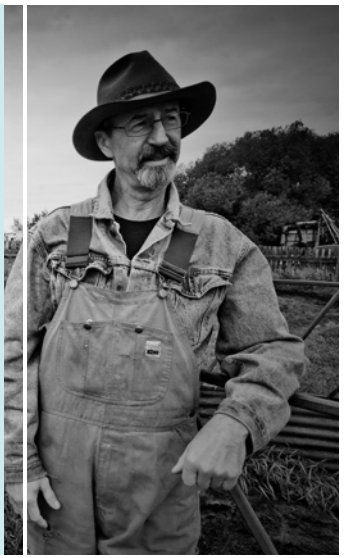
Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

AU-DELÀ DES OBLIGATIONS

RAPPORT ANNUEL **2009-2010**

VOLUME II



RAPPORT ANNUEL 2009-2010 : AU-DELÀ DES OBLIGATIONS, VOLUME II

LE COMMISSARIAT AIMERAIT REMERCIER
LES PHOTOGRAPHES SUIVANTS :

Pascal Arseneau
Paul Austring
Denis Bernier
Raymond Chiasson
Michael O'Shea
Jean-Sébastien Racine

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2010
No de cat.: SF1-2010-2F-PDF
ISBN : 978-1-100-94980-2

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

Imprimé sur
du papier recyclé

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le volume II du rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je soumets au Parlement, par votre intermédiaire, le volume II du rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

Le commissaire aux langues officielles,

Graham Fraser

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS DE GRAHAM FRASER
De la connaissance à l'évaluation : un cercle vertueux pour favoriser la dualité linguistique II

INTRODUCTION
Un modèle de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* 2

CHAPITRE 1
Service au public : bien plus qu'un pictogramme 6

Les attentes des Canadiens 6

Des lacunes à combler 8

Les institutions fédérales manquent à l'appel 12

La *Loi sur les langues officielles* : parfois mal connue, souvent mal comprise 12

Quand la volonté n'y est pas 13

Le manque de planification : la cause fréquente de problèmes majeurs 15

Il faut savoir être à la hauteur 17

De l'importance d'assurer le suivi 17

Viser plus haut 18

S'inspirer de son expérience 19

Redoubler d'effort 19
Respecter l'esprit de la *Loi* 20

Bien plus qu'un pictogramme 21

CHAPITRE 2
Langue de travail : Soyez lu, soyez entendu 22

Une vision à concrétiser 22

Des problèmes subsistent 23

Les causes du piétinement 29
Un manque de connaissances 29
Un leadership insuffisant 29
Une mauvaise planification 30
Un suivi inadéquat 31

Des pratiques et des institutions à imiter 32
Des rappels qui rapportent 32
Une manifestation claire de leadership 32
Une planification rigoureuse : à la portée des petits organismes 33
Des institutions font preuve de créativité 34
Prendre le pouls des employés 34

Soyez lu, soyez entendu 35

CHAPITRE 3
Vitalité des communautés et promotion des langues officielles : des « A » beaucoup trop rares 36

Les mesures positives : objectifs et mise en œuvre 36

Des résultats moins qu'exemplaires 37

La stagnation des institutions fédérales 38
La promotion du français et de l'anglais : la responsabilité de toutes les institutions fédérales 38

Développer le réflexe partie VII 39
Le respect de la partie VII, ça se prépare 40
Prêcher par l'exemple 41
L'importance d'un suivi efficace 41

Des mesures correctives à imiter 43
Correction d'un problème majeur 43
Une institution à l'écoute 43
Une bonne planification pour mieux appuyer les entrepreneurs des communautés 43
Un appui à l'immigration dans les communautés francophones 45
La contribution des anglophones à l'histoire du Québec mise à l'honneur 45
L'incidence des décisions sur les communautés de langue officielle 45

Des « A » beaucoup trop rares 46

CONCLUSION
Un cercle vertueux 48

RECOMMANDATIONS 51

ANNEXES

Annexe A : les plaintes recevables en 2009-2010 53

Annexe B : les bulletins de rendement de 16 institutions fédérales 54
Le contexte d'évaluation 54
Résultats des observations 56

Annexe C : résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008 sur la langue de travail pour les régions désignées bilingues 58

Annexe D : recours judiciaires clés auxquels participe le commissaire aux langues officielles 60
Recours visant CBC/Radio-Canada 60
Recours visant Air Canada 61

Annexe E : décisions importantes en matière de droits linguistiques 62
L'affaire *VIA Rail* 62
L'affaire *Picard c. L'Office de la propriété intellectuelle du Canada et al.* 63

GRAHAM FRASER

AVANT-PROPOS

DE LA CONNAISSANCE À L'ÉVALUATION : UN CERCLE VERTUEUX POUR FAVORISER LA DUALITÉ LINGUISTIQUE

C'est devenu un cliché de la théorie de la gestion : on ne gère bien que ce que l'on mesure. Mais qu'en est-il de l'intangible? Comment faire en sorte qu'une valeur canadienne comme la dualité linguistique soit adoptée par la fonction publique fédérale? Comment la mesurer et la gérer? Comment en faire un trait distinctif du milieu de travail fédéral, au même titre que le traitement équitable entre les sexes, l'environnement sans fumée et la sécurité au travail? Et comment se servir des exigences de la *Loi sur les langues officielles* pour amener les ministères, institutions et organismes fédéraux à délaisser leur vision littérale de leurs obligations pour considérer la dualité linguistique comme une source d'identité et de fierté en milieu de travail?

La réussite n'est jamais le fruit du hasard. Elle nécessite compréhension, leadership, planification, exécution et évaluation, ou encore, comme nous l'exposons dans le présent rapport, un cercle vertueux dans lequel chaque

action se répercute sur les autres en les renforçant : connaître (savoir ce qui est requis), vouloir (faire preuve de volonté et de leadership pour parvenir à un résultat), planifier (concevoir un processus clair pour y arriver), agir (mettre le plan en pratique) et vérifier (évaluer les résultats).

À première vue, cet enchaînement semble aller de soi. Il s'agit en fait d'un cheminement à la fois exigeant et enrichissant. Chaque étape dépend des autres. Le leadership n'est efficace que si ceux qui s'en inspirent possèdent la connaissance et l'information dont ils ont besoin pour planifier les mesures à prendre. Un plan ne fonctionnera pas sans la connaissance et le leadership pour le mettre en pratique. Sans la connaissance, la planification et le leadership, il devient futile de chercher à obtenir des résultats lors de la mise en œuvre d'un plan. Finalement, l'évaluation d'un processus n'engendrera que de la frustration et de l'amertume si personne ne l'a compris, désiré ni su comment le mettre en place.

Ainsi, le respect des droits linguistiques se compare au respect de la sécurité au travail. Aucun employeur responsable n'offre intentionnellement un milieu de travail dangereux, et aucun employé ne met délibérément ses collègues en danger. Pourtant, une inspection de sécurité s'avère souvent nécessaire pour qu'une institution constate que ses employés ne comprennent pas tous de la même façon les procédures d'urgence.

De même, un examen du Commissariat aux langues officielles a souvent des conséquences salutaires pour une institution.

Il y a un an, nous avons célébré le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, et il est clair que, même après quatre décennies, les objectifs, les modalités d'application et les exigences de cette loi restent mal compris.

Certains Canadiens croient encore que la *Loi* a pour objet de rendre tous les Canadiens bilingues et ils se servent de cette interprétation erronée pour essayer de prouver que la *Loi* a échoué. Au contraire, l'objectif de la *Loi* a toujours été de garantir que les Canadiens reçoivent les services du gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix et que les communautés de langue officielle en situation minoritaire s'épanouissent.

Certains employés fédéraux pensent que l'offre active, c'est-à-dire le fait d'accueillir les Canadiens aux comptoirs, aux guichets ou aux barrières de sécurité avec l'expression « Bonjour, hello », est une pratique facultative à laquelle les employés bilingues s'adonnent selon leur bon vouloir. C'est faux. Il s'agit d'une obligation juridique que doivent remplir tous les employés. De leur côté, les employeurs sont tenus de fournir aux membres de leur personnel des directives claires sur la façon d'offrir les services aux Canadiens dans l'autre langue officielle même s'ils ne la parlent pas.

D'autres estiment qu'il revient au Commissariat d'appliquer la *Loi*. Non, c'est la responsabilité de chaque ministère, institution et organisme assujetti à la *Loi* (et de leurs chefs et gestionnaires) de s'assurer qu'ils respectent les exigences

prévues par la *Loi*. Notre travail au Commissariat consiste à protéger et à promouvoir les droits linguistiques au moyen de certains outils : le traitement des plaintes, l'évaluation du rendement des institutions, la communication de nos préoccupations en public et en privé, la transmission de rapports au Parlement et l'intervention devant les tribunaux.

Le commissaire aux langues officielles est un agent du Parlement, c'est-à-dire un protecteur des valeurs qui transcendent les objectifs politiques et les débats partisans du jour. Ces valeurs comprennent l'utilisation responsable de l'argent des contribuables, l'intégrité des élections, la transparence, la protection de la vie privée, l'intégrité des employés fédéraux et des lobbyistes ainsi que, bien sûr, la dualité linguistique. Dans ce sens, tout comme la vérificatrice générale, le directeur général des élections, la commissaire à l'information, la commissaire à la protection de la vie privée, la commissaire à l'intégrité du secteur public, le commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique et la commissaire au lobbying, j'ai le mandat de répondre aux questions et aux demandes des parlementaires concernant les droits des Canadiens ainsi que la responsabilité de travailler à changer le comportement des institutions fédérales qui ne respectent pas l'esprit et la lettre d'une loi.

Le traitement des plaintes a parfois de vastes répercussions. Comme nous l'expliquons dans le troisième chapitre du présent volume, lorsque CBC/Radio-Canada a éliminé la programmation en français à la station CBEF Windsor, nous avons reçu 876 plaintes. L'enquête a mené à un examen de l'obligation qu'a CBC/Radio-Canada de consulter les communautés de langue officielle avant de prendre des décisions ayant un effet néfaste sur ces communautés. Dans ce cas, ayant conclu que CBC/Radio-Canada n'a pas respecté ses obligations, j'ai décidé de saisir la Cour fédérale de l'affaire.

Dans d'autres cas, lors d'évaluations et de vérifications d'institutions fédérales, nous avons adopté une approche plus ambitieuse que celle de répondre aux plaintes au cas par cas. Par exemple, notre enquête sur les plaintes concernant la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques d'hiver nous a poussés à réfléchir à la nature symbolique de la présentation du Canada aux événements de calibre international. Nous commençons déjà à préparer le terrain en vue des Jeux panaméricains et parapanaméricains qui auront lieu à Toronto en 2015.

De même, la vérification sur le système d'instruction individuelle et d'éducation du ministère de la Défense nationale a mené à une entente sur le besoin de modifier l'approche en place. L'expérience a été profitable pour l'institution, qui s'est engagée à améliorer ses processus et à régler les problèmes que nous avons décelés.

Cependant, d'autres institutions ont toujours de la difficulté à faire comprendre à leurs employés et à leurs locataires l'importance de servir le public dans les deux langues officielles. Air Canada a prouvé qu'elle était capable de relever le défi d'être le transporteur officiel des Jeux olympiques d'hiver en investissant les ressources nécessaires, mais il reste des

problèmes chroniques en matière de service aux passagers francophones. Les administrations aéroportuaires ne comprennent pas, n'interprètent pas et ne remplissent pas leurs responsabilités linguistiques de la même façon.

Malgré le rôle important du Commissariat, il ne faut pas oublier que l'examen de la manière dont le gouvernement respecte ses obligations prescrites par la *Loi sur les langues officielles* constitue une responsabilité partagée entre le Commissariat, les parlementaires et le public en général. D'autres aspects de l'application de la *Loi* reviennent à Patrimoine canadien et au Conseil du Trésor, et les sous-ministres et les chefs des organismes fédéraux sont de plus en plus responsables de s'assurer que leurs organisations respectent leurs obligations.

Lorsqu'elles font preuve d'un esprit de collaboration et qu'elles sont déterminées à aller au-delà d'une interprétation minimaliste de la *Loi*, les institutions fédérales peuvent réussir à faire de la dualité linguistique une valeur. C'est lorsque toutes les parties travaillent à se renforcer l'une et l'autre que surviennent les plus grands succès. Les échecs, pour leur part, résultent de lacunes en matière de connaissances, de leadership, de planification, de mise en œuvre ou d'évaluation.

Il y a 40 ans, le Parlement a montré pour la première fois son engagement envers le principe de l'égalité des deux langues officielles du Canada en adoptant la *Loi sur les langues officielles*. Cet engagement a été élargi et approfondi par les révisions de 1988, puis, il y a cinq ans, par les modifications à la partie VII. Les parlementaires de tous les partis ont recouru, individuellement, collectivement et en comités, à la *Loi* et au Commissariat pour promouvoir la valeur de la dualité linguistique. J'en suis au milieu de mon mandat et j'aimerais réitérer mon engagement à utiliser tous les outils dont je dispose (c'est-à-dire, les enquêtes, les vérifications, les études, les rapports, les discours et les témoignages au Parlement et les interventions devant les tribunaux) pour atteindre l'objectif de faire respecter la dualité linguistique et les communautés de langue officielle.

GRAHAM FRASER
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

INTRODUCTION

UN MODÈLE DE MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Le second volume du rapport annuel 2009-2010 du commissaire aux langues officielles porte sur la conformité des institutions fédérales[1] à la *Loi sur les langues officielles*.

Ce volume traite des plaintes qu'a reçues le Commissariat aux langues officielles cette année et présente une analyse des bulletins de rendement de 16 institutions fédérales. Il inclut aussi un suivi de la recommandation relative à la langue de travail que le commissaire aux langues officielles formulait dans son rapport annuel de 2007-2008. Finalement, ce document expose les résultats de certaines vérifications et enquêtes menées en 2009-2010.

Les travaux du Commissariat indiquent que le message qu'adresse le commissaire depuis quelques années aux élus du gouvernement du Canada s'applique tout autant aux institutions fédérales : pour assurer l'égalité du français et de l'anglais au Canada, chacune d'entre elles devra faire preuve de cohérence et de leadership.

D'abord, les institutions fédérales doivent se rendre compte qu'en servant le public en français ou en anglais, en créant un milieu de travail où leurs employés se sentent à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix et en appuyant l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire[2], elles contribuent au dynamisme de chacune des composantes de la dualité linguistique. Inversement, en négligeant l'une ou l'autre des parties de la *Loi*, elles affaiblissent l'ensemble de la chaîne.

En matière de langues officielles, les institutions fédérales obtiendront les résultats visés seulement si elles tiennent compte de cinq grands éléments clés qui forment le cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi*. Comme le montre le schéma 1, elles doivent faire preuve de leadership pour mettre en place les éléments ci-après.

1 Dans l'ensemble du rapport, l'expression « institutions fédérales » est utilisée pour désigner les institutions fédérales et les organismes assujettis à l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

2 Dans l'ensemble du rapport, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont désignées par l'expression abrégée « communautés de langue officielle ».

SAVOIR

Que tous leurs employés et dirigeants connaissent et comprennent bien les obligations que leur impose la *Loi* (par exemple, les employés qui doivent accueillir chaque visiteur en français et en anglais doivent savoir qu'ils en ont le devoir et, aussi, doivent bien saisir toute l'importance de cette pratique pour les membres des communautés de langue officielle);

VOULOIR

Que l'ensemble de leur personnel affiche une forte volonté d'appliquer la *Loi* et de joindre le geste à la parole, de façon à contrer les effets néfastes de facteurs comme l'incompréhension, la lecture minimaliste de la *Loi* ou l'absence d'incitatifs;

PLANIFIER

Que leurs interventions en matière de langues officielles soient bien planifiées (puisque le succès est rarement le fruit du hasard);

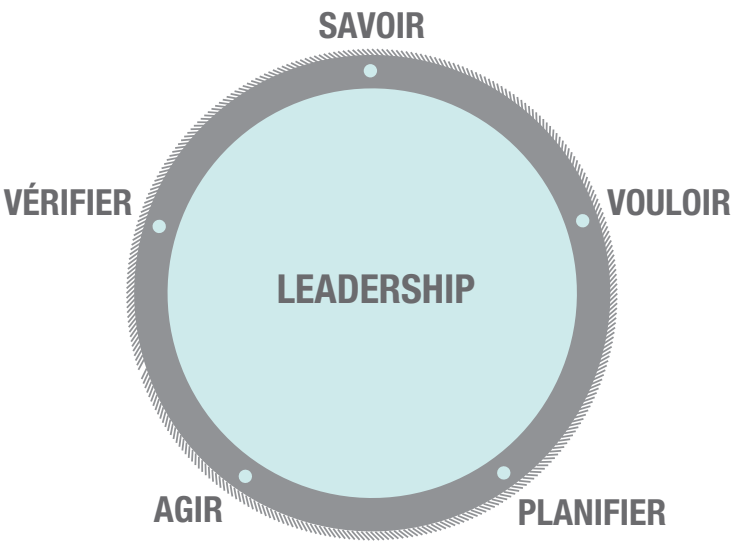
AGIR

Que l'exécution de leurs plans soit faite de façon rigoureuse et minutieuse, et supervisée de près par les hauts dirigeants, puisque même les choses simples s'avèrent souvent, en pratique, plus compliquées qu'on le prévoyait;

VÉRIFIER

Qu'un suivi serré soit fait des résultats, afin que, notamment, les correctifs qui s'imposent puissent être apportés en temps opportun (par exemple, il ne sert à rien qu'une entente comprenne une clause qui protège les droits linguistiques si personne ne veille à ce qu'elle soit observée correctement).

SCHÉMA 1 LE CERCLE VERTUEUX DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*



Comme on le voit dans chacun des trois chapitres du présent volume, les institutions fédérales ont encore beaucoup de difficulté à prendre en compte de façon exemplaire chacun des cinq éléments clés. Certaines adoptent de bonnes mesures pour s'assurer que leurs employés comprennent ce qu'ils ont à faire, mais négligent de bien planifier leurs activités sur le plan des langues officielles. D'autres exécutent adéquatement leurs politiques, mais ne mesurent pas avec assez de soin les répercussions de celles-ci. Parfois, des écarts apparaissent au sein même d'une organisation; ainsi, il arrive qu'un bureau ou une division applique la *Loi* avec une forte volonté, tandis qu'un autre la respecte sans conviction.

Résultat, comme le montrent les travaux du Commissariat, trop de Canadiens ont encore de la difficulté à obtenir des services fédéraux en français ou en anglais; trop d'employés fédéraux ne parviennent pas à travailler dans la langue officielle de leur choix; et, trop souvent, les communautés de langue officielle ne jouissent pas du soutien dont elles auraient besoin pour s'épanouir.

Le commissaire croit fermement que les institutions fédérales appliqueront mieux la *Loi sur les langues officielles* si elles s'assurent de porter une attention simultanée aux cinq éléments clés de la mise en œuvre de la *Loi*.

Des exemples de bonnes pratiques sont présentés dans chaque chapitre de ce volume et illustrent que la mise en œuvre de la *Loi* demeure en fait à la portée de tous les acteurs fédéraux. Autrement dit, qu'importe leur taille, la fréquence de leurs interactions avec le public ou le fait qu'elles fournissent souvent ou rarement des services par l'entremise de tiers, toutes les institutions devraient être capables d'améliorer leur rendement.

LE RÔLE DU COMMISSAIRE : PRÉVENIR LORSQUE C'EST POSSIBLE, RÉAGIR LORSQUE C'EST NÉCESSAIRE

À titre d'ombudsman, le commissaire aux langues officielles est chargé de s'assurer que les institutions fédérales respectent les droits linguistiques du public et ceux de leurs employés.

Cela l'amène idéalement à agir de manière préventive, pour aider une institution fédérale et ses partenaires à mieux tenir compte des éléments clés du cercle vertueux de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et à éliminer tout problème à sa source.

Par exemple, les interventions que le commissaire et les membres des comités parlementaires des langues officielles ont réalisées avant les Jeux olympiques auprès de représentants du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, de Patrimoine canadien et des autres institutions qui ont offert des services aux visiteurs et aux athlètes, ont contribué à faire en sorte que cet événement de grande envergure reflète bien, dans son ensemble, la dualité linguistique du Canada.

Cependant, il est regrettable que le commissaire doive intervenir encore souvent en réaction à un problème qui surgit, malgré ses mesures proactives de plus en plus fréquentes.

Ainsi, lorsque le Commissariat reçoit une plainte, il mène avec l'accord du plaignant et de l'institution concernée une enquête axée sur un processus de résolution facilité de la plainte pour amener l'institution fédérale à régler la situation. Quand cette

approche ne porte pas ses fruits, il mène une enquête formelle et se prononce sur le bien-fondé de la plainte. Si elle est jugée fondée, le commissaire émet des recommandations, au besoin, à l'intention de l'institution fédérale afin qu'elle prenne des mesures pour corriger la situation.

Si l'institution fédérale visée par une plainte ne donne pas suite aux recommandations du commissaire, la *Loi* offre au plaignant et au commissaire la possibilité de recourir aux tribunaux. Lorsque ces derniers concluent au non-respect de la *Loi*, ils peuvent ordonner à l'institution de prendre des mesures correctives. En 2010, le commissaire a décidé de recourir à cette stratégie dans le cas de CBC/Radio-Canada qui a pris une décision aux conséquences négatives sur le développement et l'épanouissement de la communauté francophone du Sud-Ouest de l'Ontario.

De plus, quand une institution semble aux prises avec des problèmes systémiques, le commissaire peut décider, entre autres, de mener une vérification à l'issue de laquelle il proposera des recommandations. En 2007, le Commissariat a effectué une vérification sur la manière dont le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) mettait en œuvre l'article 41 de la partie VII de la *Loi*. Comme l'indique le chapitre 3, cette vérification a eu une incidence considérable, et le CRTC constitue désormais un exemple à suivre en ce qui a trait à la manière dont il fait la promotion du français et de l'anglais.

Il est malheureux que le commissaire doive parfois intervenir avec fermeté pour corriger un manquement à la *Loi*. Pour les Canadiens et plus particulièrement pour les membres des communautés de langue officielle, il serait nettement préférable que les institutions fédérales collaborent spontanément avec lui et d'autres intervenants compétents, comme les comités parlementaires des langues officielles, à la concrétisation de la vision d'un Canada où la dualité linguistique constitue une valeur centrale.

La réalisation de cette vision nécessite des efforts soutenus et une amélioration constante de la part de tous afin de se rapprocher davantage du respect de la lettre et de l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*.

CHAPITRE 1

SERVICE AU PUBLIC : BIEN PLUS QU'UN PICTOGRAMME

LES ATTENTES DES CANADIENS

En vertu de la *Loi sur les langues officielles* et selon un jugement récent de la Cour suprême[1], les institutions fédérales doivent s'assurer que le public est à l'aise de communiquer avec les employés dans la langue officielle de son choix et qu'il reçoit des services de qualité égale en français et en anglais.

Cela implique, entre autres, que le personnel des bureaux gouvernementaux qui ont des obligations en matière de prestation de services et de communications bilingues doit en tout temps signifier au public que ce dernier peut obtenir l'information ou le service qu'il recherche dans la langue officielle de son choix. Ce signal se donne visuellement, notamment à l'aide d'un pictogramme, et verbalement, grâce à un message d'accueil bilingue comme « Bonjour, hello ». Il est important que tous les employés de première ligne fassent l'offre active de leurs services en français et en anglais.

« Lorsque je franchis la porte de Développement économique Canada pour les régions du Québec ou celle de Pêches et Océans Canada à Gaspé, et que je me fais accueillir par "Bonjour, hello", je me sens respectée et libre d'utiliser la langue officielle de mon choix », affirme Cathy Brown, directrice générale du

1 Voir *DesRochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8.

Committee for Anglophone Social Action à New Carlisle, au Québec. « Cet accueil simple est d'une importance fondamentale, surtout lorsque l'on vit dans une communauté minoritaire[2]. » [traduction]

Évidemment, l'offre active représente seulement la pointe de l'iceberg du service au public. Encore faut-il qu'après avoir été accueilli en français et en anglais, le citoyen obtienne l'information ou le service dans la langue officielle de son choix, et ce, dans les meilleurs délais.

« Les organismes francophones à but non lucratif veulent recevoir des services en français des institutions fédérales et, à titre de personnes morales, ils ont pleinement le droit de les obtenir », avance Rolande Smith, présidente de la Société d'histoire de Toronto. « Mais ces services doivent aussi être fournis avec célérité. Il n'est pas normal qu'une demande en français soit traitée avec retard par un ministère parce que personne ne comprenait le français dans le bureau où elle a été reçue[3]. »

Enfin, il ne suffit pas non plus que les services fédéraux soient offerts dans les deux langues officielles. Les institutions pourraient être tenues d'adapter leurs services aux besoins particuliers des communautés de langue officielle de manière à ce que, en bout de piste, leurs services soient de qualité égale en français et en anglais[4].

2 Propos de Cathy Brown recueillis lors d'un entretien téléphonique le 14 juillet 2010.

3 Propos de Rolande Smith recueillis lors d'un entretien téléphonique le 15 juillet 2010.

4 Voir *DesRochers c. Canada (Industrie)*, 2009 CSC 8.

ROLANDE SMITH, TORONTO

DES LACUNES À COMBLER

En 2009-2010, le Commissariat aux langues officielles a recueilli des données montrant que le respect des obligations liées aux communications avec le public et à la prestation de services dans les deux langues officielles pose toujours autant problème.

D'abord, comme le montre le tableau 1.1, le nombre de plaintes recevables déposées cette année en ce qui a trait au service au public dans la langue de son choix est demeuré sensiblement le même que les années précédentes. En fait, après avoir fléchi en 2008-2009, le nombre de plaintes s'établit cette année au même niveau qu'en 2005-2006.

1.1 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES EN MATIÈRE DE SERVICE AU PUBLIC

Année	Nombre de plaintes
2004-2005	587
2005-2006	456
2006-2007	425
2007-2008	432
2008-2009	382
2009-2010	451

Par ailleurs, le Commissariat a examiné 16 institutions fédérales dans le cadre de l'exercice des bulletins de rendement en 2009-2010. Les observations réalisées montrent que trop d'entre elles ont encore de la difficulté à faire l'offre active dans les deux langues officielles dans les régions où la demande le justifie.

QU'EST-CE QU'UNE PLAINTE « RECEVABLE »?

Le Commissariat aux langues officielles juge qu'une plainte est « recevable » lorsqu'elle satisfait à trois critères :

- elle porte sur une obligation énoncée dans la *Loi sur les langues officielles*;
- elle concerne une institution assujettie à la *Loi*;
- elle se rapporte à un incident précis.

Quand une plainte est jugée recevable, elle fait l'objet d'une enquête.

En effet, l'offre active au téléphone est une pratique qui n'est pas respectée rigoureusement, puisque seulement 3 des 16 institutions fédérales, soit Bibliothèque et Archives Canada, Citoyenneté et Immigration Canada et Passeport Canada, ont obtenu une note de 100 p. 100 à ce chapitre (tableau 1.2).

La situation est encore pire en ce qui concerne l'offre active verbale en personne. Ainsi, les observations du Commissariat montrent que seulement 2 des 16 institutions, soit l'Agence canadienne de développement international et Pêches et Océans Canada, ont accueilli le public en français et en anglais plus de 60 p. 100 du temps (tableau 1.2).

1.2 RÉSULTATS DES OBSERVATIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 SUR L'OFFRE ACTIVE[5]

	Offre active visuelle (%)	Offre active en personne (%)	Offre active au téléphone (%)
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	97	56	69
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	95	62	81
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	98	46	80
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	100	56	100
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	100	56	100
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	98	52	86
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	91	40	57
INDUSTRIE CANADA	87	40	81
PASSEPORT CANADA	98	48	100
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	96	61	88
RESSOURCES NATURELLES CANADA	79	35	71
SANTÉ CANADA	86	30	89
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	84	48	74
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	86	32	70
TRANSPORTS CANADA	98	47	68
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	96	50	71
Moyenne	93	45	79

Nota : Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

De plus, tant les anglophones du Québec que les francophones des autres provinces sont aux prises avec le fait inacceptable que le service gouvernemental n'est pas toujours fourni dans la langue de leur choix.

Ainsi, seulement 10 des 16 institutions ont utilisé, dans 80 p. 100 ou plus des cas, la langue de préférence des membres des communautés de langue officielle qui se sont présentés à l'un de leurs bureaux (tableau 1.3).

5 La méthodologie est disponible sur demande.

La situation est similaire au téléphone, puisque seulement 10 institutions sur 16 ont été capables de servir les membres des communautés de langue officielle dans la langue de leur choix dans au moins 80 p. 100 des cas. Fait à noter, Citoyenneté et Immigration Canada a obtenu des résultats nettement inférieurs à ceux des 15 autres institutions fédérales à cet égard. Le Ministère a répondu à moins d'un appel sur trois dans la langue officielle de choix des anglophones du Québec et des francophones des autres provinces (tableau 1.3).

1.3 RÉSULTATS DES OBSERVATIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 SUR LE SERVICE AU PUBLIC[6]

	Service en personne (%)	Service au téléphone (%)
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	92	80
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	90	100
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	89	81
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	100	100
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	86	29
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	97	82
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	70	54
INDUSTRIE CANADA	73	74
PASSEPORT CANADA	96	100
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	86	78
RESSOURCES NATURELLES CANADA	76	82
SANTÉ CANADA	74	91
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	75	84
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	72	53
TRANSPORTS CANADA	88	77
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	80	100
Moyenne	82	75

La situation est presque identique dans le cas des services que les institutions fédérales assurent par courriel. Selon les observations du Commissariat cette année, seulement 7 institutions fédérales sur 11[7] ont répondu dans la langue de l'expéditeur à 80 p. 100 ou plus des courriels de membres des communautés de langue officielle. Aussi troublant, 8 institutions sur 11 ont répondu de manière considérablement plus lente à la plupart des courriels de membres des communautés de langue officielle qu'à ceux de membres de la majorité.

Nota : Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

6 La méthodologie est disponible sur demande.

7 Ce total est inférieur à 16, parce que des données statistiquement fiables n'ont pas pu être recueillies dans cinq des institutions examinées cette année.

1.4 RÉSULTATS DES OBSERVATIONS EFFECTUÉES EN 2009-2010 SUR LE SERVICE AU PUBLIC PAR COURRIEL[8]

	Service par courriel (%)	Délai raisonnable de réponse par courriel (%)
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	100	94
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	100	41
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	75	53
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	88	30
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	91	63
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	75	41
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	***	***
INDUSTRIE CANADA	80	20
PASSEPORT CANADA	*	*
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	75	38
RESSOURCES NATURELLES CANADA	100	88
SANTÉ CANADA	89	95
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	78	37
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	**	**
TRANSPORTS CANADA	***	***
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	***	***
Moyenne	86	55

Nota : Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

* Le Commissariat aux langues officielles n'a pas été en mesure d'effectuer des observations anonymes par courriel.

** Le Commissariat aux langues officielles n'a pas été en mesure d'effectuer des observations par courriel pour cette institution, car cette institution ne communique pas par courriel avec le public.

*** Étant donné le faible nombre de réponses obtenu lors des observations par courriel menées par le Commissariat aux langues officielles, les résultats de ces observations ne sont pas disponibles.

8 La méthodologie est disponible sur demande.

En résumé, l'exercice des bulletins de rendement montre que, cette année encore, trop d'institutions fédérales ont de la difficulté à faire l'offre active et à offrir des services en français et en anglais aux Canadiens.

Cela signifie concrètement que, parmi l'ensemble des personnes qui, chaque année, entrent en contact avec une institution fédérale, des milliers de personnes se voient toujours privées des droits que leur confère la *Loi sur les langues officielles*.

LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES MANQUENT À L'APPEL

Comment expliquer que l'offre active demeure une pratique peu courante dans les institutions fédérales et que les Canadiens ont encore, trop souvent, de la difficulté à accéder aux services fédéraux dans la langue de leur choix? Il y a de nombreuses raisons possibles.

LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES* : PARFOIS MAL CONNUE, SOUVENT MAL COMPRISE

Dans certains cas, les employés des institutions fédérales semblent manquer d'information sur les obligations que leur confère la partie IV de la *Loi* en matière de service au public.

Les entrevues qu'a réalisées le Commissariat dans le cadre de la vérification[9] menée sur la gestion du programme des langues officielles à l'Administration de l'aéroport international d'Halifax ont montré que certains de ses fournisseurs de services sous contrat, de même que leurs employés, ne connaissent pas suffisamment leurs obligations linguistiques en matière de service au public.

Dans le cas de l'Agence du revenu du Canada, des professionnels qui représentaient des contribuables ont déposé des plaintes auprès du Commissariat parce qu'ils déploraient que l'Agence communique avec eux et leur transmette des renseignements dans la langue de choix des contribuables plutôt que dans la leur.

Bien que ce problème ait été résolu par l'Agence, le commissaire tient à réitérer que les professionnels qui représentent les Canadiens ont des droits et que, lorsque leur langue de préférence n'est pas connue, les institutions fédérales devraient communiquer avec eux dans les deux langues officielles.

Un problème de compréhension des exigences fixées par la *Loi* semble aussi expliquer qu'en 2009, lors d'une campagne publicitaire majeure, la Commission canadienne du tourisme a choisi de ne pas utiliser le français et l'anglais dans l'ensemble

9 Commissariat aux langues officielles, *Vérification de la gestion du programme des langues officielles à l'Administration de l'aéroport international d'Halifax*, Ottawa, 2010, version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/audit_verification_012010_f.php) consultée le 10 août 2010.

des régions du Canada. Lorsque le commissaire aux langues officielles a demandé des explications, les représentants de la Commission se sont dits convaincus que les campagnes de marketing ne constituent pas des communications à proprement parler. Ils ont aussi soutenu qu'en raison de son public cible, la Commission se distingue des autres sociétés d'État et peut, par conséquent, vanter les attraits touristiques du pays dans la langue qu'elle choisit. La Commission s'est donc contentée de diffuser ses publicités en français au Québec et en anglais à l'extérieur du Québec.

Pourtant, à plus d'une reprise dans le passé, le Commissariat avait fait valoir à la Commission que les campagnes de marketing des institutions fédérales représentent bel et bien une forme de communication avec le grand public que vise la *Loi sur les langues officielles*. Dès qu'une institution fédérale communique avec le grand public, elle doit le faire en tenant compte de la partie IV de la *Loi*.

QUAND LA VOLONTÉ N'Y EST PAS

Il arrive aussi parfois que les institutions fédérales, leurs employés et leurs partenaires connaissent leurs obligations, mais négligent de les appliquer avec toute la rigueur souhaitable.

Postes Canada fait appel à des tiers pour l'exploitation de franchises postales dans bon nombre de localités et de villes du pays. Malheureusement, certains de ces tiers, souvent malgré de nombreux rappels, ne respectent pas les exigences liées à l'offre active et à la prestation de services dans les deux langues officielles.

Ce problème semble viser particulièrement les clients qui proviennent de communautés de langue officielle. Cette année, le commissaire est intervenu pour que Postes Canada incite le concessionnaire responsable d'une franchise postale de St. Boniface, au Manitoba, à enfin se conformer à ses obligations linguistiques.

De même, cette année encore, Air Canada a manqué de leadership au chapitre des langues officielles. En effet, comme le montre les plaintes déposées auprès du Commissariat, les personnes qui ont utilisé les services d'Air Canada dans les grands aéroports du pays, particulièrement à l'aéroport international Pearson de Toronto et à l'aéroport international Stanfield d'Halifax, n'ont pas eu accès à une prestation de services bilingues.

Ainsi, beaucoup de voyageurs se plaignent que les annonces d'embarquement d'Air Canada sont faites dans une seule langue officielle, alors que les installations sont munies de systèmes permettant de faire ces annonces automatiquement en français et en anglais. En outre, le personnel d'Air Canada fait souvent les annonces d'embarquement de dernière minute en anglais seulement, sans égard à la langue de préférence des passagers. De surcroît, les voyageurs qui doivent imprimer eux-mêmes leur carte d'embarquement ou enregistrer leurs bagages ont parfois beaucoup de difficulté à recevoir de l'équipe des services au sol d'Air Canada le service en français auquel ils ont droit.

Le Commissariat a aussi reçu des plaintes qui illustrent qu'il est parfois difficile pour les voyageurs qui reviennent au pays par la voie terrestre d'être servis dans leur langue de choix par l'Agence des services frontaliers du Canada. Par exemple, une francophone s'est fait saisir son véhicule et le cheval qu'elle importait des États-Unis au poste frontalier de Lansdowne, en Ontario – qui fait l'objet de plaintes fréquentes – à cause d'un malentendu linguistique qui aurait pu être évité si elle avait été servie, comme elle y avait droit, par un agent des services frontaliers capable de s'exprimer en français, plutôt que par un agent unilingue anglophone.

« Je ne savais pas que je pouvais exiger d'être servie en français à un point frontalier ontarien et aucun des cinq ou six agents que j'avais devant moi dans l'immeuble principal ne me l'a fait comprendre en me disant "Bonjour", ou ne m'a informée que j'avais bel et bien ce droit », déplore Pascale Houle, une Québécoise qui fait l'élevage de chevaux. « Il est déjà intimidant de passer aux douanes, continue cette plaignante, mais quand on doit démêler un imbroglio dans sa langue seconde alors que l'on fait face à une douanière unilingue qui néglige de demander l'aide d'un collègue bilingue, ça devient franchement effrayant[10]. »

Le Commissariat a effectué des observations en mars 2010 pour déterminer si la nomination, six mois plus tôt, de deux champions des langues officielles au poste de Lansdowne a entraîné une amélioration de sa performance sur le plan des langues officielles. Rien n'indique que ce soit le cas. Ainsi, les

10 Propos de Pascale Houle recueillis lors d'un entretien téléphonique le 17 juillet 2010.

PASCALE HOULE, LASALLE

représentants du commissaire ont été accueillis en anglais seulement au moment où ils se sont présentés à la ligne d'inspection primaire de ce poste. Lorsqu'ils ont demandé à être servis en français, on les a intimés de se présenter à l'immeuble principal, alors que les anglophones passaient la frontière rapidement et sans heurt.

Finalement, on peut noter que les difficultés qu'a encore connues cette année la Gendarmerie royale du Canada en ce qui a trait au respect de la *Loi* tiennent en partie au fait que certains des dirigeants de cette institution n'ont pas exercé le leadership dont ils auraient dû faire preuve. Entre autres, les responsables du détachement de Surrey, en Colombie-Britannique, tardent encore à assurer la traduction française de certaines des sections unilingues anglaises de son site Web.

LE MANQUE DE PLANIFICATION : LA CAUSE FRÉQUENTE DE PROBLÈMES MAJEURS

Dans de très nombreux cas, les problèmes que rencontrent les institutions lors de la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* relativement au service au public ont essentiellement pour cause une planification ou préparation déficiente.

Par exemple, le Commissariat note que l'Agence des services frontaliers du Canada connaît des ratés dans le Sud de l'Ontario depuis des années en partie parce qu'elle n'a pas élaboré de plan d'action formel pour améliorer la qualité de ses services en français dans cette région. En particulier, l'Agence n'a pas mis en place de mécanismes de contrôle ou de suivi qui lui permettraient d'évaluer la performance de chaque poste frontalier sur le plan des langues officielles.

Par ailleurs, on note que les institutions qui disent avoir de la difficulté à recruter des employés bilingues ou à assurer que certains d'entre eux sont disponibles en nombre suffisant à un point de service quelconque, n'ont pas toujours pris en amont toutes les mesures requises pour que cela soit possible.

Ainsi, les enquêtes du Commissariat ont révélé que, dans trop d'institutions fédérales, les profils linguistiques des postes désignés bilingues ne sont pas définis de manière à correspondre aux tâches réelles que devront exécuter les titulaires de ces postes, comme l'exige pourtant l'article 91 de la *Loi*. La révision à la baisse des profils linguistiques des postes au sein d'une institution favorise certes la résolution temporaire de ses problèmes de recrutement, mais elle a souvent des effets regrettables sur sa capacité à servir les Canadiens dans la langue de leur choix.

Par exemple, le Commissariat a remarqué que, dans les points de service bilingues de Service Canada, il arrive souvent qu'on ne prévoie pas à quel point il serait important pour le personnel de deuxième ligne, notamment les chefs d'équipe, d'être bilingue.

De même, le nombre de personnes qui se sont plaintes au Commissariat d'être incapables d'être servies en français ou en anglais dans les points de service de Parcs Canada a augmenté cette année. Pour les dirigeants de cette agence, cette situation découle en grande partie de la difficulté d'attirer des personnes bilingues dans des sites souvent éloignés des grands centres.

Le Commissariat a cependant remarqué qu'il existe chez Parcs Canada une tendance inquiétante. Depuis la restructuration majeure de la direction générale responsable de l'expérience des visiteurs, les exigences linguistiques relatives à un poste sont fixées à un niveau qui ne correspond pas à la complexité des tâches que le titulaire de ce poste aura à réaliser en français et en anglais. De plus, il est regrettable que cette institution, comme d'autres, n'envisage pas de rembourser les frais de transfert d'employés de première ligne recrutés à l'extérieur de la région.

L'ARTICLE 91 DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

L'article 91 se lit ainsi : « [l]es parties IV et V n'ont pour effet d'autoriser la prise en compte des exigences relatives aux langues officielles, lors d'une dotation en personnel, que si elle s'impose objectivement pour l'exercice des fonctions en cause ». Cela signifie concrètement que les institutions fédérales doivent déterminer de manière objective si le poste doit être désigné unilingue ou bilingue et établir le niveau de français et d'anglais que devrait posséder le titulaire du poste pour effectuer ses tâches.

Soulignons en outre que, selon les travaux du Commissariat, plusieurs institutions fédérales n'offrent pas à l'ensemble de leur personnel la formation linguistique en langue seconde dont il a besoin pour transmettre efficacement, dans la langue officielle de choix des Canadiens, les renseignements sur les programmes du gouvernement fédéral. Ce problème est sérieux, puisque les services qu'offrent les institutions fédérales doivent être en tout temps de qualité égale en français comme en anglais.

D'autres problèmes de planification peuvent expliquer les difficultés d'une institution à mobiliser suffisamment de personnel bilingue pour satisfaire à ses obligations. Par exemple, Jazz, une société aérienne qui offre des services pour le compte d'Air Canada, s'efforce d'avoir un agent de bord bilingue sur chacun de ses vols désignés bilingues. Malheureusement, la politique de Jazz veut que, lorsqu'un agent de bord bilingue s'absente, il soit remplacé par le prochain employé disponible, que celui-ci soit bilingue ou non. En effet, contrairement à la convention collective qu'a négociée Air Canada avec son personnel, l'entente signée entre Jazz et le sien ne tient pas compte de la question des langues officielles. Cela pourrait être un facteur expliquant qu'année après année, Jazz a beaucoup de difficulté à offrir des services bilingues aux passagers voyageant au Canada.

Cette situation est intolérable, mais ce qui la complique encore, c'est que le Commissariat ne peut procéder à des enquêtes directement auprès de Jazz. En effet, contrairement à Air Canada, Jazz n'est pas assujettie directement à l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Ainsi, lorsque Jazz offre des services au nom d'Air Canada, le commissaire peut formuler des recommandations à l'égard d'Air Canada s'il y a manquement aux dispositions de la *Loi*, mais Air Canada demeure responsable de s'assurer que les mesures correctives sont prises par Jazz. Enfin, dans l'éventualité d'un recours devant les tribunaux par les plaignants ou le commissaire, seule Air Canada peut être visée, à titre d'institution fédérale responsable, pour contraindre Jazz à fournir des services au public dans les deux langues officielles. Une telle situation n'est guère pratique ni prometteuse pour atteindre des résultats concrets en ce qui concerne les droits linguistiques du public voyageur.

RECOMMANDATION

Le commissaire aux langues officielles recommande au ministre des Transports de déposer sans tarder un nouveau projet de loi visant à protéger et maintenir les droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada, et à assujettir Jazz directement à l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

IL FAUT SAVOIR ÊTRE À LA HAUTEUR

En matière de langues officielles, comme dans d'autres domaines, il ne suffit pas de concevoir des plans méticuleux ou d'avoir la volonté de les appliquer pour que se concrétisent les résultats escomptés. Encore faut-il, au quotidien, en assurer l'exécution sans faille. Mais les défis à relever sur ce plan sont parfois considérables.

Par exemple, Service Canada, qui sert plus de 800 000 clients par mois à ses points de service, qui répond à plus d'un million d'appels par semaine et qui reçoit 55 millions de visites par année sur son site Web, a fait de grands efforts depuis septembre 2008 pour appliquer sa *Directive sur l'offre active de services dans les deux langues officielles dans les centres Service Canada et les sites de service mobile*. Cette organisation s'efforce aussi d'aller parfois bien au-delà des obligations minimales prévues dans le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* et de respecter l'esprit et l'objet de la *Loi sur les langues officielles*.

Toutefois, le Commissariat continue de recevoir les plaintes de citoyens insatisfaits de la qualité des services en français ou en anglais qu'ils ont reçus de Service Canada. Cette institution devra notamment assurer une meilleure coordination des acteurs qui doivent intervenir dans un dossier pour assurer la

continuité de ses services sur le plan linguistique, c'est-à-dire pour faire en sorte que, d'un préposé, d'un bureau, d'une division ou d'un canal de prestation à un autre, le citoyen puisse toujours recevoir l'information ou le service qu'il attend dans la langue de son choix.

DE L'IMPORTANCE D'ASSURER LE SUIVI

Selon les travaux du Commissariat, trop d'institutions fédérales ont de la difficulté à respecter leurs obligations linguistiques en matière de service au public, parce qu'elles négligent de faire le suivi adéquat des plans qu'elles ont conçus ou des ententes qu'elles ont signées ou, encore, parce qu'elles omettent de surveiller les répercussions de leurs actions.

Ainsi, les sites Web de plusieurs organismes canadiens dédiés à l'avancement des sports d'hiver et au développement d'athlètes de haut niveau contiennent moins de contenu en français qu'en anglais, et le contenu en français est fréquemment de moins bonne qualité que la version anglaise.

Bien que ces organismes ne soient pas assujettis à la *Loi* et que les ressources dont ils disposent pour fonctionner dans les deux langues officielles soient souvent limitées, ils ont des obligations linguistiques puisque le Programme de soutien au sport de Sport Canada leur offre un appui financier. Sport Canada ne s'est pas assuré que ces organismes s'acquittent de leurs obligations et fournissent de l'information de qualité égale en français et en anglais dans leur site Web.

VISER PLUS HAUT

Comme on le voit, les institutions fédérales ont parfois de la difficulté à servir le public dans la langue de son choix. Cela dit, certains acteurs gouvernementaux font mieux que d'autres à cet égard.

Par exemple, il arrive que, confrontée à des défis importants sur le plan des langues officielles, une institution fédérale contourne les obstacles plus efficacement qu'une entité comparable aux prises avec des difficultés similaires, parce qu'elle a su établir des pratiques exemplaires grâce à son leadership.

VIA RAIL RÉAGIT RAPIDEMENT À UN MANQUEMENT À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Le Commissariat aux langues officielles a reçu une excellente collaboration de la part des responsables de VIA Rail après que des plaintes ont été déposées au sujet des annonces unilingues anglaises faites lorsqu'un train Toronto-Ottawa a pris feu le 16 août 2009. Non seulement cette institution a rapidement admis avoir manqué à ses obligations linguistiques lors de cet événement, mais elle a aussi conçu un module « langues officielles » qu'elle a intégré à la formation qu'elle offre à son personnel sur les mesures à prendre lors de situations d'urgence et les manœuvres d'évacuation.

REGAN FLOWERS, VANCOUVER

S'INSPIRER DE SON EXPÉRIENCE

Selon le Commissariat, Pêches et Océans Canada fait partie cette année des institutions qui ont réussi à tenir compte des résultats de leurs évaluations de rendement précédentes pour améliorer grandement la prestation de leurs services au public dans les deux langues officielles.

Pour s'assurer que leur personnel connaît bien ses obligations linguistiques, les dirigeants de ce ministère ont conçu une trousse sur l'offre active. Elle présente quelques phrases clés pouvant servir à accueillir le public dans la langue de son choix, contient des explications sur la *Loi* et renferme des autocollants de promotion sur l'offre active. Le Ministère surveille aussi la prestation de ses services pour que le public les reçoive bel et bien en français et en anglais.

REDOUBLER D'EFFORT

Le Commissariat a constaté que l'Agence des services frontaliers du Canada a de la difficulté à assumer ses obligations linguistiques dans certaines régions, notamment en Ontario. Cela ne signifie pas cependant que le bilan de l'Agence soit négatif à tous points de vue. En fait, comme la plupart des institutions, celle-ci y va parfois de bons coups, parfois de moins bons.

Dans la dernière année, l'Agence a créé les outils et élaboré le matériel de formation dont ses agents avaient besoin pour servir efficacement dans les deux langues officielles les visiteurs canadiens et étrangers pendant les Jeux olympiques de 2010 à Vancouver. L'Agence devrait chercher à étendre l'utilisation de ces ressources à tous ses points de service et à en mesurer l'efficacité, ainsi que songer à en faire profiter les autres institutions.

UNE EMPLOYÉE ENGAGÉE... À FOND!

Regan Flowers est une jeune anglophone de la Colombie-Britannique qui a appris le français de manière autodidacte et qui a poursuivi son apprentissage en faisant un séjour linguistique de six semaines à Chicoutimi, au Québec, en 2005. Elle travaille à Vancouver pour l'Agence des services frontaliers du Canada.

Avant les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, ses supérieurs lui ont demandé de remplir le rôle de représentante aux langues officielles pour l'aéroport international de Vancouver. À ce titre, elle a appuyé la conseillère aux langues officielles de l'Agence dans la planification et la coordination de séances de sensibilisation et de formation pour que le personnel de cet aéroport puisse accueillir et servir en français les visiteurs s'exprimant en français. « Ils m'ont confié cette tâche parce que je crois fermement que le bilinguisme officiel fait partie de notre identité, que je suis enthousiaste et... que mon français est loin d'être parfait », affirme la jeune femme[11].

Offertes à de petits groupes de quatre à six employés avec la complicité d'un professeur de l'École de la fonction publique du Canada, « ces séances ont eu un grand succès, note M^me^ Flowers. Elles ont en effet permis aux agents frontaliers d'acquérir les rudiments du français dont ils avaient besoin, dans un environnement où ils ne se sentaient pas menacés ».

« Lorsqu'un employé ne fait pas l'offre active dans les deux langues, c'est le plus souvent parce qu'il ne se sent pas à l'aise de le faire », poursuit celle que ses collègues appellent maintenant fréquemment par son surnom, « Les Fleurs ». « Si on lui montre qu'il a droit à l'erreur, qu'il ne se couvrira pas de ridicule en disant "Bonjour" ou "Je vais aller chercher un agent bilingue" de manière un peu hésitante, il y a de bonnes chances de produire chez lui des changements positifs et durables. »

RESPECTER L'ESPRIT DE LA *LOI*

Si certaines administrations aéroportuaires canadiennes semblent attendre des directives plus claires du gouvernement fédéral avant de commencer à appliquer la *Loi sur les langues officielles* de manière moins minimaliste qu'elles ne le font actuellement, d'autres la mettent déjà en œuvre avec une volonté forte.

Par exemple, l'Administration de l'aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa connaît certes certaines difficultés en matière de langues officielles, mais en matière de sites Web, elle constitue un exemple inspirant pour d'autres administrations du même genre, car l'intégralité de son site est bilingue, tant la section destinée au public voyageur que celle destinée au grand public.

11 Propos de Regan Flowers recueillis lors d'un entretien téléphonique le 9 juillet 2010.

De plus, l'Administration de l'aéroport a réagi rapidement à une intervention proactive du Commissariat en obtenant du gérant de la librairie de l'aéroport qu'il mette une quantité suffisante de livres et de magazines en français à la disposition du public voyageur francophone et francophile. Cette décision, qui va au-delà de la lettre de la *Loi*, mais qui en respecte l'esprit, mérite d'être applaudie.

BIEN PLUS QU'UN PICTOGRAMME

Comme l'a constaté le Commissariat, les problèmes de compréhension, de leadership, de planification, d'exécution et de suivi expliquent que trop de Canadiens ont encore de la difficulté à obtenir les services auxquels ils ont droit en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Les institutions fédérales ne devraient jamais cesser de travailler à la conception et à la mise en œuvre des solutions grâce auxquelles il leur sera possible d'éliminer ces obstacles et d'offrir à tous les Canadiens les services en français et en anglais auxquels ils sont pleinement en droit de s'attendre. Malheureusement, trop d'entre elles attendent encore de devenir la cible d'une plainte ou de recevoir une très mauvaise note dans leur bulletin de rendement avant de se mettre plus ou moins rigoureusement à la tâche.

Dans cette foulée, étant donné la médiocrité des notes qu'elles ont obtenues sur le plan de l'offre active verbale, les 16 institutions que le Commissariat a évaluées de plus près cette année devraient adopter rapidement des mesures rigoureuses pour améliorer la situation à ce chapitre.

Trop d'institutions fédérales négligent encore de prendre des dispositions pour informer explicitement le public qu'elles offrent des services dans les deux langues officielles. Beaucoup semblent penser que l'affichage d'un pictogramme « français/anglais » représente un substitut valable à l'offre active verbale.

RECOMMANDATION

Le commissaire aux langues officielles recommande aux administrateurs généraux des institutions fédérales de prendre toutes les mesures requises pour faire en sorte que les personnes qui entrent en contact avec leurs bureaux ayant des obligations de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles soient informées, sans équivoque aucune, qu'elles ont le droit de recourir au français ou à l'anglais. Les institutions devraient évaluer en particulier si de nouvelles stratégies d'offre active ne leur permettraient pas de mieux informer les Canadiens de leurs droits linguistiques en matière de service.

JEANNE LANTEIGNE, NOUVEAU-BRUNSWICK

CHAPITRE 2

LANGUE DE TRAVAIL : SOYEZ LU, SOYEZ ENTENDU

UNE VISION À CONCRÉTISER

La partie V de la *Loi sur les langues officielles* accorde le droit aux employés des institutions fédérales de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

La vision du commissaire aux langues officielles est que les employés seront fiers de travailler dans un milieu où l'on encourage et valorise l'usage du français et de l'anglais. La concrétisation de cette vision fera en sorte que les francophones et les anglophones recevront des services gouvernementaux de qualité dans leur langue.

Le respect du droit des employés fédéraux de travailler dans la langue officielle de leur choix contribuera également à leur bien-être et à leur épanouissement professionnel. Pour les employés provenant de communautés de langue officielle, ce droit prend une importance cruciale.

« Je viens d'un petit village francophone du Nouveau-Brunswick où tout se passait en français et, pour moi, il était primordial que je puisse utiliser ma langue au travail, raconte Jeanne Lanteigne, de Bathurst. C'est parce que je travaillais dans un bureau fédéral où l'ouverture au français était grande que j'ai pu acquérir progressivement la confiance dont j'avais besoin pour apprendre l'anglais et grimper les échelons, continue cette retraitée récente. C'est aussi grâce à cette ouverture que j'ai pu développer mes compétences au maximum et faire valoir mon point de vue du mieux que je le pouvais. En fin de compte, ce sont les clients de mon ministère qui en ont profité[1]. »

Par ailleurs, en fonctionnant dans les deux langues officielles, le gouvernement du Canada est en mesure, conformément aux exigences de la *Loi*, d'élaborer et d'appliquer des politiques et des programmes qui répondent aux besoins de tous les Canadiens, y compris ceux des communautés de langue officielle.

Par exemple, « dans les domaines de la défense et des relations internationales, peut-on produire des politiques qui tiennent compte du point de vue véritable des Canadiens de langue française, plutôt que de simples clichés, quand on ne sait pas lire le français et qu'on ne le comprend pas[2]? », demande Stéphane Roussel, professeur agrégé au Département de science politique de l'Université du Québec à Montréal et titulaire de la Chaire de recherche du Canada en politiques étrangère et de défense canadiennes.

DES PROBLÈMES SUBSISTENT

En 2009-2010, les travaux du Commissariat aux langues officielles montrent que la vision d'une fonction publique où le français et l'anglais jouissent d'un statut pleinement égal comme langues de travail demeure inachevée.

Certes, comme on le voit dans le tableau 2.1, il y a eu moins de plaintes portant sur la langue de travail ou sur l'article 91[3] de la *Loi sur les langues officielles* que par le passé. Cependant, comme cette diminution peut être attribuable à de nombreux facteurs, elle n'est peut-être pas représentative de la situation réelle des langues officielles dans les institutions fédérales.

Quant aux résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008[4], ils indiquent que trop peu d'employés sont satisfaits de la situation des langues officielles dans leur milieu de travail.

2.1 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA LANGUE DE TRAVAIL ET À L'ARTICLE 91 DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Année	Plaintes relatives à la langue de travail	Plaintes relatives à l'article 91 de la *Loi*	Total
2004-2005	115	56	171
2005-2006	111	64	175
2006-2007	108	80	188
2007-2008	112	39	151
2008-2009	107	71	178
2009-2010	71	33	104

1 Propos de Jeanne Lanteigne recueillis lors d'un entretien téléphonique le 16 juillet 2010.

2 Propos de Stéphane Roussel recueillis le 16 juillet 2010.

3 L'article 91 prévoit que, lors d'une dotation en personnel, les institutions fédérales doivent poser des exigences en matière de connaissance du français et de l'anglais qui tiennent compte, objectivement, des tâches que le titulaire d'un poste devra réaliser.

4 Statistique Canada a réalisé le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008, qui vise principalement à connaître le point de vue des employés fédéraux sur leur milieu de travail. Il comportait cinq questions sur la langue de travail. Ce sondage n'a pas été mené en 2009.

INTERPRÉTATION DES DONNÉES DU SONDAGE AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX DE 2008 SUR LA LANGUE DE TRAVAIL

En interprétant les données nationales sur la langue de travail du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008, certains hauts dirigeants pourraient conclure que leur institution respecte adéquatement la partie V de la *Loi sur les langues officielles*, puisque ces données portent sur l'opinion de tous les fonctionnaires. Or, afin d'obtenir un portrait réaliste, il faut prendre en compte de façon distincte l'opinion des employés francophones et celle des employés anglophones des régions désignées bilingues. C'est pourquoi, dans le présent rapport, le Commissariat aux langues officielles a choisi de présenter séparément les données sur la satisfaction de chaque groupe linguistique dans les tableaux.

Cette année, le Commissariat a examiné la situation de la langue de travail dans 16 institutions fédérales qui ont fait l'objet de bulletins de rendement. Dans plusieurs d'entre elles, moins de 80 p. 100 des employés francophones ou anglophones travaillant en situation minoritaire dans une région désignée bilingue se disaient satisfaits de la manière dont ils parviennent à utiliser leur langue de choix au travail (annexe C).

Parmi les 16 institutions, la situation s'avère particulièrement troublante au sein de l'Agence des services frontaliers du Canada et de Santé Canada. Dans ces institutions, selon le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008, plus de 30 p. 100 des employés francophones et anglophones en situation minoritaire se disent insatisfaits de la place accordée à leur langue de choix au travail (tableau 2.2).

2.2 RÉSULTATS DU SONDAGE AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX DE 2008[5] SUR LA LANGUE DE TRAVAIL POUR LES RÉGIONS DÉSIGNÉES BILINGUES : POURCENTAGE D'EMPLOYÉS EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS

	Employés francophones (N.-B., Ont., RCN) (%)	Employés anglophones (Qc) (%)
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	74	**
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	83	*
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	65	67
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	82	**
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	74	86
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	87	85
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	87	**
INDUSTRIE CANADA	75	64
PASSEPORT CANADA	84	95
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	77	**
RESSOURCES NATURELLES CANADA	72	**
SANTÉ CANADA	67	53
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	79	**
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	74	58
TRANSPORTS CANADA	75	66
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	81	78
Moyenne	76	74

Nota : Le pourcentage représente la proportion de personnes plutôt en accord ou entièrement en accord avec les énoncés présentés. Pour obtenir plus de précisions sur les énoncés, voir le tableau 2.3 et l'annexe C.

* Le taux de satisfaction des employés anglophones n'a pu être mesuré, car l'institution n'a pas de bureaux au Québec.

** Les données ont été retirées, étant donné le nombre peu élevé de répondants.

5 Statistique Canada, *Sondage auprès des employés fédéraux de 2008*, Ottawa, 2009.

En particulier, de nombreux employés en situation minoritaire déplorent ne pas avoir la possibilité d'employer la langue officielle de leur choix lorsqu'ils rédigent un texte, comme un courriel ou un rapport. Comme le montre le tableau 2.3, aucune des 16 institutions ne compte plus de 80 p. 100 d'employés francophones, en Ontario et au Nouveau-Brunswick, satisfaits de la situation à ce sujet. La place de l'anglais dans les communications écrites ne convient pas non plus aux employés anglophones qui travaillent au Québec puisque leur taux de satisfaction ne dépasse les 80 p. 100 que dans deux institutions sur neuf[6].

L'ensemble des résultats sur la langue de travail du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008 figure à l'annexe C. Ces résultats incluent les données relatives aux 16 institutions qui ont fait l'objet cette année de bulletins de rendement du Commissariat.

Plusieurs institutions devront aussi redoubler d'ardeur pour s'assurer que leurs employés se sentent à l'aise de communiquer avec leur superviseur immédiat dans la langue officielle de leur choix. En effet, la proportion d'employés francophones en situation minoritaire qui s'estiment libres de le faire n'est supérieure à 80 p. 100 que dans 3 institutions sur 16. Pour sa part, le pourcentage d'employés anglophones en situation minoritaire qui disent être du même avis ne dépasse ce taux que dans deux cas sur neuf.

La question de la langue de la formation spécialisée proposée aux employés fédéraux semble aussi préoccupante dans la majorité des institutions situées à Montréal, en Estrie et en Gaspésie. Dans ces régions, le pourcentage d'employés anglophones satisfaits de l'offre actuelle de cours en anglais dépasse les 80 p. 100 dans deux cas seulement, celui de Passeport Canada et celui de la Commission de la fonction publique du Canada. Notons que trois institutions, l'Agence des services frontaliers du Canada, Service correctionnel Canada et Santé Canada, ont de la difficulté à répondre aux attentes que leurs employés anglophones en situation minoritaire ont à cet égard, mais aussi à celles des employés francophones travaillant dans ce même contexte.

On observe par ailleurs un décalage important entre les perceptions des employés francophones et anglophones en situation minoritaire à l'égard de deux autres questions, celle des outils de travail et celle des réunions. En effet, la plupart des institutions examinées semblent sur la bonne voie lorsqu'il s'agit de fournir les logiciels et les autres instruments de travail en français, ou de créer un environnement favorable à l'utilisation du français lors des réunions. Toutefois, comme le montre le tableau 2.3, le nombre d'institutions comptant plus de 80 p. 100 d'employés anglophones satisfaits de la disponibilité des outils en anglais ou de la place accordée à l'anglais dans les réunions est encore trop faible.

6 Ces données excluent l'Agence canadienne de développement international, qui n'a pas de bureaux au Québec, de même que six autres institutions où les données recueillies ne sont pas significatives sur le plan statistique.

2.3 RENDEMENT DE 16 INSTITUTIONS FÉDÉRALES EN MATIÈRE DE RESPECT DES LANGUES OFFICIELLES EN MILIEU DE TRAVAIL

	Nombre d'institutions où 80 p. 100 ou plus des employés francophones se disent satisfaits de la situation (N.-B., Ont., RCN)	Nombre d'institutions* où 80 p. 100 ou plus des employés anglophones se disent satisfaits de la situation (Qc)
OUTILS (disponibilité dans la langue officielle de son choix)	14 sur 16	5 sur 9
RÉDACTION (possibilité d'utiliser la langue officielle de son choix)	0 sur 16	2 sur 9
SUPERVISION (possibilité d'utiliser la langue officielle de son choix avec son superviseur)	3 sur 16	2 sur 9
RÉUNIONS (possibilité d'utiliser la langue officielle de son choix)	13 sur 16	4 sur 9
FORMATION (disponibilité dans la langue officielle de son choix)	13 sur 16	2 sur 9

* Les données présentées dans cette colonne excluent l'Agence canadienne de développement international, qui n'a pas de bureaux au Québec, de même que six autres institutions où les données recueillies ne sont pas significatives sur le plan statistique.

En outre, l'information qualitative qu'a recueillie le Commissariat pendant la dernière année suggère que les employés fédéraux devant ou souhaitant perfectionner la maîtrise de leur seconde langue officielle pour des raisons professionnelles éprouvent encore de la difficulté à accéder aux cours dont ils auraient besoin. Plusieurs des fonctionnaires dans cette situation ont pourtant montré leur détermination à se perfectionner en français ou en anglais en suivant des formations linguistiques le soir ou les fins de semaine, qu'ils ont payées eux-mêmes.

En somme, les bulletins de rendement révèlent que beaucoup d'employés en situation minoritaire ne parviennent pas à utiliser la langue officielle de leur choix au travail. Ce constat est inacceptable, puisque la *Loi sur les langues officielles* confère des droits aux fonctionnaires à cet égard.

STÉPHANE ROUSSEL, MONTRÉAL

LES CAUSES DU PIÉTINEMENT

Encore une fois, la connaissance ou compréhension insuffisante de la *Loi*, le manque de volonté, les problèmes de planification ou d'exécution et les suivis inadéquats peuvent expliquer que la mise en place d'un milieu de travail réellement bilingue au sein des institutions fédérales pose encore problème.

UN MANQUE DE CONNAISSANCES

Pour assurer le respect de la partie V de la *Loi*, qui porte sur la langue de travail, les institutions fédérales doivent veiller à ce que les employés connaissent et comprennent bien leurs droits et leurs obligations dans ce contexte. Elles doivent aussi rappeler fréquemment à leur personnel qu'il est normal que les employés utilisent la langue de leur choix.

Certaines institutions négligent d'appliquer la partie V avec toute la rigueur nécessaire. Par exemple, compte tenu de la difficulté qu'éprouvent les employés de Sécurité publique Canada à rédiger et à communiquer avec leurs supérieurs en français, le commissaire est d'avis que la campagne d'information et de sensibilisation sur la langue de travail que ce ministère entend lancer en 2011 n'arrive pas trop tôt.

Dans un autre ordre d'idées, la vérification du Commissariat portant sur le système d'instruction individuelle et d'éducation des Forces canadiennes a révélé que la Marine et la Force aérienne jugent que, pour des raisons de sécurité et d'efficacité, l'enseignement du pilotage d'un navire ou d'un aéronef doit se faire en anglais. Par conséquent, elles forment leur personnel francophone en anglais et ne font pas traduire les guides de formation de leurs fournisseurs. Pourtant, « dans les pays où l'anglais n'est pas la langue courante, on enseigne la théorie aux candidats pilotes dans leur langue maternelle, jusqu'à ce qu'il soit nécessaire pour eux d'exécuter des manœuvres et des techniques en temps réel à l'aide d'équipement désigné[7] ».

Ainsi, le commissaire aux langues officielles a recommandé aux Forces canadiennes d'offrir aux membres de groupes professionnels de l'aviation et de la marine régis par des conventions internationales, tels les membres d'équipage d'aéronefs ainsi que les officiers des opérations et des communications sur les navires, une instruction de base dans la langue officielle de leur choix, et de fournir aux francophones, durant cette instruction, la phraséologie anglaise pertinente.

UN LEADERSHIP INSUFFISANT

En 2007-2008, le rapport annuel du commissaire comportait la recommandation 7, voulant que « les administrateurs généraux de toutes les institutions fédérales prennent des mesures concrètes, d'ici le 31 décembre 2008, en vue de créer un milieu de travail qui permettrait aux employés des régions désignées d'utiliser tant le français que l'anglais[8] ».

En 2009-2010, le Commissariat a analysé les réponses des 117 institutions fédérales qui ont répondu à la recommandation du commissaire.

7 Commissariat aux langues officielles, *Vérification du système d'instruction individuelle et d'éducation sur le plan des langues officielles des Forces canadiennes, ministère de la Défense nationale*, Ottawa, 2010, p. 17, version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/Forces_f.pdf) consultée le 30 septembre 2010.

8 Commissariat aux langues officielles, *Rapport annuel 2007-2008*, Ottawa, 2008, p. iv, version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/2007_08_f.pdf) consultée le 30 septembre 2010.

En examinant ces réponses, on voit que 30 p. 100 d'entre elles n'ont pas pris de mesures concrètes pour instaurer un milieu de travail plus favorable à l'utilisation du français et de l'anglais.

Le commissaire estime en particulier qu'Air Canada n'a pas manifesté la volonté requise pour suivre adéquatement la recommandation 7 et corriger les problèmes de langue de travail importants qui perdurent depuis des années. Il estime qu'il en est de même pour la Gendarmerie royale du Canada qui, en outre, n'a réalisé aucun progrès réel depuis qu'elle a reçu un « D » à la partie sur la langue de travail de son bulletin de rendement de 2007-2008. En fait, elle ne s'est simplement pas attaquée au problème de manière concrète.

Cependant, au début de l'année 2009, la Gendarmerie royale du Canada annonçait son intention de fournir, en français et en anglais, des cours permettant à son personnel de certaines régions d'améliorer quelques-unes de leurs qualifications. Pourtant, puisque l'offre de formation en français demeure faible, un grand nombre d'employés sont forcés de les suivre dans leur langue seconde, ce qui peut évidemment les désavantager sur le plan professionnel.

Par ailleurs, le tableau 2.3 montre bien que la langue de rédaction constitue de loin le problème le plus important qu'affrontent les employés en situation minoritaire de la fonction publique. Or, le suivi du Commissariat sur la recommandation 7 révèle que cette question est celle qui a reçu le moins d'attention des hauts dirigeants.

Ainsi, depuis 2007, moins d'une institution sur quatre (24 p. 100) dit avoir pris des mesures pour faire en sorte que ses employés se sentent à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix au moment de rédiger un courriel, un rapport ou une note de service (tableau 2.4). De plus, un examen sommaire de ces mesures laisse croire que très peu d'entre elles mèneront à une amélioration radicale de la situation à ce chapitre.

UNE MAUVAISE PLANIFICATION

Pour créer un milieu de travail où le français et l'anglais occupent tous deux la place qui leur revient, la haute direction d'une institution fédérale doit assurer une planification adéquate. La résolution de certains problèmes importants requiert souvent que l'on s'attaque à leur source.

2.4 PROPORTION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES QUI ONT PRIS DES MESURES POUR AMÉLIORER LA PLACE DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS AU TRAVAIL

	Proportion des institutions qui ont pris des mesures (%)
OUTILS (disponibilité dans la langue officielle de son choix)	40
RÉDACTION (possibilité d'utiliser la langue officielle de son choix)	24
SUPERVISION (possibilité d'utiliser la langue officielle de son choix avec son superviseur)	52
RÉUNIONS (possibilité d'utiliser la langue officielle de son choix)	40
FORMATION (disponibilité dans la langue officielle de son choix)	68

Lorsqu'un employé ne parvient pas à employer la langue officielle de son choix au travail, c'est souvent parce que son superviseur ne maîtrise pas suffisamment sa langue seconde. Cette situation provient parfois d'une prise en compte inadéquate de l'article 91 de la *Loi sur les langues officielles* relatif à la dotation en personnel, ou d'une mauvaise planification des besoins en formation d'une institution.

Par exemple, à Sécurité publique Canada, trop de postes de gestion sont désignés de façon arbitraire « anglais essentiel » ou bilingues intermédiaires de niveau BBB/BBB. Ce fait restreint les possibilités pour les employés d'utiliser le français au travail. Une enquête récente du Commissariat a révélé que de nombreux postes de niveau PM-06 sont désignés « anglais essentiel » dans la région de la capitale nationale, même si leurs titulaires supervisent directement des employés qui ont le droit d'utiliser le français au travail. Heureusement, le Ministère travaille à corriger cette situation et s'est déjà engagé à ce que, dans les régions désignées bilingues pour la langue de travail, les profils linguistiques de tous les postes EX moins un ayant des responsabilités de supervision soient désignés bilingues au niveau CBC/CBC. Le Ministère a l'intention de mettre en œuvre cet engagement en 2010-2011.

Par ailleurs, la vérification du Commissariat sur le système d'instruction individuelle et d'éducation des Forces canadiennes révèle des lacunes dans la planification des besoins en ressources humaines qui expliquent leurs difficultés à offrir en français et en anglais l'ensemble des cours spécialisés dont les employés auraient besoin.

Ainsi, on mène le processus de prévision des besoins en effectif sans considérer les besoins linguistiques. « Par exemple, on peut prévoir que 250 commis de soutien à la gestion des ressources devront être embauchés au cours des prochaines années[9] », mais cette estimation ne tiendra pas compte du nombre de commis unilingues et bilingues requis pour combler les besoins linguistiques des diverses unités. Si cette information existait, elle permettrait, entre autres, de mieux estimer la charge future imposée au système de formation spécialisée.

Ce constat a amené le commissaire aux langues officielles à recommander aux Forces canadiennes « d'utiliser les données provenant de l'analyse annuelle des besoins par catégorie professionnelle ainsi que la désignation linguistique des unités de travail pour mieux planifier le nombre de cours à donner et améliorer les horaires des cours en français et en anglais dans les établissements afin de répondre à la préférence linguistique des étudiants[10] ».

UN SUIVI INADÉQUAT

Il est difficile de percevoir un problème et de le résoudre sans faire un suivi adéquat. Pour cette raison, le commissaire est particulièrement inquiet de constater que le gouvernement fédéral n'a donné aucune indication sur son intention d'effectuer un nouveau sondage sur la langue de travail auprès des employés fédéraux.

Les dernières données sur cette question datent de 2008, puisque ce sondage n'a pas été mené cette année. Si un nouveau sondage n'est pas réalisé prochainement, il deviendra difficile de dire si les institutions fédérales se conforment bien ou non à leurs obligations en matière de langue de travail.

9 Commissariat aux langues officielles, *Vérification du système d'instruction individuelle et d'éducation sur le plan des langues officielles des Forces canadiennes, ministère de la Défense nationale*, Ottawa, 2010, p. 9, version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/Forces_f.pdf) consultée le 30 septembre 2010.

10 Commissariat aux langues officielles, *Vérification du système d'instruction individuelle et d'éducation sur le plan des langues officielles des Forces canadiennes,* p. 32.

DES PRATIQUES ET DES INSTITUTIONS À IMITER

De nombreux problèmes nuisent encore à l'utilisation du français et de l'anglais comme langues de travail dans la fonction publique fédérale. En revanche, plusieurs institutions ont mis en place des mesures prometteuses pour améliorer la situation. Malheureusement, ces mêmes institutions ont parfois de la difficulté à implanter le bilinguisme en milieu de travail à certains égards.

DES RAPPELS QUI RAPPORTENT

Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008 révèlent une nette augmentation de la satisfaction des employés anglophones envers la place de l'anglais dans les bureaux situés au Québec de Citoyenneté et Immigration Canada. En effet, le pourcentage de travailleurs satisfaits de la situation est passé de 59 p. 100 en 2007-2008 à 86 p. 100 en 2008-2009.

Les données du Commissariat recueillies dans le cadre de l'exercice des bulletins de rendement indiquent que Citoyenneté et Immigration Canada a appliqué diverses mesures pour corriger les lacunes relevées dans ses bureaux situés au Québec. Son équipe des langues officielles a effectué une campagne de rappels des droits et des obligations linguistiques auprès des travailleurs des régions désignées bilingues. Ce ministère a aussi nommé un champion des langues officielles chargé de s'occuper exclusivement de la région du Québec, et de faire connaître et comprendre la dualité linguistique au sein de la fonction publique.

D'autres institutions fédérales ont cherché à améliorer la prise en compte du français et de l'anglais en milieu de travail en sensibilisant les employés et en leur fournissant de l'information sur les langues officielles. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a notamment cherché à améliorer sa conformité à la partie V de la *Loi* en offrant à ses superviseurs des cours de maintien de leurs acquis linguistiques et en leur rappelant qu'ils ont l'obligation de communiquer avec leurs employés dans la langue de choix de ces derniers.

UNE MANIFESTATION CLAIRE DE LEADERSHIP

Le commissaire tient à souligner la démonstration de leadership des Forces canadiennes lors de la désignation linguistique des postes de doyens et du recteur du Collège militaire royal du Canada à Kingston, en Ontario. Les Forces ont en effet décidé que, d'ici la fin de l'automne 2010, tous ces postes seraient évalués afin de déterminer s'ils devraient être désignés bilingues ou non.

Cette décision, conforme aux dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et aux directives en matière de langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, fait suite à une plainte voulant que la désignation linguistique du poste de doyen de la Division des études permanentes du Collège militaire royal du Canada n'ait pas été menée de façon objective.

UNE PLANIFICATION RIGOUREUSE : À LA PORTÉE DES PETITS ORGANISMES

Le Centre de la sécurité des télécommunications Canada compte parmi les institutions fédérales qui ont pris le plus grand nombre de mesures concrètes pour répondre à la recommandation 7 du commissaire qui figurait dans son rapport annuel de 2007-2008. Le Centre a su montrer qu'une planification rigoureuse en matière de langue de travail est aussi à la portée des organismes de petite taille.

Tout d'abord, le Centre s'est doté d'un plan d'action visant à créer un environnement de travail plus favorable à l'usage du français et de l'anglais dans les régions désignées bilingues. Il s'est aussi assuré que la championne des langues officielles du Centre siège au Comité exécutif.

Dans le cadre d'une planification à long terme, le Centre a aussi amorcé la première phase de ce qu'il a appelé le Programme de formation linguistique à des fins de perfectionnement et de maintien de l'acquis. Cette initiative vise à faire en sorte que le processus d'accès à des cours de langue seconde soit transparent et équitable, et à assurer que, le moment venu, les employés sont fin prêts à occuper des postes désignés bilingues.

Comme le prévoit le Programme, le Centre organise des séances d'information pour aider ses employés à choisir et à utiliser les outils en ligne adaptés à leur niveau de compétence en français ou en anglais langue seconde. En outre, un enseignant de l'École de la fonction publique du Canada anime un club de lecture et des déjeuners-causeries pour aider les employés qui ont atteint le niveau intermédiaire ou avancé en français à améliorer leurs capacités de communication dans cette langue.

D'ici 2011, le Centre prévoit également passer en revue une partie de ses postes bilingues. Grâce à cet examen, le Centre s'assurera que les exigences linguistiques de ces postes sont adéquates et que les personnes les occupant sont en mesure de satisfaire aux obligations que leur confère la *Loi sur les langues officielles*.

Le Centre entamera d'ici peu le second volet de son Programme de formation linguistique, qui prévoit notamment la mise sur pied d'un service permettant aux employés de répéter devant un enseignant de français les présentations orales destinées à la direction ou à des comités.

L'ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA : AU SERVICE DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

L'École de la fonction publique du Canada a établi des ententes avec différentes institutions fédérales, comme Bibliothèque et Archives Canada, Statistique Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Ces ententes prévoient que les enseignants de l'École de la fonction publique du Canada peuvent offrir aux employés une formation linguistique sur mesure en milieu de travail. En aidant les employés des institutions fédérales à atteindre ou à maintenir le niveau de compétences linguistiques de leur poste, les enseignants contribuent à la création et au maintien d'une culture organisationnelle bilingue.
En 2009-2010, 80 enseignants de l'École de la fonction publique du Canada se sont rendus en milieu de travail et ont contribué à former plus de 2 500 fonctionnaires dans la région de la capitale nationale.

DES INSTITUTIONS FONT PREUVE DE CRÉATIVITÉ

Pour favoriser l'avancement des langues officielles dans la fonction publique, il faut parfois « donner libre cours à la créativité et à l'innovation[11] ». Cette année, certaines institutions se sont montrées créatives et innovatrices pour mettre en place un environnement de travail plus propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Ainsi, d'après l'information qu'a recueillie le Commissariat, Citoyenneté et Immigration Canada s'est démarqué en veillant à l'établissement d'un système de jumelage selon lequel les employés francophones et anglophones des bureaux situés au Québec communiquent à certains moments en français et à d'autres en anglais, de manière à consolider le bilinguisme des membres de chaque groupe et à améliorer leur sentiment d'inclusion. Prometteur, ce projet sera repris dans les bureaux du Nouveau-Brunswick de ce ministère en 2010-2011.

Dans le rapport que lui a commandé le greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet[12], Monique Colette note pour sa part que Service Canada a conçu un programme intéressant qui permet à des gestionnaires intermédiaires du Québec et de l'Ontario de s'immerger pleinement dans leur langue seconde. Lorsqu'ils ont presque fini leur formation linguistique, ces cadres ont l'occasion d'aller travailler dans leur domaine dans l'autre région. Ce genre d'initiative gagnerait à être repris par d'autres institutions.

PRENDRE LE POULS DES EMPLOYÉS

Les travaux du Commissariat révèlent que l'Office national du film du Canada est l'une des rares institutions fédérales à s'être attaqué, depuis 2007, à l'amélioration des cinq indicateurs de rendement liés à la langue de travail pris en considération dans le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008.

11 Monique Collette, *Groupe de travail sur le milieu de travail et l'effectif. Recueil d'approches pratiques*, Ottawa, 2009, p. 8, version en ligne (www.csps-efpc.gc.ca/pbp/pub/pdfs/ww-cpa-fra.pdf) consultée le 30 septembre 2010.

12 Monique Collette, *Groupe de travail sur le milieu de travail et l'effectif. Recueil d'approches pratiques*, p. 14.

L'Office compte parmi les quelques institutions qui ont mis en place des mécanismes de suivi spécifiques pour déterminer si la satisfaction de leurs employés en matière de langue de travail connaît une augmentation ou une diminution.

Du côté du Centre de la sécurité des télécommunications Canada, la championne des langues officielles rend visite aux employés qui suivent des cours de langue pour les encourager à poursuivre leur formation et déterminer la manière dont cette dernière pourrait être améliorée.

SOYEZ LU, SOYEZ ENTENDU

Comme le révèlent les travaux du Commissariat aux langues officielles, divers facteurs tels que le manque de compréhension des dirigeants ou des pratiques de dotation en personnel inadéquates expliquent que les employés des institutions fédérales qui travaillent dans les régions désignées bilingues ont encore de la difficulté à exercer le droit que leur accorde la *Loi sur les langues officielles* de travailler dans la langue officielle de leur choix.

Certaines institutions fédérales ont mis en œuvre des mesures intéressantes pour corriger les problèmes qu'elles affrontent en matière de renforcement de la place du français et de l'anglais en milieu de travail. Il faudra cependant intensifier l'application de ce type de mesures dans l'ensemble des institutions fédérales pour que la situation s'améliore et que la lettre et l'esprit de la *Loi* soient enfin respectés.

En particulier, la question du choix de la langue de rédaction semble causer le plus de problèmes aux institutions que le Commissariat a évaluées cette année dans le cadre de l'exercice des bulletins de rendement. Pourtant, selon le suivi du Commissariat pour mesurer la réponse des institutions fédérales à la recommandation 7 de son rapport annuel de 2007-2008, les hauts dirigeants fédéraux y ont porté une attention insuffisante lorsqu'ils ont cherché à accroître la place du français et de l'anglais au travail.

RECOMMANDATION

Le commissaire aux langues officielles recommande aux administrateurs généraux des institutions fédérales de prendre des mesures spécifiques et durables pour s'assurer que leurs employés sont en mesure d'utiliser la langue de leur choix dans leurs communications écrites.

CHAPITRE 3

VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS ET PROMOTION DES LANGUES OFFICIELLES : DES « A » BEAUCOUP TROP RARES

LES MESURES POSITIVES : OBJECTIFS ET MISE EN ŒUVRE

La partie VII de la *Loi sur les langues officielles* impose aux institutions fédérales l'obligation de promouvoir le français et l'anglais aux quatre coins du Canada. Ces dernières doivent aussi aider les communautés de langue officielle à développer leur plein potentiel dans l'ensemble des sphères de la société, c'est-à-dire leur fournir les moyens de s'épanouir plutôt que de simplement exister.

La partie VII prévoit que les institutions fédérales prendront des mesures positives pour atteindre ces objectifs. Pour les guider dans la mise en place de ce type de mesures, le commissaire aux langues officielles avait proposé trois principes dans son rapport annuel de 2006-2007.

Premièrement, les institutions fédérales doivent s'assurer de créer une culture organisationnelle et développer chez leur personnel un réflexe qui favorise la prise en compte des besoins particuliers des communautés de langue officielle lors de l'élaboration de leurs politiques ou programmes.

MARIETTE CARRIER-FRASER, OTTAWA

Deuxièmement, les institutions fédérales doivent s'assurer de consulter les communautés de langue officielle quant à leurs besoins. Les citoyens qui participeront à ces consultations aideront les institutions fédérales à définir les pistes d'action qui favoriseront le mieux le développement de leurs communautés.

« Certaines institutions omettent toutefois de consulter les communautés lorsqu'elles le devraient », déplore Mariette Carrier-Fraser, présidente de l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario. « D'autres se conduisent comme s'il leur suffisait de parler à deux ou trois personnes sur le coin d'une rue pour se faire une bonne idée de nos besoins. D'autres, encore, mènent de vraies consultations, mais en fin de compte, ne tiennent pas compte de notre avis. Les institutions doivent pourtant comprendre que nous pouvons vraiment les aider à appliquer la *Loi* avec efficacité », avance cette responsable. « On ne s'attend pas à ce que tout ce qu'on propose soit repris comme tel. On veut simplement sentir qu'on nous écoute et que notre apport a de la valeur[1]. »

Troisièmement, les institutions fédérales doivent s'assurer d'évaluer systématiquement l'incidence des politiques et des programmes qu'elles ont mis en place pour soutenir le développement des communautés de langue officielle. En effet, sans faire de suivi, il leur sera impossible de mesurer et d'améliorer leur rendement.

DES RÉSULTATS MOINS QU'EXEMPLAIRES

Les travaux de 2009-2010 du Commissariat aux langues officielles révèlent toutefois que de nombreuses institutions fédérales n'ont toujours pas mis de l'avant les trois principes présentés dans le rapport annuel de 2006-2007. Ces institutions manquent aux obligations que leur confère la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait à la promotion du français et de l'anglais.

3.1 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES EN VERTU DE LA PARTIE VII DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Année	Nombre de plaintes
2006-2007	137[2]
2007-2008	36
2008-2009	29
2009-2010	904

Le tableau 3.1 montre que, cette année, 904 plaintes recevables ont été déposées au Commissariat en vertu de la partie VII de la *Loi*, plaintes dont le traitement est souvent très complexe.

Un incident majeur a provoqué la grande majorité des plaintes déposées en 2009-2010. L'élimination d'émissions par CBC/Radio-Canada à Windsor, en Ontario, a entraîné, à elle seule, la formulation de 876 plaintes recevables.

1 Propos de Mariette Carrier-Fraser recueillis le 11 août 2010.

2 Parmi les 137 plaintes déposées en 2006-2007, 117 touchaient la décision du gouvernement du Canada d'effectuer des compressions dans des programmes que les plaignants considéraient comme importants pour le maintien de la vitalité des communautés de langue officielle, notamment le Programme de contestation judiciaire.

Cependant, encore une fois, le nombre de plaintes que reçoit le Commissariat ne dit pas tout. Une analyse des bulletins de rendement publiés cette année révèle que trop peu d'institutions fédérales mettent en œuvre adéquatement la partie VII de la *Loi*. En fait, sur les 16 institutions fédérales examinées en 2009-2010, dix ont reçu une note de « D » ou « E » en cette matière. Seulement quatre, Citoyenneté et Immigration Canada, Pêches et Océans Canada, Santé Canada et Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ont obtenu un « A ».

3.2 NOTES DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES EN MATIÈRE DE PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS

	Note
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	E
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	E
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	E
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	E
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	A
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	D
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	C
INDUSTRIE CANADA	B
PASSEPORT CANADA	E
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	A
RESSOURCES NATURELLES CANADA	E
SANTÉ CANADA	A
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	E
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	E
TRANSPORTS CANADA	D
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	A

Nota : Les résultats des institutions sont présentés au moyen de lettres correspondant à l'échelle suivante : A = exemplaire; B = bon; C = moyen; D = faible; E = très faible. Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

LA STAGNATION DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

La mise en œuvre efficace de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* requiert des institutions fédérales qu'elles prêtent attention à l'ensemble des éléments clés du schéma présenté dans l'introduction. Sans une bonne compréhension de la *Loi*, une volonté forte, une planification adéquate, une exécution rigoureuse et un bon suivi des résultats, il est difficile de faire la promotion optimale du français et de l'anglais au Canada.

LA PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS : LA RESPONSABILITÉ DE TOUTES LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

En 2009-2010, on constate toujours que certaines institutions fédérales interprètent de façon trop restrictive la portée de la partie VII de la *Loi* sur leurs activités.

Par exemple, en juin 2009, CBC/Radio-Canada a procédé à des compressions budgétaires majeures, lesquelles se sont traduites par l'élimination de toutes les émissions de radio en français que produisait et diffusait la station CBEF à Windsor, en Ontario. La communauté francophone de cette région s'est fortement mobilisée contre cette décision. Tel que nous l'avons mentionné plus tôt dans ce chapitre, le Commissariat a reçu 876 plaintes dont les allégations étaient que cette décision nuirait à l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne du Sud-Ouest de l'Ontario. Ces plaintes ont été instruites en vertu de la partie VII de la *Loi*. « [CBEF], c'était notre seule façon d'avoir des nouvelles locales en français ici dans le Sud-Ouest de l'Ontario[3] », note la présidente de SOS CBEF, Nicole Larocque.

À l'issue de son enquête, le commissaire a conclu que CBC/Radio-Canada n'avait pas respecté les exigences prévues à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. D'une part, la société d'État n'avait pas tenu compte des répercussions que pouvait avoir sa décision sur la communauté francophone du Sud-Ouest ontarien. D'autre part, elle n'avait pris aucune mesure pour pallier les effets négatifs de cette décision sur la vitalité de la communauté.

Au cours de l'enquête, CBC/Radio-Canada a soutenu que, en vertu de la partie VII, le commissaire n'avait pas le pouvoir d'enquêter sur les plaintes relatives aux décisions liées à des choix de programmation. Selon CBC/Radio-Canada, de telles décisions relèvent de la *Loi sur la radiodiffusion* et sont du ressort exclusif du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

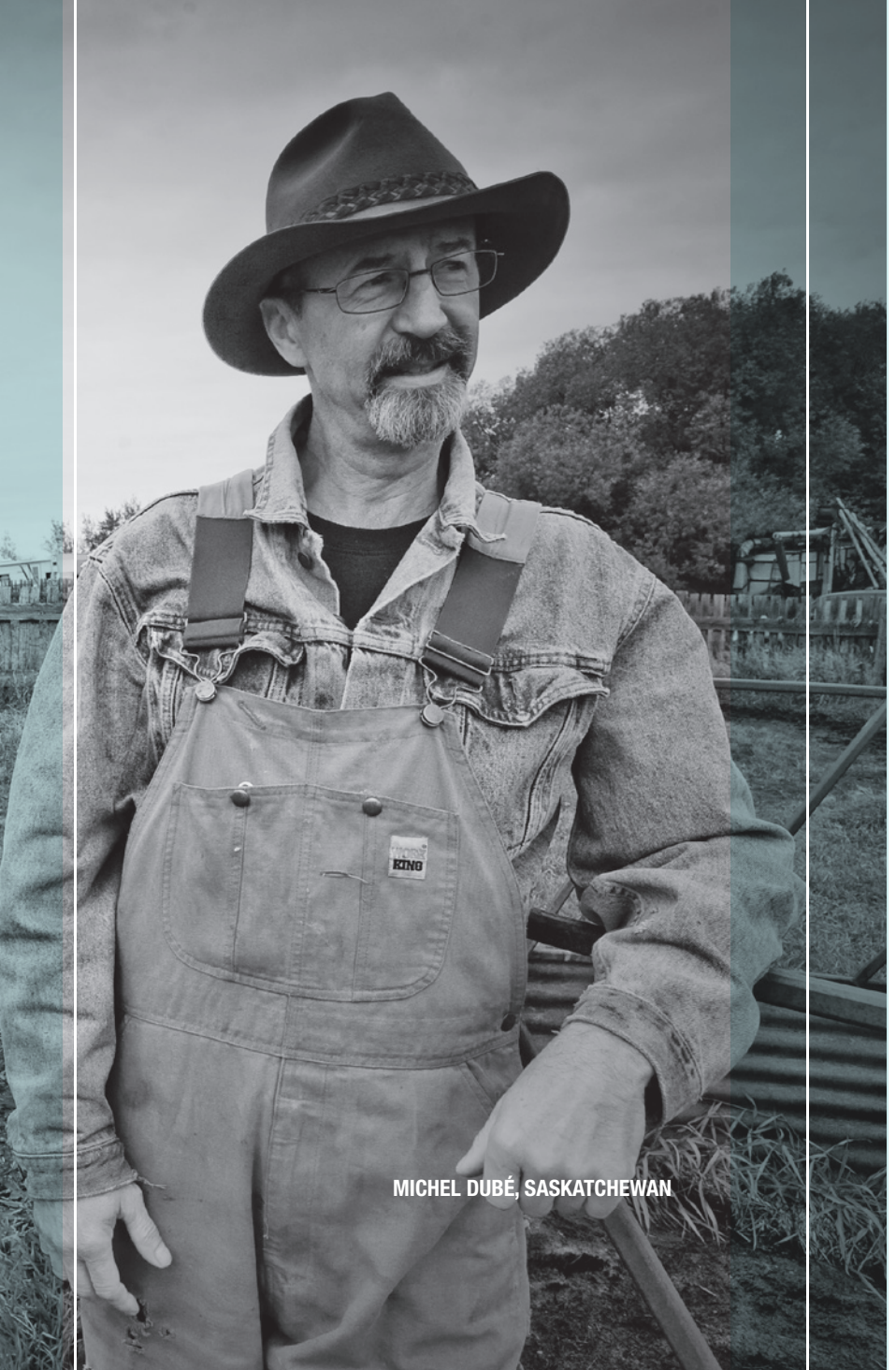
En désaccord avec la position de CBC/Radio-Canada, le commissaire a décidé d'intenter un recours en Cour fédérale dans le but de faire reconnaître sa compétence pour enquêter sur ce type de plaintes. Ce recours cherche aussi à obtenir de la Cour une ordonnance enjoignant CBC/Radio-Canada à revoir sa décision à la lumière des obligations que lui impose la partie VII de la *Loi*.

DÉVELOPPER LE RÉFLEXE PARTIE VII

Comme on l'a déjà souligné, pour respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*, les institutions fédérales doivent développer un véritable réflexe partie VII pour appuyer la vitalité des communautés de langue officielle et promouvoir les deux langues officielles. Ce réflexe n'existe parfois pas du tout ou n'est souvent que sporadique. « Nous constatons qu'il n'y a pas de leadership adéquat à travers l'appareil fédéral », note ainsi Michel Dubé, président de l'Assemblée communautaire fransaskoise. « La volonté de travailler avec la communauté minoritaire n'est pas évidente. D'après notre expérience, certains fonctionnaires sont prêts à travailler dans l'esprit de la partie VII, mais ceci dépend de l'individu en place. Lorsqu'il quitte, tout le travail est à recommencer ou est remis en question[4]. »

3 CBC/Radio-Canada, « Fraser dénonce les compressions », *Régional/Ontario*, 25 février 2010, version en ligne (www.radio-canada.ca/regions/Ontario/2010/02/25/003-cbef-fraser.shtml) consultée le 30 septembre 2010.

4 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *Délibérations du comité sénatorial permanent des langues officielles*, Fascicule 4, Ottawa, 10 mai 2010, version en ligne (www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/com-f/offi-f/04evc-f.htm?Language=F&Parl=40&Ses=3&comm_id=595) consultée le 30 septembre 2010.



MICHEL DUBÉ, SASKATCHEWAN

En 2007, le Commissariat a publié une vérification[5] sur le CRTC, une institution où le réflexe de promotion de l'anglais et du français n'était pas assez aiguisé. Cependant, la situation s'est considérablement améliorée depuis 2007. Selon le suivi[6] que le Commissariat a effectué en 2009, le CRTC a en effet déployé des efforts importants pour appliquer les dix recommandations contenues dans le rapport de vérification de 2007.

LE RESPECT DE LA PARTIE VII, ÇA SE PRÉPARE

Plusieurs institutions fédérales ne remplissent pas adéquatement leurs obligations en ce qui a trait à la promotion du français et de l'anglais puisqu'elles ne ciblent pas adéquatement leurs actions.

Ainsi, les travaux du Commissariat montrent qu'en 2009-2010, l'Agence canadienne de développement international a dressé une liste des communautés de langue officielle visées par ses actions. Mais comme l'Agence n'a pas défini les besoins particuliers de ces communautés, elle n'a pas pu en tenir compte lors de l'élaboration de ses programmes et services.

La situation à Passeport Canada est pire encore. Cet organisme a non seulement négligé de consulter les communautés de langue officielle qui pourraient être touchées par ses interventions, mais ne les a toujours pas identifiées.

5 Commissariat aux langues officielles, *Mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la* Loi sur les langues officielles *au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*, Ottawa, 2007, version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/docs/f/CRTC_f.pdf) consultée le 30 septembre 2010.

6 Commissariat aux langues officielles, *Vérification de la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la* Loi sur les langues officielles *au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes – Suivi*, Ottawa, 2009, version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/html/audit_verification_102009_f.php) consultée le 30 septembre 2010.

De leur côté, Affaires étrangères et Commerce international Canada ainsi que Bibliothèque et Archives Canada ne se sont pas encore dotés de mécanismes pour tenir compte des répercussions de décisions importantes, comme l'ajout ou l'élimination d'une politique ou d'un programme, sur les communautés de langue officielle et sur la promotion du français et de l'anglais.

PRÊCHER PAR L'EXEMPLE

Certaines institutions ont suivi quelques-uns des principes fondamentaux qui sont censés leur permettre de mieux promouvoir les deux langues officielles au Canada, sans pour autant que leurs efforts aient mené à la prise de mesures positives durables. C'est notamment le cas de Transports Canada.

L'information qu'a fournie ce ministère dans le cadre de son bulletin de rendement révèle qu'il s'est doté de mécanismes destinés à cerner les effets possibles de ses programmes sur les communautés de langue officielle. À l'issue de longues consultations avec ces dernières et d'autres employés du Ministère incluant les régions, il a aussi produit un plan d'action sur la partie VII.

Malheureusement, ce plan n'a pas été mis en œuvre et Transports Canada n'a appliqué aucune mesure positive réelle de promotion de la dualité linguistique.

L'IMPORTANCE D'UN SUIVI EFFICACE

Au début de 2010, le Canada recevait le monde lors des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. Il s'agissait d'une chance unique de montrer aux Canadiens, aux visiteurs et aux téléspectateurs du monde entier à quel point la dualité linguistique constitue une valeur profondément ancrée dans la société canadienne.

Grâce aux différentes interventions réalisées avant les Jeux, dont celles du commissaire, la langue française a joui de façon globale d'une bonne visibilité pendant cet événement extraordinaire. En dépit des bons coups, les Jeux ont aussi connu des ratés. Entre autres, la version française du Programme souvenir officiel de Vancouver 2010 était très difficile à trouver en format papier sur les sites, alors que la version anglaise était disponible à grande échelle. Les bénévoles bilingues étaient parfois difficiles à repérer. Mais surtout, le français a été peu entendu lors de la partie culturelle de la cérémonie d'ouverture officielle des Jeux olympiques.

L'utilisation du français a provoqué un débat passionné, comme l'attestent le volume de lettres envoyées sur cette question aux journaux du pays, le nombre de commentaires parus dans les médias sociaux comme Twitter et la quantité de communications adressées au Commissariat aux langues officielles sur ce thème[7].

7 Le Commissariat aux langues officielles a reçu 89 lettres d'opinion sur la question des Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver. La majorité portait sur l'utilisation du français lors des Jeux.

L'IMPORTANCE DE COMPRENDRE LES BESOINS

Les institutions fédérales devraient vérifier régulièrement que leurs pratiques, politiques ou programmes favorisent bien le développement maximal des communautés de langue officielle en situation minoritaire. En effet, certaines mesures en place pourraient, à un moment donné, ne plus répondre aux besoins de ces communautés.

Par exemple, avance Linda Leith, membre du Conseil d'administration du Quebec Community Groups Network, « les institutions fédérales jouent un rôle important dans l'obtention, par les communautés, du financement dont elles ont besoin pour entreprendre de nouveaux projets. Toutefois, elles sont généralement réticentes à soutenir la poursuite ou la répétition de projets qui ont bien fonctionné par le passé. Dans le contexte où les forces et les faiblesses de ces vieux projets ont pu être cernées par les communautés et où leur résultat a été observé sur le terrain, demeure-t-il approprié que les règles des institutions fédérales nous obligent à constamment réinventer la roue? Ne pourrait-on pas parfois nous permettre de refaire ce qui a bien marché[8]? », demande M[me] Leith.

Entre le 12 février et le 28 février 2010, le Commissariat a aussi reçu 46 plaintes concernant les langues officielles aux Jeux. De ce nombre, 38 portaient spécifiquement sur la place accordée au français lors de la cérémonie d'ouverture. Selon les plaignants, les organisateurs de cet événement n'ont pas su refléter convenablement le fait que le Canada est un pays officiellement bilingue.

Le Commissariat a jugé ces 38 plaintes fondées en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* au cours de l'enquête. Il y avait en effet dans l'entente de contribution financière liant Patrimoine canadien au Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver une clause prévoyant que la cérémonie d'ouverture serait organisée en tenant compte des obligations prévues dans la *Loi*.

Comment expliquer alors le fort déséquilibre dans la place accordée à chacune des langues officielles lors de la cérémonie d'ouverture? Tout indique que le Comité d'organisation croyait qu'il était suffisant qu'il y ait des artistes francophones sur scène pour refléter correctement la dualité linguistique du Canada au spectacle d'ouverture, malgré le fait qu'ils ne prononçaient aucun mot.

Le commissaire reconnaît la complexité de l'organisation d'une telle célébration et l'influence limitée de Patrimoine canadien sur le contenu du spectacle. Cela dit, il déplore que les clauses linguistiques négociées par Patrimoine canadien dans l'accord de contribution n'aient pas été plus explicites quant à la présence du français dans la partie culturelle de la cérémonie d'ouverture et à la représentation adéquate des communautés de langue officielle.

8 Propos de Linda Leith recueillis lors d'un entretien téléphonique le 23 juillet 2010.

DES MESURES CORRECTIVES À IMITER

Quelques institutions fédérales réussissent malgré tout à se démarquer par la qualité des gestes qu'elles posent en faveur de la promotion du français et de l'anglais.

CORRECTION D'UN PROBLÈME MAJEUR

Patrimoine canadien a versé en 2009-2010 plus de 30 millions de dollars à quelque 350 organismes représentant les communautés de langue officielle du pays. Cette année, comme par le passé, nombre de ces organismes ont souffert de la lenteur du Ministère à les informer de sa décision de les soutenir ou non ainsi que du déboursement tardif des fonds consentis.

Pour corriger cette situation, Patrimoine canadien a élaboré un plan d'action sur deux ans qui tient compte notamment des recommandations du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes[9]. Ce plan définit de nouvelles normes de service prévoyant que Patrimoine canadien communiquera en 24 semaines ou moins sa décision d'accepter ou de rejeter une demande de financement. Les fonds promis à un organisme seront quant à eux versés dans un délai de 28 jours ouvrables. Selon le commissaire, Patrimoine canadien devrait continuer sur cette lancée prometteuse en consultant les communautés de langue officielle sur la façon d'améliorer le processus de traitement des demandes de financement et en tenant les organismes communautaires au courant de l'état de leurs demandes.

UNE INSTITUTION À L'ÉCOUTE

Selon les principes d'une bonne gouvernance publique, il revient aux institutions fédérales de consulter les communautés de langue officielle sur lesquelles leurs activités ont des répercussions. D'après les travaux du Commissariat, Santé Canada fait partie des institutions qui consultent le plus activement ces communautés.

En 2009, en plus de tenir ses tables de consultation régionales annuelles, Santé Canada a notamment organisé un colloque portant spécifiquement sur l'état de santé des membres des communautés de langue officielle. Ce colloque visait, entre autres, à discuter des tendances susceptibles d'influer sur l'état de santé des membres des communautés, de l'accès aux soins de santé dans leur langue ainsi que de l'enseignement des sciences de la santé en milieu communautaire.

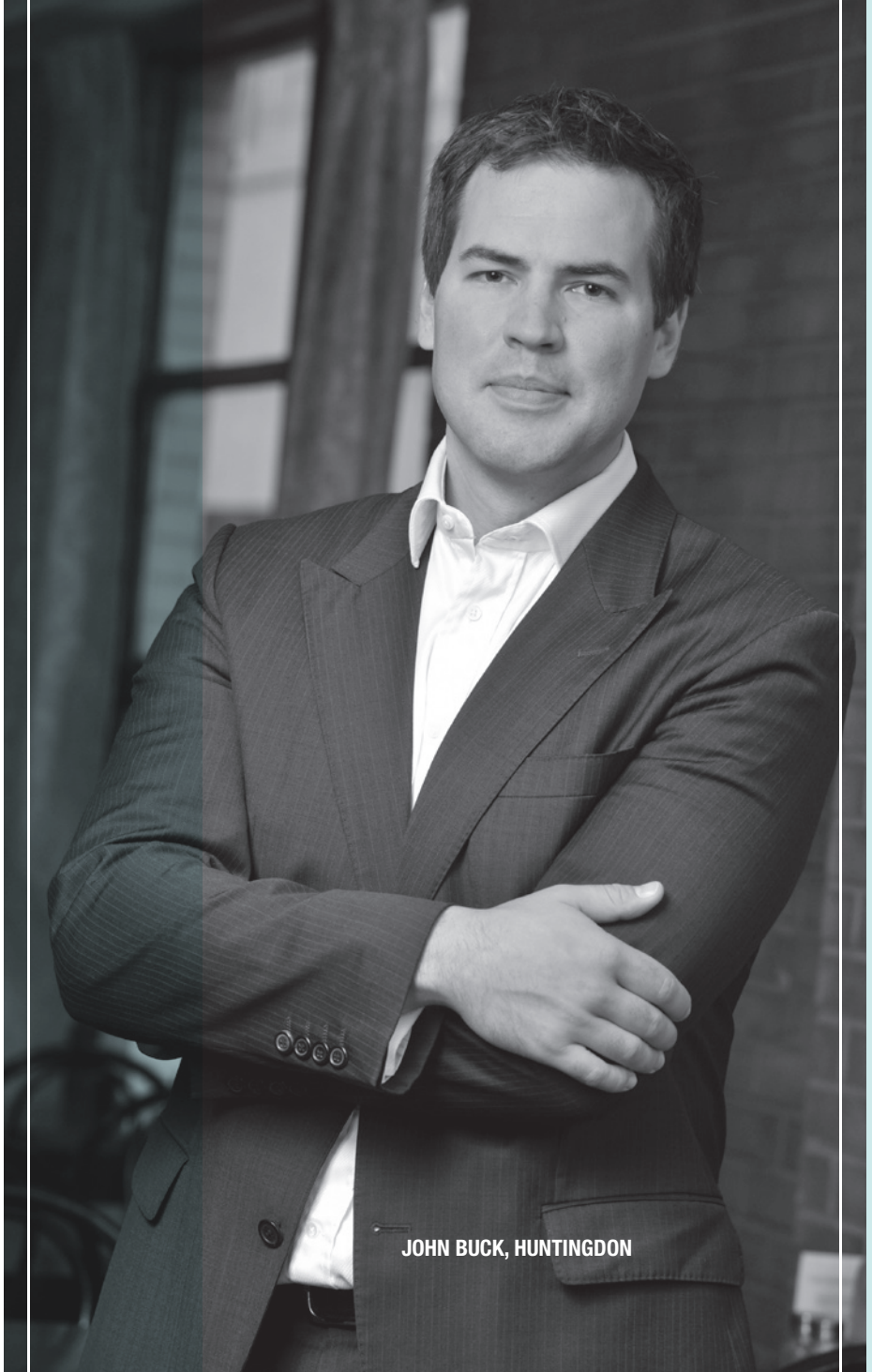
UNE BONNE PLANIFICATION POUR MIEUX APPUYER LES ENTREPRENEURS DES COMMUNAUTÉS

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada figure cette année parmi les quatre institutions qui ont reçu la note « A » dans leur bulletin de rendement pour leurs efforts de promotion du français et de l'anglais. Il a notamment reçu cette note parce que son Secrétariat des communautés de langue officielle en situation minoritaire s'assure de bien connaître les besoins des francophones et des anglophones en situation minoritaire et de les prendre en compte aux différents stades de prise de décisions.

9 Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, *L'impact des retards d'approbation et de décaissement sur les organismes bénéficiaires du ministère de Patrimoine canadien*, Ottawa, 2009, version en ligne (http://publications.gc.ca/site/fra/362522/publication.html) consultée le 30 septembre 2010.

C’est notamment la qualité des mécanismes de consultation établis qui a permis cette année au Ministère d’améliorer sa prestation de services aux entrepreneurs en situation minoritaire.

« Avoir accès à des ressources bilingues dans les deux langues officielles, c’est seulement un point de départ pour le développement économique communautaire de la communauté anglophone du Québec », déclare John Buck, directeur général de la Corporation d’employabilité et de développement économique communautaire. « Les institutions fédérales ont une belle occasion de travailler en collaboration avec les communautés afin de répondre de manières directe et créative à leurs attentes et à leurs besoins tout en atteignant leurs propres objectifs et ceux qu’elles ont en commun. Une des propositions du Bureau des petites et moyennes entreprises au sein de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada consistait à donner des séminaires aux entrepreneurs anglophones sur la façon de devenir des fournisseurs du gouvernement du Canada. Ce genre d’initiative est un bon exemple de sensibilisation proactive qui est bénéfique à tous[10]. » [traduction]



JOHN BUCK, HUNTINGDON

10 Propos de John Buck recueillis le 23 juillet 2010.

UN APPUI À L'IMMIGRATION DANS LES COMMUNAUTÉS FRANCOPHONES

Selon les travaux du Commissariat, Citoyenneté et Immigration Canada fait partie des institutions qui tiennent le mieux compte du développement des communautés de langue officielle lorsqu'il met sur pied ses programmes d'intervention principaux.

En collaboration avec le Réseau de développement économique et d'employabilité Canada, le Ministère a conçu un projet pilote pour étudier les besoins d'embauche d'immigrants francophones des entreprises de l'extérieur du Québec, évaluer la capacité de ces organismes à intégrer cette main-d'œuvre et établir une banque de candidats à l'immigration en partenariat avec Pôle emploi international, un organisme français.

Il faut toutefois souligner que ce ministère continue d'avoir de la difficulté à faire la promotion de l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais lors des cérémonies de citoyenneté où sont assermentés de nouveaux citoyens. Le Ministère doit trouver une solution à ce problème, qui affecte particulièrement les nouveaux citoyens francophones.

LA CONTRIBUTION DES ANGLOPHONES À L'HISTOIRE DU QUÉBEC MISE À L'HONNEUR

Pêches et Océans Canada a reçu un « A » dans son bulletin de rendement de 2009-2010 pour ses mesures de soutien à la promotion du français et de l'anglais. Ce ministère se démarque notamment par la qualité des liens qu'il a réussi à établir avec les communautés de langue officielle.

Au Québec, Pêches et Océans Canada s'est distingué en assumant les frais de transport des représentants des associations de pêcheurs des communautés anglophones pour les réunions de certains comités de consultation sur la gestion de la ressource. Dans le cadre du 475e anniversaire de Gaspé, le Ministère a aussi honoré la contribution des anglophones de cette ville à l'histoire des Maritimes en travaillant, de concert avec le Committee for Anglophone Social Action et les Comités d'employabilité et du développement économique communautaire, à la production d'un audioguide sur William Wakeham[11] et le développement de la pêche commerciale.

L'INCIDENCE DES DÉCISIONS SUR LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

Diverses institutions fédérales ont élaboré des outils prometteurs pour évaluer les effets de leurs programmes et décisions sur le développement des communautés de langue officielle. Diversification de l'économie de l'Ouest Canada fait partie de ce nombre. Ce ministère tient à s'assurer que les francophones de l'Ouest bénéficient d'un accès équitable aux services et aux programmes gouvernementaux. Pour ce faire, elle veille à ce que ses rapports de contrôle préalables tiennent compte des répercussions spécifiques de ses projets et programmes sur les communautés francophones[12].

11 En 1879, William Wakeham est nommé inspecteur des pêches dans le golfe du Saint-Laurent et au Labrador.

12 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *La mise en œuvre de la partie VII de la* Loi sur les langues officielles *: on peut faire encore mieux*, 2010, p. 27, version en ligne (www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/commbus/senate/com-f/offi-f/rep-f/rep03jun10-f.pdf) consultée le 30 septembre 2010.

DES « A » BEAUCOUP TROP RARES

Les travaux du Commissariat montrent que cette année encore, la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* s'est faite lentement. Divers facteurs expliquent cette situation. Entre autres, certaines institutions fédérales comprennent toujours mal les obligations que leur impose la *Loi* en matière de promotion du français et de l'anglais, tandis que d'autres planifient incorrectement les activités à mener en cette matière.

Le commissaire croit fermement qu'une démonstration forte de leadership permettrait aux institutions fédérales de corriger les lacunes de ce genre et de mieux contribuer à l'usage de nos deux langues officielles et au développement des communautés de langue officielle.

Le commissaire attend donc avec grand intérêt la réponse du gouvernement fédéral au rapport du Comité sénatorial permanent des langues officielles intitulé *La mise en œuvre de la partie VII de la* Loi sur les langues officielles *: on peut faire encore mieux*[13], publié en juin 2010 à l'issue de travaux importants qui ont amené le Comité à entendre plus de 50 témoins de 2007 à 2010.

Dans les mois à venir, de même que dans son rapport annuel de 2010-2011, dont le thème central sera précisément la promotion de l'usage du français et de l'anglais et l'épanouissement des communautés de langue officielle, le commissaire analysera la réaction du gouvernement fédéral aux recommandations contenues dans le rapport du Comité sénatorial permanent des langues officielles.

13 Comité sénatorial permanent des langues officielles, *La mise en œuvre de la partie VII de la* Loi sur les langues officielles *: on peut faire encore mieux*.

CONCLUSION

UN CERCLE VERTUEUX

Il y a un peu plus de 40 ans, le Parlement du Canada adoptait l'une des lois les plus importantes de l'histoire du pays : la *Loi sur les langues officielles*. Depuis cette étape charnière, le commissaire aux langues officielles rend compte tous les ans de la manière dont les institutions fédérales se conforment à la *Loi* et, ce faisant, concrétisent la vision d'un Canada où le français et l'anglais occupent une place égale.

Le commissaire dresse un constat très souvent sévère. Certes, des progrès ont indéniablement été réalisés dans le dossier des langues officielles au fil du temps, mais certains problèmes perdurent. En effet, chaque année, trop de personnes qui déposent des plaintes, avec raison, font état du fait qu'elles ne reçoivent pas les services en français ou en anglais auxquels elles ont droit; que l'institution fédérale qui les emploie ne leur permet pas de travailler dans la langue de leur choix; ou que leur communauté de langue officielle n'obtient pas le soutien dont elle aurait besoin pour s'épanouir pleinement.

En outre, l'application de la *Loi* connaît de nombreux ratés, comme en témoignent les notes des institutions fédérales dans leur bulletin de rendement, les résultats des vérifications et des observations du Commissariat aux langues officielles ainsi que les données recueillies à l'aide d'outils tels que le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008.

Certains estiment qu'il faudrait modifier substantiellement la *Loi*, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* ainsi que les modes actuels de gouvernance linguistique en raison du piètre rendement des institutions fédérales sur le plan de la conformité.

Par exemple, la présidente de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, Marie-France Kenny, déplore que, faute de volonté politique ou administrative, « un grand nombre d'institutions fédérales en sont arrivées à un point où elles ne font même pas le strict minimum[1] » pour appliquer la *Loi*. Ce constat amène la Fédération à proposer de réviser, entre autres, la réglementation définissant le droit des Canadiens à des services en français, le modèle de gouvernance linguistique fédéral, les responsabilités des institutions fédérales en matière d'appui aux communautés de langue officielle et le rôle du commissaire.

1 Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, *La FCFA dévoile une nouvelle approche pour le plein respect de la* Loi sur les langues officielles, Ottawa, 2010, version en ligne (www.fcfa.ca/index.cfm?id=2085&Repertoire_No=-786718320&Voir=comm) consultée le 30 septembre 2010.

Pour sa part, la sénatrice Maria Chaput a déposé récemment le projet de loi S-220 qui vise à mettre à jour les dispositions de la *Loi* relatives aux communications avec le public et à la prestation de services. Pour la sénatrice, « il est impératif que le régime linguistique canadien tienne pleinement compte du "caractère réparateur" des droits linguistiques, de l'égalité réelle de nos deux langues officielles, de la réalité sociolinguistique du Canada d'aujourd'hui, ainsi que des pressions assimilatrices qui menacent nos communautés de langue officielle en situation minoritaire[2] ». À cette fin, le projet de loi S-220[3] propose notamment de modifier les critères qui déterminent si un bureau fédéral est tenu de servir le public en français ou en anglais. Il vise à garantir au public des services de qualité égale dans l'une ou l'autre langue officielle en intégrant dans la *Loi* ce principe reconnu par la Cour suprême du Canada dans l'affaire *DesRochers*.

Le commissaire est en train d'effectuer un suivi sur le progrès de ces deux initiatives. Cela dit, il croit fermement qu'il demeure à la portée de toute institution de mieux tenir compte, dès maintenant, des cinq éléments clés de la mise en œuvre de la *Loi* (savoir, vouloir, planifier, agir et vérifier) et, ce faisant, de favoriser l'égalité du français et de l'anglais, et de promouvoir la dualité linguistique au Canada.

Par exemple, l'Agence des services frontaliers du Canada a montré sans équivoque à Vancouver, en Colombie-Britannique, qu'il suffit souvent du leadership de quelques employés ou gestionnaires pour améliorer dans un bureau la prise en compte du français et de l'anglais lors de la prestation de services au grand public.

Le Centre de la sécurité des télécommunications Canada a fourni l'illustration que tant les petites institutions fédérales que les grandes sont en mesure, grâce à une planification efficace, de fournir à leur personnel de meilleures possibilités de travailler dans la langue de son choix.

Quant à Citoyenneté et Immigration Canada, il a démontré dans le dossier de l'immigration francophone qu'il est possible de recourir à des approches créatives pour tenir compte des besoins des communautés de langue officielle et instaurer des mesures favorables à leur développement.

C'est ce genre de mesures que toutes les institutions devront s'efforcer de prendre ou de poursuivre avec rigueur et enthousiasme dans les années à venir.

2 Sénat, *Débats du Sénat*, 3e session, 40e législature, volume 147, numéro 38, Ottawa, 15 juin 2010, version en ligne (www.parl.gc.ca/40/3/parlbus/chambus/senate/deb-f/038db_2010-06-15-f.htm?Language=F&Parl=40&Ses=3) consultée le 30 septembre 2010.

3 Sénat, *Projet de loi S-220*, *Loi modifiant la* Loi sur les langues officielles *(communications avec le public et prestation des services)*, 3e session, 40e législature, Ottawa, 2010, version en ligne (www2.parl.gc.ca/content/Senate/Bills/403/public/S-220/S-220_1/S-220_text-f.htm) consultée le 30 septembre 2010.

Bien sûr, des obstacles se dresseront toujours devant l'adoption de ce genre de mesures et l'application optimale de la *Loi sur les langues officielles*. Le contexte économique ne sera sans doute jamais idéal; d'autres priorités ressortiront; le leadership requis se fera souvent attendre, et les défis à relever seront parfois très complexes.

Cela ne change cependant rien au fait que les institutions fédérales devraient volontairement, instinctivement et proactivement assumer les responsabilités que leur impose la *Loi*, en valorisant l'usage des deux langues officielles et en faisant la promotion de la dualité linguistique chaque fois qu'elles en ont la possibilité.

Il en va non seulement de l'intérêt du public canadien, des employés des institutions fédérales et des communautés de langue officielle, mais aussi de celui des institutions. Effectivement, la mise en place d'un milieu propice à l'usage et à la promotion du français et de l'anglais pourra grandement influer sur leur capacité à offrir adéquatement leurs services et à produire des politiques publiques de qualité.

Mais surtout, il en va de l'intérêt du pays, qui souffrirait irrémédiablement de l'effritement de l'une des valeurs principales au cœur de son développement, la dualité linguistique.

- Le commissaire aux langues officielles recommande au ministre des Transports de déposer sans tarder un nouveau projet de loi visant à protéger et maintenir les droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada, et à assujettir Jazz directement à l'application de la *Loi sur les langues officielles*.

- Le commissaire aux langues officielles recommande aux administrateurs généraux des institutions fédérales de prendre toutes les mesures requises pour faire en sorte que les personnes qui entrent en contact avec leurs bureaux ayant des obligations de servir le public dans l'une ou l'autre des langues officielles soient informées, sans équivoque aucune, qu'elles ont le droit de recourir au français ou à l'anglais. Les institutions devraient évaluer en particulier si de nouvelles stratégies d'offre active ne leur permettraient pas de mieux informer les Canadiens de leurs droits linguistiques en matière de service.

- Le commissaire aux langues officielles recommande aux administrateurs généraux des institutions fédérales de prendre des mesures spécifiques et durables pour s'assurer que leurs employés sont en mesure d'utiliser la langue de leur choix dans leurs communications écrites.

ANNEXES

ANNEXE A : LES PLAINTES RECEVABLES EN 2009-2010

Le Commissariat aux langues officielles a reçu 1477 plaintes considérées comme recevables cette année. La répartition de ces plaintes par partie et article de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que par province ou territoire figure dans le tableau 1.

Les 876 plaintes contre CBC/Radio-Canada portant sur les compressions budgétaires à Windsor se trouvent sous la colonne « Promotion du français et de l'anglais ».

TABLEAU 1 PLAINTES RECEVABLES EN 2009-2010, PAR PROVINCE OU TERRITOIRE ET PAR CATÉGORIE

	Plaintes recevables (%)	Service au public (%)	Langue de travail (%)	Participation équitable (%)	Promotion du français et de l'anglais (%)	Exigences linguistiques (%)	Autres (%)
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	0,7	2,4	0	0	0	0	0
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	1,2	3,5	0	0	0	3	0
NOUVELLE-ÉCOSSE	2,5	4,9	4,2	18,2	0	30,3	0
NOUVEAU-BRUNSWICK	2,9	5,5	11,3	18,2	0,2	18,2	0
QUÉBEC	4,6	10	21,1	18,2	0,1	12,1	14,3
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	6,3	16	11,3	0	1,2	6,1	0
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	9,5	19,5	43,7	45,5	0,7	21,2	57,1
ONTARIO	64,7	14,2	7	0	97,6	9,1	28,6
MANITOBA	1,8	5,5	0	0	0,2	0	0
SASKATCHEWAN	0,5	1,6	1,4	0	0	0	0
ALBERTA	1,7	5,5	0	0	0	0	0
COLOMBIE-BRITANNIQUE	2,6	8,4	0	0	0	0	0
YUKON	0,1	0,2	0	0	0	0	0
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0,1	0,4	0	0	0	0	0
NUNAVUT	0	0	0	0	0	0	0
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	0,7	2,2	0	0	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100
(Nombre total de plaintes)	(1477)*	(451)	(71)	(11)	(904)	(33)	(7)

* Nombre total de plaintes incluant les 876 plaintes contre CBC/Radio-Canada portant sur les compressions budgétaires à Windsor, en Ontario.

ANNEXE B : LES BULLETINS DE RENDEMENT DE 16 INSTITUTIONS FÉDÉRALES

LE CONTEXTE D'ÉVALUATION

Les bulletins de rendement ont porté sur 16 institutions fédérales. En 2009-2010, six institutions qui n'ont jamais fait l'objet de bulletin de rendement auparavant ont été ajoutées à l'exercice dans le but d'avoir un ensemble varié d'institutions qui sont évaluées chaque année. Environ 200 institutions sont assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Le choix des institutions évaluées s'est fait en fonction de leur vocation, de leur taille et du nombre de plaintes recevables, en particulier celles qui touchaient la langue de travail. Les notes des institutions obtenues dans les bulletins de rendement des années précédentes ainsi que l'équilibre entre les différents types d'institutions ont également guidé la sélection.

Cette année, l'évaluation du rendement des institutions comportait de nouveaux critères :

- L'obligation des institutions fédérales, qui découle de la décision dans l'affaire *DesRochers c. Canada (Industrie)*, de prendre en compte les besoins des communautés de langue officielle[1] dans la prestation de ses services;
- Les mesures prises en matière de langue de travail depuis que le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux le plus récent a été mené en 2008.

Comme l'année dernière, la mesure du rendement se fonde sur des résultats quantitatifs et, pour cette année, les bulletins tiennent compte du thème central du rapport annuel, soit la langue de travail. On a donc conféré un poids plus important à l'évaluation des données sur la langue de travail que par le passé.

On a également mené une évaluation qualitative de la mise en œuvre du programme des langues officielles de l'institution ainsi que de la partie VII de la *Loi* portant sur la vitalité des communautés de langue officielle et sur la promotion du français et de l'anglais.

Les bulletins de rendement intégraux des 16 institutions examinées sont affichés dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

1 L'expression abrégée « communautés de langue officielle » est utilisée pour désigner les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

TABLEAU 2 TABLEAU DES NOTES

	Gestion du programme	Service au public	Langue de travail	Participation équitable	Promotion et appui	Note globale
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	D	C	E	A	E	E
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	D	C	C	D	E	D
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	E	C	E	B	E	E
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	D	C	B	E	E	D
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	C	D	D	A	A	C
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	C	C	C	A	D	C
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	C	E	C	A	C	C
INDUSTRIE CANADA	B	D	D	D	B	C
PASSEPORT CANADA	E	B	B	A	E	C
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	A	C	C	D	A	B
RESSOURCES NATURELLES CANADA	E	C	E	D	E	E
SANTÉ CANADA	A	B	D	E	A	C
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	C	D	C	A	E	C
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	B	D	D	D	E	D
TRANSPORTS CANADA	A	B	B	C	D	C
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	A	B	B	D	A	B

Nota : Les résultats des institutions sont présentés au moyen de lettres correspondant à l'échelle suivante : A = exemplaire; B = bon; C = moyen; D = faible; E = très faible.
Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

RÉSULTATS DES OBSERVATIONS

Le Commissariat aux langues officielles a fait des observations en personne, au téléphone et par courriel auprès des institutions fédérales évaluées.

La plupart de ces observations se sont déroulées de janvier 2010 à mars 2010. L'échantillon des bureaux observés a été tiré par Statistiques Canada de la liste des bureaux offrant un service billingue fournie au Commissariat par chaque institution.

Les observations en personne évaluent la disponibilité de l'offre active visuelle bilingue (affiches, pictogrammes, publications), l'offre active en personne (message d'accueil bilingue tel que « Bonjour, hello ») et la disponibilité du service dans la langue des membres de la communauté de langue officielle.

Les observations au téléphone évaluent la disponibilité de l'offre active bilingue du système automatisé ou du préposé, selon le cas (« Bonjour, hello »), et la disponibilité du service dans la langue des membres de la communauté de langue officielle.

Les observations par courriel évaluent la disponibilité du service dans les deux langues officielles, selon le nombre de courriels envoyés. Le nombre de réponses obtenues dans une langue est comparé au nombre de réponses obtenues dans l'autre langue pour un même nombre de requêtes. De plus, on compare le délai moyen pris dans une langue par rapport à l'autre langue pour établir si les délais sont comparables.

TABLEAU 3 RÉSULTATS DES OBSERVATIONS SUR LE SERVICE EN 2009-2010

	EN PERSONNE			AU TÉLÉPHONE		PAR COURRIEL		
	Offre active visuelle (%)	Offre active (%)	Disponibilité du service (%)	Offre active (%)	Disponibilité du service (%)	Disponibilité du service (%)	Délai raisonnable de réponse (%)	Note
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	97	56	92	69	80	100	94	C
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	95	62	90	81	100	100	41	C
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	98	46	89	80	81	75	53	C
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	100	56	100	100	100	88	30	C
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	100	56	86	100	29	91	63	D
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	98	52	97	86	82	75	41	C
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	91	40	70	57	54	***	***	E
INDUSTRIE CANADA	87	40	73	81	74	80	20	D
PASSEPORT CANADA	98	48	96	100	100	*	*	B
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	96	61	86	88	78	75	38	C
RESSOURCES NATURELLES CANADA	79	35	76	71	82	100	88	C
SANTÉ CANADA	86	30	74	89	91	89	95	B
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	84	48	75	74	84	78	37	D
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	86	32	72	70	53	**	**	D
TRANSPORTS CANADA	98	47	88	68	77	***	***	B
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	96	50	80	71	100	***	***	B

* Le Commissariat aux langues officielles n'a pas été en mesure d'effectuer des observations anonymes par courriel.

** Le Commissariat n'a pas été en mesure d'effectuer des observations par courriel pour cette institution, car cette dernière ne communique pas par courriel avec le public.

*** Étant donné le nombre peu élevé de réponses obtenues par courriel, les résultats de ces observations ont été retirées.

Nota : Pour plus de précisions sur la manière dont les institutions ont été évaluées, consultez le guide de notation dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

ANNEXE C : RÉSULTATS DU SONDAGE AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX DE 2008 SUR LA LANGUE DE TRAVAIL POUR LES RÉGIONS DÉSIGNÉES BILINGUES

Dans le cadre de l'exercice des bulletins de rendement de 2009-2010, le Commissariat aux langues officielles s'est basé sur les données du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2008 qu'il a obtenues directement de Statistique Canada. Les questions posées avaient pour but d'évaluer la satisfaction des employés des institutions fédérales en ce qui concerne la langue de travail.

Plus spécifiquement, les données du sondage ont permis d'évaluer le niveau de satisfaction des employés quant aux cinq énoncés suivants :

1. Le matériel et les outils de travail mis à ma disposition dans le cadre de mon travail, y compris les logiciels et les autres outils informatisés, sont disponibles dans la langue officielle de mon choix.
2. Lorsque je rédige des documents, y compris des courriels, je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.
3. Lorsque je communique avec mon superviseur immédiat, je me sens libre de le faire dans la langue officielle de mon choix.
4. Durant les réunions de mon unité de travail, je me sens libre d'utiliser la langue officielle de mon choix.
5. Mon organisation offre de la formation dans la langue officielle de mon choix.

Les données du sondage représentent la satisfaction des employés francophones des régions désignées bilingues de l'Ontario, de la région de la capitale nationale et du Nouveau-Brunswick ainsi que celle des employés anglophones des régions désignées bilingues du Québec.

Les bulletins de rendement des 16 institutions examinées sont affichés dans le site Web du Commissariat, à www.languesofficielles.gc.ca.

TABLEAU 4 RÉSULTATS DU SONDAGE AUPRÈS DES FONCTIONNAIRES FÉDÉRAUX DE 2008[2] SUR LA LANGUE DE TRAVAIL POUR LES RÉGIONS DÉSIGNÉES BILINGUES : POURCENTAGE D'EMPLOYÉS EN ACCORD AVEC LES ÉNONCÉS

	Employés francophones (N.-B., Ont., RCN) (%)	Employés anglophones (Qc) (%)
AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL CANADA	74	**
AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL	83	*
AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA	65	67
BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES CANADA	82	**
CITOYENNETÉ ET IMMIGRATION CANADA	74	86
COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	87	85
ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA	87	**
INDUSTRIE CANADA	75	64
PASSEPORT CANADA	84	95
PÊCHES ET OCÉANS CANADA	77	**
RESSOURCES NATURELLES CANADA	72	**
SANTÉ CANADA	67	53
SÉCURITÉ PUBLIQUE CANADA	79	**
SERVICE CORRECTIONNEL CANADA	74	58
TRANSPORTS CANADA	75	66
TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES GOUVERNEMENTAUX CANADA	81	78
Moyenne	76	74

Nota : Le pourcentage représente la proportion de personnes plutôt en accord ou entièrement en accord avec les énoncés présentés. Pour obtenir plus de précisions sur les énoncés, voir la page précédente et le tableau 2.3 au chapitre 2.

* Le taux de satisfaction des employés anglophones n'a pu être mesuré, car l'institution n'a pas de bureaux au Québec.

** Les données ont été retirées, étant donné le nombre peu élevé de répondants.

2 Statistique Canada, *Sondage auprès des employés fédéraux de 2008*, Ottawa, 2009.

ANNEXE D : RECOURS JUDICIAIRES CLÉS AUXQUELS PARTICIPE LE COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

« Pour s'assurer, toutefois, que la *Loi sur les langues officielles* ait des dents, que les droits ou obligations qu'elle reconnaît ou impose ne demeurent pas lettres mortes, et que les membres des minorités linguistiques officielles ne soient pas condamnées à se battre sans cesse et sans garantie au seul niveau politique, le législateur a créé un "recours" devant la Cour fédérale[3] »

Le commissaire aux langues officielles a le mandat de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la pleine reconnaissance de l'égalité d'usage et de statut des deux langues officielles et faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles*.

À titre d'ombudsman, le commissaire privilégie le dialogue et la coopération pour inciter les institutions fédérales assujetties à la *Loi* à s'acquitter de leurs obligations. Toutefois, il arrive que le commissaire ou les plaignants doivent avoir recours aux tribunaux si les institutions fédérales ne reconnaissent pas leurs obligations ou ne prennent pas les mesures appropriées pour les mettre en œuvre.

Le commissaire peut intervenir devant les tribunaux, que ce soit à titre de partie ou d'intervenant, lorsque les autres moyens dont il dispose n'ont pas porté leurs fruits ou qu'un recours intenté par un plaignant soulève des questions importantes concernant l'interprétation de la *Loi* ou la mise en œuvre des obligations des institutions fédérales. Présentement, le commissaire est impliqué dans deux recours déposés à la Cour fédérale en vertu de la *Loi*.

RECOURS VISANT CBC/RADIO-CANADA

En mars 2009, à la suite de l'annonce des compressions budgétaires visant CBEF Windsor et entraînant la perte de la programmation locale en français pour la région de Windsor et du Sud-Ouest de l'Ontario, le commissaire a reçu 876 plaintes concernant un manquement de la part de CBC/Radio-Canada à ses obligations linguistiques à l'égard de la communauté francophone du Sud-Ouest de l'Ontario.

Depuis plusieurs années, CBC/Radio-Canada soutient que toute question touchant sa programmation n'est pas assujettie à la *Loi sur les langues officielles* et ne peut pas faire l'objet d'une enquête de la part du commissaire aux langues officielles. Selon CBC/Radio-Canada, de telles questions seraient exclusivement réglementées par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion*.

3 *Forum des maires de la Péninsule acadienne c. Canada (Agence canadienne d'inspection des aliments)*, 2004 CAF 263, [2004] A.C.F. no 1235 au para. 17.

Le commissaire est d'avis qu'il a l'autorité pour enquêter, puisque CBC/Radio-Canada doit respecter les obligations prévues à la partie VII de la *Loi* portant sur la promotion de la dualité linguistique et sur le développement des communautés francophones et anglophones en situation minoritaire du pays. De plus, le commissaire ne partage pas l'opinion de CBC/Radio-Canada quant à la définition des activités faisant partie de la programmation.

Malgré les nombreux efforts déployés afin de résoudre ce différend concernant l'application de la *Loi*, CBC/Radio-Canada a maintenu sa position et refusé de participer dans le processus d'enquête du Commissariat. Dans son rapport d'enquête, le commissaire a conclu que CBC/Radio-Canada n'avait pas respecté ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Il a donc recommandé à CBC/Radio-Canada de prendre des mesures pour s'y conformer.

Compte tenu de la position de CBC/Radio-Canada vis-à-vis ses obligations en vertu de la partie VII de la *Loi*, le commissaire a déposé un recours à la Cour fédérale pour qu'elle ordonne à CBC/Radio-Canada de revoir sa décision quant à CBEF Windsor à la lumière de son obligation d'appuyer le développement de la communauté francophone du Sud-Ouest de l'Ontario et de prendre les moyens nécessaires pour pallier l'impact négatif qu'a eu cette décision sur cette communauté.

RECOURS VISANT AIR CANADA

Le 26 mars 2010, M. Michel et M^{me} Lynda Thibodeau ont déposé un recours judiciaire contre Air Canada devant la Cour fédérale en vertu de la partie X de la *Loi sur les langues officielles*. Ce recours fait suite à plusieurs plaintes qu'ils ont déposées auprès du Commissariat aux langues officielles, lesquelles portaient sur l'absence de service en français de la part d'Air Canada et d'Air Canada Jazz durant deux voyages. À l'issue de ses enquêtes, le Commissariat a jugé que plusieurs de leurs plaintes étaient fondées.

Dans le cadre de leurs procédures judiciaires, M. et M^{me} Thibodeau demandent à la Cour de déclarer qu'Air Canada n'a pas respecté leurs droits linguistiques et qu'elle a manqué systématiquement à ses obligations, et ce, depuis plusieurs années. Ils demandent également à la Cour une ordonnance obligeant Air Canada à se conformer à la partie IV de la *Loi*, à leur remettre une lettre d'excuses formelles et à leur verser des dommages-intérêts punitifs et exemplaires.

En raison de la nature et de l'importance des questions soulevées dans cette affaire, notamment en ce qui a trait à la portée des obligations d'Air Canada et à la nature systémique des manquements allégués, le commissaire aux langues officielles a obtenu le statut d'intervenant devant la Cour fédérale le 11 juin 2010.

L'affaire se poursuit et sera probablement entendue au cours de la prochaine année.

ANNEXE E : DÉCISIONS IMPORTANTES EN MATIÈRE DE DROITS LINGUISTIQUES[4]

Le commissaire aux langues officielles exerce un rôle de vigie lorsque des affaires relatives aux droits linguistiques sont portées devant les tribunaux et, en particulier, lorsqu'elles concernent l'interprétation des dispositions de la *Loi sur les langues officielles*. Il utilise également les pouvoirs statutaires qui lui sont conférés pour participer à certaines instances en vue d'assurer une interprétation cohérente des droits linguistiques.

Les tribunaux jouent un rôle clé dans l'évolution des droits linguistiques. Leurs jugements contribuent à préciser la nature et la portée des obligations des institutions fédérales en vertu de la *Loi*. Ainsi, cette jurisprudence constitue un outil important pour faire progresser la dualité linguistique dans la société canadienne.

En 2009-2010, la Cour fédérale a rendu deux décisions importantes qui ont précisé les obligations des institutions en ce qui concerne, d'une part, la désignation linguistique des postes et, d'autre part, la mise en œuvre de leur engagement à l'égard du développement des communautés de langue officielle.

L'AFFAIRE *VIA RAIL*

Ce recours faisait suite aux plaintes qu'avaient déposées un groupe de 39 employés de VIA Rail en raison de l'incidence d'une politique linguistique de leur employeur sur leurs possibilités d'avancement. Cette politique visait entre autres à imposer des exigences linguistiques à certains des postes sur certains trajets dans l'Ouest du pays. En vertu du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, VIA Rail n'avait pas l'obligation de servir le public voyageur dans l'une ou l'autre langue officielle sur ces trajets. Le Commissariat a instruit les plaintes et conclu que certaines d'entre elles étaient fondées.

Quelques employés qui avaient porté plainte au Commissariat ont déposé des demandes en Cour fédérale afin d'obtenir une ordonnance obligeant VIA Rail à mettre en œuvre les recommandations émises par le commissaire dans son rapport d'enquête. VIA Rail s'est opposée au recours judiciaire au motif que le litige relevait de la compétence exclusive de l'arbitre en vertu de la convention collective. Le commissaire est intervenu dans cette affaire afin, notamment, de faire valoir que la Cour fédérale avait compétence pour statuer sur le recours.

La Cour a entériné la position du commissaire selon laquelle la Cour fédérale avait compétence pour entendre et trancher le litige en vertu de l'article 77 de la *Loi sur les langues officielles* et, le cas échéant, pour accorder la réparation qu'elle estime convenable et juste eu égard aux circonstances. En ce qui

4 D'autres jugements en matière de droits linguistiques qui ne portaient pas sur la conformité des institutions fédérales sont exposés dans le volume I du rapport annuel 2009-2010 du Commissariat aux langues officielles.

concerne la question de savoir si VIA Rail avait respecté l'article 91 de la *Loi* en désignant des postes bilingues sur des trajets non visés par le *Règlement*, la Cour a confirmé que :

« […] une institution fédérale ne peut pas, en prétextant vouloir exécuter ses obligations prévues à la partie IV ou à la partie V de la *Loi sur les langues officielles*, fixer des exigences linguistiques qui ne sont pas objectivement liées à la prestation de services bilingues dans le contexte dans lequel ces fonctions sont exécutées par le fonctionnaire[5]. »

Toutefois, la Cour a affirmé que les critères énoncés dans le *Règlement* permettant d'identifier les trajets où les services dans la langue de la minorité font l'objet d'une demande importante ne devaient pas être appliqués de façon stricte et qu'une institution pouvait aller au-delà des obligations minimales prévues dans le *Règlement*.

« […] les règlements établissent une présomption légale facilitant la preuve que les critères prévus dans la Charte ou dans la *Loi sur les langues officielles* sont satisfaits. Il s'agit de leur objet fondamental, mais ils ne sont pas exhaustifs et ils ne devraient pas être interprétés et appliqués de façon rigoureuse[6]. »

La Cour a ajouté que le critère d'objectivité mentionné à l'article 91 de la *Loi* doit être examiné en fonction de la désignation linguistique de postes individuels afin de déterminer si une désignation linguistique pourrait être nécessaire pour répondre à une demande de services bilingues. Cet examen doit aussi tenir compte des obligations proactives qu'impose l'article 41 de la *Loi* aux institutions fédérales en ce qui a trait à la promotion des deux langues officielles.

L'AFFAIRE *PICARD C. L'OFFICE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DU CANADA ET AL.*

À la suite d'une enquête du commissaire, M. Frédéric Picard a déposé une demande devant la Cour fédérale en vertu de la *Loi*, à l'encontre de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada et du commissaire aux brevets.

Il soutenait que tous les documents accompagnant le brevet émis par l'Office devaient être dans les deux langues officielles, et pas seulement certains renseignements tels que le nom ou le titre de l'invention, et les dates de demande et de l'octroi du brevet.

La Cour fédérale a examiné plusieurs dispositions de la *Loi* afin de déterminer si le commissaire aux brevets avait respecté ses obligations linguistiques en vertu des articles 7, 12, 22 et de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. La Cour a d'abord conclu que l'article 7 de la *Loi*[7] ne s'appliquait pas aux brevets. En ce qui a trait à l'article 12 de la *Loi*[8], la Cour a conclu que les brevets n'émanent pas d'une institution fédérale, mais plutôt de l'inventeur qui définit lui-même la portée de son droit

5 *Brian Norton c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 704, [2009] A.C.F. no. 1043 au para. 79.

6 *Brian Norton c. VIA Rail Canada Inc.*, 2009 CF 704, [2009] A.C.F. no. 1043 au para. 98.

7 L'article 7 de la *Loi sur les langues officielles* prévoit que certains textes d'application législative ou des actes procédant de la prérogative royale doivent être établis et publiés dans les deux langues officielles.

8 L'article 12 de la *Loi sur les langues officielles* prévoit que les actes s'adressant au public et qui émanent d'une institution fédérale doivent être établis et délivrés dans les deux langues officielles.

en formulant des revendications. Le commissaire aux brevets ne fait que confirmer le droit de l'inventeur en vérifiant que la demande de brevet remplit les conditions de la *Loi sur les brevets*. En conséquence, l'article 12 de la *Loi sur les langues officielles* ne s'applique pas. En s'appuyant sur sa conclusion selon laquelle le Bureau des brevets ne fait que reproduire partiellement dans son site Web le texte des brevets, tels que l'ont rédigé les inventeurs, la Cour a conclu qu'il n'y avait pas eu manquement à l'article 22 de la *Loi*[9] ni à la Charte.

Toutefois, la Cour a conclu que le Bureau des brevets n'avait pas respecté les dispositions de la partie VII de la *Loi* qui impose des obligations précises aux institutions fédérales afin qu'elles prennent des mesures positives pour mettre en œuvre l'engagement du gouvernement à l'égard des communautés de langue officielle et de la promotion des deux langues officielles. La Cour a rejeté l'interprétation restrictive présentée par le procureur général du Canada, selon laquelle la partie VII ne garantirait pas de mesures précises et n'accorderait pas à la Cour le pouvoir d'ordonner une réparation. La Cour a précisé :

« Décider que les tribunaux n'ont pas le pouvoir de rendre des ordonnances forçant le gouvernement à prendre des mesures spécifiques pour rectifier des manquements aux obligations qui lui incombent de par la partie VII rendrait le choix fait par le Parlement de lui "donner des dents" en la rendant justiciable inutile et sans effet[10]. »

La juge a conclu que le Bureau des brevets doit rendre disponibles, dans les deux langues officielles, les abrégés des brevets, comme l'avait recommandé le commissaire aux langues officielles dans son rapport d'enquête.

C'est la première fois qu'un tribunal se penche sur les droits et les obligations définis dans la partie VII de la *Loi* depuis sa modification par le Parlement en 2005. Le procureur général a décidé de ne pas porter ce jugement en appel. Cette décision crée un précédent qui pourrait avoir des répercussions sur la vitalité des communautés de langue officielle au Canada et la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

9 L'article 22 de la *Loi sur les langues officielles* prévoit les circonstances où les communications et les services des institutions fédérales doivent être dans les deux langues officielles.

10 *Frédéric Picard c. le commissaire aux brevets et l'Office de la propriété intellectuelle du Canada*, 2010 CF 86, [2010] A.C.F. no. 88 au para. 76.