Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

VÉRIFICATION

de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* à Industrie Canada

RAPPORT FINAL
Mai 2012

www.languesofficielles.gc.ca

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

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2012
No de cat. : SF31-110/2012
ISBN : 978-1-100-54299-7

FAITS SAILLANTS

Industrie Canada est l'un des ministères fédéraux qui touchent le plus la vie des collectivités et des entreprises au Canada. Le Ministère a pour mandat de rendre l'industrie canadienne plus productive et plus concurrentielle. Il exerce de nombreuses activités qui s'articulent autour de trois axes : favoriser un marché concurrentiel; promouvoir l'économie du savoir par l'investissement dans les sciences et la technologie; et aider les entreprises à devenir plus productives et plus concurrentielles dans l'économie mondiale. Pour accomplir son mandat, le Ministère compte sur une quinzaine de secteurs, de directions générales et d'organismes relevant directement d'un sous-ministre, y compris l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor). De plus, le portefeuille d'Industrie Canada comprend une douzaine d'organismes indépendants relevant du ministre de l'Industrie et de trois ministres d'État.

Le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification à Industrie Canada de mars à juin 2011 pour déterminer dans quelle mesure le Ministère satisfaisait aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) relatives à la partie VII dans l'exercice de son mandat. L'article 41 de la partie VII de la *Loi* stipule que « (1) Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. (2) Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. » En ce qui concerne Industrie Canada, la vérification portait sur ces deux volets de la partie VII.

La vérification comprenait quatre grands objectifs, à savoir si Industrie Canada avait implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII; s'il prenait des mesures concrètes ayant un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada; si les CLOSM participaient de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada; et si le Ministère s'était doté d'un processus continu de mesure du rendement dans le but de déterminer l'efficacité des mesures relatives à la partie VII. Nous avons vérifié si ces objectifs étaient atteints, non seulement dans le cadre des programmes permanents du Ministère, mais aussi par rapport aux initiatives gouvernementales dans lesquelles s'était engagé Industrie Canada, par exemple l'Initiative de développement économique (IDE) découlant de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* et le Plan d'action économique du Canada émanant du budget de 2009.

La vérification a révélé qu'Industrie Canada est bien engagé dans la mise en œuvre de la partie VII et qu'il doit être reconnu pour les progrès accomplis jusqu'à maintenant. Par contre, nous avons remarqué certaines lacunes dans les mesures proactives et systématiques prises par le Ministère dans l'application de la partie VII et les mécanismes visant la participation des CLOSM dans l'élaboration et les orientations des programmes les affectant directement.

En ce qui a trait au cadre de gouvernance, la vérification nous a permis de constater qu'Industrie Canada disposait d'une structure efficace lui permettant de rendre compte de ses obligations pour ce qui est de la partie VII et qu'il s'acquittait de ses responsabilités concernant la sensibilisation des employés et la coordination des activités liées à l'IDE. Nous étions d'avis qu'une politique en matière de langues officielles constitue un élément essentiel de tout cadre de gouvernance et par conséquent nous avons recommandé au Ministère d'élaborer une politique intégrée sur les langues officielles, y compris la partie VII.

Pour ce qui est des mesures concrètes ayant une incidence réelle et positive sur les CLOSM, nous avons pensé qu'il était nécessaire de clarifier la notion de mesure positive au sens de la partie VII et qu'il fallait s'assurer que les employés et les gestionnaires comprenaient bien les distinctions entre la partie VII et la partie IV. Nous avons aussi examiné l'emploi du « filtre pour les langues officielles » utilisé chaque fois qu'un programme doit être établi ou reconduit. Nous avons conclu que le Ministère devait revoir la section du filtre traitant de la partie VII pour la rendre conforme aux objectifs de cette partie de la *Loi*. Enfin, en ce qui concerne l'aspect promotion de la partie VII, nous avons conclu qu'il était nécessaire de développer une stratégie ministérielle et que, par la suite, des projets précis reliés à cette stratégie devraient être intégrés au plan d'action du Ministère sur les langues officielles. La vérification nous a également permis de conclure que le Ministère s'acquittait de ses responsabilités de maintien d'un programme de recherche sur les données socioéconomiques, les grands enjeux et les priorités affectant le développement des CLOSM.

Nous avons vérifié si le Ministère maintenait une participation active et continue des CLOSM dans l'élaboration de ses programmes quand ces derniers affectaient leur épanouissement et leur développement. Pour ce faire, nous avons examiné le processus ministériel de consultation auprès des CLOSM. Nous avons étudié cette question sous trois aspects : au plan national, en région et dans le cadre de FedNor. Nous sommes arrivés à diverses conclusions. Au plan national, nous étions satisfaits des efforts du Ministère qui s'est rapproché des CLOSM dans la dernière année en employant des mécanismes de consultation officiels et continus. Nous avons incité le Ministère à saisir les occasions qui se présenteront à la suite de ces consultations et dans la perspective d'un renouvellement de l'IDE pour proposer des améliorations réelles et positives à ses programmes affectant l'épanouissement et le développement des CLOSM.

En région, étant donné le mandat et la spécificité de chacune, nous avons constaté des initiatives de communication avec les CLOSM, mais aucune stratégie concertée de rapprochement systématique et continu n'était en place. Nous avons recommandé, d'une part, d'adopter une stratégie de consultation structurée dans les bureaux régionaux et, d'autre part, de mettre sur pied un mécanisme national de discussion et de partage d'information qui regrouperait les représentants des bureaux régionaux et d'autres secteurs du Ministère ayant des répercussions sur les CLOSM. Nous avons constaté que FedNor maintient un bon contact avec les CLOSM par l'entremise de ses agents et de ses gestionnaires. Cependant, nous avons recommandé que FedNor traite les CLOSM comme des partenaires privilégiés dans la réalisation d'un important projet appelé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et qu'il ajoute un objectif additionnel à ce projet visant la mise en œuvre d'un processus permanent et structuré de consultation dans cette région.

De plus, nous avons vérifié si Industrie Canada informe régulièrement les CLOSM de tout changement susceptible d'avoir des répercussions sur leur épanouissement. Le Ministère dispose d'excellentes façons de tenir les Canadiens, les Canadiennes et les entreprises au courant de ses activités et il continue de les développer. Toutefois, nous sommes d'avis que, pour satisfaire aux exigences de la partie VII, le Ministère doit se pencher sur ses initiatives de communication en cours et, en consultation avec les CLOSM, les adapter si nécessaire pour répondre aux intérêts particuliers de celles-ci. Nous avons rédigé une recommandation en ce sens.

Le dernier objectif était de vérifier si Industrie Canada avait un processus continu de mesure du rendement de l'efficacité des mesures prises en vertu de la partie VII. Nous croyons que le Ministère, dans ses activités d'évaluation du programme, satisfait aux critères de la vérification se rapportant à cet objectif, s'acquitte de ses responsabilités de planification relatives à la partie VII et qu'il est capable de faire le bilan de l'atteinte des objectifs énoncés dans sa planification.

À la lumière de ces constats, le commissaire aux langues officielles a formulé six recommandations afin qu'Industrie Canada améliore son rendement par rapport à la partie VII de la *Loi*. La liste des recommandations se trouve à l'annexe A du présent rapport.

Industrie Canada a préparé un plan d'action (voir l'annexe C) afin de donner suite aux six recommandations contenues dans ce rapport. Nous croyons que ce plan d'action permettra à Industrie Canada de mieux s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Le Ministère souscrit à chacune des recommandations du rapport et se donne jusqu'à la fin de l'exercice financier 2012-2013 pour réaliser son plan d'action. En général, nous sommes satisfaits des mesures que le Ministère envisage prendre pour mettre en application nos recommandations. Cependant, nous croyons que certaines mesures pourraient être plus précises et étoffées. C'est le cas des mesures visant à mettre en œuvre la recommandation 4, traitant du volet promotion de la dualité linguistique (partie VII), et de deux mesures touchant le processus de consultation auprès des CLOSM, qui découle de la recommandation 5. Nos commentaires détaillés au sujet de ces mesures suivent ceux du Ministère. Le Commissariat a l'intention d'effectuer un suivi des différents engagements pris par le Ministère dans son plan d'action.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

Contexte 1
Cadre législatif et principes d'application 2
Objectifs et critères de vérification 3
Méthodologie 4

CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS 5

OBJECTIF 1 5
S'assurer qu'Industrie Canada a implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Politiques internes 5
Structure de responsabilité 5
Coordination de l'Initiative de développement économique 6
Sensibilisation des employés 6

OBJECTIF 2 7
S'assurer qu'Industrie Canada prend des mesures concrètes qui ont un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada.

Mesures positives 7
Mécanisme d'analyse d'incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire 8
Promotion de la dualité linguistique 9

OBJECTIF 3 9
S'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants dans la société canadienne participent de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada affectant l'épanouissement et le développement de ces communautés et la dualité linguistique au Canada.

Programme de recherche 9
Processus de consultation 10
Accès à l'information 12

OBJECTIF 4 13
S'assurer qu'Industrie Canada se dote d'un processus continu de mesure du rendement faisant appel aux instances ministérielles ou externes pouvant porter un jugement sur l'efficacité des mesures prises en fonction de la partie VII.

Évaluation des activités 13
Bilan des activités 14

CONCLUSION 15

ANNEXE A *Liste de recommandations* 16

ANNEXE B *Liste des objectifs et critères de vérification* 17

ANNEXE C *Recommandations à Industrie Canada, plan d'action d'Industrie Canada et commentaires du commissaire* 19

INTRODUCTION

Industrie Canada est l'un des ministères fédéraux qui touchent le plus la vie des collectivités et des entreprises au Canada. Le Ministère a pour mandat de rendre l'industrie canadienne plus productive et plus concurrentielle et d'améliorer ainsi le bien-être social et économique du pays. Ses activités s'articulent autour de trois grands axes : favoriser un marché concurrentiel; promouvoir l'économie du savoir par l'investissement dans les sciences et la technologie; et aider les entreprises à devenir plus productives et plus concurrentielles dans l'économie mondiale.

Le Ministère est composé d'une quinzaine de secteurs, de directions générales et d'organismes relevant directement du ministre d'Industrie Canada par l'entremise d'un sous-ministre et d'un sous-ministre délégué principal. On y trouve, entre autres, des secteurs et des directions générales touchant l'innovation et la science, les opérations régionales, l'industrie et d'autres secteurs comme le spectre et la technologie ainsi que la politique stratégique. FedNor, un organisme de développement régional travaillant dans le Nord de l'Ontario, fait partie intégrante du Ministère. Le portefeuille d'Industrie Canada comprend également 11 ministères et organismes fédéraux relevant de différents ministres ou ministres d'État, en plus de quelques autres organismes associés. Le portefeuille comprend donc des organismes comme Statistique Canada, le Conseil national de recherches du Canada, l'Agence spatiale canadienne, et la Commission canadienne du tourisme. Le Ministère offre aussi une présence régionale avec un réseau de 15 bureaux régionaux à travers le pays. Dans le cadre du mandat d'Industrie Canada, les bureaux régionaux répondent aux besoins de leurs clients régionaux en offrant divers programmes et services et en prêtant leur appui à l'élaboration et à la compréhension des politiques, des programmes et des règlements nationaux. Depuis quelques années, le rôle des bureaux régionaux a évolué, compte tenu de l'avènement de cinq agences de développement régional (dont l'Agence fédérale de développement économique pour le Sud de l'Ontario [FedDev Ontario], l'Agence de promotion économique du Canada atlantique [APECA] et Développement économique Canada pour les régions du Québec [DEC-Q]), chacune relevant d'un ministre ou d'un ministre d'État. Ces agences jouent un rôle indépendant et de premier ordre en matière de développement économique. Par ailleurs, pour ces agences, le Ministère joue un rôle de coordination, de liaison et de recherche en ce qui a trait à l'Initiative de développement économique du gouvernement canadien découlant de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*.

Industrie Canada a un plan d'action pour la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Dans ce plan, le Ministère mentionne qu'il s'efforce d'accroître la contribution des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) au développement économique du Canada. La championne ministérielle des langues officielles a écrit dans son message accompagnant l'*État des réalisations 2009-2010* concernant la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* que le Ministère maintiendra son engagement « envers un partenariat solide avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de faire en sorte qu'elles bénéficient de la prospérité économique du Canada ». Industrie Canada est déjà bien engagé dans la prise de responsabilités découlant de l'article 41 de la *Loi*.

Contexte

Le Ministère participe à deux initiatives gouvernementales. La première est reliée à l'action gouvernementale intitulée *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* dans laquelle le développement économique est positionné comme un des secteurs prioritaires. Industrie Canada et les agences de développement régional de tout le pays sont responsables de mettre en œuvre l'IDE qui vise à favoriser l'acquisition de nouvelles compétences en affaires parmi les membres des CLOSM. La deuxième comporte la participation d'Industrie Canada à l'application du Plan d'action économique du Canada découlant du budget de 2009. Industrie Canada a été actif dans deux grands programmes : le Programme d'infrastructure du savoir et le Programme des manifestations touristiques de renom. Il importe de noter que des plaintes visant la partie VII ont été déposées au Commissariat aux

langues officielles en ce qui concerne ces deux programmes en 2009. Nous avons examiné, dans le cadre de la présente vérification, comment Industrie Canada s'est acquitté de ses responsabilités pour ce qui est de la partie VII, non seulement dans la mise en œuvre de ses programmes permanents, mais aussi en fonction de ces deux initiatives ponctuelles.

Ces dernières années, la Cour suprême et la Cour fédérale se sont prononcées sur des causes impliquant Industrie Canada et qui visaient les CLOSM. En février 2009, la Cour suprême du Canada a rendu une décision dans l'affaire *DesRochers* mettant en cause Industrie Canada et les services offerts par l'entremise de la Société d'aide au développement de la collectivité (SADC) de Simcoe Nord. La Cour, bien qu'elle se soit prononcée sur les obligations d'Industrie Canada en vertu de la partie IV de la *Loi*, a fait valoir que, pour s'acquitter de ses obligations et assurer une égalité réelle dans la prestation des services, Industrie Canada et, par extension, l'ensemble des institutions fédérales, devaient bien connaître les réalités et les besoins particuliers des CLOSM. À la suite de ce jugement, le dirigeant principal des ressources humaines du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a émis une directive à l'intention des ministères, leur demandant de revoir les programmes existants et les programmes en développement pour s'assurer qu'ils satisfont aux exigences de la partie IV et sont conformes au jugement de la Cour dans l'affaire *DesRochers*.

Le deuxième cas concerne la Cour fédérale dans l'affaire *Picard*. La Cour fédérale, dans sa décision du 26 janvier 2010, a ordonné à l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), un organisme faisant partie intégrante d'Industrie Canada, de se conformer à la partie VII de la *Loi* en donnant accès à « une traduction non officielle de l'abrégé de tous les brevets qu'il délivre ». Nous avons examiné, dans le contexte de cette vérification, comment Industrie Canada a donné suite aux jugements mentionnés ci-dessus et comment le Ministère distingue ses obligations en vertu de la partie IV de celles qui découlent de la partie VII.

À plusieurs reprises durant notre vérification, le Ministère a précisé avoir changé sa façon de fonctionner au fil des ans, compte tenu des changements structurels survenus dans l'appareil fédéral. Il nous a indiqué que, depuis le dépôt, en 2006, du document du gouvernement canadien intitulé *Avantage Canada : Bâtir une économie forte pour les Canadiens*, le Ministère, y compris les bureaux régionaux, joue un plus grand rôle dans la réglementation, dans la collecte d'information et dans la prestation de conseils politiques auprès du gouvernement plutôt que d'offrir de l'appui financier aux entreprises. Dans le plan d'activités d'Industrie Canada en 2008-2009, le Ministère écrit ce qui suit : « L'accent s'est déplacé de la prestation de programmes à des secteurs industriels bien définis vers un rôle de catalyseur de la prospérité et de la compétitivité ». Ainsi, avec la mise en place de l'IDE, le gouvernement a confié à Industrie Canada un rôle de coordination, de liaison et de recherche, tandis qu'il a accordé aux agences de développement régional, y compris FedNor, le rôle de bailleurs de fonds par rapport aux projets reliés à cette initiative. La vérification a tenu compte de ces distinctions dans son analyse du rôle d'Industrie Canada dans la mise en œuvre de la partie VII.

Cadre législatif et principes d'application

Le présent rapport de vérification fait état du rendement d'Industrie Canada relativement à ses responsabilités qui consistent à mettre en œuvre l'article 41 (1) et (2) de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

L'article 41 (1) stipule que :

> « Le gouvernement fédéral s'engage à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. »

L'article 41 (2) se lit comme suit :

> « Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. Il demeure entendu que cette mise en œuvre se fait dans le respect des champs de compétence et des pouvoirs des provinces. »

Dans cette vérification, nous avons examiné les deux aspects de l'article 41 (1) portant sur l'épanouissement et le développement des CLOSM, ainsi que la promotion de la pleine reconnaissance de l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Dans la partie VII de la *Loi*, le gouvernement reconnaît la nécessité d'appuyer et de favoriser le développement des CLOSM et de promouvoir la dualité linguistique comme valeur canadienne, d'où découle la nécessité d'assurer l'épanouissement des communautés linguistiques.

La vérification a aussi pris en considération l'obligation inscrite à l'article 41 (2) selon laquelle des mesures positives doivent être prises pour mettre en œuvre l'engagement du gouvernement en vertu de la partie VII. L'obligation de prendre des mesures positives comprend deux composantes : d'une part, l'institution agit de façon proactive pour favoriser l'épanouissement et appuyer le développement des CLOSM et, d'autre part, l'institution agit de façon à ne pas nuire à l'épanouissement et au développement de ces communautés en tenant compte des répercussions que peuvent avoir sur celles-ci ses activités et ses décisions. L'obligation d'agir de façon proactive nécessite plus particulièrement la prise de mesures soutenues en vue de combler les besoins particuliers des CLOSM, mesures qui sont compatibles avec leurs intérêts. En revanche, l'obligation de ne pas nuire au développement des CLOSM comporte le devoir d'effectuer une analyse d'incidence de toutes les initiatives que l'institution s'apprête à prendre et de tenir compte des résultats de cette analyse. De plus, cette obligation exige que l'institution, en présence de répercussions négatives probables, prenne des mesures susceptibles de pallier de telles répercussions sur l'épanouissement et le développement des CLOSM.

Dans les deux cas, ces obligations requièrent premièrement que les institutions fédérales intègrent la partie VII à leur processus décisionnel et, deuxièmement, qu'elles connaissent les besoins particuliers des CLOSM. Cette connaissance s'acquiert par le biais d'une approche basée sur la collaboration, laquelle se traduit généralement par un processus de consultation des CLOSM concernées, mais elle peut aussi comprendre d'autres mécanismes permettant à une institution de se familiariser avec les besoins et les intérêts de ces communautés.

Pour aider les institutions fédérales à satisfaire aux obligations décrites ci-dessus, le commissaire aux langues officielles énonçait, dans son rapport annuel 2006-2007, trois principes destinés à aider les institutions fédérales dans leur travail se rapportant à la partie VII. Le premier principe était de « développer un véritable réflexe partie VII ». Il consiste à adopter une approche proactive et systématique qui tient compte des besoins des CLOSM dans le développement des politiques, la mise en œuvre des programmes et les prises de décisions de l'institution fédérale en cause. Le deuxième principe contribue à « favoriser la participation active des citoyens canadiens ». En favorisant la participation active de tous les intervenants, les institutions fédérales dégageront des pistes d'action qui pareront aux besoins des CLOSM et auront des répercussions positives sur leur épanouissement. Le dernier principe vise à « établir un processus continu d'amélioration des politiques et programmes liés à la partie VII ». Les institutions doivent déterminer des indicateurs de rendement et évaluer leur réussite en fonction de ces indicateurs. Il s'agit d'un processus continu d'amélioration. Nous nous sommes inspirés de ces principes dans l'établissement des objectifs et des critères employés dans la présente vérification.

Objectifs et critères de vérification

La vérification comportait quatre objectifs. Le premier était de nous assurer qu'Industrie Canada avait implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* au sein du Ministère. Nous avons donc vérifié, entre autres, si Industrie Canada a adopté des politiques internes ou des lignes directrices relatives à l'application des deux aspects de la partie VII; s'il existe une structure de responsabilisation liée à la partie VII; si les gestionnaires ont des objectifs de rendement quant à la mise en œuvre de la *Loi* et sont évalués en fonction de ces objectifs; comment l'institution s'acquitte de ses responsabilités en matière de coordination par rapport à l'IDE; et si le personnel est informé de ses obligations et de ses responsabilités concernant la partie VII.

Le deuxième objectif visait à ce qu'Industrie Canada prenne des mesures concrètes ayant un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des CLOSM et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada. Nous avons vérifié, entre autres, si Industrie Canada comprend bien les obligations qui lui incombent en vertu de la partie VII et s'il distingue ses obligations découlant de la partie VII de celles qui émanent de la partie IV; si le Ministère dispose d'un mécanisme d'analyse pour évaluer systématiquement l'incidence de ses programmes sur les CLOSM; et comment le Ministère aborde la promotion de la reconnaissance des deux langues officielles associée à la partie VII.

Le troisième objectif était de s'assurer de la participation active et continue des CLOSM dans l'élaboration des programmes d'Industrie Canada affectant leur épanouissement et leur développement. Nous avons

vérifié, entre autres, si le Ministère avait un mécanisme pour recueillir des données complètes et à jour sur les CLOSM, leurs besoins et leurs priorités; si un processus de consultation continue était en place pour favoriser la participation des CLOSM afin de dégager des pistes d'action susceptibles de mieux satisfaire à leurs besoins, et enfin, si Industrie Canada informait activement les CLOSM de toute décision ou de tout changement pouvant affecter leur épanouissement et leur développement.

Le dernier objectif était d'examiner si Industrie Canada disposait d'un processus continu de mesure du rendement et d'évaluation pour améliorer les décisions, les politiques et les programmes à l'égard des CLOSM et de la dualité linguistique. Nous avons vérifié s'il y avait déjà des mesures de rendement se rapportant à la mise en œuvre ou à la reconduction des programmes du Ministère; si Industrie Canada entreprenait des évaluations systématiques de ses programmes pour les rendre plus performants en ce qui concerne l'épanouissement et le développement des CLOSM; et enfin, si Industrie Canada faisait un bilan de ses activités et comment il tenait compte des analyses d'organismes centraux à leur égard.

La liste détaillée des objectifs et critères de vérification se trouve à l'annexe B de ce rapport.

Méthodologie

Nous avons mené la vérification en suivant les normes énoncées dans la *Politique de vérification externe* du Commissariat aux langues officielles. Elle ciblait uniquement les activités et les organismes relevant directement du sous-ministre et du sous-ministre délégué principal d'Industrie Canada. Elle était prévue au Plan annuel de vérification 2010-2011 du Commissariat aux langues officielles.

En mars 2011, nous avons commencé la vérification à l'Administration centrale d'Industrie Canada et rendu visite à FedNor en mai 2011. Nous sommes allés dans trois bureaux régionaux (Atlantique, Ontario et Québec) au cours du mois de juin 2011.

Dans le cadre de cette vérification, nous avons rencontré 72 intervenants au Ministère à Ottawa et à Sudbury ainsi que dans les trois régions, plusieurs fonctionnaires de Patrimoine canadien à cause de leur rôle statutaire de coordination de la partie VII de la *Loi* et une quinzaine de représentants de CLOSM. Ces rencontres nous ont permis de mieux comprendre la complexité de ce ministère dans l'exécution de son mandat et de saisir la perspective des communautés dans leurs interactions avec Industrie Canada. En outre, nous avons consulté de la documentation pour parfaire l'analyse des données.

Nous avons tenu une séance bilan avec les cadres supérieurs du Ministère le 8 novembre 2011, pour discuter des constatations et des conclusions contenues dans la vérification.

Nous tenons d'ailleurs à souligner l'excellente collaboration des représentants du Ministère durant toutes les étapes de ce processus.

CONSTATATIONS ET RECOMMANDATIONS

OBJECTIF 1

S'assurer qu'Industrie Canada a implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Politiques internes

Les politiques internes et les lignes directrices sont des éléments importants dans un cadre de gouvernance, pour que tous les membres d'une organisation partagent la même vision et suivent les mêmes règles d'application. Industrie Canada ne s'est pas doté d'une politique sur les langues officielles propre à ses activités liées à la partie VII. Par contre, le Ministère a un plan intégré des langues officielles comprenant les parties IV, V, VI et VII de la *Loi*. Ce plan, d'une durée de trois ans (2011-2014), vient tout récemment d'être approuvé par le sous-ministre. On y trouve des sections traitant de la gestion du plan d'action et un ensemble d'activités, de résultats prévus et de mesures du rendement pour les différentes parties de la *Loi* (c'est-à-dire les parties IV, V, VI et VII). On y mentionne l'importance du leadership des cadres pour l'atteinte des objectifs de ce plan. En outre, on expose clairement l'obligation de rendre compte de divers cadres pour atteindre les résultats visés.

Bien qu'une telle approche mette en évidence les interactions entre les différentes parties de la *Loi* et qu'elle assure une responsabilisation dans sa mise en œuvre, il y a de nombreux avantages à étayer ce plan par l'élaboration d'une politique sur les langues officielles qui rassemblerait plusieurs éléments existant ailleurs dans d'autres documents. Une politique intégrée fournirait l'occasion d'encadrer le travail qui se fait au Ministère dans le domaine des langues officielles en tenant compte de la partie VII et de faire valoir de façon explicite les valeurs et les bénéfices qui sous-tendent la mise en œuvre de la *Loi* à Industrie Canada. D'ailleurs, dans son document énonçant les grandes lignes de sa Campagne de sensibilisation intégrée sur les langues officielles, le message clé d'Industrie Canada se lit comme suit : « la dualité linguistique est un avantage concurrentiel majeur qui peut renforcer la croissance économique du Canada… » Nul doute que ce genre de message pourrait très bien s'insérer dans une introduction ou un préambule à une politique. La politique devrait également comporter les spécificités et les liens entre les diverses parties de la *Loi* pour éviter toute ambiguïté dans la compréhension des buts de chacune de ces parties. Enfin, il serait par exemple possible de reprendre certains concepts présents dans le plan intégré, comme l'importance du leadership des cadres.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de se doter d'une politique intégrée des langues officielles (qui comprend la partie VII) propre à ses activités, politique qui sous-tend la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans ce ministère et met en évidence les valeurs, les bénéfices et les interactions ainsi que la portée des diverses parties de cette *Loi*. Industrie Canada devra également communiquer la nouvelle politique à toutes les parties concernées.

Soulignons qu'il existe au sein de FedNor des politiques et des directives sur les exigences en matière de langues officielles dans un contexte plus opérationnel. Nous avons pris connaissance du *Bulletin de politique* sur les services rendus par les SADC, présentement en révision, et FedNor est en train de finaliser une nouvelle politique sur les langues officielles pour les ententes de contributions visant, entre autres, le Programme de développement du Nord de l'Ontario (PDNO) et l'IDE. Dans les deux cas, bien que l'accent soit mis sur la partie IV de la *Loi* pour ce qui est de la prestation des services dans les deux langues officielles et souvent par de tierces parties comme les SADC, FedNor manifeste une volonté d'intégrer des éléments susceptibles de se rattacher à la partie VII comme l'énoncé suivant : « Consulter la CLOSM pour déterminer ses besoins et ses priorités et veiller à ce qu'on en tienne compte lors de la planification du projet ou de l'activité proposée ».

Structure de responsabilité

Lors de nos rencontres, nous avons constaté qu'Industrie Canada avait beaucoup mis l'accent sur l'établissement d'une infrastructure de responsabilité ministérielle améliorée découlant de l'article 41. Plusieurs éléments ont été portés à notre attention. Mentionnons, dans un premier temps, la nomination d'un sous-ministre adjoint comme champion ministériel des langues officielles pour la partie VII. Ce champion est appuyé par une équipe du Secteur des opérations régionales, travaillant sur la partie VII. Cette équipe est composée d'une directrice générale et d'une

unité de coordination de la partie VII regroupant deux gestionnaires et des agents supérieurs. Deuxièmement, les questions touchant la partie VII ont été à l'ordre du jour du Comité de gestion ministériel présidé par le sous-ministre de façon régulière ces dernières années. Des questions reliées au jugement *DesRochers*, à l'emploi d'un « filtre pour les langues officielles », au plan d'action intégré et à l'IDE ont été abordées. Troisièmement, l'unité de coordination de la partie VII a mis sur pied un réseau interne de discussions sur les langues officielles regroupant des représentants de chaque secteur du Ministère pour aborder des questions se rapportant à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Plusieurs gestionnaires ont souligné l'utilité de ce forum de discussions qui les tenait au courant des questions relatives à la partie VII et les aidait à gérer plus efficacement leurs opérations en matière de langues officielles. En outre, l'unité de coordination de la partie VII est intervenue dans divers secteurs du Ministère pour traiter des questions reliées à la partie VII. La vérification nous a permis de constater ce fait pour ce qui est de l'élaboration de la Stratégie fédérale en matière de tourisme, en inscrivant les CLOSM dans les engagements liés à cette stratégie.

En ce qui a trait à l'IDE (dont il est question plus bas), l'unité de coordination de la partie VII joue un rôle important dans la coordination des efforts des divers partenaires fédéraux comme les agences de développement régional telles que l'APECA et le DECQ. L'unité prépare et coordonne des rencontres regroupant Industrie Canada et ses partenaires; elle gère la recherche associée à cette initiative.

Enfin, mentionnons qu'on retrouve des objectifs de rendement reliés aux langues officielles dans les ententes de rendement des cadres et des gestionnaires au sein du Ministère. On évalue l'atteinte de ces objectifs annuellement.

Il y a aussi des responsables de la partie VII à de hauts niveaux de l'administration à FedNor. La directrice, Programmes et services corporatifs, en est la championne et siège au Comité de gestion de cet organisme. Elle gère une équipe qui s'occupe de la coordination horizontale et s'assure que la partie VII est bien intégrée aux activités de FedNor. Cet organisme siège aussi au réseau de discussion sur les langues officielles du Ministère et au Comité de coordination de l'IDE.

Somme toute, le Ministère dispose d'une bonne structure de responsabilité pour la mise en œuvre de la partie VII.

Coordination de l'Initiative de développement économique

Comme nous l'avons déjà mentionné, en vertu de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* et plus particulièrement de l'IDE, le gouvernement fédéral a assigné à Industrie Canada la tâche de coordonner les activités de FedNor et les agences de développement régional participant à cette initiative, ces dernières apportant un appui financier aux collectivités pour la réalisation de projets et d'activités découlant de cette initiative. Ce partage des responsabilités reflète les décisions gouvernementales en ce qui concerne les rôles et l'évolution des mandats d'Industrie Canada et des organismes de développement régional au cours des dernières années.

Industrie Canada joue son rôle de coordination de plusieurs façons. Le Ministère veille à ce qui suit : l'organisation des consultations et des dialogues avec les CLOSM tous les deux ans et la gestion des comités de suivi à ces rencontres; la coordination du Comité interministériel de l'IDE (planification des rencontres, reddition de comptes, évaluation, etc.) regroupant les représentants des diverses institutions fédérales associées à celle-ci; la coordination et le financement de la recherche sur les enjeux en matière de développement économique; et enfin, sa participation aux travaux des comités de gestion de la Feuille de route 2008-2013 sous l'égide de Patrimoine canadien. L'analyse de la documentation mise à notre disposition et les commentaires positifs de certains gestionnaires à l'intérieur et à l'extérieur d'Industrie Canada, au sujet du rôle de l'unité de coordination de la partie VII, nous permettent de conclure qu'Industrie Canada assume bien ses responsabilités en matière de coordination de l'IDE.

Sensibilisation des employés

Industrie Canada a lancé en 2011 une campagne de sensibilisation intégrée des langues officielles. Un des objectifs de cette campagne est de faire connaître les obligations d'Industrie Canada en vertu de la *Loi* aux cadres supérieurs, aux gestionnaires de programmes et de politiques ainsi qu'aux employés de tous les secteurs du Ministère. La responsabilité de cette campagne est partagée entre le Secteur des opérations régionales pour la partie VII et la Direction générale des ressources humaines pour les autres parties de la *Loi*. Des séances d'information sont

prévues pour les cadres, les gestionnaires, les employés déjà en poste et les nouveaux employés. Pour cette campagne, on a créé des outils destinés aux participants aux séances d'information comme la *Trousse d'information sur les langues officielles*. La trousse et les présentations, se trouvant aussi sur support Wiki, touchent plusieurs aspects des langues officielles au Ministère : un historique du bilinguisme au Canada, un aperçu du cadre de gouvernance associé aux langues officielles dans l'appareil fédéral, la définition de certaines notions comme le concept d'égalité réelle et un exemplaire du « filtre pour les langues officielles », utilisé entre autres pour analyser l'incidence des programmes du Ministère sur les CLOSM. Nous reviendrons à la question du « filtre pour les langues officielles » dans la section portant sur le mécanisme d'analyse d'incidence sur les CLOSM sous l'objectif 2.

En outre, l'unité de coordination de la partie VII aux Opérations régionales intervient de façon ponctuelle dans les divers secteurs quand une question reliée à la partie VII se pose. L'unité a agi dans plusieurs secteurs au fil des derniers mois, entre autres, dans le Programme de stages dans les petites entreprises, le Programme des ordinateurs pour les écoles et à l'OPIC. Les interventions expliquaient souvent les retombées de la décision de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers* et de la Cour fédérale dans l'affaire *Picard*, mais elles faisaient aussi comprendre les obligations des divers secteurs en vertu de la partie VII et les distinguaient des obligations découlant de la partie IV. Les gestionnaires et les employés à qui nous avons parlé nous ont tous indiqué qu'ils appréciaient le travail de sensibilisation fait par l'unité de coordination de la partie VII dans leurs secteurs respectifs.

On a aussi noté que le secteur des Services juridiques du Ministère évalue chaque entente de contribution avant son approbation pour s'assurer qu'elle est conforme aux exigences de la *Loi* y compris les obligations en vertu de la partie VII.

Nous croyons qu'Industrie Canada a instauré de bons mécanismes de sensibilisation auprès des employés et nous l'encourageons à poursuivre ses efforts en ce sens.

OBJECTIF 2

S'assurer qu'Industrie Canada prend des mesures concrètes qui ont un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada.

Mesures positives

La question des mesures positives a fait l'objet de nombreuses discussions durant nos rencontres avec des représentants de divers secteurs d'Industrie Canada. En général, nous avons constaté une méconnaissance de ce que constitue une mesure positive selon la partie VII de la *Loi*. Dans la majorité des cas, nous avons remarqué que les mesures à prendre visant la partie VII relevaient plutôt de la partie IV. Par exemple, on déterminait comme mesure positive liée à la partie VII le besoin de traduire certains documents pour qu'ils soient bilingues, l'établissement d'un numéro 1-800 pour répondre aux questions dans les deux langues officielles ou la nécessité que les présentations faites par les employés du Ministère le soient dans les deux langues officielles. Or, ces moyens satisfont plutôt aux exigences de la partie IV. Notons cependant que dans certains cas on nous a proposé des pratiques susceptibles de mener à l'élaboration de mesures positives comme vouloir joindre plus activement les CLOSM ou les consulter plus régulièrement. Nous avons noté qu'en général, l'octroi de subventions aux CLOSM est perçu comme une mesure positive aux termes de la partie VII.

Il n'est pas toujours facile de distinguer entre une mesure visant la partie VII et une action découlant de la partie IV. Mais, pour comprendre les différents buts de la *Loi*, les obligations prévues à la partie VII doivent être différenciées des obligations découlant de la partie IV.

Les obligations se rapportant à la partie IV de la *Loi* visent à assurer une « égalité réelle » aux deux communautés de langue officielle dans la prestation des services fédéraux ainsi que dans les communications entre les institutions fédérales et les membres du public. Pour atteindre l'égalité réelle, la Cour suprême du Canada a reconnu que l'élaboration et la mise en œuvre de services identiques pour chacune des communautés linguistiques peuvent être insuffisantes pour garantir une véritable égalité et que les exigences de la partie IV doivent tenir compte de la nature du service et de son objet. Plus spécifiquement, dans le cadre de services de développement économique offerts par Industrie Canada, la participation des communautés visées, y compris les CLOSM,

est nécessaire pour que l'élaboration et la mise en œuvre des programmes et des services atteignent leur but. Dans ce contexte, les activités de communication, de consultation et de participation auprès des communautés visées, dont les CLOSM, tentent notamment de satisfaire l'exigence de la norme de l'égalité réelle dans la prestation des services et sont conformes à la partie IV de la *Loi*.

La partie VII, quant à elle, comporte un article visant à « favoriser » l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada. Ces minorités sont les minorités francophones à l'extérieur du Québec et les minorités anglophones au Québec. Par définition, une mesure qui cible à la fois la majorité et la minorité ne constitue pas une mesure positive favorisant la minorité. La partie VII exige donc que les mesures positives aillent au-delà des autres obligations déjà prévues par la *Loi*, notamment celles qui tendent à l'égalité réelle en matière de prestation de services. Par conséquent, les mesures positives visées par la partie VII doivent nécessairement être envisagées et orientées spécifiquement vers les minorités francophones et anglophones, et non le public en général, et contenir une « valeur ajoutée » pour les CLOSM laquelle dépasse les obligations de base pour satisfaire aux exigences de la partie IV.

Pour réduire l'ambiguïté relative aux différences entre les parties IV et VII de la *Loi*, dans l'esprit des employés du Ministère, nous croyons qu'une clarification de ce que constitue une mesure positive au sens de la partie VII s'impose et qu'une campagne de sensibilisation aux langues officielles, comme celle qui est mentionnée plus haut, serait un véhicule adéquat pour ce faire. Si l'ambiguïté persiste, les activités menées en vertu de la partie VII seraient confondues à celles de la partie IV et cela réduirait la portée et le potentiel d'action en vertu de la partie VII.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de :

a) clarifier ce que constitue une mesure positive en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans la mise en œuvre de ses programmes et de distinguer clairement, par rapport aux gestes à poser à la suite d'analyses de programmes, ceux qui satisfont aux obligations de la partie IV de ceux qui répondent aux obligations de la partie VII;

b) bien expliquer les exigences visées par les parties IV et VII ainsi que les différences entre ces deux parties dans sa campagne de sensibilisation intégrée pour réduire les ambiguïtés qui existent au Ministère en matière de compréhension.

Mécanisme d'analyse d'incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire

Il existe à Industrie Canada un mécanisme d'analyse d'incidence de ses programmes sur les CLOSM. On le connaît sous le nom de « filtre pour les langues officielles », un questionnaire s'appliquant à chaque mémoire au Cabinet, aux présentations au Conseil du Trésor ou lors d'examen des programmes. Le présent filtre qui succède à une première version avait été préparé à la suite de l'intervention du dirigeant principal des ressources humaines du SCT pour aider les ministères à se conformer au jugement de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers*. Ce questionnaire doit être rempli et signé par un cadre supérieur ou le sous-ministre adjoint responsable du programme visé.

Le nouveau filtre analyse l'incidence des programmes sur les CLOSM dans la section traitant de la partie VII. Dans cette section, il y a des questions sur le processus de consultation et les répercussions des programmes sur le développement économique des CLOSM, sur les mesures à prendre pour adapter les programmes aux besoins des communautés et sur les indicateurs de rendement nécessaires pour évaluer l'atteinte des résultats affectant ces communautés. Cependant, les questions sont orientées vers l'atteinte de l'égalité réelle dans la prestation des services. Or, c'est justement ce genre d'analyse qui s'inscrit dans le contexte de la partie IV. Nous avons vérifié cet état de fait en examinant l'utilisation de ce filtre dans le renouvellement du PDNO en 2011. Nous avons remarqué que l'analyse qui découlait des questions posées dans la section traitant de la partie VII mettait l'accent sur l'égalité réelle des services. Ces questions portaient sur la méthode de prestation des services et les ajustements à faire pour assurer l'égalité réelle dans la prestation de ceux-ci.

Il faudra donc qu'Industrie Canada modifie la section de son filtre traitant de la partie VII, afin de se conformer aux exigences de cette partie de la *Loi* et à l'obligation de prendre des mesures positives ayant trait à celle-ci.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de revoir la section traitant de la partie VII de son « filtre pour les langues officielles » afin de la rendre conforme aux exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Promotion de la dualité linguistique

L'article 41 de la partie VII de la *Loi* porte non seulement sur l'épanouissement et le développement des CLOSM, mais aussi sur la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne. Cependant, il existe très peu de documentation ou de réflexion à cet égard au sein du gouvernement fédéral. Il est également plus difficile de désigner une clientèle bien ciblée pour cet aspect de la partie VII.

Lors de notre vérification, nous avons cherché à déterminer les activités liées à la promotion de la dualité linguistique à Industrie Canada. Durant nos rencontres, les intervenants nommaient souvent des initiatives telles que la distribution de matériel bilingue, des exposés dans les deux langues officielles et des sites Web en français et en anglais comme exemples de l'aspect promotionnel de la partie VII. Or, ces activités correspondent plutôt aux exigences de la partie IV. Nous avons constaté qu'il y avait plusieurs interprétations de ce que pourrait constituer une initiative se rapportant à l'aspect promotionnel de la partie VII. Néanmoins, les efforts de sensibilisation de l'unité de coordination de la partie VII auprès des employés du Ministère jouent un rôle important en vue d'une compréhension et une appréciation accrues de la dualité linguistique canadienne au sein du Ministère. Nous avons aussi noté qu'il n'y a aucune stratégie concertée au Ministère dans ses domaines de compétences relatives à la promotion de la dualité linguistique au sein de la société canadienne.

L'article 41 met en relief l'interaction entre l'épanouissement et le développement des CLOSM et la promotion de la dualité linguistique. L'un dépend de l'autre. L'acceptation de la dualité linguistique comme valeur de la société canadienne rendra l'appui aux CLOSM plus facile à accepter. De même, la survie de la dualité linguistique ne pourra être assurée si cet appui à l'épanouissement et au développement des CLOSM n'existe pas. Vu l'importance de cette interaction, nous sommes d'avis qu'Industrie Canada devrait se pencher sur la question de la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence, même s'il n'y a pas de politique d'encadrement de la promotion de la dualité linguistique au gouvernement fédéral. Nous savons par exemple que l'unité de coordination de la partie VII se penche présentement sur la question de la promotion de la dualité linguistique dans le projet de développement d'une stratégie nationale sur le tourisme.

RECOMMANDATION 4

Étant donné l'importance de la dualité linguistique comme valeur canadienne et la synergie qui existe entre les deux composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de :

a) développer une stratégie ministérielle sur le volet de la partie VII portant sur la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence;

b) désigner, dans son plan d'action intégré sur les langues officielles, des projets précis reliés à cette stratégie;

c) communiquer efficacement la nouvelle stratégie à toutes les parties concernées.

OBJECTIF 3

S'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants dans la société canadienne participent de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada affectant l'épanouissement et le développement de ces communautés et la dualité linguistique au Canada.

Programme de recherche

Dans le cadre de l'IDE, Industrie Canada s'est vu accorder un budget de près de 1,6 million de dollars sur cinq ans pour établir un programme de recherche en vue de maintenir sa base de données socioéconomiques, d'accroître sa connaissance des petites et moyennes entreprises dans les CLOSM et d'examiner les enjeux économiques auxquels ces communautés font face. Le gouvernement a encouragé Industrie Canada à travailler avec des partenaires communautaires, universitaires et interministériels. Ce programme de recherche, créé en août 2009, s'insère dans le plan global d'Industrie Canada notamment sous la priorité de l'appui aux entreprises.

Nous avons noté plusieurs études comme celle du groupe Environics déposée en mars 2010 et intitulée *Socio-Economic Analysis of Official Language Minority Communities* où l'on trouve une mine d'information sur le statut socioéconomique des CLOSM dans les diverses régions du Canada. Cette analyse compare les statuts socioéconomiques des communautés minoritaires et majoritaires. Une autre étude du Centre pour l'innovation et la productivité de Moncton, au Nouveau-Brunswick, s'intitule *Promouvoir la participation des CLOSM à l'économie du savoir*. Il est question de stratégies pour stimuler l'économie du savoir au sein des CLOSM. Nous avons

répertorié une dizaine de projets de recherche en cours ou présentement terminés. Nous avons aussi remarqué que FedNor a annoncé son projet de recherche de grande envergure pour 2011-2012, intitulé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario. Un examen des projets en cours et terminés nous a permis de conclure qu'Industrie Canada s'acquitte bien de ses responsabilités en matière d'initiatives de recherche découlant de l'IDE. Soulignons enfin qu'Industrie Canada partage les résultats de ses études avec ses partenaires interministériels et communautaires.

Processus de consultation

La présente vérification traite des mécanismes et des processus de consultation actuels ainsi que du dialogue en cours à Industrie Canada pour cerner les priorités et les besoins des CLOSM.

L'unité de coordination de la partie VII est responsable du processus de consultation au plan national pour l'IDE. Jusqu'à maintenant, l'unité a organisé deux rencontres nationales : la première (le 28 septembre 2010) regroupant les organismes francophones lors de la Journée de dialogue avec la communauté francophone sur le développement économique des CLOSM et la deuxième (le 6 octobre 2010) réunissant les organismes anglophones pour le Dialogue Day with the English Linguistic Minority Community of Quebec. Dans les deux cas, des intervenants principaux provenant des ministères fédéraux et des CLOSM étaient présents. On prévoit que ces journées de dialogue auront lieu tous les deux ans. Entre-temps, l'unité de coordination de la partie VII entretient des liens avec les représentants des deux communautés. Pour ce qui est de la communauté anglophone, un comité de suivi communautés/gouvernements a été mis sur pied pour donner suite aux décisions prises durant la journée de dialogue. L'unité de coordination de la partie VII a également mis en place un mécanisme similaire de suivi avec les représentants des communautés francophones. On prévoit aussi des consultations plus formelles dans le cadre du renouvellement de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*.

Nous avons noté qu'Industrie Canada désirait fortement se rapprocher des CLOSM des deux communautés et les engager davantage dans les discussions ayant trait au développement économique au plan national. Cependant, il est encore trop tôt pour déceler des changements dans les programmes ou les politiques résultant de cette participation accrue.

Pour FedNor, l'approche est différente. On préfère un contact « sur le terrain » dans le cadre de projets, d'initiatives ou de rencontres communautaires pour consulter les CLOSM. L'approche privilégie le contact personnel et ponctuel en fonction des projets en cours et des besoins exprimés lors des rencontres et des discussions avec les CLOSM. Par exemple, durant notre rencontre avec le Réseau de développement économique et d'employabilité (RDÉE) Ontario, nous avons appris que le directeur exécutif de FedNor s'était rendu à Ottawa pour rencontrer les responsables de cette organisation et discuter de sujets reliés au développement économique dans le Nord de l'Ontario. Par ailleurs, lors du forum « Toutes pour une : Le leadership entrepreneuriELLE », qui s'est déroulé à Sudbury le 2 mars 2011, une agente de développement économique communautaire de FedNor accueillait plus d'une cinquantaine de femmes francophones du monde des affaires et, ce faisant, se renseignait sur les besoins particuliers de celles-ci.

Dans les régions, la situation varie aussi, non seulement en raison du mandat qu'on a confié aux bureaux régionaux, mais à cause de la spécificité de chacune ainsi que le rôle accru des agences de développement régional. Comme mentionné précédemment dans la section du contexte, les bureaux régionaux exercent surtout un rôle de conseiller, préparent des analyses et recueillent de l'information se rapportant aux grands enjeux économiques. Ils traitent, entre autres, avec les gouvernements provinciaux, les représentants d'entreprises, les universités et des regroupements d'affaires de leur région.

Dans le cadre de cette vérification, nous avons visité trois bureaux régionaux d'Industrie Canada, soit en Atlantique, en Ontario et au Québec. Les liens avec les CLOSM diffèrent d'une région à l'autre. Au Québec, par exemple, tout le volet de la consultation officielle se fait par l'entremise de l'unité de coordination de la partie VII, et ce, à l'échelle nationale, bien que le bureau régional du Québec ait participé au *Dialogue Day*. Des organismes comme le Quebec Community Groups Network (QCGN) et le Community Economic Development and Employability Corporation (CEDEC) sont considérés comme des organismes nationaux au même titre que la Fédération des communautés francophones et acadienne (FCFA) du Canada et le RDÉE du côté francophone. Cependant, le bureau du Québec d'Industrie Canada maintient des contacts avec les membres de la communauté anglophone, entre autres, dans les universités et le monde des affaires y compris le secteur aérospatial du Québec. En Atlantique, l'effort se déploie surtout au Nouveau-Brunswick étant

donné son importante communauté francophone. Le bureau de l'Atlantique d'Industrie Canada a participé à la table d'échange et de concertation communautaire et gouvernementale du Nouveau-Brunswick en novembre 2009, et cela a donné naissance au Plan directeur 2009-2013. Le bureau a aussi entretenu des relations avec l'Université de Moncton et a participé à des événements organisés par le Conseil économique du Nouveau-Brunswick qui regroupe un grand nombre de gens d'affaires francophones de cette province. En Ontario, l'initiative Entreprises Canada Ontario (ECO) a suscité plusieurs rencontres et présentations regroupant, entre autres, des représentants des CLOSM. Comme on peut le constater dans les trois cas, la majorité des contacts et des liens se nouent à l'occasion d'événements ou de rencontres où les CLOSM sont présentes.

Ayant décrit les trois processus existants, il est maintenant nécessaire d'examiner jusqu'à quel point chacun suffit à répondre au besoin de consultation comme l'exige la partie VII. Au plan national, un plus grand rapprochement se produit dans les deux communautés grâce à des mécanismes officiels de consultation et à des contacts plus réguliers et continus. Nous encourageons l'unité de coordination de la partie VII à poursuivre ses efforts en ce sens. Nous sommes satisfaits de voir qu'il y a un désir d'engager les communautés dans la réflexion sur ce qui se passera une fois que la Feuille de route 2008-2013 aura pris fin, dans l'éventualité où il faudra élaborer une nouvelle version du plan d'action du gouvernement affectant les CLOSM dans tout le pays. Cette perspective de renouvellement et le fait qu'il reste encore presque deux ans avant la fin de l'IDE actuelle nous laissent espérer des résultats concrets découlant des consultations. Nous incitons Industrie Canada à saisir les occasions qui se présenteront à la suite de celles-ci et dans la perspective d'un renouvellement de l'IDE pour proposer des améliorations réelles et positives à ses programmes et activités affectant l'épanouissement et le développement des CLOSM.

L'approche utilisée par FedNor, dans laquelle ses représentants rencontrent les CLOSM dans le cadre de projets, de forums ou de rassemblements, donne à cet organisme une bonne compréhension des besoins des diverses CLOSM dans le Nord de l'Ontario. Par contre, nous nous questionnons à savoir si une telle approche peut assurer un processus permanent de concertation globale et une vision commune du développement économique pour l'ensemble du Nord de l'Ontario. Après examen, nous sommes d'avis que le projet prévu pour 2011-2012, mentionné ci-dessus sous le nom d'Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario, et dont le but est d'établir un plan directeur régional pour le développement économique des CLOSM dans le Nord de l'Ontario, serait pour FedNor l'occasion d'engager les CLOSM dans un processus régional structuré et permanent. L'énoncé du projet indique que les CLOSM seront consultées au même titre que d'autres intervenants. Les CLOSM sont les premières intéressées et devraient faire partie intégrante de la réalisation de ce projet. Ce projet devrait en outre avoir pour objectif de créer un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des CLOSM et de rétroaction de leur part, ce qui permettrait d'avoir et de maintenir une vision commune et globale du développement de ces communautés dans le Nord de l'Ontario.

En ce qui concerne les bureaux régionaux d'Industrie Canada, notre but n'est pas de proposer des changements à leur mandat. Cependant, lors de nos rencontres avec les CLOSM, celles-ci étaient unanimes pour dire qu'elles regrettent le peu de contacts réguliers et continus qu'elles entretiennent avec Industrie Canada en région depuis l'avènement des agences de développement régional. Par ailleurs, nous sommes portés à croire qu'elles perçoivent Industrie Canada comme le Ministère le mieux placé pour avoir une vision d'ensemble des enjeux reliés au développement de l'industrie au Canada, de les analyser et de rendre cette industrie plus concurrentielle. C'est d'ailleurs le mandat du Ministère. Nous croyons que les bureaux régionaux, dans l'exercice de leurs fonctions relatives à la collecte d'information, auraient avantage à se rapprocher des CLOSM pour intégrer leurs besoins et leurs priorités de façon structurée et concertée et en tenir compte dans l'analyse qu'ils font des enjeux dans leur région.

Nous pensons aussi que l'unité de coordination de la partie VII à l'échelon national devrait s'assurer que les bureaux régionaux sont régulièrement mis au courant de tout développement concernant la mise en œuvre de la partie VII et qu'ils ont un mécanisme de discussions et de partage d'information à ce sujet. Selon nous, il serait d'ailleurs avantageux que tous les secteurs d'Industrie Canada ayant une incidence sur les CLOSM participent à ce genre de discussion et d'échange.

Ces analyses nous amènent à proposer des améliorations aux processus de consultation actuels à divers paliers à Industrie Canada.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles fait les recommandations suivantes à Industrie Canada :

a) pour FedNor – considérer les communautés de langue officielle en situation minoritaire comme des partenaires privilégiés dans la réalisation du projet appelé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et ajouter comme objectif additionnel la création d'un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des communautés et de rétroaction de leur part;

b) pour les bureaux régionaux – développer des stratégies de consultation structurée pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire et intégrer les besoins et les enjeux qui affectent ces communautés à leurs analyses et proposer des mesures concrètes pour favoriser leur épanouissement et leur développement;

c) au plan national – instaurer un mécanisme favorisant la discussion et le partage d'information sur la partie VII, lequel regrouperait des représentants des bureaux régionaux et des autres secteurs ayant une incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d'assurer une plus grande concertation relative à cette partie de la *Loi*.

Accès à l'information

Il est important que les CLOSM demeurent informées de tout changement susceptible d'avoir des répercussions sur leur épanouissement. Il y a plusieurs façons d'y arriver. Pensons à l'utilisation du site Web du Ministère, aux multiples occasions offertes par les bulletins d'information et aux communications par voie électronique. Par exemple, un grand nombre d'abonnés (y compris les CLOSM) reçoivent tous les trois mois l'*Aperçu de l'économie de l'Ontario*, une publication électronique bilingue d'Industrie Canada qui résume le rendement économique et financier actuel des entreprises de la province et présente des analyses de politiques et des prévisions. Une autre initiative réalisée de concert avec cette province est ECO, qui donne accès, par Internet, à toute une gamme de renseignements nécessaires aux entreprises ontariennes. Dans la région de l'Ontario, on met l'accent sur l'information et sur l'accès à l'information. On travaille présentement, avec des partenaires, au partage des bases de données permettant de mieux s'adapter aux besoins des clients.

Au plan national, il y a beaucoup d'activités en cours se rapportant à différents mécanismes de communication avec la clientèle. D'une part, on renouvelle le site Web du Ministère et, d'autre part, l'organisme gouvernemental Réseau Entreprises Canada met l'accent sur l'utilisation des médias sociaux, tels que Twitter, Facebook et les blogues. Réseau Entreprises Canada permet déjà de s'abonner à Twitter, aux blogues et à la distribution électronique des communiqués de presse. En outre, l'unité de coordination de la partie VII s'affaire à revitaliser CommunAction, une sous-composante du site Web ministériel axée spécifiquement sur les CLOSM.

La majorité du travail réalisé par Industrie Canada dans le domaine de l'accès à l'information, sauf l'initiative CommunAction, vise les deux groupes linguistiques et, en ce sens, répond davantage aux exigences de la partie IV. Or, pour ce qui est des exigences de la partie VII, il faudrait que ces initiatives soient examinées et que des composantes particulières soient développées, en consultation avec les CLOSM, pour satisfaire à leurs besoins spécifiques.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada d'examiner les initiatives de communications actuelles et en développement au Ministère et, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de développer des composantes particulières pour satisfaire aux besoins spécifiques des communautés.

OBJECTIF 4

S'assurer qu'Industrie Canada se dote d'un processus continu de mesure du rendement faisant appel aux instances ministérielles ou externes pouvant porter un jugement sur l'efficacité des mesures prises en fonction de la partie VII.

Évaluation des activités

Lors de nos entretiens avec les responsables de l'évaluation de programme et de la vérification interne d'Industrie Canada, nous avons confirmé que le Ministère avait procédé à des évaluations pour un certain nombre de programmes et que la question des langues officielles avait été abordée lors de ces évaluations. En outre, la Direction de la vérification interne a effectué une vérification sur la mise en œuvre de la partie IV dans l'ensemble du Ministère.

Dans le cadre de cette vérification, nous avons examiné en particulier les évaluations de programme visant l'IDE et le PDNO. Pour ce qui est de l'IDE, celle-ci s'inscrit dans la stratégie fédérale sur les langues officielles qui fait suite au plan d'action sur les langues officielles 2008-2013. À l'automne 2006, une firme d'experts-conseils présentait à Industrie Canada les résultats de son évaluation formative du *Plan d'action sur les langues officielles 2004-2008* portant sur l'article 41 de la *Loi* et le développement économique des CLOSM. Les auteurs de cette évaluation recommandaient « qu'Industrie Canada élabore des indicateurs précis visant à mesurer l'impact des activités sur les CLOSM… ». Par la suite, en conformité avec la nouvelle stratégie de mesure de rendement et d'évaluation de programme (2009), le gouvernement présentait, entre autres, dans le contexte de la Feuille de route 2008-2013, la stratégie de mesure de rendement de l'IDE.

Le modèle logique de l'IDE expose les différents niveaux de résultats à atteindre. En ce qui a trait aux résultats intermédiaires, on vise un développement social et économique accru des CLOSM sous trois angles : des capacités renforcées, des entreprises développées et des communautés développées. Dans la stratégie de mesure du rendement qui accompagne le modèle logique se trouvent les indicateurs de rendement servant à évaluer l'atteinte des résultats dans chacun de ces trois domaines. Par exemple, pour l'indicateur de capacité renforcée, on mesure le nombre d'études et de plans de positionnement stratégique, de développement de marchés, d'accroissement de la productivité et la commercialisation de l'innovation. En lien avec l'évaluation sommative horizontale de la Feuille de route 2008-2013, le Ministère est en train de faire l'évaluation de l'IDE de concert avec les agences de développement régional et prévoit la terminer au début de l'hiver 2012.

À la suite de son évaluation du PDNO géré par FedNor, le Ministère présentait, en février 2011, les résultats de son évaluation reliée à ce programme à sa haute direction. L'évaluation révélait des lacunes concernant la participation des CLOSM aux divers projets de financement associés au programme. Dans la proposition de reconduction du programme, approuvée par le ministre, cela a donné lieu à l'établissement d'un nouveau modèle logique dans lequel on peut lire, parmi les résultats immédiats, l'énoncé suivant : « Des groupes particuliers de la population participent à des projets de développement économique et profitent d'initiatives soutenues par le programme (p. ex. les CLOSM, les Autochtones, les jeunes et les femmes) ». Dans la stratégie de mesure du rendement associée à ce programme, on trouve les indicateurs de rendement liés à ce résultat prévu. On mentionne « le nombre et la valeur des accords de contributions du PDNO visant les groupes cibles » et « les preuves des avantages revenant aux groupes particuliers de population qui découlent des projets financés ».

Il importe de noter ici que le résultat immédiat, mentionné ci-dessus, n'est pas le seul qui aura une incidence sur les CLOSM. Dans ce cas particulier, il aura pour effet direct de mesurer les progrès que FedNor fait pour augmenter son appui aux CLOSM. D'autres toucheront par exemple la formation et le renforcement des alliances stratégiques avec les CLOSM afin « d'amener les intervenants à se mobiliser autour des principaux enjeux et possibilités de développement économique » ou encore, « des entreprises seront créées, maintenues, agrandies et modernisées dans le Nord de l'Ontario ». Dans l'application du nouveau modèle logique pour le PDNO, nous incitons le Ministère à distinguer les mesures répondant aux exigences de la partie VII des activités répondant à celles de la partie IV.

Bilan des activités

Le vérificateur s'est penché sur la question des plans d'action et des bilans d'activités d'Industrie Canada visant la partie VII.

Comme nous l'avons déjà mentionné, le Ministère a un plan d'action relatif à la mise en œuvre de la partie VII. Ce plan couvre la période 2008-2013 et illustre comment il « s'engage à prendre en compte les priorités des CLOSM lors de l'élaboration et la mise en œuvre de ses programmes et services ». Les activités contenues dans le plan sont regroupées selon six axes : la sensibilisation, les consultations, les communications, la coordination et la liaison, le financement et la prestation des programmes et la reddition de compte. Pour chacun de ces axes, on énonce un résultat, les activités prévues pour atteindre ce résultat, de même que les extrants et les indicateurs de mesure du résultat visé.

Chaque année, le Ministère établit un rapport sur l'état des réalisations attendues de ce plan en fonction des axes décrits dans le plan d'action. Le dernier bilan publié remonte à 2009-2010 et le Ministère termine présentement celui de 2010-2011. Ce bilan est remis à Patrimoine canadien qui procède à l'analyse et offre des commentaires sur son contenu. Les commentaires sont envoyés au sous-ministre pour qu'il en prenne connaissance et agisse en conséquence. Soulignons que Patrimoine canadien a remarqué qu'Industrie Canada dans son rapport d'activité ne faisait souvent pas la distinction entre les activités touchant la partie VII et celles touchant la partie IV. Cela rejoint les inquiétudes que nous avons exprimées dans ce rapport sur les distinctions à noter entre les activités touchant la partie VII et celles qui sont reliées à la partie IV.

Nous avons déjà abordé le nouveau plan d'action intégré qu'Industrie Canada utilisera à l'interne durant la période 2011-2014. Ce plan reprend les résultats clés de trois axes compris dans le plan d'action 2008-2013 (c'est-à-dire la sensibilisation, les consultations et le financement des CLOSM). Il a comme but une plus grande prise de conscience par la gestion du Ministère en ce qui a trait à ses responsabilités en vertu de la partie VII. En ce sens, il contient une section sur l'obligation qu'ont les gestionnaires de rendre compte des résultats prévus dans chacun des domaines d'action couverts. Nous encourageons le Ministère à poursuivre ses efforts dans la mise en œuvre et la réalisation de ce plan.

CONCLUSION

Dans l'ensemble, cette vérification révèle qu'Industrie Canada est bien engagé dans la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi aux langues officielles* et que les progrès du ministère accomplis jusqu'à maintenant doivent être reconnus. Le commissaire aux langues officielles a formulé quelques recommandations à son intention pour contribuer à améliorer la mise en œuvre de la partie VII.

Notre vérification portait sur quatre éléments essentiels à la mise en œuvre de la partie VII. Premièrement, il s'agissait de nous assurer de l'engagement de la gestion dans l'application de cette partie en vérifiant si des politiques étaient en place, si le Ministère avait une structure de responsabilisation à cet égard et comment on sensibilisait les employés aux exigences de la partie VII. Nous avons aussi analysé comment Industrie Canada s'acquittait de ses responsabilités de coordination et de recherche dans le cadre de l'IDE découlant de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*. Le commissaire a émis qu'une seule recommandation touchant ces éléments et elle visait à établir une politique ministérielle intégrée sur la mise en œuvre de la *Loi*.

Les trois autres éléments examinés touchaient trois thèmes : les institutions doivent être proactives et systématiques dans leur approche envers la partie VII; elles doivent susciter la participation des CLOSM aux orientations ayant trait aux programmes capables de les affecter directement; et la partie VII doit s'inscrire dans le cycle de planification et d'évaluation des activités gouvernementales pour nous assurer que celles-ci donnent des résultats durables et conformes aux attentes prévues. Le commissaire a formulé des recommandations sur les mesures positives, les mécanismes de consultation en relation avec la partie VII, la promotion de la dualité linguistique, les mécanismes d'analyse d'incidence sur les CLOSM et les mécanismes de communication et d'information. Nous avons constaté qu'une meilleure distinction entre les objectifs des parties IV et VII, qu'une modification du « filtre pour les langues officielles », que le développement d'une stratégie visant l'aspect de la promotion, qu'une amélioration des processus de consultation existants à divers paliers du Ministère et enfin qu'une meilleure adaptation des technologies de communication actuelles et des médias sociaux amélioreraient grandement le rendement du Ministère dans la mise en œuvre de la partie VII.

Nous percevons un grand dynamisme et un désir de réussite au sein de l'équipe responsable de la coordination de la partie VII en vue d'améliorer le rendement d'Industrie Canada en fonction de cette partie de la *Loi*. Cela représente pour nous un signe encourageant et une plus grande assurance que ce ministère fera des progrès dans la mise en œuvre de la partie VII au cours des mois à venir et dans l'application de son plan d'action donnant suite aux recommandations de ce rapport. Nous invitons la haute direction, à titre de leader, à appuyer tous les efforts de l'équipe en ce sens.

ANNEXE A

LISTE DE RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de se doter d'une politique intégrée des langues officielles (qui comprend la partie VII) propre à ses activités, politique qui sous-tend la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans ce ministère et met en évidence les valeurs, les bénéfices et les interactions ainsi que la portée des diverses parties de cette *Loi*. Industrie Canada devra également communiquer la nouvelle politique à toutes les parties concernées.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de :

a) clarifier ce que constitue une mesure positive en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans la mise en œuvre de ses programmes et de distinguer clairement, par rapport aux gestes à poser à la suite d'analyses de programmes, ceux qui satisfont aux obligations de la partie IV de ceux qui répondent aux obligations de la partie VII;

b) bien expliquer les exigences visées par les parties IV et VII ainsi que les différences entre ces deux parties dans sa campagne de sensibilisation intégrée pour réduire les ambiguïtés qui existent au Ministère en matière de compréhension.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de revoir la section traitant de la partie VII de son « filtre pour les langues officielles » afin de la rendre conforme aux exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles.*

RECOMMANDATION 4

Étant donné l'importance de la dualité linguistique comme valeur canadienne et la synergie qui existe entre les deux composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de :

a) développer une stratégie ministérielle sur le volet de la partie VII portant sur la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence;

b) désigner, dans son plan d'action intégré sur les langues officielles, des projets précis reliés à cette stratégie;

c) communiquer efficacement la nouvelle stratégie à toutes les parties concernées.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles fait les recommandations suivantes à Industrie Canada :

a) pour FedNor – considérer les communautés de langue officielle en situation minoritaire comme des partenaires privilégiés dans la réalisation du projet appelé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et ajouter comme objectif additionnel la création d'un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des communautés et de rétroaction de leur part;

b) pour les bureaux régionaux – développer des stratégies de consultation structurée pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire et intégrer les besoins et les enjeux qui affectent ces communautés à leurs analyses et proposer des mesures concrètes pour favoriser leur épanouissement et leur développement;

c) au plan national – instaurer un mécanisme favorisant la discussion et le partage d'information sur la partie VII, lequel regrouperait des représentants des bureaux régionaux et des autres secteurs ayant une incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d'assurer une plus grande concertation relative à cette partie de la *Loi*.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada d'examiner les initiatives de communications actuelles et en développement au Ministère et, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de développer des composantes particulières pour satisfaire aux besoins spécifiques des communautés.

ANNEXE B

LISTE DES OBJECTIFS ET CRITÈRES DE VÉRIFICATION

Objectifs	***Critères***
1- S'assurer qu'Industrie Canada a implanté un cadre de gouvernance visant la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.	- Vérifier si Industrie Canada a adopté des politiques internes ou des lignes directrices relatives à l'application des deux volets de la partie VII, c'est-à-dire l'épanouissement et le développement des CLOSM et la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne; - Vérifier si une structure de responsabilisation existe au sein d'Industrie Canada et si elle est liée à la partie VII comprenant les responsabilités assignées au haut fonctionnaire responsable de la partie VII et au groupe chargé de la mise en œuvre de la partie VII; - Vérifier si les gestionnaires et les membres de la haute direction d'Industrie Canada ont des objectifs de rendement quant à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et sont évalués en fonction de ces objectifs; - Vérifier comment Industrie Canada s'acquitte de ses responsabilités en matière de coordination, de planification et de liaison en fonction de la partie VII, notamment pour ce qui est de l'IDE; - Vérifier si tout le personnel d'Industrie Canada est informé et sensibilisé régulièrement et de façon efficace quant à ses obligations et ses responsabilités à l'égard de la partie VII.
2- S'assurer qu'Industrie Canada prend des mesures concrètes qui ont un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada.	- Vérifier si Industrie Canada comprend bien les obligations qui lui incombent en vertu de la partie VII et s'il distingue ses obligations découlant de la partie VII de celles qui émanent de la partie IV; - Vérifier si Industrie Canada dispose d'un mécanisme d'analyse pour évaluer systématiquement l'incidence de ses programmes sur les CLOSM et sur la dualité linguistique au Canada, soit dans le contexte de l'ensemble de ses programmes et services existants ou en fonction d'initiatives gouvernementales spéciales; - Vérifier comment Industrie Canada aborde la promotion de la reconnaissance des deux langues officielles au sein de la société canadienne par rapport à la partie VII.

3- S'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants dans la société canadienne participent de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada affectant l'épanouissement et le développement de ces communautés et la dualité linguistique au Canada.	- Vérifier si Industrie Canada a un programme de recherche et des mécanismes pour recueillir des données complètes et à jour sur les CLOSM, leurs besoins et leurs priorités; - Vérifier si Industrie Canada dispose d'un processus de consultation continue pour favoriser la participation des CLOSM afin de dégager des pistes d'action susceptibles de mieux satisfaire à leurs besoins; - Vérifier si Industrie Canada informe activement les CLOSM de toute décision ou de tout changement pouvant affecter leur épanouissement et leur développement.
4- S'assurer qu'Industrie Canada se dote d'un processus continu de mesure du rendement faisant appel aux instances ministérielles ou externes pouvant porter un jugement sur l'efficacité des mesures prises en fonction de la partie VII.	- Vérifier si Industrie Canada a des mesures de rendement liées à la partie VII se rapportant à la mise en œuvre ou à la reconduction des programmes du Ministère et si le Ministère entreprend des évaluations systématiques de ses programmes pour les rendre plus performants en ce qui concerne l'épanouissement et le développement des CLOSM; - Vérifier si Industrie Canada fait le bilan de ses activités visant la mise en œuvre de la partie VII et comment le Ministère tient compte de la rétroaction reçue d'organismes centraux à son égard.

ANNEXE C

RECOMMANDATIONS À INDUSTRIE CANADA, PLAN D'ACTION D'INDUSTRIE CANADA ET COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous remercions Industrie Canada de nous avoir fait parvenir son plan d'action pour donner suite aux recommandations contenues dans ce rapport. Le Ministère nous a indiqué qu'il apprécie les recommandations et les commentaires issus de la vérification et que celle-ci lui a permis de mieux comprendre les points à améliorer et de clarifier certains concepts. Nous croyons que ce plan d'action permettra à Industrie Canada de mieux s'acquitter de ses responsabilités en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Industrie Canada souscrit à chacune des recommandations contenues dans ce rapport et se donne jusqu'à la fin de l'exercice financier 2012-2013 pour réaliser son plan d'action. En général, nous sommes satisfaits des mesures que le Ministère envisage prendre pour mettre en application nos recommandations. Cependant, nous croyons que certaines mesures pourraient être plus précises et étoffées. C'est le cas des mesures visant à mettre en œuvre la recommandation 4, traitant du volet promotion de la dualité linguistique (partie VII), et de deux mesures touchant le processus de consultation auprès des CLOSM, qui découle de la recommandation 5. Nos commentaires détaillés au sujet de ces mesures suivent ceux du Ministère. Nous remercions les représentants d'Industrie Canada pour le dialogue constructif que nous avons eu avec eux tout au long de cette vérification.

OBJECTIF 1

S'ASSURER QU'INDUSTRIE CANADA A IMPLANTÉ UN CADRE DE GOUVERNANCE VISANT LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE VII DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*.

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de se doter d'une politique intégrée des langues officielles (qui comprend la partie VII) propre à ses activités, politique qui sous-tend la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* dans ce ministère et met en évidence les valeurs, les bénéfices et les interactions ainsi que la portée des diverses parties de cette *Loi*. Industrie Canada devra également communiquer la nouvelle politique à toutes les parties concernées.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

Industrie Canada continue de viser l'excellence dans l'exécution de son mandat, qui consiste à stimuler la croissance économique, la compétitivité, la productivité et l'économie du savoir, et ce, dans les deux langues officielles. Pour respecter la lettre et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*, Industrie Canada s'est doté d'un plan d'action intégré sur la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII de la *Loi*. Ce plan d'action fait appel au leadership collectif et à l'engagement de la gestion de l'organisation.

Afin de maximiser l'efficacité de ce plan d'action, le Ministère a intégré les objectifs en matière de langues officielles dans la **Stratégie de gestion des personnes axées sur le renouvellement et les résultats** et dans tous les principaux éléments de planification stratégique des ressources humaines. En veillant à ce que les questions liées aux langues officielles soient prises en considération à tous les stades de planification et, le cas échéant, intégrées aux outils d'Industrie Canada, on pourra les incorporer plus facilement dans le régime de valeurs et d'éthique et les pratiques opérationnelles du Ministère.

Pour renforcer cette démarche, Industrie Canada s'engage à, d'ici à la fin de l'année financière 2012-2013 :

- Élaborer un énoncé de politique intégrant les parties IV, V, VI et VII de la *Loi*, et encadrant le plan d'action sur les langues officielles;
- Communiquer l'énoncé de politique à la haute direction et à tous les employés.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'échéance proposées.

OBJECTIF 2

S'assurer qu'Industrie Canada prend des mesures concrètes qui ont un effet réel et positif sur l'épanouissement et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la promotion de la dualité linguistique au Canada.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de :

a) clarifier ce que constitue une mesure positive en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans la mise en œuvre de ses programmes et de distinguer clairement, par rapport aux gestes à poser à la suite d'analyses de programmes, ceux qui satisfont aux obligations de la partie IV de ceux qui répondent aux obligations de la partie VII;

b) bien expliquer les exigences visées par les parties IV et VII ainsi que les différences entre ces deux parties dans sa campagne de sensibilisation intégrée pour réduire les ambiguïtés qui existent au Ministère en matière de compréhension.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, Industrie Canada doit s'acquitter de ses obligations en matière de communications avec le public et de prestations des services (IV), de langue de travail (V), de participation des Canadiens d'expression française et anglaise (VI) et de promotion du français et de l'anglais (VII). Pour ce, Industrie Canada a mis en place une campagne de sensibilisation intégrée devant se dérouler de 2010 à 2013. Les objectifs de la campagne de sensibilisation sont de :

- faire connaître les obligations d'Industrie Canada en vertu de la *Loi* aux cadres supérieurs, aux gestionnaires de programmes et de politiques ainsi qu'aux employés de tous les secteurs, de sorte qu'ils puissent en tenir compte dans leurs stratégies, leurs plans et leurs programmes;
- communiquer l'importance et les répercussions du jugement CALDECH dans la mise en œuvre de la *Loi*.

Industrie Canada s'engage, en 2012-2013, à :

- clarifier les distinctions entre les exigences liées aux parties IV et VII de la *Loi*;
- modifier son matériel de formation en fonction de cette distinction;
- bien expliquer aux employés la portée des exigences de ces deux parties de la *Loi*.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'échéance proposées.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de revoir la section traitant de la partie VII de son « filtre pour les langues officielles » afin de la rendre conforme aux exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

Le Filtre pour les langues officielles est un outil servant à l'analyse de l'incidence des programmes et politiques du Ministère sur les langues officielles. Les gestionnaires l'utilisent dans le cadre de la mise en place ou de la modification d'un programme ou d'une politique.

D'ici à la fin de l'année financière 2012-2013, Industrie Canada révisera le Filtre en fonction de la recommandation du commissaire aux langues officielles et y reflétera davantage les exigences liées à toutes les composantes de la partie VII de la *Loi*.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'échéance proposées.

RECOMMANDATION 4

Étant donné l'importance de la dualité linguistique comme valeur canadienne et la synergie qui existe entre les deux composantes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada de :

a) développer une stratégie ministérielle sur le volet de la partie VII portant sur la promotion de la dualité linguistique dans ses domaines de compétence;

b) désigner, dans son plan d'action intégré sur les langues officielles, des projets précis reliés à cette stratégie;

c) communiquer efficacement la nouvelle stratégie à toutes les parties concernées.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

La dualité linguistique est un avantage concurrentiel qui peut renforcer la croissance économique du pays, et Industrie Canada travaille avec les agences de développement économique régional pour renforcer cette dualité et soutenir la vitalité des CLOSM, dans le cadre de la *Feuille de route sur la dualité linguistique canadienne 2008-2013*. Les efforts du Ministère visent à diversifier la base économique de ces communautés en augmentant leur participation dans les programmes et services fédéraux actuels et nouveaux.

D'ici à la fin de l'année financière 2012-2013, Industrie Canada s'engage à :

- inscrire la promotion de la dualité linguistique, grâce à son engagement au sein des CLOSM, dans la **Stratégie fédérale en matière de tourisme**;
- désigner clairement les projets précis découlant de cette stratégie dans le plan d'action intégré;
- communiquer la stratégie à toutes les parties concernées.

Commentaires du commissaire

Nous sommes d'accord que la Stratégie fédérale en matière de tourisme est un bon point de départ pour inscrire la promotion de la dualité linguistique dans les engagements du Ministère concernant la partie VII. D'ailleurs, nous avons fait référence à cette stratégie dans le rapport comme l'exemple d'une bonne initiative visant à réaliser le volet promotion de la dualité linguistique. Cependant, comme nous l'avons aussi mentionné dans le rapport, il n'existe aucune stratégie concertée et globale sur la promotion de la dualité linguistique au sein du Ministère. La recommandation visait d'abord l'élaboration d'une telle stratégie ensuite appliquée à diverses initiatives, telles que la Stratégie fédérale en matière de tourisme. Nous maintenons que le Ministère doit aussi se pencher sur la promotion de la dualité linguistique de façon globale dans ses propres domaines de compétences.

OBJECTIF 3

S'assurer que les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'autres intervenants dans la société canadienne participent de façon active et continue à l'élaboration des programmes d'Industrie Canada affectant l'épanouissement et le développement de ces communautés et la dualité linguistique au Canada.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles fait les recommandations suivantes à Industrie Canada :

a) pour FedNor – considérer les communautés de langue officielle en situation minoritaire comme des partenaires privilégiés dans la réalisation du projet appelé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario et ajouter comme objectif additionnel la création d'un mécanisme régional permanent et structuré de consultation des communautés et de rétroaction de leur part;

b) pour les bureaux régionaux – développer des stratégies de consultation structurée pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire et intégrer les besoins et les enjeux qui affectent ces communautés à leurs analyses et proposer des mesures concrètes pour favoriser leur épanouissement et leur développement;

c) au plan national – instaurer un mécanisme favorisant la discussion et le partage d'information sur la partie VII, lequel regrouperait des représentants des bureaux régionaux et des autres secteurs ayant une incidence sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d'assurer une plus grande concertation relative à cette partie de la *Loi*.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

Industrie Canada est fier d'avoir mis en place des mécanismes de consultation officiels et continus qui lui permettent d'interagir régulièrement avec les CLOSM, dans le cadre de l'IDE de la Feuille de route 2008-2013. À la suite des journées de dialogue menées en septembre et octobre 2010, le Ministère a établi deux comités de suivi avec les communautés. FedNor est en contact permanent avec les communautés, dans le cadre de l'appui donné aux organismes des CLOSM. Toutefois, dans le but d'améliorer ses approches de consultation, FedNor est en voie de réaliser un projet intitulé Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario. Cette initiative devrait favoriser des partenariats privilégiés avec les communautés.

Industrie Canada s'engage, d'ici à la fin 2012-2013, à :

- revoir, pour FedNor, les résultats de son Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario (en cours durant 2011-2012) pour mieux cerner les mesures à prendre pour appuyer le développement économique des CLOSM dans le Nord de l'Ontario;
- appuyer les bureaux régionaux dans l'exploration des pistes de collaboration avec les CLOSM;
- utiliser notamment le Réseau de discussion sur les langues officielles pour approfondir les enjeux touchant les CLOSM et présentant un intérêt pour les bureaux régionaux et les secteurs d'Industrie Canada.

Commentaires du commissaire

Pour ce qui est de la recommandation touchant FedNor, dans ses commentaires, le Ministère mentionne que l'Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario (en cours durant 2011-2012) devrait favoriser des partenariats privilégiés avec les CLOSM. Nous y souscrivons entièrement, cela faisant partie intégrante de la recommandation du commissaire. Malheureusement, cette notion de partenariat n'est pas explicitement mentionnée comme telle dans les engagements précis du Ministère. Nous voudrions que le Ministère soit vigilant à cet égard lors de la mise en œuvre de cette recommandation, s'assurant que des partenariats soient formés avec les communautés.

Cette même recommandation touchant FedNor comprenait aussi une composante visant à inclure dans les objectifs de l'Étude contextuelle sur le développement économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) du Nord de l'Ontario un mécanisme permanent et structuré de consultation des communautés. Nous ne trouvons pas d'engagement à cet effet dans le plan d'action soumis. Encore une fois nous voudrions que le Ministère soit vigilant à cet égard, s'assurant que l'établissement d'un mécanisme structuré et permanent fasse bien partie du processus envisagé par l'étude contextuelle.

Enfin, en ce qui concerne la recommandation touchant les bureaux régionaux, le Ministère propose d'appuyer ces derniers dans l'exploration de pistes de collaboration avec les communautés. Nous croyons que cet engagement n'est pas assez précis pour répondre à la recommandation d'élaborer des stratégies de consultation structurées pour se rapprocher des communautés et d'intégrer les besoins et enjeux qui touchent ces communautés dans les analyses menées par les bureaux régionaux. Nous voudrions que les plans d'action touchant les bureaux régionaux soient plus précis à ces chapitres.

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Industrie Canada d'examiner les initiatives de communications actuelles et en développement au Ministère et, en consultation avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, de développer des composantes particulières pour satisfaire aux besoins spécifiques des communautés.

Commentaires et plan d'action d'Industrie Canada

Le renouvellement du site CommunAction est en cours et le lancement de la nouvelle mouture est prévu pour 2012-2013. CommunAction, un sous-produit du site Web ministériel, mettra à l'avant-scène de l'information au sujet de l'IDE et de ses partenaires, des programmes fédéraux s'adressant aux présents ou aux futurs entrepreneurs ainsi qu'une section traitant spécifiquement des langues officielles, notamment en ce qui a trait aux obligations et à l'engagement du gouvernement fédéral en la matière. La modernisation du site s'inspire de notre consultation pancanadienne tenue auprès des CLOSM à l'automne 2011 pour connaître leurs besoins en matière d'information et déterminer comment les informer.

À cette nouvelle plateforme de communication, CommunAction, se greffera un module de diffusion d'information unique. Le bulletin économique abritera de l'information en provenance autant du gouvernement fédéral (nouvelles de programmes, analyses, études, etc.) que des partenaires communautaires. On trouvera sous une même rubrique de l'information traitant du développement économique destinée aux deux CLOSM. Le lancement de ce bulletin électronique est prévu à l'automne 2012.

Industrie Canada étudie présentement la possibilité d'offrir des séances d'information et de formation à distance pour répondre aux besoins des communautés. Les besoins ainsi que le ou les moyens de communication à adopter sont à déterminer. Cet exercice se tiendrait en étroite collaboration avec les partenaires fédéraux responsables du développement économique au pays ainsi que les organismes nationaux, communautaires de façon à éviter tout dédoublement d'activité. Le projet verra le jour d'ici à la fin de 2012-2013.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures et de l'échéance proposées.