs obligations linguistiques, mettre en place des mécanismes efficaces de surveillance et de suivi, et veiller à ce que des mesures pertinentes soient prises pour remédier aux cas d'inobservation. Il faut résoudre de manière adéquate les cas où la violation des dispositions linguistiques persiste, ce qui comprend l'exercice d'un recours judiciaire comme dernier ressort.

Dernièrement, la CCN a pris des mesures pertinentes liées à la surveillance et elle doit en prendre d'autres pour faire observer les exigences relatives aux langues officielles. Ces mesures devraient également toucher les propriétaires d'entreprises qui louent de l'espace auprès d'une société de développement ayant signé un bail à long terme avec la CCN, après l'ajout des dispositions appropriées sur la langue de services. TPSGC, pour sa part, avait omis jusqu'à tout récemment d'inclure une disposition sur l'affichage dans ses baux commerciaux pour la RCN. Le Ministère n'en a pas fait assez pour garantir le respect des dispositions linguistiques et il doit agir dès maintenant pour rectifier la situation. Il devrait également fournir au secteur privé une aide en ce qui a trait à la traduction et lui offrir son savoir-faire dans ce domaine.

26

Le ministère du Patrimoine canadien a un rôle spécial à jouer auprès du milieu des affaires et doit l'encourager et l'aider dans la prestation de services en français et en anglais et dans la promotion de la reconnaissance et de l'usage des deux langues. Il lui faut se concentrer sur la nécessité de s'assurer que des activités sont en place à cet effet. Un certain nombre de parties intéressées ont proposé diverses idées et suggestions qui méritent un examen plus attentif et, le cas échéant, un effort concerté pour les mettre en œuvre.

Les Canadiens et les Canadiennes, tant francophones qu'anglophones, doivent se sentir chez eux dans la capitale de leur pays. Le président de la Regional Association of West Quebecers résume la situation en disant que, symboliquement, la RCN a besoin d'être officiellement bilingue et, qu'à cet égard, une ère nouvelle vient en quelque sorte de commencer. Dans un récent article publié dans *Le Droit*, un commerçant a déclaré que « En bout de ligne, je suis un homme d'affaires. Et être en mesure de communiquer avec mes clients dans leur langue est très important. »

RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

La commissaire aux langues officielles recommande :

- 1** que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prennent les mesures nécessaires pour que le contenu des clauses linguistiques soit discuté et clarifié avec les locataires commerciaux quand ils signent ou renouvellent leur bail et qu'ils les informent des mesures concrètes qui doivent être prises afin de respecter leurs obligations linguistiques.
- 2** que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mettent en place, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, un mécanisme de surveillance pour garantir que les deux clauses linguistiques sont automatiquement ajoutées à tout nouveau bail commercial et à ceux qui sont renouvelés et fournissent les résultats de cette activité au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.
- 3** que la Commission de la capitale nationale garantisse l'ajout et l'application des clauses linguistiques sur le service et les documents écrits dans tous les nouveaux baux à long terme négociés ou renouvelés avec des sociétés de développement et veille à ce que leurs locataires commerciaux soient informés de leurs obligations linguistiques.
- 4** que la Commission de la capitale nationale fasse en sorte que, dans les trois mois suivant la réception de ce rapport, Minto Properties Ltd. modifie sa méthodologie visant à évaluer les services offerts en personne pour que les données recueillies témoignent davantage de l'accessibilité des services dans les deux langues officielles auprès des entreprises situées dans des immeubles appartenant à la CCN.

- 5** que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada informe, dans les deux mois suivant la réception du présent rapport, tous les locataires commerciaux de la région de la capitale nationale qui ont des clauses linguistiques dans leur bail de ce qu'on attend d'eux en ce qui a trait au service et à l'affichage.
- 6** que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada mette en place, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mécanismes de surveillance et de suivi pour garantir que les locataires commerciaux respectent leurs obligations linguistiques et fournisse les résultats de ces activités au Commissariat aux langues officielles d'ici le 31 décembre 2004.
- 7** que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada prenne, dans les trois mois suivant la réception du présent rapport, des mesures appropriées pour garantir que les clauses linguistiques ajoutées à tout nouveau bail déterminent clairement les exigences en matière de service et d'affichage dans les deux langues et que les éléments de service figurant dans les clauses soient semblables à ceux de la CCN.
- 8** que le ministère du Patrimoine canadien passe en revue ses programmes actuels d'ici décembre 2004 afin d'y inclure des activités destinées expressément à encourager et à aider les entreprises privées à offrir des services dans les deux langues officielles.
- 9** que la Commission de la capitale nationale et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aident leurs locataires commerciaux à respecter leurs obligations en matière linguistique telles que définies dans les clauses linguistiques de leur bail, soit par des mesures directes, soit en les référant aux sources appropriées.

- 10 que Travaux publics et Services gouvernementaux Canada fournisse dès que possible des outils technolinguistiques, notamment des aides à la rédaction et à la traduction et des banques de terminologie, comme Termium, sans frais pour ses locataires commerciaux, y compris ceux de la CCN.
- 11 que le ministère du Patrimoine canadien détermine, en collaboration avec la Commission de la capitale nationale, les moyens les plus efficaces de sensibiliser le secteur privé de la RCN à la dualité linguistique et organise une campagne à cette fin dans le but d'encourager les entreprises du secteur privé à respecter le caractère bilingue du Canada et, par conséquent, à fournir des services dans les deux langues officielles.
- 12 que le ministère du Patrimoine canadien s'assure d'avoir rencontré, d'ici le 31 décembre 2004, le personnel représentant les gouvernements provinciaux et les administrations municipales en vue de déterminer les mesures à prendre pour encourager le milieu des affaires à offrir des services tant en français qu'en anglais.
- 13 que le ministère du Patrimoine canadien assure la collaboration entre les gouvernements fédéral, provinciaux et les administrations municipales, ainsi que leurs partenaires du secteur privé, afin de promouvoir la nature bilingue de la RCN dans le cadre d'une stratégie de développement économique régional.

RECOMMANDATIONS DU COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES, AVRIL 1997

- 1 Le Comité recommande que, dans son prochain plan d'action élaboré dans le cadre de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le ministère du Patrimoine canadien accorde une attention particulière à la promotion de la dualité linguistique dans la région de la capitale nationale.
- 2 Le Comité recommande que la Commission de la capitale nationale signifie à ses locataires son intention de faire respecter, dans un délai raisonnable, les clauses linguistiques de ses baux commerciaux et que, dans les négociations futures, elle s'assure que ses locataires comprennent les obligations contractuelles en matière de langues officielles inscrites dans ses baux et qu'elle les fasse respecter.
- 3 Le Comité recommande que le bail-type de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada soit modifié par l'ajout du paragraphe suivant à l'alinéa 9a) : à s'assurer que, dans la région de la capitale nationale, les inscriptions sur tous les panneaux d'affichage qu'il utilise sont rédigées dans les deux langues officielles du Canada.
- 4 Le Comité recommande que la ministre du Patrimoine canadien écrive au président de la Commission de la capitale nationale et au ministre responsable de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour leur rappeler l'importance qu'elle attache à la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* et s'assurer de leur entière collaboration dans la promotion du français et de l'anglais particulièrement dans la région de la capitale nationale.
- 5 Le Comité recommande que le ministère du Patrimoine canadien mette en œuvre des programmes pour encourager et aider les entreprises à fournir leurs services dans les deux langues officielles.

- 6 Le Comité recommande que le ministère du Patrimoine canadien et la Commission de la capitale nationale lancent une campagne de sensibilisation présentant la dualité linguistique comme un caractère fondamental de la société canadienne que la région de la capitale nationale se doit de refléter d'une manière toute particulière. Il recommande également à ces deux institutions fédérales de s'associer à divers partenaires pour réaliser une campagne d'information encourageant le secteur privé de la région de la capitale nationale à respecter la dualité linguistique afin de mieux servir la clientèle.
- 7 Le Comité recommande que la ministre du Patrimoine canadien suscite la concertation entre les gouvernements fédéral, provinciaux (Québec et Ontario), régionaux et municipaux afin d'élaborer une série d'actions pour faire en sorte que la région de la capitale nationale reflète véritablement la dualité linguistique du Canada.
- 8 Le Comité recommande que les gouvernements fédéral, provinciaux (Québec et Ontario), régionaux et municipaux collaborent avec des partenaires du secteur privé pour promouvoir le caractère bilingue de la région de la capitale nationale comme un élément d'une stratégie de développement économique pour la région.

Source : Troisième rapport du Comité mixte permanent des langues officielles titré *L'application de la Loi sur les langues officielles dans la région de la capitale nationale* (avril 1997).

DOCUMENTS CONSULTÉS

- ◆ Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme, Livre 5 – *La capitale nationale*, 1970.
- ◆ Canada, *Charte canadienne des droits et libertés*, 1982.
- ◆ Canada, *Loi sur les langues officielles*, 1988.
- ◆ Canada, *Loi sur la capitale nationale*, 1958 (modifiée en 1988).
- ◆ Québec, *Charte de la langue française*, 1977 (dernière modification en 2002).
- ◆ Comité mixte permanent des langues officielles, Troisième rapport titré *L'application de la Loi sur les langues officielles dans la région de la capitale nationale*, 1997.
- ◆ CCN et TPSGC, bail commercial type, 2003.
- ◆ CCN, TPSGC et Patrimoine canadien, Plan d'action 2000-2003 concernant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 2003.
- ◆ Canada, L'accord de contribution entre le gouvernement du Canada (Patrimoine canadien) et la ville d'Ottawa sur la prestation de services en langue française, 2002.
- ◆ Ville d'Ottawa, Le plan d'affaires 2002-2003 – services en langue française, 2002.
- ◆ Nadeau, Beaulieu & Associés, Le rapport *Phase I of the Assistance to Businesses project* réalisé pour la ville d'Ottawa, 2003.
- ◆ Commissariat aux langues officielles, *Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, TPSGC, 2002.

Annexe C

ORGANISATIONS CONSULTÉES

| | |
|--|--|
| Association canadienne française de l'Ontario (ACFO Ottawa Inc.) | Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada |
| Association touristique de l'Outaouais | Greater Ottawa Chamber of Commerce |
| Byward Market Business Improvement Area | Ontario Tourism Marketing Partnership |
| Chambre de commerce et d'industrie de l'Outaouais | Administration du tourisme et des congrès d'Ottawa |
| Chambre économique de l'Ontario | Réseau communautaire du Québec |
| Ville de Gatineau | Regional Association of West Quebecers |
| Ville d'Ottawa | Regroupement des gens d'affaires de la Capitale nationale |
| | Rideau Board of Management |
| | Sparks Street Mall Business Improvement Area |