



Agence de gestion des ressources humaines
de la fonction publique du Canada

Public Service Human Resources
Management Agency of Canada

Rapport annuel sur les langues officielles

RAPPORT EN BREF
2005-2006

Canada 

**La version intégrale du rapport annuel se trouve
sur un mini-cédérom à la fin de ce document.**

Offert également en médias substituts

Publié par l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le président du Conseil du Trésor, 2007

N° de catalogue BT23-1/2006-1

ISBN 978-0-662-49801-8

Cette publication est aussi disponible à l'une des adresses suivantes :

<http://www.hrma-agrh.gc.ca/ollo>

<http://publiservice.hrma-agrh.gc.ca/ollo>

Nota : Pour ne pas alourdir le texte français, le masculin est utilisé
pour désigner tant les hommes que les femmes.

Mandat de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada

L'Agence est au cœur de la gestion de personnes dans la fonction publique du Canada : elle veut établir un effectif et un milieu de travail sans égal.

Pour ce faire, l'Agence fait preuve de leadership en matière de politiques et de partenariats, offre des services qui soutiennent les fonctionnaires, les gestionnaires et la collectivité des ressources humaines, et maintient l'intégrité du système de gestion des ressources humaines, qu'elle surveille et dont elle mesure l'efficacité et rend compte. Ce sont les outils que l'Agence utilise pour appuyer les institutions, ministères et organismes fédéraux dans leur prestation de conseils au gouvernement et de services aux Canadiens.

Mission de la Direction des langues officielles

Au sein de l'Agence, la Direction des langues officielles surveille les institutions fédérales (les institutions) et vérifie ponctuellement l'observation des obligations linguistiques

qui leur sont dévolues. Les institutions ont l'obligation de servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix, dans les circonstances prévues dans la *Loi*, d'instaurer et de préserver un climat de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles et de faire en sorte que les effectifs des institutions tendent à refléter la présence au Canada des collectivités francophone et anglophone, compte tenu de la nature de ces institutions, de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

La politique canadienne des langues officielles

La *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) et la *Charte canadienne des droits et libertés* forment un modèle unique dont la caractéristique essentielle est ce qu'il est convenu d'appeler le « bilinguisme institutionnel », notion qui se définit comme étant l'obligation des institutions de communiquer avec la population, et avec leurs employés, dans les régions désignées bilingues, dans les deux langues officielles. Ainsi, les obligations linguistiques reposent sur les institutions, et non sur les individus.

Le Programme des langues officielles

Le Programme se fonde sur les quatre grands piliers suivants. (L'Agence est responsable des trois premiers.)

1. Les communications avec le public et la prestation des services (partie IV de la *Loi*), ou l'obligation pour les institutions d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondant du public de communiquer avec ces bureaux et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, lorsque certaines conditions s'appliquent, et ce, non seulement en personne à un comptoir de service, mais aussi au téléphone ou par écrit. Le service doit être de qualité égale dans les deux langues officielles.
2. La langue de travail (partie V), ou l'obligation pour les institutions d'établir des milieux de travail propices à l'usage des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies dans la *Loi* et dans les politiques sur les langues officielles.
3. La participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise (partie VI), ou l'engagement à ce que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions, et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.
4. La promotion du français et de l'anglais (partie VII), ou l'engagement à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne et à prendre des mesures positives pour réaliser ces objectifs. En novembre 2005, la partie VII de la *Loi* devenait justiciable. L'engagement en matière de promotion du français et de l'anglais se trouve donc renforcé, et les institutions devront le concrétiser au moyen de « mesures positives ».

Évaluation de la gouvernance du Programme des langues officielles

Leadership

Les membres de la gestion sont généralement bien conscients de leurs responsabilités, et l'Agence encourage fortement les gestionnaires à exercer un leadership soutenu de façon concrète. Voici quelques résultats qui sont encourageants :

- Les institutions tiennent davantage compte des langues officielles dans toutes leurs initiatives. Ainsi, elles traitent des langues officielles lors des réunions des comités de gestion, dans les stratégies de communication, dans les plans d'action, dans la planification des ressources humaines, dans la planification stratégique, dans les ententes de gestion du rendement des superviseurs, etc.
- Les administrateurs généraux entérinent la très grande majorité des bilans annuels en matière de langues officielles. Ce sont là des éléments très positifs atténués, toutefois, par certains retards importants.

Plusieurs mécanismes institutionnels soutiennent l'engagement du gouvernement en matière de langues officielles :

- les comités consultatifs créés au sein des institutions servent de forums de concertation et de mobilisation;
- les champions et cochampions des langues officielles agissent comme ambassadeurs et chefs de file dans les institutions;
- les conseils fédéraux régionaux servent de tribunes et de réseaux d'échange d'information et d'initiatives afin de moderniser la fonction publique et mieux répondre aux besoins particuliers des régions;
- les portefeuillistes de l'Agence assurent la liaison avec les institutions.

L'Agence a aussi instauré des activités horizontales pour faciliter les échanges et la mise en commun d'information :

- Un « Forum des bonnes pratiques en matière de langues officielles » a eu lieu dans la région de la capitale nationale en novembre 2005.
- La tenue d'une deuxième réunion conjointe des champions ministériels et de ceux des sociétés d'État. Depuis leur création (1997-1998), ces réseaux se rencontraient séparément une fois l'an.

Reddition de comptes

Dans un contexte où la responsabilisation et la reddition de comptes occupent une place accrue, les institutions doivent, en plus de faire état de leurs réalisations, évaluer l'atteinte de leurs objectifs en fonction des trois piliers (parties IV, V et VI de la *Loi*) pour lesquels l'Agence a une responsabilité et en faire rapport à celle-ci selon les modalités prévues dans les politiques du Conseil du Trésor.

Afin de renforcer la reddition de comptes au sein des institutions, l'Agence a travaillé à l'élaboration d'outils de vérification et d'autoévaluation pour les aider à accroître leur rendement. Elle a maintenu ses efforts de sensibilisation et d'appui auprès des institutions assujetties à la *Loi*. Elle a renforcé son monitoring auprès de ces institutions et leur a fourni les outils nécessaires pour axer davantage leurs bilans annuels sur des résultats concrets.

Gestion de l'information

L'Agence utilise divers systèmes d'information pour ses activités de vérification et de surveillance; il revient aux institutions de tenir leurs données sur les langues officielles le plus

à jour possible. Si la situation d'ensemble s'améliore, certaines institutions éprouvent encore de la difficulté à assurer la bonne gestion de leurs informations en matière de langues officielles.

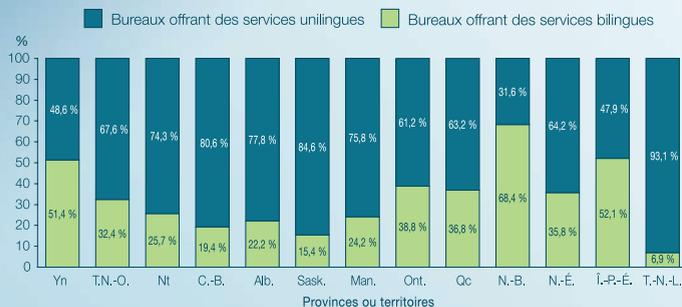
L'Agence encourage les institutions faisant partie de l'administration publique centrale à mettre à jour leurs données dans le Système d'information sur les postes et la classification de façon plus régulière et elle leur fournira les outils nécessaires afin qu'elles puissent suivre de près leur progrès.

Évaluation de l'exécution du Programme des langues officielles

Service au public

En vertu de la partie IV de la *Loi* et du *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services* (le *Règlement*), le public canadien est en droit de se faire servir, lorsque certaines conditions s'appliquent, par les institutions dans la langue officielle de son choix. Les institutions assujetties à la *Loi* comptent 11 973 bureaux et points de service, dont 4 003 (33,4 p. 100) ont l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles.

Répartition par province ou territoire des bureaux et points de service tenus de fournir ou non des services dans les deux langues officielles

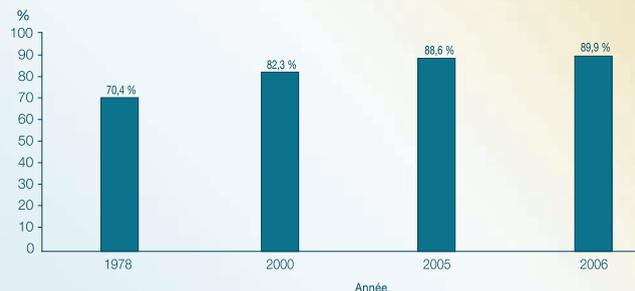


Les « autres bureaux » comprennent 632 bureaux et points de services situés à l'étranger, les trajets et les services d'appel sans frais.

Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : Burolis

Service au public – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises*



* Se reporter au tableau 6

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

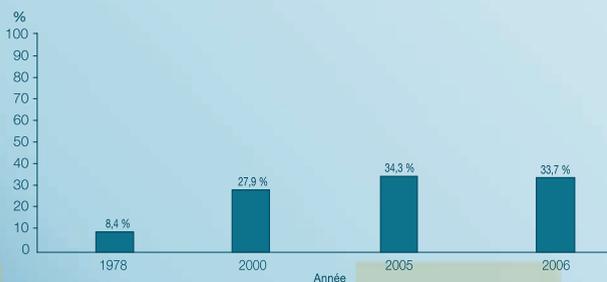
Voici quelques résultats :

- Dans l'ensemble, les communications et services sont disponibles dans les deux langues officielles dans les bureaux et points de service désignés bilingues. En effet, 89,9 p. 100 des titulaires de postes bilingues devant servir le public satisfont aux exigences linguistiques de leur poste; il s'agit d'une augmentation de plus d'un point de pourcentage par rapport au dernier exercice.

- L'information contenue dans les sites Web des institutions est généralement accessible dans les deux langues. Par contre, le contenu en anglais et en français n'est pas toujours de qualité égale, et les renseignements ne sont pas systématiquement diffusés dans les deux langues en même temps.
- Règle générale, pour ce qui est de l'offre active, c'est-à-dire la signalisation, elle ne pose pas de difficulté. L'accueil bilingue en personne et au téléphone présente toutefois certaines lacunes.

- Certaines institutions recourent à des tiers pour communiquer avec le public et lui fournir des services, et la majorité des institutions intègrent aux contrats une clause précisant les obligations linguistiques. Il y aurait toutefois lieu de resserrer la surveillance du respect de ces clauses.
- La compétence linguistique requise associée aux postes bilingues pour la prestation des services au public a considérablement augmenté depuis 1978. Le pourcentage de postes désignés bilingues au niveau supérieur (niveau C) à cet égard a plus que quadruplé depuis 1978, passant de 8,4 p. 100 à 33,7 p. 100 en 2006.

Service au public – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale)*



* Se reporter au tableau 7

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

- La révision de l'application du *Règlement* effectuée au dernier exercice a imposé de nouvelles obligations dans les deux langues officielles à certains bureaux.
- L'Agence a procédé cette année à des vérifications au Québec, en Ontario et en Alberta, et les résultats seront publiés au cours de l'exercice 2007-2008.

Langue de travail

La partie V de la *Loi* stipule que le français et l'anglais sont les langues de travail dans les institutions. Ainsi, dans les régions désignées bilingues, le personnel est en droit de travailler et d'être supervisé dans la langue officielle de son choix sous certaines conditions. Les institutions ont l'obligation de créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles. La haute direction joue un rôle de premier plan à cet égard. Voici quelques résultats :

- De façon générale, les instruments de travail et systèmes informatiques sont disponibles dans les deux langues officielles. De même, les gens occupant un poste désigné bilingue ou réversible sont généralement supervisés et évalués dans la langue officielle de leur choix.

Toutefois, on constate certaines lacunes dans les communications s'adressant au personnel, qui ne sont pas toujours diffusées en même temps dans les deux langues officielles. La qualité de la communication n'est pas toujours égale dans les deux langues.

- Les services personnels et centraux sont accessibles dans les deux langues officielles dans l'administration publique centrale (les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur). En effet, 89,8 p. 100 des employés qui y sont affectés satisfont aux exigences linguistiques de leur poste, comparativement à 88,6 p. 100 au dernier exercice. La situation semble comparable dans les institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale.

- Il convient de souligner la hausse notable du pourcentage de cadres (EX) satisfaisant aux exigences linguistiques de leur poste, qui s'établit à 92,9 p. 100 au 31 mars 2006, par rapport à 84,4 p. 100 l'année précédente.
- Enfin, le Conseil du Trésor a établi un principe d'application pour permettre aux employés qui travaillent dans une administration centrale située dans une région désignée bilingue de conserver leurs droits relatifs à la langue de travail si cette administration centrale est réinstallée dans une région unilingue.

Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont		Ne satisfont pas				Dossiers incomplets		Total
			Exemptés		Doivent satisfaire				
2005	38 225	88,6 %	2 516	5,8 %	1 279	3,0 %	1 111	2,6 %	43 131
2006	42 016	89,8 %	2 582	5,5 %	923	2,0 %	1 284	2,7 %	46 805

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Gestion des ressources humaines (y compris la participation équitable)

La partie VI de la *Loi* prévoit que les effectifs des institutions tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle. En date du 31 mars 2006, les postes bilingues représentaient 40,1 p. 100 de l'ensemble des postes de l'administration publique centrale. Les autres postes sont désignés unilingues et se répartissent comme suit : 51,3 p. 100, anglais essentiel; 4,1 p. 100, français essentiel; et 4,4 p. 100, réversibles (français ou anglais). Voici quelques résultats :

- Le niveau linguistique requis a considérablement augmenté au fil des ans : le nombre de titulaires devant atteindre un niveau de compétence supérieure (niveau C) se chiffrait à 31,2 p. 100 en 2006 alors qu'il était de 7,2 p. 100 en 1978.

Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale

Année	Bilingues		Anglais essentiel		Français essentiel		Anglais ou français essentiel		Dossiers incomplets		Total
1978	52 300	24,7 %	128 196	60,5 %	17 260	8,1 %	14 129	6,7 %	0	0,0 %	211 885
2000	50 535	35,3 %	75 552	52,8 %	8 355	5,8 %	7 132	5,0 %	1 478	1,0 %	143 052
2005	65 884	39,7 %	84 200	50,8 %	7 490	4,5 %	8 022	4,8 %	235	0,1 %	165 831
2006	71 269	40,1 %	91 284	51,3 %	7 247	4,1 %	7 848	4,4 %	131	0,1 %	177 779

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)

Année	Niveau C		Niveau B		Niveau A		Autres		Total
1978	3 771	7,2 %	30 983	59,2 %	13 816	26,4 %	3 730	7,1 %	52 300
2000	12 836	25,4 %	34 677	68,6 %	1 085	2,1 %	1 937	3,8 %	50 535
2005	20 514	31,1 %	42 479	64,5 %	1 011	1,5 %	1 880	2,9 %	65 884
2006	22 216	31,2 %	45 674	64,1 %	1 000	1,4 %	2 379	3,3 %	71 269

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

■ En date du 31 mars 2006, le taux de participation des anglophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* se situait à 73,3 p. 100 et celui des francophones, à 26,7 p. 100. Pour l'administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 68,6 p. 100 et de 31,4 p. 100. Les deux collectivités de langue officielle sont donc relativement bien représentées par rapport aux plus récentes données du *Recensement du Canada de 2001*.

■ L'exercice 2005-2006 indique une amélioration de la représentation des anglophones au Québec, leur taux de

participation au sein de l'administration publique centrale (excluant la région de la capitale nationale) s'établissant à 7,7 p. 100 par rapport à 6,9 p. 100 l'année précédente. Cette augmentation constitue une avancée importante vers une situation plus équitable. En incluant la région de la capitale nationale (rive québécoise), les anglophones constituent 12,9 p. 100 de la population québécoise.

■ Les institutions ont moins recours à la formation linguistique pour satisfaire aux exigences linguistiques des postes et offrent de plus en plus cette formation dans une perspective de progression de carrière.

Changement de culture

Le Programme des langues officielles a effectué un virage important depuis quelques années. Tout en reposant sur des valeurs de respect, d'inclusion et d'équité, il a adopté une approche basée sur les résultats et le renforcement de la reddition de comptes.

Le *Plan d'action pour les langues officielles* adopté en mars 2003 prévoyait des fonds de 64,6 millions de dollars sur cinq ans pour rendre la fonction publique exemplaire au chapitre des langues officielles. L'Agence renforce son rôle de centre d'excellence, et elle a mené plusieurs activités à cet égard, dont la révision des instruments de politiques et la création d'un désignateur des besoins linguistiques.

Conclusion – Des résultats pour les Canadiens

L'exercice 2005–2006 témoigne clairement de progrès notables tant pour la gouvernance que pour l'exécution du Programme des langues officielles. L'Agence continuera de travailler en étroite collaboration avec ses principaux partenaires et les institutions pour s'assurer que le public canadien et les fonctionnaires reçoivent les services de qualité auxquels ils ont droit, et ce, dans les deux langues officielles.

La dualité linguistique est l'une des pierres angulaires de la société canadienne, et la force du Canada repose sur la promotion de chances égales pour tous. Les valeurs qui caractérisent la fonction publique fédérale sont intrinsèquement liées à la reconnaissance équitable des langues officielles. Pour réellement ancrer le bilinguisme en milieu de travail et fournir des services de qualité aux Canadiens, il nous faut renforcer ce message. Nous devons aussi faire valoir que la maîtrise des deux langues officielles n'est pas uniquement une question d'obligation mais bien une ouverture sur le monde. Elle constitue un avantage économique et social réel, favorise l'avancement de carrière et élargit les perspectives d'avenir.