



Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



Rapport annuel
sur les langues officielles
2002-2003

rapport ►►►
annuel

Canada

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



Rapport annuel
sur les langues officielles
2002-2003

Offert également en médias substituts

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
© Sa Majesté la reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2003

N° de catalogue BT23-1/2003
ISBN 0-662-67599-1

Cette publication est disponible à l'une des adresses suivantes :
<http://www.tbs-sct.gc.ca>
<http://publiservice.tbs-sct.gc.ca>

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



Président du Sénat

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le quinzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2002-2003.

Je vous prie d'agrée r, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par
la présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Octobre 2003

Président de la Chambre des communes

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le quinzième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 2002-2003.

Je vous prie d'agrée r, Monsieur le Président, l'assurance de ma très haute considération.

La présidente du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par
la présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Octobre 2003

Table des matières

Lettre au Président du Sénat	i
Lettre au Président de la Chambre des communes	iii
I. La relance s'appuie sur les valeurs	2
II. Le leadership, gage d'un changement de culture durable	3
Le bilinguisme des cadres de direction	4
Les champions des langues officielles	6
Les membres des conseils fédéraux régionaux	9
III. Un effet multiplicateur pour ancrer les langues officielles dans la culture de la fonction publique	10
Les responsables des langues officielles	10
Les comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État	11
Les réalisations de l'année écoulée	11
Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles	11
Le Sondage 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux	12
Les résultats du suivi du projet en Colombie-Britannique	13
Projet sur l'amélioration des communications entre la région de la capitale nationale et la région du Québec	13
Système de gestion de la qualité en langues officielles	14
Bonnes pratiques	15
La voie à suivre	16
Programme d'innovation pour les langues officielles	16
Les nouvelles orientations	16
IV. Un service à la hauteur des attentes des Canadiens ..	17
Les statistiques du service bilingue	18
La révision du répertoire des bureaux et points de service offrant des services bilingues	19

V.	Un milieu de travail propice à l'utilisation des langues officielles	20
	Les facteurs du bilinguisme dans le milieu de travail	20
VI.	Une fonction publique représentative de la population canadienne	22
VII.	Une gestion axée sur les résultats	23
	Le positionnement vers les valeurs de la fonction publique	24
	Les mécanismes et les outils de vérification pour la gestion axée sur les résultats	24
VIII.	Le Plan d'action prépare l'avenir	26

Monsieur le Président,

Je suis heureuse de présenter ce quinzième rapport annuel sur les langues officielles pour l'exercice 2002-2003.

L'an dernier, je soulignais que nous avions entamé la relance du Programme des langues officielles. Celle-ci s'imposait après une période où l'assainissement des finances publiques et la réorganisation des institutions fédérales avaient détourné notre attention des langues officielles.

Cette année, je suis fière d'affirmer que la relance s'intensifie et que des mesures concrètes ont été prises pour mettre en œuvre une nouvelle approche fondée sur les valeurs de base de la fonction publique que sont le respect, l'équité et l'inclusivité. Nous croyons que cette approche stimulera davantage l'effort soutenu auquel sont appelés tous les membres de la fonction publique. Elle n'exclut toutefois pas l'application rigoureuse des règles pertinentes.

Depuis la promulgation de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), il y a plus de 30 ans, l'accent a été mis sur l'obligation de respecter les politiques et le Règlement. Nous avons certes enregistré de grands progrès, mais de toute évidence, les règles ne suffisent pas pour réaliser notre vision d'une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles. Il importe aujourd'hui d'ancrer la

dualité linguistique dans ces valeurs fondamentales de la fonction publique. Une personne peut quelquefois oublier ses obligations, mais les décisions qu'elle prend et les gestes qu'elle pose sont dictés par ses valeurs.

Vous trouverez dans ce rapport une description sommaire des moyens qu'ont pris à cet égard le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (le Secrétariat) et les institutions fédérales au cours de l'année écoulée. Surtout, vous pourrez prendre connaissance des résultats tangibles obtenus par ces institutions pour mieux servir la population canadienne.

L'adoption de l'approche axée sur les valeurs laisse entrevoir de nouvelles perspectives pour la promotion des langues officielles. Le *Plan d'action pour les langues officielles* (le Plan d'action) que le Premier ministre a présenté le 12 mars 2003 arrive à point nommé pour appuyer la relance. Ayant moi-même participé activement à l'élaboration du Plan d'action, c'est avec enthousiasme que j'ai accueilli cette annonce.

Les conditions requises sont maintenant réunies pour favoriser le mouvement vers une dualité linguistique répondant aux aspirations légitimes des Canadiens et des Canadiennes, et nous permettre de relever le défi de bâtir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

I. La relance s'appuie sur les valeurs

La relance du Programme des langues officielles se poursuit. Elle ne vise rien de moins qu'une fonction publique exemplaire. À cette fin, les nouveaux fonds alloués au Plan d'action donneront un second souffle pour atteindre cet objectif.

La relance porte sur trois volets : les communications avec le public, la langue de travail et la représentation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*. Elle est résolument orientée sur les valeurs, en particulier le respect mutuel.

En septembre 2002, une étude sur les attitudes et perceptions des fonctionnaires fédéraux à l'égard des langues officielles¹ a permis de constater qu'un changement de cap était non seulement nécessaire, mais possible. L'étude confirme que plus de 90 p. 100 des fonctionnaires fédéraux appuient le droit du public d'obtenir des services et des communications dans la langue officielle de son choix. Elle révèle néanmoins qu'il subsiste une méconnaissance des droits et obligations qui se rattachent aux langues officielles.

1. Vous pouvez consulter l'étude intitulée *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada* à l'adresse <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>.
2. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Ce paradoxe justifie la relance du Programme qui s'articule autour des valeurs. Du reste, le discours du Trône de septembre 2002 abonde dans le même sens. En affirmant la volonté du gouvernement de renforcer le bilinguisme dans la fonction publique – que ce soit au travail ou dans les communications avec les Canadiens –, il rappelle expressément que la dualité linguistique est au cœur de notre identité collective.

Avoir deux langues officielles constitue un atout important, aussi bien pour la fonction publique que pour les Canadiens qu'elle sert. Pour les fonctionnaires qui travaillent dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail², le fait d'utiliser leur première langue officielle est certainement plus efficace et ne peut que les aider à offrir leur plein potentiel.

Divers projets ont été entrepris au cours de l'année écoulée dans l'optique d'un changement de culture durable. Au cours des cinq prochaines années, le Plan d'action viendra appuyer l'élan en vue de réaliser la dualité linguistique. Il prévoit notamment un investissement dans l'innovation et le renforcement de la capacité bilingue

de la fonction publique. Nous ferons en sorte que la collectivité profite au maximum des transformations qui vont s'opérer.

II. Le leadership, gage d'un changement de culture durable

Comme nous misons sur un changement de culture dans l'ensemble de la fonction publique, il est essentiel d'assurer un leadership capable de rallier tous les points de vue et de susciter les efforts de tous et de chacun. Nous voulons renforcer le bilinguisme à tous les niveaux, en commençant par le sommet : les dirigeants doivent donner l'exemple.

Dans la même veine, le greffier du Conseil privé et chef de la fonction publique du Canada fixe chaque année des priorités stratégiques pour la fonction publique, l'accent étant mis sur les secteurs où des améliorations doivent être apportées afin de répondre aux attentes des Canadiens. Les langues officielles sont l'une des quatre priorités choisies qui exigent un engagement et des résultats soutenus de la part de tous les sous-ministres.

Par ailleurs, le Secrétariat, de concert avec le Commissariat aux langues officielles, a insisté pour que les langues officielles soient ajoutées aux quatre catégories prises en compte

pour l'attribution annuelle d'un des Prix du chef de la fonction publique. Dorénavant, un groupe ou une personne qui démontrera de la créativité ou réalisera un projet novateur en vue de faire avancer les langues officielles sera admissible à ce prix prestigieux, qui sera décerné pour la première fois en décembre 2003.

Il importe que l'exemple vienne de la haute direction de sorte que, d'échelon en échelon, chacun sait désormais qu'il est appelé à participer activement à un projet commun. Tout en misant sur les valeurs, la promotion des langues officielles peut dès lors s'appuyer sur l'engagement de tous. Les efforts déployés s'en trouvent ainsi décuplés.

J'aurai besoin de l'engagement des hauts fonctionnaires qui ont été mis au courant du défi dans le document Priorités stratégiques de la fonction publique du Canada pour 2002-2003. Ces priorités exigent que ces derniers prennent des dispositions concrètes et mesurables pour améliorer leur gestion des ressources humaines et préparer leurs organisations au changement législatif; voient à ce que leurs lieux de travail reflètent de plus près la dualité linguistique et respectent les dispositions de la Loi sur les langues officielles.

Extrait de la lettre du greffier du
Conseil privé au Premier ministre
27 mars 2002

En particulier, les cadres doivent respecter le droit qu'ont certains employés, dans les régions désignées

bilingues, de travailler en français ou en anglais. À cet égard, le bilinguisme de ces cadres n'est pas seulement un atout pour leur propre carrière; il devient aussi une condition nécessaire pour que leurs employés se sentent libres d'exercer leur droit.

Le bilinguisme des cadres de direction

Pour toutes ces raisons, les postes de cadre de direction (EX) sont assortis d'exigences linguistiques précises³. Une politique à cet effet⁴ a été mise en place en 1993, puis reconduite en 1998. Elle donnait aux cadres le temps nécessaire pour satisfaire aux exigences, la date butoir ayant été fixée au 31 mars 2003.

Je suis fier d'affirmer que 94,7 p. 100 des cadres de direction qui devaient être bilingues à cette date l'étaient effectivement, comparativement à 81,2 p. 100 l'an dernier⁵.

En ce qui concerne les cadres qui ne respectaient pas les exigences au 31 mars 2003 (soit 5,3 p. 100), les institutions concernées ont prévu des mesures précises pour remédier à la situation. À titre d'exemple, certains titulaires devaient être mutés à des postes qui n'exigent pas le même

niveau linguistique, alors que le nécessaire était fait pour permettre aux employés de travailler et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix. Les administrateurs généraux ont pris des mesures adaptées à chaque situation, conformément aux principes de saine gestion et aux valeurs d'équité, d'inclusivité et de respect mutuel. Le Secrétariat continue de suivre cette question de très près.

Notre fermeté dans ce dossier témoigne de notre sérieux : le gouvernement est déterminé à faire en sorte que la dualité linguistique devienne une réalité au quotidien. Même si nous misons aujourd'hui davantage sur les valeurs que sur la réglementation, il n'en demeure pas moins que les règles existantes doivent être appliquées.

En outre, le Secrétariat continue d'assurer le suivi à propos de la période d'exclusion de deux ans qui donne aux nouveaux titulaires de certains postes bilingues le temps d'acquérir les compétences linguistiques; il importe que les cadres respectent les engagements pris au moment de leur nomination.

3. Ces exigences s'appliquent aux ministères et organismes assujettis à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Les autres entités doivent en appliquer les principes et les adapter à leur situation. Pour les cadres concernés, la politique exige le niveau C (supérieur) pour la compréhension écrite et l'interaction orale, et le niveau B (intermédiaire), pour l'expression écrite.

4. *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction*.

5. Le pourcentage du rapport annuel 2001-2002 mentionnait 72,2 p. 100. Ce pourcentage visait l'ensemble de la population des cadres de direction (EX), soit les cadres qui devaient satisfaire aux exigences de leur poste au 31 mars 2003 et ceux qui pouvaient s'y conformer après cette date.

Les langues officielles demeurent une priorité du gouvernement et nous le démontrons.

Le Centre canadien de gestion a créé en mai 2002 une Table ronde de recherche-action sur les langues officielles. Elle regroupe des hauts fonctionnaires et d'anciens hauts fonctionnaires ainsi que des personnes influentes du secteur privé. Une vingtaine d'institutions ont participé à la Table ronde et ont partagé leurs réussites ou leurs échecs. De plus, chaque année, les institutions décrivent leurs initiatives dans les bilans annuels. Les exemples ci-dessous sont soit tirés des bilans ou des études de cas du Centre canadien de gestion⁶ :

▶ La présidente de la Commission canadienne de sûreté nucléaire manifeste son appui envers un changement de culture. En effet, la Commission poursuit son engagement d'embaucher des personnes bilingues dans des postes de leadership. Cette initiative fait en sorte que la place des deux langues officielles et la promotion du Programme sont bien perçues par les employés. L'appui de la présidente incite les cadres supérieurs à suivre la formation linguistique nécessaire à l'atteinte des objectifs linguistiques que la Commission s'est fixés.

- ▶ Le Groupe de travail sur le milieu de travail bilingue à Ressources naturelles Canada, présidé par un sous-ministre adjoint, a produit un rapport renfermant des recommandations sur les aspects suivants du Programme : leadership et culture, pratiques de travail positives et amélioration de la capacité organisationnelle à mettre en place un milieu de travail bilingue. Il en appelle au leadership et à la responsabilisation des gestionnaires pour la mise en œuvre de ces recommandations.
- ▶ Le lancement du Plan stratégique 2003 de VIA Rail est une initiative exemplaire qui vise une plus grande utilisation des deux langues officielles en milieu de travail. Les membres de la haute direction ont présenté ce plan dans des ateliers organisés partout au pays sous le thème *Les gens qui vous transportent*. Les cadres et les employés ont ainsi pu dialoguer sur la nouvelle mission, la vision, les valeurs et les buts de VIA Rail Canada.
- ▶ La Commission canadienne des droits de la personne s'est dotée de plans et priorités qui visent un milieu de travail moderne. Les principes d'une bonne gestion, le dialogue avec les employés et le respect mutuel sont essentiels à la

6. Études de cas sur les langues officielles en milieu de travail préparées pour la Table ronde sur les langues officielles, publication du 23 septembre 2002

mise en place d'un milieu de travail où les employés sont à l'aise et fiers de parler la langue officielle de leur choix.

- ▶ Citoyenneté et Immigration
Canada a élaboré un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles. Il vise à mieux définir les rôles et les priorités des différents intervenants (y compris le champion des langues officielles) ainsi que les droits et obligations des employés. Le cadre interpelle donc aussi les employés. Ainsi, un employé qui a l'obligation de servir un client dans la langue officielle de son choix et qui ne le fait pas, non seulement prive le citoyen de l'exercice d'un droit, mais met en cause le cadre de responsabilisation. Cet outil souligne les responsabilités des différents intervenants en assurant l'égalité de statut du français et de l'anglais.
- ▶ À la suite d'une étude approfondie sur les postes et la dotation, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a mis en place un plan d'action stratégique comportant trois étapes parallèles. Celles-ci doivent être réalisées sur une période de trois ans et portent sur la conformité, l'amélioration des communications et l'engagement, et sur l'intégration du Programme des langues officielles aux activités quotidiennes du Ministère.

- ▶ Dans le cadre de son programme de gestion du rendement, la Société immobilière du Canada limitée s'est donnée comme objectif de « s'efforcer d'arriver au bilinguisme pour tous les postes désignés ». Cet objectif est accompagné d'initiatives, d'indices de rendement et de réalisations qui sont tous décrits dans le plan d'entreprise et dans le rapport annuel de la Société.
- ▶ Depuis l'élaboration du plan stratégique de l'Office national du film du Canada, le commissaire tient des déjeuners de travail mensuels avec le personnel pour discuter de certains sujets se rapportant au plan et à son évolution. Ces déjeuners bilingues sont d'excellentes occasions de favoriser le dialogue et les échanges et de promouvoir les valeurs du bilinguisme.

Nous encourageons toutes les institutions assujetties à la *Loi* à continuer dans cette voie et à faire en sorte que la collectivité en profite au maximum.

Les champions des langues officielles

Parmi les principaux intervenants qui travaillent à la réalisation de l'objectif établi par le greffier, les champions des langues officielles œuvrent au sein de chaque institution à un niveau de gestion stratégique.

La tâche qui m'incombe, à titre de champion, est de mieux faire connaître le Programme des langues officielles et de placer les langues officielles au cœur de notre mode de fonctionnement quotidien. Afin de réaliser notre mission et de favoriser l'essor de l'économie canadienne, nous devons être capables de travailler avec les gens de tous les secteurs de l'économie, dans toutes les régions du pays. C'est une question de rentabilité. Par ailleurs, s'assurer que les entreprises ont le même accès aux programmes du Ministère, peu importe la langue officielle qu'elles utilisent, nous aide à atteindre nos objectifs.

Les langues officielles, c'est rentable!

John McBride, champion des langues officielles à Industrie Canada

Grâce à leurs actions, les langues officielles font de plus en plus partie intégrante des activités des institutions. Les champions facilitent ainsi l'atteinte des objectifs du gouvernement en matière de langues officielles en misant sur une approche fondée sur les valeurs qui vise tout simplement l'excellence.

Plusieurs rencontres des champions ont été organisées au cours de l'année, que ce soit sous forme de journées de réflexion, de séances de promotion ou de petits déjeuners de travail, dans le but de contribuer à l'avancement des langues officielles. Les champions sont de plus en plus actifs, et ils se sont engagés à travailler en équipe

pour notamment mettre en œuvre les priorités suivantes et améliorer les outils pour y parvenir :

- ▶ information aux gestionnaires – pour mieux les outiller dans le domaine des langues officielles;
- ▶ création d'un Conseil du réseau des champions – pour appuyer les organismes clés (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, Patrimoine canadien, Bureau du Conseil privé, Affaires intergouvernementales, Commission de la fonction publique du Canada, etc.), pour créer un cadre stratégique d'intervention des champions ministériels notamment auprès du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles;
- ▶ marketing – pour cerner des moyens de renforcer la promotion des langues officielles;
- ▶ création d'un cadre de collaboration entre les champions et les opérations régionales des institutions;
- ▶ présence active des champions au comité exécutif de leur organisme – pour mieux assurer un leadership en matière de langues officielles;
- ▶ valorisation de la diversité culturelle à l'appui du bilinguisme – pour souligner le volet culturel de l'apprentissage linguistique.

Les champions ont comme rôle de stimuler le rayonnement des langues officielles. Je suis heureuse de constater que plusieurs initiatives ont été réalisées à ce titre au cours de l'année, notamment :

- ▶ À la suite d'un sondage, le champion de Justice Canada a rendu visite aux différents comités de gestion pour discuter des résultats, entamer le dialogue, écouter les préoccupations des employés et débattre des différentes approches afin de favoriser, entre autres, la tenue de réunions bilingues. Les commentaires et suggestions recueillis alimenteront l'élaboration de la deuxième phase.
- ▶ La championne de Communication Canada publie régulièrement des chroniques dans la publication interne du Ministère. Elles prennent la forme d'entrevues avec des employés et servent à faire la promotion du bilinguisme en milieu de travail, ainsi que des droits et des responsabilités des fonctionnaires en matière de langues officielles.
- ▶ La région de l'Ontario d'Industrie Canada a désigné son propre champion afin de faciliter l'élaboration d'approches proactives visant à répondre aux besoins de la communauté francophone.

La FedNor (Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario) a également désigné un champion ainsi que des chefs sectoriels pour que le Programme des langues officielles soit pris en considération lors des décisions. La FedNor a investi dans des projets pour stimuler l'innovation, accroître la présence des francophones dans le commerce électronique et veiller à ce que les communautés soient branchées.

- ▶ Le champion des Affaires indiennes et du Nord Canada a créé un comité national de champions. Pour ses réunions, le comité fait appel à une technologie de vidéoconférence afin de faciliter la communication de groupe et l'utilisation des deux langues. Les membres de ce comité sont des employés qui participent de façon volontaire. Le champion a aussi distribué par voie électronique des jeux de mots amusants pour encourager tous les employés à améliorer leur compréhension des deux langues officielles.

La Direction des langues officielles du Secrétariat a créé sur le réseau Publiservice une page d'information à l'intention des champions en vue de les tenir au fait de l'évolution des dossiers et de la tenue de réunions.

De plus, la tenue de petits déjeuners de travail a été bien accueillie. Cette nouvelle formule permet au Secrétariat de consulter les champions de façon ponctuelle sur les grands dossiers stratégiques.

L'expertise, le rayonnement et les connaissances qu'ont les champions de leur milieu de travail sont de précieux atouts pour insuffler le changement de culture souhaité, car au fil des ans, les champions ont su développer une synergie dans leur organisme. De son côté, le Secrétariat déploie des efforts soutenus pour davantage les consulter et resserrer les liens entre eux.

Les membres des conseils fédéraux régionaux

Les conseils fédéraux régionaux jouent également un rôle clé lorsqu'il s'agit de renforcer la promotion du Programme des langues officielles. Ces conseils existent depuis plus de 20 ans. Ils servent de tribune et de réseau où les hauts fonctionnaires peuvent coordonner les actions de leur organisme respectif et échanger de l'information en vue d'améliorer leur offre de services au public. Ils partagent leur expertise régionale et leurs liens avec d'autres ordres de gouvernement.

Je constate que presque tous les conseils fédéraux régionaux ont maintenant leur comité des langues officielles. Le Conseil fédéral de l'Ontario, par exemple, a créé le sien au

cours de l'année. Ces comités se penchent sur l'avancement des langues officielles, ce qui contribue à l'amélioration des services au profit des communautés de langues officielles en situation minoritaire.

Deux initiatives particulières des conseils fédéraux régionaux méritent d'être signalées :

- ▶ Le Conseil fédéral de Terre-Neuve-et-Labrador a mis sur pied un projet qui vise à améliorer les communications et la prestation en français de ses programmes et services par des fonctionnaires bien formés. Ce projet comporte les éléments suivants : un soutien à leur sous-comité sur les langues officielles; un centre de documentation en français; de la formation linguistique pour répondre aux besoins liés à l'acquisition et au maintien des langues, tant pour les moniteurs que pour leurs élèves; l'embauche de tuteurs de français pour des cours en groupes ou individuels; et un volet de diffusion d'information.
- ▶ Le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a organisé en novembre 2002 un colloque sur la langue de travail. Celui-ci faisait suite au Symposium de l'Atlantique tenu à Charlottetown l'année précédente, qui avait relevé un certain nombre de défis en matière de dualité linguistique.

Je tiens à féliciter le comité des langues officielles du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick d'avoir organisé ce colloque. J'ai d'emblée accepté d'y prononcer le discours d'ouverture, ce qui m'a permis de réaffirmer les orientations et les nouvelles approches que nous entendons mettre de l'avant. J'ai fait alors état de trois grands points, soit le mode de dotation des postes bilingues, la formation linguistique et finalement, la prime au bilinguisme.

Je tiens par ailleurs à souligner l'appui de Patrimoine canadien aux travaux de tous les comités des langues officielles des conseils fédéraux régionaux. Pour ne citer que quelques exemples, au Manitoba, le Ministère a assuré, avec l'appui financier du Secrétariat, la mise en place et la gestion des services fédéraux dans les trois centres de services bilingues mis sur pied par le gouvernement du Manitoba. C'est également grâce à son intervention que le Programme des langues officielles et les services en français ont été intégrés dans la planification stratégique du Conseil fédéral des Territoires du Nord-Ouest. Le Ministère a aussi été l'un des acteurs clés dans la tenue du colloque sur la langue de travail organisé par le Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick.

III. Un effet multiplicateur pour ancrer les langues officielles dans la culture de la fonction publique

Moderniser notre approche de la promotion du Programme des langues officielles suppose de faire appel à la participation de tous, notamment des spécialistes sur le terrain et des autres gestionnaires qui s'occupent de la mise en œuvre du Programme au quotidien.

Les responsables des langues officielles

Les responsables des langues officielles, spécialistes de première ligne, sont appuyés par divers groupes, notamment le réseau des champions et les comités consultatifs. Les réunions des comités consultatifs, les pages Internet et intranet du Secrétariat consacrées aux langues officielles et le réseautage sont autant d'outils à leur disposition pour mener à bien leurs activités et les partager.

Les comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État

Des réunions régulières des comités consultatifs permettent aux responsables des langues officielles de discuter des projets et des dossiers touchant les langues officielles. Les membres des comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État ont été consultés sur la révision des politiques des langues officielles. On note également que les membres et les champions collaborent et échangent davantage pour trouver ensemble des pistes de solution.

Les réunions des comités tenues en région facilitent la liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres représentants régionaux. À titre d'exemple, les différentes étapes du projet pilote de sensibilisation des gestionnaires à la prestation de services bilingues, entrepris en Colombie-Britannique en collaboration avec des institutions membres du Conseil fédéral du Pacifique et de la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique ainsi que le Secrétariat, ont été discutées à plusieurs reprises lors des réunions des comités.

Ces comités demeurent le lieu privilégié de réseautage et d'échange d'information et de bonnes pratiques.

Les réalisations de l'année écoulée

C'est avec plaisir que je vous fais part des résultats des activités que le Secrétariat a menées avec ses partenaires au cours de l'année.

Étude sur les attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles

Les résultats de l'étude, qui a été entreprise en 2001-2002, ont été rendus publics en septembre 2002⁷. Ils révèlent que les fonctionnaires appuient les principes fondamentaux des politiques relatives aux langues officielles. Cet appui est particulièrement élevé en matière de service au public : 92 p. 100 des fonctionnaires sont d'avis qu'il est important de servir le public dans les deux langues officielles. Par ailleurs, les fonctionnaires se disent prêts, dans une proportion de 86 p. 100, à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail. Somme toute, il en ressort qu'une vaste majorité des fonctionnaires appuient les principes fondamentaux des politiques sur les langues officielles.

7. Pour plus de précisions, veuillez consulter le site <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>.

D'après les résultats de l'étude, trois mesures visant à améliorer la situation linguistique paraissent indiquées : élaborer une vision commune d'un milieu de travail bilingue et des valeurs qui s'y rattachent; corriger les perceptions erronées en diffusant des renseignements clairs; et renforcer le leadership des cadres dans les régions bilingues afin de favoriser l'usage des deux langues officielles en milieu de travail.

L'étude a révélé un intéressant paradoxe. D'une part, on constate qu'au sein de la fonction publique, il existe un appui indéfectible aux principes et aux valeurs qui sous-tendent le Programme des langues officielles; mais d'autre part, on observe une méconnaissance des droits et obligations inhérents au Programme ainsi qu'une sous-utilisation du français comme langue de travail dans les régions bilingues.

Il existe donc un fossé entre l'appui important au Programme et les perceptions erronées quant à son application qui nous démontre clairement qu'un changement fondamental s'impose dans notre façon de mettre en pratique et de promouvoir les langues officielles.

Lucienne Robillard
Dieppe, novembre 2002

Le Sondage 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux

En décembre 2002, j'ai dévoilé les résultats pour l'ensemble du gouvernement du Sondage, qui portait particulièrement sur le milieu et les outils de travail des fonctionnaires fédéraux, et ceux-ci se sont révélés nettement positifs. Un fort pourcentage de fonctionnaires affirment avoir le choix de la langue officielle dans les communications, la surveillance et le matériel mis à leur disposition; par contre, 16 p. 100 des fonctionnaires ont indiqué que le manque d'accès à la formation linguistique nuit modérément ou beaucoup à la progression de leur carrière. En outre, il appert que le français demeure sous-utilisé comme langue de travail dans les régions désignées bilingues. Il y a encore un défi à cet égard.

Les résultats de l'étude et ceux du Sondage sont complémentaires. Bien qu'ils soient encourageants, il reste beaucoup à faire en ce qui a trait à l'accès à la formation linguistique pour la progression de carrière et à l'accès à la formation professionnelle selon la langue officielle de choix des employés.

Trois projets pilotes ont produit au cours de l'année des résultats très encourageants.

Les résultats du suivi du projet en Colombie-Britannique

En Colombie-Britannique, un suivi a été mené sur la disponibilité des services en français. Il faisait suite au projet de concertation que j'ai mentionné précédemment et dans mon rapport de l'an dernier, lequel visait à sensibiliser les gestionnaires des institutions fédérales à la prestation de services bilingues. Le projet et le suivi ont été réalisés en collaboration avec la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, du Comité des langues officielles du Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux de la région du Pacifique et les institutions fédérales. L'approche innovatrice a demandé la collaboration étroite de toutes les instances.

Les rapports ont mis en évidence des exemples de services de qualité en français et des exemples de services qui ont besoin d'être améliorés. Dans ces derniers cas, des mesures concrètes ont été mises en place. Cette action concertée a stimulé le dialogue et est perçue comme étant une excellente façon d'améliorer les services.

Deux autres projets pilotes, en partenariat avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada portaient sur la langue de travail.

Projet sur l'amélioration des communications entre la région de la capitale nationale et la région du Québec

Le premier projet pilote, commencé en 2001, visait l'amélioration de la communication entre les francophones et les anglophones de régions désignées bilingues. Une évaluation de l'approche expérientielle⁸ a été faite au cours de l'année et les résultats sont prometteurs. Cette approche offre aux participants une occasion exceptionnelle d'explorer les valeurs humaines fondamentales – notamment le respect des autres – et leur application à la question de la langue de travail. Dans un deuxième temps, elle permet de déterminer les mesures concrètes et personnelles que les participants peuvent mettre en œuvre pour améliorer leur milieu de travail.

L'expérience a encouragé les 224 participants à agir selon leurs valeurs personnelles. Ces valeurs ne se transmettent pas comme de l'information, mais elles sont inculquées à un niveau plus profond et doivent être cultivées. Les résultats révèlent qu'en favorisant un climat de confiance et de respect, on contribue à la création d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues

8. L'approche expérientielle est basée essentiellement sur les expériences personnelles, le dialogue et la prise de conscience des personnes qui communiquent dans l'une ou l'autre des langues officielles.

officielles. Les employés sont devenus des partenaires, et cet esprit de collaboration contribue à accroître l'utilisation du français comme langue de travail. Le respect et la solidarité apportent des changements positifs sur le plan individuel et organisationnel⁹.

À la suite du projet pilote, l'Agence et le Secrétariat ont collaboré à la création d'un atelier de sensibilisation sur le thème *Le respect inspire...* Environ 87 employés y ont déjà participé.

-
- ▶ ***Une incroyable interaction qui rend possible la constatation des points de vue des deux côtés.***
 - ▶ ***Cela m'a motivé à faire respecter mes propres droits.***
 - ▶ ***En mettant l'accent sur la personne, nous mettons l'accent sur le respect, les valeurs humaines et l'émotion. On a l'impression d'être écouté davantage. Les gens semblent se préoccuper de ce que nous pensons ou ressentons.***

Participants au projet pilote sur la langue de travail de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

Système de gestion de la qualité en langues officielles

La collaboration entre le Secrétariat et l'Agence a donné lieu à une autre réalisation au cours de l'année.

Lancé officiellement en juin 2002, le projet sur le Système de gestion de la qualité en langues officielles vise lui aussi à véhiculer le message que les langues officielles vont au-delà de la *Loi sur les langues officielles* et des politiques qui en découlent. La dualité linguistique est aussi une question de respect. Le projet met à la disposition des employés des moyens qui faciliteront la création et le maintien d'un milieu propice à une utilisation plus équitable du français au travail.

Des séances d'information ont été données à quelque 800 employés de l'Agence, à l'administration centrale et dans la région du Québec, afin de les sensibiliser au fait que l'utilisation du français et de l'anglais dans le milieu de travail favorise non seulement une meilleure communication entre employés, mais amène également des changements dans la culture organisationnelle. De plus, dans le cadre du projet, les employés de l'Agence ont élaboré des démarches et sélectionné des outils

9. Pour plus de renseignements, veuillez consulter le site <http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo> à la rubrique *Séances de sensibilisation et de formation*.

(correcteurs grammaticaux, aide-mémoire sur la présidence des réunions bilingues, par exemple) qui favorisent une utilisation accrue du français dans les communications. Enfin, toujours en collaboration avec le Secrétariat, l'Agence a fixé des indicateurs de rendement et conçu une fiche d'évaluation équilibrée qui lui permet d'évaluer non seulement la justesse des démarches utilisées, mais aussi les résultats atteints.

Le projet prendra de l'envergure en 2003-2004 puisque l'Agence en lancera à l'automne la deuxième phase à laquelle participeront près de 3 000 nouveaux employés de l'administration centrale et de la région du Québec, du Nord et de l'Est de l'Ontario, ainsi que du Nouveau-Brunswick.

Mentionnons que dans le cadre de cette deuxième phase, l'atelier de sensibilisation *Le respect inspire...* dont il a été question précédemment, sera greffé aux séances offertes à tous les participants. À cette fin, le Secrétariat développera, en 2003-2004, des outils destinés à la formation des formateurs, ce qui contribuera à l'effet multiplicateur recherché.

Cette approche intégrée sera également mise à l'essai en 2003-2004 à Citoyenneté et Immigration Canada.

Bonnes pratiques

Nous avons noté, à partir des bilans annuels des institutions et des études de cas, les pratiques suivantes :

- ▶ Le service du marketing de VIA Rail Canada effectue chaque année différents sondages. Les résultats obtenus pour 2002 indiquent un degré de satisfaction élevé de la clientèle à l'égard de la disponibilité et de la qualité des services dans les deux langues officielles. Les employés ont aussi été consultés à ce propos, et des groupes de discussion ont été mis sur pied pour revoir en détail tous les résultats, établir l'ordre de priorité des améliorations requises et élaborer des plans d'action concrets et réalistes. Le taux de participation élevé et la qualité de la rétroaction reçue ont convaincu les dirigeants de continuer d'effectuer des sondages internes.
- ▶ Le centre de services de Parcs Canada de l'Ouest du Canada et les unités de gestion de Mont-Revelstoke/Glacier, du Sud de la Saskatchewan, de La Mauricie, du Sud du Nouveau-Brunswick, ainsi que de l'Est et l'Ouest de Terre-Neuve-et-Labrador ont offert des cours de formation sur la prestation d'une offre active de service dans les deux langues officielles à leurs partenaires commerciaux et aux organismes bénévoles.

- ▶ Dans le cadre de son programme pour les étudiants d'été, le Secrétariat du Solliciteur général du Canada a offert des cours de langue, en groupe, à raison d'une heure par semaine. Les étudiants ont ainsi eu l'occasion de pratiquer la langue seconde apprise en milieu scolaire et de mieux comprendre le bilinguisme institutionnel.
- ▶ Air Canada a créé un service de formation linguistique en ligne qu'il met à la disposition des employés.

La voie à suivre

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada jouera un rôle accru pour que les langues officielles restent l'une des priorités gouvernementales. Dans le cadre du *Plan d'action pour les langues officielles*, le gouvernement affectera une somme supplémentaire de 64,6 millions de dollars, au cours des cinq prochaines années, afin de rendre la fonction publique exemplaire en matière de langues officielles¹⁰.

Programme d'innovation pour les langues officielles

De ces 64,6 millions de dollars, 14 millions seront affectés à deux nouveaux fonds – le **Fonds régional pour les partenariats** et le **Fonds**

d'innovation en matière de langues officielles – qui serviront à encourager la mise en œuvre de projets innovateurs qui appuient des activités ciblées. Cet investissement favorisera une meilleure gestion des langues officielles, un changement de culture organisationnelle, de nouvelles méthodes de prestation de services et l'apprentissage linguistique en milieu de travail. Le gouvernement veillera à ce que la collectivité profite au maximum de ces transformations, en procédant par étape en vue de bâtir une fonction publique exemplaire et de promouvoir un meilleur respect de la *Loi* dans toutes les institutions qui y sont assujetties.

Les nouvelles orientations

Des modifications sont proposées à la gestion des ressources humaines. Nous envisageons, entre autres, un changement progressif du mode de dotation non impératif vers la dotation impérative; la formation linguistique – nul doute que nous devons repenser notre approche, notamment offrir la formation linguistique aux employés plus tôt dans leur carrière; et finalement, la prime au bilinguisme – nous nous interrogeons sur la pertinence de cette prime.

10. Pour plus de détails, veuillez consulter le chapitre 5 du *Plan d'action pour les langues officielles*.

Nous avons déjà la dotation impérative pour les sous-ministres adjoints. Je propose que nous amorçons progressivement le changement, un échelon à la fois, du sommet vers la base. En même temps, il nous faudrait intégrer la formation linguistique dans la planification de carrières et dans notre programme institutionnel d'apprentissage continu. Ces changements nous mèneront à l'atteinte de notre objectif : combler les postes bilingues par des personnes bilingues.

Lucienne Robillard
Dieppe, novembre 2002

La dotation impérative, c'est-à-dire l'embauche des candidats déjà bilingues pour les postes bilingues, deviendra la norme. Le bilinguisme sera une compétence essentielle pour faire carrière aux échelons supérieurs de la fonction publique, surtout dans les régions bilingues. Il constitue déjà une exigence de base pour les sous-ministres adjoints.

Il est important de miser sur le bassin de jeunes Canadiens (de moins de 35 ans), qui sont déjà bilingues. Beaucoup d'entre eux ont fréquenté des écoles d'immersion. Il faut faire appel à ceux et à celles qui seront porteurs de changement pour assurer l'avenir des langues officielles.

Des mesures doivent également être prévues pour tous les nouveaux venus à la fonction publique du Canada, quel que soit leur âge.

Le gouvernement amorcera ces changements progressivement, du sommet à la base, tout en continuant de donner des chances égales à l'emploi et au perfectionnement à tous les Canadiens et sans entraver indûment la carrière des fonctionnaires unilingues.

IV. Un service à la hauteur des attentes des Canadiens

Les institutions fédérales doivent fournir au public des services pressés et efficaces, quel que soit le mode de prestation de services. Dans les bureaux et points de service désignés, elles doivent le faire dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. À l'heure où les Canadiens figurent parmi les internautes les plus enthousiastes au monde¹¹, le gouvernement offre en option une proportion croissante de ces services en ligne.

C'est en vertu de dispositions réglementaires¹² que sont désignés les bureaux et points de service où les

11. Selon un sondage mené en 2002, environ 70 p. 100 des Canadiens ont indiqué qu'ils avaient récemment utilisé Internet. Ekos, *Rethinking the information Highway: Delivering Services to Canadians*.

12. *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*

institutions sont tenues d'offrir leurs services dans les deux langues officielles. Le site Web du Secrétariat en publie un répertoire sous la rubrique Burolis¹³.

Les statistiques du service bilingue

Au 31 mars 2003, les institutions fédérales comptaient au Canada 11 792 bureaux et points de service, dont 3 420 (29 p. 100) sont tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles pour répondre aux besoins des Canadiens.

À la fonction publique, le nombre de titulaires de postes bilingues qui travaillent avec le public reste relativement stable. Au 31 mars 2003, 84 p. 100¹⁴ ou 33 186 des 39 266 titulaires de postes bilingues qui avaient comme fonction de servir le public dans l'une ou l'autre des deux langues officielles satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Le niveau de connaissance requis de la langue seconde demeure proche de celui de l'année précédente. En effet, 32 p. 100¹⁵ des postes bilingues exigent une maîtrise supérieure (comparativement à 30 p. 100 l'an dernier), et 66 p. 100 exigent un niveau intermédiaire

(au lieu de 67 p. 100). Le niveau minimal est exigé pour 1 p. 100 des postes, par rapport à 2 p. 100 l'an dernier.

Parmi les initiatives des institutions, j'ai relevé quelques indications intéressantes quant aux services offerts :

- ▶ Un comité directeur a été créé à Citoyenneté et Immigration Canada, en partenariat avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, pour faciliter l'intégration des nouveaux arrivants. Les objectifs principaux sont d'informer les membres des communautés francophones des enjeux et de sensibiliser les employés et les fournisseurs de services aux besoins de chaque province en matière de bilinguisme.
- ▶ La Société Radio-Canada a diffusé des messages produits par la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique afin d'inciter les francophones à utiliser les services en français.
- ▶ L'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Patrimoine canadien ont travaillé en étroite collaboration avec le gouvernement de

13. <http://www.burolis.gc.ca>

14. Se reporter au tableau 6.

15. Se reporter au tableau 7. Le tableau 5 donne plus de précisions sur les niveaux en langue seconde.

Terre-Neuve-et-Labrador à l'exécution de programmes d'appui au secteur de la culture et du patrimoine, pour faire en sorte que le matériel et les services soient disponibles auprès de la communauté francophone.

- ▶ La Société canadienne des postes poursuit son programme « Client mystère » lui permettant de mesurer la satisfaction de la clientèle à l'égard des services bilingues offerts aux comptoirs désignés bilingues.
- ▶ Parcs Canada effectue systématiquement des sondages pour connaître le degré de satisfaction des visiteurs. L'Agence évalue notamment la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles. En 2002-2003, 3 parcs nationaux et 13 lieux historiques nationaux ont fait l'objet de tels sondages. Les résultats reflètent ceux de l'année précédente, à savoir que les visiteurs des parcs se disent satisfaits dans une proportion de 92 p. 100 et ceux des lieux historiques, de 98 p. 100.

La révision du répertoire des bureaux et points de service offrant des services bilingues

Les données du Recensement de 2001 sur la répartition des populations de langue française et de langue anglaise au pays, en fonction de la première langue officielle parlée, sont maintenant disponibles. Elles seront prises en compte pour déterminer les endroits où les services doivent être offerts dans les deux langues officielles.

Il revient à chaque institution de faire des analyses de ses services et du public qu'elle sert afin de recenser les bureaux et points de service où il est obligatoire d'offrir des services bilingues. La Direction des langues officielles du Secrétariat travaille étroitement avec les institutions assujetties à la *Loi* en vue d'analyser l'incidence des données sur l'application du Règlement¹⁶. À cet égard, elle a, entre autres, offert de la formation, produit des profils provisoires des institutions et fourni d'autres outils pour aider les gestionnaires à appliquer efficacement le Règlement. Les communautés de langue officielle en situation minoritaire ont été consultées à intervalles réguliers à ce sujet tout au long de cet exercice.

16. Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services

Le Secrétariat sera appelé à valider les résultats de cette analyse. J'ai confiance que le nombre de bureaux et points de service bilingues restera relativement stable.

V. Un milieu de travail propice à l'utilisation des langues officielles

Le gouvernement du Canada tient à offrir un milieu de travail exemplaire en matière de langues officielles. En particulier, il s'agit de respecter les droits des employés à travailler et à communiquer dans la langue officielle de leur choix, dans les régions désignées bilingues¹⁷.

Les résultats de notre étude¹⁸ et ceux du Sondage auprès des fonctionnaires, nous ont indiqué, d'une part, que la majorité des employés sont prêts à faire des efforts pour encourager le bilinguisme dans leur milieu de travail et, d'autre part, que les employés ne perçoivent pas d'obstacle à l'utilisation de la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues. Ces indications nous permettent de déduire que les fonctionnaires reconnaissent leur droit à utiliser la

langue officielle de leur choix. Par contre, il reste que les francophones renoncent encore trop souvent de leur propre chef à s'exprimer en français, ce qui priverait malheureusement les anglophones bilingues de parfaire leurs connaissances et des occasions d'utiliser le français au travail.

Les facteurs du bilinguisme dans le milieu de travail

Comme nous l'avons vu précédemment, pour que les employés puissent réellement exercer leur droit d'utiliser la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues, il est essentiel que leurs supérieurs soient bilingues. Des progrès significatifs ont été réalisés à ce chapitre chez les cadres de direction et il importe que cet élan se poursuive.

Au 31 mars 2003, pour l'ensemble du personnel exerçant des fonctions de surveillance, 81 p. 100 ou 11 171 des 13 819 titulaires de postes bilingues¹⁹ satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste; l'année dernière, le pourcentage était de 82 p. 100. Le nombre de postes exigeant un niveau supérieur de connaissance de la langue seconde est passé de 47 p. 100 à 50 p. 100²⁰.

17. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

18. *Attitudes face à l'utilisation des deux langues officielles dans la fonction publique du Canada.*

19. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 10.

20. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 11.

Il faut inciter les francophones et les anglophones bilingues à trouver des moyens novateurs pour accroître ou améliorer l'utilisation du français ou de l'anglais, selon la région.

Plusieurs bilans annuels décrivent des activités qui ont été menées en ce sens :

- ▶ La Commission de la fonction publique du Canada a institué cette année un volet national aux *Rendez-vous de la Francophonie 2003* : spectacles, témoignages, jeux, rencontres, réseautage, découvertes et échanges, pour le plaisir des francophones et des francophiles. C'est là un bel effort de sensibilisation et de rapprochement. Par ailleurs, à la Commission, la sensibilisation à l'importance du respect des deux langues officielles en vue d'atteindre les plus hauts niveaux de bilinguisme s'effectue au quotidien. L'institution utilise à cette fin des outils de promotion, tels que des mascottes et des épinglettes.
- ▶ Le 14 juin a été désigné *Journée du bilinguisme* à Affaires indiennes et du Nord Canada. Le champion des langues officielles incite tous les employés à créer des activités dans leur milieu de travail pour le souligner. Le Ministère a également créé dans la région de la capitale nationale un centre de référence avec brochures, livres, journaux,

rapports et affiches reliés aux langues officielles. De l'information se trouve également sur le réseau intranet du Ministère. Des affiches sont placées dans toutes les salles de réunion des régions désignées bilingues pour encourager la tenue de réunions bilingues.

- ▶ Le Bureau du surintendant des institutions financières a mis en œuvre un programme de sensibilisation, appelé *Célébrons la Francophonie*, destiné à promouvoir l'utilisation du français dans ses bureaux d'Ottawa et de Toronto. En février 2003, les employés ont assisté à des ateliers du midi où on leur a donné des conseils et proposé des méthodes pour les aider à apprendre et à se sentir plus à l'aise dans leur langue seconde. Ils ont eu l'occasion d'améliorer leur connaissance de « l'autre langue officielle » dans un climat détendu et convivial. Ces ateliers ont été très populaires, les participants les trouvant à la fois informatifs, pertinents et intéressants.
- ▶ Le Département des études monétaires et financières de la Banque du Canada a lancé un programme d'utilisation de la langue seconde entre pairs qui permet aux apprenants de mettre en pratique leurs compétences avec un collègue qui maîtrise bien cette langue.

- ▶ Les *vendredis en anglais*, dans la région du Québec, et les *vendredis en français*, dans les autres bureaux régionaux, sont des activités instaurées par Financement agricole Canada afin de permettre aux employés de maintenir leurs connaissances linguistiques. Cette société encourage les employés à porter une épinglette pour indiquer qu'ils participent aux activités.
- ▶ La Commission canadienne de sûreté nucléaire sensibilise ses employés du secteur scientifique à l'importance d'améliorer la qualité du français écrit en offrant des services de révision française.

Ces projets mettent en lumière les efforts soutenus déployés pour créer et maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. Il importe que ces projets se déroulent dans un climat d'harmonie et de respect mutuel de telle sorte que les employés aient le sentiment de participer à ce grand mouvement, peu importe leur première langue officielle.

VI. Une fonction publique représentative de la population canadienne

Le gouvernement du Canada s'est engagé à veiller à ce que les deux groupes linguistiques aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières représentent la population canadienne.

Dans une économie mondiale moderne, la population canadienne a besoin d'une fonction publique moderne qui est en mesure de la servir dans les deux langues officielles, qui est représentative de notre mosaïque nationale de plus en plus diversifiée et qui embauche de manière équitable des hommes et des femmes. La démarche du gouvernement à l'égard du bilinguisme doit évoluer avec le temps dans un effort soutenu pour gagner et conserver la confiance du grand public.

Lucienne Robillard
Dieppe, novembre 2002

Dans l'ensemble, les effectifs des institutions assujetties à la *Loi* reflètent les deux collectivités linguistiques de la société canadienne. Au 31 mars 2003, on y comptait 27 p. 100 de francophones et 72 p. 100 d'anglophones²¹. Les proportions correspondantes de la population canadienne sont respectivement de 24 p. 100 et de 75 p. 100²².

Par contre, la représentation des employés anglophones de la fonction publique fédérale au Québec pourrait être améliorée. À l'extérieur de la région de la capitale nationale, ils constituaient 7,6 p. 100 de l'effectif alors qu'ils représentent 12,9 p. 100 de la population²³.

C'est là un sujet de préoccupation tant pour la communauté anglophone que pour le gouvernement. Tous les efforts sont déployés afin de recruter plus de candidats anglophones et les maintenir en poste. À cet égard, plusieurs activités ont été menées, pilotées par le Conseil fédéral du Québec, en collaboration avec les ministères et organismes ainsi que le Quebec Community Groups Network. Les activités du Working

Group Forum se sont poursuivies, certaines ponctuelles et d'autres, continues, menées par la Commission de la fonction publique du Canada, par les ministères eux-mêmes à l'interne, ou par l'ensemble des acteurs concernés pour faire avancer le dossier (par exemple, le recrutement sur les campus universitaires ou collégiaux anglophones). Les activités des « ambassadeurs » dans les universités sont prometteuses en terme de résultats concrets pour aider à résoudre le problème.

Deux nouvelles études réalisées en partenariat avec la communauté anglophone du Québec devraient apporter un éclairage neuf et aider à faire le point. Il y a des progrès à cet égard et tout porte à croire que de meilleurs résultats seront obtenus dans les années à venir. Nous suivons la situation et nous entendons redoubler d'efforts.

VII. Une gestion axée sur les résultats

La fonction publique du Canada jouit d'une solide réputation en matière d'excellence. En tant que conseil de gestion du gouvernement, le Secrétariat s'applique à la préserver.

21. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 16.

22. Source : données du recensement 2001, de Statistique Canada

23. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter au tableau 12.

C'est cette quête d'excellence qui nous a incités à axer la relance sur les valeurs : l'excellence véritable exige de dépasser le cadre des critères statistiques et administratifs. Voilà pourquoi nous entendons accorder de plus en plus d'attention aux résultats plutôt qu'aux mesures de la capacité. Cela cadre bien avec les orientations du Secrétariat et le rôle du gouvernement qui vise l'amélioration de la gestion de sa fonction publique.

Notre objectif premier est d'aider les institutions à offrir des services cohérents et de qualité supérieure qui répondent aux besoins et aux attentes des citoyens.

Le positionnement vers les valeurs de la fonction publique

Dans la foulée de notre étude et du Sondage 2002 auprès des fonctionnaires fédéraux, la Direction des langues officielles a élaboré un plan en vue de combler les besoins d'information et de susciter les comportements susceptibles de favoriser le changement de culture. Ce plan a pour but de contribuer à bâtir et à soutenir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

La sensibilisation au besoin d'un changement de culture durable s'est accrue également au cours des réunions des comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État et de celles des champions des langues officielles. Le fait de tenir ces réunions dans les régions facilite la participation des membres de la communauté de langue officielle en situation minoritaire, qui peuvent faire mieux comprendre leur situation aux plans social, économique, éducatif et démographique. Il devient ainsi plus facile de cerner leurs besoins et de les intégrer aux nouvelles initiatives.

Les mécanismes et les outils de vérification pour la gestion axée sur les résultats

Le Secrétariat a mis au point un certain nombre de nouveaux outils à l'intention des intervenants.

Je tiens en particulier à souligner la création d'un outil qui aidera les gestionnaires à déterminer les exigences en matière de langue de service auxquelles ils doivent satisfaire. Modelé sur un arbre de décision, cet outil comporte une série de questions associées aux dispositions du Règlement sur les langues officielles. Il est accessible dans le site Web des Langues officielles.

Le Secrétariat a également entrepris les activités suivantes :

- ▶ Une vérification téléphonique a été menée en mars 2003 pour déterminer dans quelle mesure les bureaux et points de service des institutions fédérales offrent activement leurs services dans les deux langues officielles aux communautés de langue officielle en situation minoritaire qu'ils servent. Les résultats, qui seront ventilés par province ou territoire et par institution, serviront à informer les institutions des éventuelles lacunes. Le rapport de vérification doit être terminé à l'automne 2003.
- ▶ Un suivi de vérification a été effectué quant à la prestation des services en français et en anglais dans sept aéroports au Canada : Vancouver, Calgary, Winnipeg, Toronto (Pearson), Montréal (Dorval), Moncton et Halifax. Le Secrétariat a examiné l'offre active et passive de services dans les deux langues officielles. Par la même occasion, il a évalué la capacité des institutions d'offrir leurs services de façon comparable dans l'une ou l'autre langue officielle. Les résultats de cet exercice seront disponibles à l'automne 2003.

- ▶ Compte tenu de la rapidité à laquelle les sites Web évoluent, le Secrétariat a jugé qu'il serait souhaitable, pour assurer la qualité et l'équité linguistiques du contenu des sites du gouvernement, d'outiller les ministères pour qu'ils puissent assurer la qualité linguistique de leurs sites. Cette façon de faire cadre parfaitement avec la démarche de conscientisation des ministères et de leur responsabilité à l'égard des langues officielles. C'est dans ce contexte que le Secrétariat s'est penché sur la conception d'un outil d'auto-évaluation.
- ▶ Le Secrétariat a publié plusieurs rapports et documents d'orientation pour le public et le réseau des intervenants des langues officielles dans le site Web des Langues officielles.

Le Secrétariat attache par ailleurs la plus grande importance aux recommandations découlant des diverses études du Commissariat aux langues officielles et assure à leur endroit un suivi attentif. Il collabore à cette fin avec les institutions concernées afin d'établir une action concertée et dynamique qui favorise l'intégration des langues officielles dans toutes les dimensions de l'activité

gouvernementale. Ces actions resserrent les liens de collaboration et rehaussent la prise en compte des besoins et attentes de la communauté en vue d'assurer le succès de la relance.

Pour l'avenir, nous envisageons de mettre au point de nouveaux moyens de vérification : indicateurs de rendement; outils d'évaluation et d'auto-évaluation; sondages sur la satisfaction de la clientèle au moyen de questions ajoutées à des enquêtes réalisées par les institutions. En outre, une petite équipe de vérificateurs se penchera successivement sur les diverses priorités reliées à l'application de la *Loi*.

Au demeurant, nous évaluons toujours les activités des institutions en examinant les bilans qu'elles soumettent chaque année dans le cadre de la préparation au rapport annuel sur les langues officielles. Les mesures de suivi des bilans seront renforcées, et l'approche sera plus stratégique et cernera de plus près les grandes priorités et les problèmes récurrents. La Direction des langues officielles deviendra un centre d'excellence qui appuiera les efforts que déploie le gouvernement pour servir la population canadienne dans la langue officielle de son choix et pour créer un milieu de travail où les deux langues officielles ont leur place.

VIII. Le Plan d'action prépare l'avenir

Monsieur le Président, je crois en somme que cette année représente un tournant dans le parcours historique de la promotion des langues officielles : la relance s'appuiera désormais sur les valeurs intrinsèques de la fonction publique et de la société canadiennes.

La dualité linguistique est au cœur de notre identité collective. Elle est de surcroît un précieux atout. Les Canadiens, et les fonctionnaires qui sont à leur service, en sont très conscients. Forts de ces constatations, nous avançons confiants vers notre grand objectif de bâtir une fonction publique exemplaire en matière de langues officielles.

Le mouvement se poursuit, du sommet à la base, motivé par la vision d'une fonction publique où l'utilisation des deux langues officielles sera devenue un réflexe et non plus un accommodement. Ce réflexe viendra naturellement des valeurs de respect, d'équité et d'inclusion qui caractérisent la population canadienne et sa fonction publique.

Le Plan d'action pour les langues officielles nous y aidera. D'une part, il prévoit des moyens pour favoriser le leadership et l'effet d'entraînement indispensables au changement de

culture qui s'impose. Il encourage les institutions à unir leurs forces pour mettre sur pied des projets adaptés à leurs situations et axés sur les résultats. Dans les institutions, il incite à l'innovation en vue d'améliorer la capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles et de permettre aux employés de travailler tout aussi bien dans l'une ou l'autre langue. D'autre part, le Plan d'action établit un cadre d'imputabilité qui aidera à orienter les efforts des institutions. Un tel cadre contribuera à intégrer et à cibler le travail fait dans les ministères et au Secrétariat, notamment en mettant l'accent sur la coordination horizontale. Le Plan d'action offre également au Secrétariat une méthodologie améliorée en matière de vérification et d'évaluation. La démarche qu'il propose est fondée sur les valeurs et mise d'abord sur la volonté, le leadership et l'initiative de

tous les acteurs, mais elle s'appuie aussi sur une rigueur et une fermeté renouvelées, à la hauteur des responsabilités dont ils sont désormais investis.

C'est sur ces bases solides que la fonction publique du Canada négocie son virage axé sur les valeurs. Elles permettront assurément de réaliser des progrès notables au cours de la période de cinq ans prévue par le Plan d'action. Je suis fière, comme peuvent l'être tous les intervenants dans le dossier des langues officielles, d'avoir participé à ce changement de cap.

La présidente du Conseil du Trésor,

La version papier a été signée par la présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Annexe statistique

Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent regroupent trois catégories : A, B et C.

A. Personnel des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur, ce qui comprend certains employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la Défense nationale

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
6. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
7. Service au public – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
8. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
9. Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
10. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – situation linguistique des titulaires
11. Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique – niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique

- B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés**
- 14. Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
 - 15. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
 - 15.A Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes
 - 15.B Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC
- C. Tous les organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles (la Loi)***
- 16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*
 - 17. Répartition des bureaux et points de service au Canada
 - 18. Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires
 - 19. Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Sources des données

Il y a trois sources de données :

- Le système d'information sur les postes²⁴ et la classification (SIPC) pour les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur;
- Le système d'information sur les langues officielles (SILO II) pour les autres institutions dont les sociétés d'État, la GRC et les Forces canadiennes;
- Burolis : répertoire officiel de bureaux et points de service.

L'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques diffère selon le système, soit le 31 mars 2003 pour le SIPC et Burolis, et le 31 décembre 2002 pour le SILO II.

Interprétation et validité des données

Certaines données historiques sont mentionnées, mais en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou la dissolution de certains ministères et organismes), on ne peut pas toujours les comparer.

Notes et définitions techniques

Dans certains tableaux, les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Les données sur la population totale de la fonction publique utilisées dans ce rapport proviennent du SIPC et diffèrent quelque peu de celles du Système des titulaires.²⁵

Afin d'alléger la présentation des tableaux, les chiffres ont été arrondis à l'unité près.

24. Par « poste », il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2003.

25. La population totale de la fonction publique au SIPC est de 163 287 comparativement à 163 314 au Système des titulaires au 31 mars 2003.

Tableau 1**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique**

Dans la fonction publique du Canada, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- **bilingue** : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais;
- **anglais essentiel** : poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- **français essentiel** : poste dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- **anglais ou français essentiel (poste réversible)** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment.

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossiers incomplets	Total
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129	0 % 0	211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175	0 % 0	227 942
2002	37 % 59 790	51 % 81 823	6 % 8 977	5 % 8 380	1 % 978	159 948
2003	38 % 61 896	51 % 83 380	5 % 8 584	6 % 8 766	0 % 661	163 287

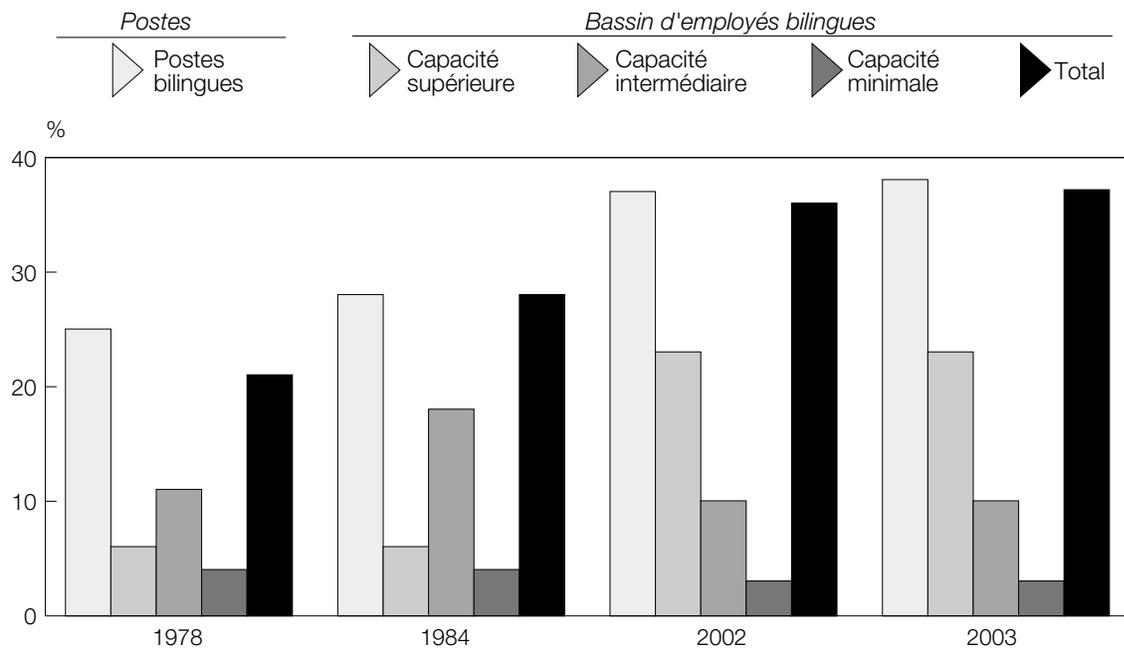
Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC)

Tableau 2**Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique**

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats indiqués dans ce tableau sont fondés sur les résultats de tests en interaction orale administrés dans le cadre de l'ELS (Évaluation de langue seconde).



Source : SIPC

Tableau 3**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique, par région**

La rubrique **postes unilingues** constitue la somme des trois catégories suivantes : anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont unilingues et les exigences linguistiques sont établies à partir de la capacité linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

Région	Postes bilingues	Postes unilingues	Dossiers incomplets	Total
Ouest et Nord du Canada	4 % 1 573	96 % 34 014	0 % 25	35 612
Ontario (sauf RCN)	10 % 1 998	90 % 18 346	0 % 22	20 366
Région de la capitale nationale (RCN)	63 % 42 281	36 % 24 272	1 % 455	67 008
Québec (sauf RCN)	58 % 11 805	42 % 8 499	0 % 19	20 323
Nouveau-Brunswick	48 % 2 612	51 % 2 752	1 % 53	5 417
Autres provinces de l'Atlantique	10 % 1 368	89 % 11 879	1 % 87	13 334
À l'étranger (capacité linguistique)	77 % 945	23 % 282	0 % 0	1 227
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Source : SIPC

Tableau 4**Postes bilingues dans la fonction publique****Situation linguistique des titulaires**

La situation linguistique des titulaires de postes comporte deux catégories :

1. **Satisfont**, ce qui signifie que les titulaires de ces postes satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. **Ne satisfont pas**, laquelle se divise en **deux** sous-catégories :
 - Titulaires **exemptés** de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
 - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
 - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
 - Titulaires qui **doivent satisfaire** aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret accorde deux ans aux employés pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392	0 % 0	52 300
1984	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847	0 % 0	63 163
2002	84 % 50 180	8 % 4 847	3 % 1 490	5 % 3 273	59 790
2003	84 % 52 360	8 % 4 741	4 % 2 274	4 % 2 521	61 896

Source : SIPC

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

La détermination des profils linguistiques des postes s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- **niveau A** : capacité minimale;
- **niveau B** : capacité intermédiaire;
- **niveau C** : capacité supérieure.

La catégorie **autres** renvoie aux postes portant la cote « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétence professionnelle qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir (par exemple la sténographie ou la traduction).

Dans les tableaux 5, 7, 9 et 11, les niveaux requis en langue seconde (C, B, A et autres) se réfèrent à l'« interaction orale ».

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
2002	28 % 16 576	67 % 40 213	2 % 1 139	3 % 1 862	59 790
2003	29 % 18 051	66 % 40 901	2 % 1 056	3 % 1 888	61 896

Source : SIPC

Tableau 6**Service au public – postes bilingues dans la fonction publique****Situation linguistique des titulaires**

Ce tableau porte sur la situation linguistique des titulaires de postes devant servir le public dans les deux langues officielles. Les deux catégories **Satisfait** et **Ne satisfait pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfait	Ne satisfait pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 20 888	27 % 8 016	3 % 756	0 % 0	29 660
1984	86 % 34 077	9 % 3 551	5 % 1 811	0 % 0	39 439
2002	84 % 32 084	8 % 3 200	3 % 1 024	5 % 2 061	38 369
2003	84 % 33 186	8 % 2 982	4 % 1 539	4 % 1 559	39 266

Source : SIPC

Tableau 7**Service au public – postes bilingues dans la fonction publique****Niveaux requis en langue seconde**

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
1984	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	1 % 489	39 439
2002	30 % 11 647	67 % 25 773	2 % 649	1 % 300	38 369
2003	32 % 12 533	66 % 25 850	1 % 602	1 % 281	39 266

Source : SIPC

Tableau 8**Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique****Situation linguistique des titulaires**

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la Loi*. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	65 % 11 591	32 % 5 626	3 % 565	0 % 0	17 782
1984	85 % 20 050	11 % 2 472	4 % 1 032	0 % 0	23 554
2002	84 % 17 927	8 % 1 629	2 % 464	6 % 1 187	21 207
2003	85 % 19 109	8 % 1 736	3 % 732	4 % 957	22 534

* Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et l'Ouest du Québec.

Source : SIPC

Tableau 9**Langue de travail – services internes – postes bilingues dans la fonction publique****Niveaux requis en langue seconde**

Ce tableau indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues qui offrent seulement des services internes à la fonction publique. La définition des niveaux de compétence linguistique (C, B, A et autres) figure dans la description du tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
2002	23 % 4 879	68 % 14 343	2 % 477	7 % 1 508	21 207
2003	24 % 5 498	67 % 15 001	2 % 444	7 % 1 591	22 534

Source : SIPC

Tableau 10**Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique****Situation linguistique des titulaires**

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles. Les deux catégories **Satisfont** et **Ne satisfont pas** sont définies dans la description du tableau 4.

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567	0 % 0	15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021	0 % 0	18 706
2002	82 % 10 801	7 % 992	6 % 747	5 % 665	13 205
2003	81 % 11 171	6 % 874	9 % 1 270	4 % 504	13 819

Source : SIPC

Tableau 11**Langue de travail – surveillance – postes bilingues dans la fonction publique****Niveaux requis en langue seconde**

Ce tableau indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la surveillance), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
1984	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
2002	47 % 6 257	52 % 6 814	1 % 82	0 % 52	13 205
2003	50 % 6 899	49 % 6 802	1 % 72	0 % 46	13 819

Source : SIPC

Tableau 12
**Participation des anglophones et des francophones par région
dans la fonction publique**

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

Région	1978		1984		2002		2003	
	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.	Anglo.	Franco.
Canada et à l'étranger	75 %	25 %	72 %	28 %	69 %	31 %	69 %	31 %
Total	211 885		227 942		159 948		163 287	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		52 651		35 087		35 612	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
Total	34 524		36 673		20 295		20 366	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	64 %	36 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		75 427		64 564		67 008	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	8 %	92 %	8 %*	92 %
Total	29 922		32 114		20 136		20 323	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	73 %	27 %	61 %	39 %	61 %	39 %
Total	6 763		7 698		5 386		5 417	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	96 %	4 %	96 %	4 %	96 %	4 %
Total	19 212		21 802		13 186		13 334	
À l'étranger	76 %	24 %	74 %	26 %	71 %	29 %	69 %	31 %
Total	1 729		1 577		1 294		1 227	

* Au 31 mars 2003, la participation des anglophones au Québec (excluant la RCN) était de 1 550 employés, comparativement à 1 512 l'année précédente. Ce chiffre diffère de celui mentionné à la page 23 du Rapport puisqu'il a été arrondi.

Source : SIPC

Tableau 13**Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique**

Les termes « anglophones » et « francophones » désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire la langue officielle dans laquelle une personne est généralement la plus compétente).

	1978	1984	2002	2003
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	69 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	31 %	31 %
Total	211 885	227 942	159 948	163 287
Gestion				
Anglophones	82 %	80 %	72 %	72 %
Francophones	18 %	20 %	28 %	28 %
Total	1 119	4 023	3 533	3 770
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	78 %	75 %	75 %
Francophones	19 %	22 %	25 %	25 %
Total	22 633	22 826	21 601	22 840
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	71 %	64 %	63 %
Francophones	26 %	29 %	36 %	37 %
Total	47 710	56 513	62 564	65 899
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	76 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	24 %	24 %
Total	25 595	27 824	16 744	16 932
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	67 %	67 %	67 %
Francophones	30 %	33 %	33 %	33 %
Total	65 931	72 057	35 340	33 571
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	75 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	25 %	24 %
Total	48 897	44 699	20 166	20 275

Source : SIPC

Tableau 14

Participation des anglophones et des francophones par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2001	2002
Canada et à l'étranger				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total	270 329	232 337	294 481	299 799
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	92 %	93 %
Francophones	6 %	6 %	4 %	4 %
Inconnus	3 %	3 %	4 %	3 %
Total	76 526	67 934	90 434	92 037
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	3 %	3 %
Total	63 786	56 611	78 739	78 951
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	66 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	30 984	27 489	37 857	40 263
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	16 %	17 %
Francophones	83 %	80 %	83 %	82 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	1 %
Total	50 255	45 641	53 101	54 168
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	76 %	76 %
Francophones	23 %	24 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	0 %	0 %
Total	10 857	8 320	9 358	9 715
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	91 %
Francophones	9 %	10 %	8 %	8 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	23 366	23 535
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	79 %	79 %
Francophones	28 %	23 %	21 %	21 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 626	1 130

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15

Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur

	1991	1994	2001	2002
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	26 %	26 %	24 %	24 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	294 481	299 799
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	75 %	75 %
Francophones	26 %	27 %	24 %	25 %
Inconnus	2 %	1 %	1 %	0 %
Total	7 209	16 270	8 873	9 355
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	74 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	26 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	11 602	11 444	22 366	26 073
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	76 %	77 %
Francophones	29 %	27 %	23 %	22 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	17 645	15 164	53 329	52 540
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	70 %	70 %
Francophones	30 %	26 %	29 %	29 %
Inconnus	2 %	0 %	1 %	1 %
Total	23 841	67 821	38 488	38 476
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	74 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	6 %	5 %
Total	92 492	50 775	98 510	98 670

* Ce total comprend les données des tableaux 15.A et 15.B.

** Ce total comprend les 117 540 membres des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.A**Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes****(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)**

Les données de ce tableau sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de donner un meilleur aperçu.

Les sous-tableaux 15.A et 15.B se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

	1991*	1994	2001	2002
Généralistes				
Anglophones		76 %	76 %	76 %
Francophones		24 %	24 %	24 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		96	72	72
Officiers				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	13 209	13 576
Autres grades				
Anglophones		71 %	72 %	72 %
Francophones		29 %	28 %	28 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	45 519	47 447

* La répartition par catégorie n'était pas disponible pour les 117 540 membres des Forces canadiennes.

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 15.B**Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC****(Le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.)**

Ce tableau comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

	1991*	1994*	2001	2002
Officiers				
Anglophones			82 %	81 %
Francophones			18 %	19 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			412	395
Sous-officiers				
Anglophones			83 %	82 %
Francophones			17 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			4 612	4 454
Gendarmes				
Anglophones			82 %	82 %
Francophones			18 %	18 %
Inconnus			0 %	0 %
Total			9 091	8 741

* Pour ces deux années, les données sont réparties au tableau 15.

Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SILO II

Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble
des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau donne un aperçu de la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

	1991	1994	2002	2003
Anglophones	72 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	1 %	1 %
Total	483 739	450 837	454 429	463 086

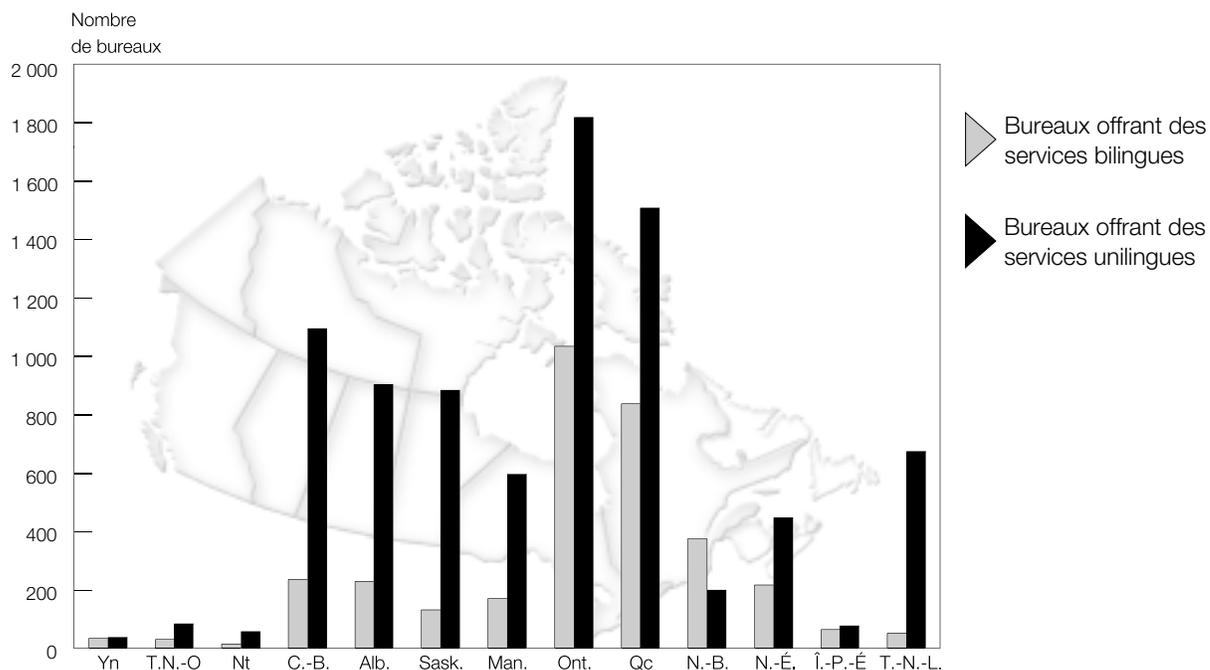
Nota : Voir l'explication des termes « anglophones » et « francophones » au tableau 12.

Source : SIPC et SILO II

Tableau 17

Répartition des bureaux et points de service au Canada

Ce tableau illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir ou non leurs services dans les deux langues officielles.

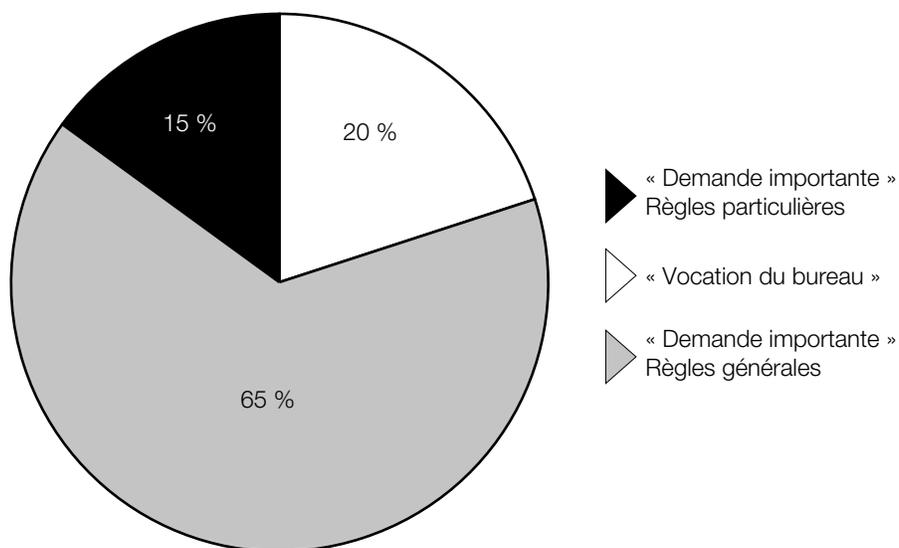


Nota : Les bureaux offrant des services unilingues en français se trouvent au Québec et ceux offrant des services unilingues en anglais, ailleurs au Canada.

Source : Buroliis

Tableau 18**Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada
selon le type de dispositions réglementaires**

Ce tableau illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

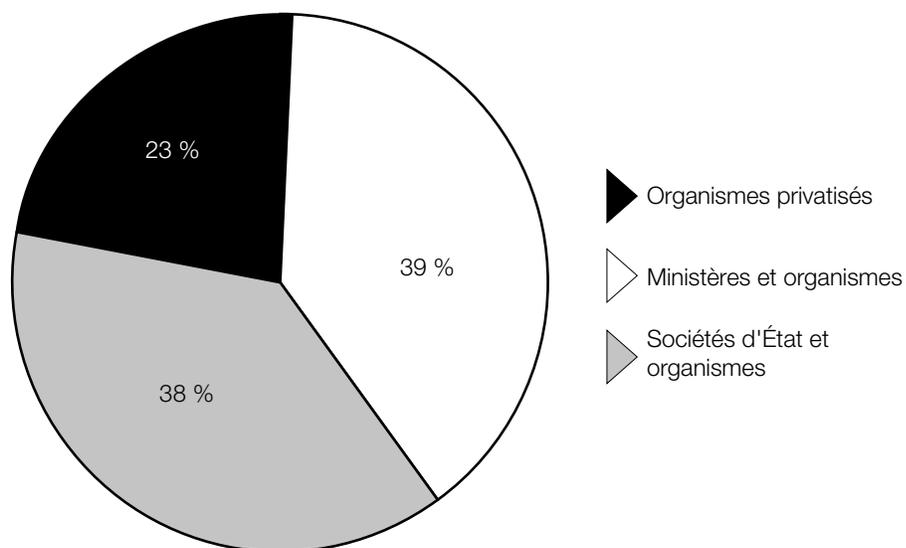


Source : *Burolis*

Tableau 19

Répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*

Ce tableau présente la répartition de l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi*. À noter que le Conseil du Trésor n'est l'employeur que pour la catégorie « Ministères et organismes ».



Source : Burolis