

# ! info **BULLETIN** *action*

Commissaire aux langues officielles

**Octobre 2004**

Volume 10, n° 2

Mot de la commissaire	1
Contenu pour tous à la portée de tous	3
Question de se rafraîchir la mémoire	4
La gouvernance linguistique : mots-clés à retenir	5
Le service au public : que veulent la citoyenne et le citoyen?	7
Le droit de travailler dans sa langue	8
Éducation : dans l'attente d'un souffle nouveau	9
La santé linguistique : comment va-t-elle ?	10
Communautés minoritaires : besoin d'une économie stable	10
Dossier de l'immigration	11
La portée des droits linguistiques	12
Une dualité linguistique à réinventer sans cesse	13
Le traitement des plaintes : une priorité	15
Un savoir-faire qui s'exporte	17
Une collaboration essentielle	18
Un florilège de champions	18
Les recommandations de la commissaire	21

## MOT DE LA COMMISSAIRE

Avant d'être le bilan d'une année, un rapport annuel ne devrait-il pas faire le point sur une situation, en l'occurrence celle de l'application quotidienne de la *Loi sur les langues officielles*? Telle est la nature de mon cinquième rapport, celui de la citoyenne et du citoyen qui s'attendent à ce que le gouvernement fasse preuve d'une vigueur exceptionnelle dans l'application quotidienne de la *Loi*.

Le présent numéro d'*INFOACTION* cerne au plus près les points saillants de mon Rapport annuel 2003-2004. Étant un sommaire, il ne présente que les principaux éléments d'une année « au ralenti qui soulève des interrogations. » En effet, la cadence de la mise en œuvre du *Plan d'action pour les langues officielles* a été plutôt lente. Le Rapport annuel dénonce, par exemple, un retard dans l'investissement de nouveaux fonds consacrés à l'éducation dans la langue de la minorité et à l'enseignement en langue seconde.

Pourtant, il s'agit d'une priorité. Au chapitre de la langue de travail dans la fonction publique, nous notons que les progrès sont plutôt minces malgré la formation linguistique, malgré la dotation impérative, malgré le fait que la majorité des fonctionnaires atteignent le niveau linguistique requis et une représentation équitable. Il n'y a pas eu de sensibilisation du public à la portée de la dualité linguistique. Quant au renforcement de la partie VII de la *Loi*, on enregistre peu de mouvement. Le renouvellement des langues officielles en enseignement accuse un retard inexplicable, compte tenu de l'expérience gouvernementale en la matière.

En revanche, le Rapport ne manque pas de mettre en évidence certaines actions qui dénotent une ferme volonté de changement de la part du gouvernement du Canada et des institutions fédérales. En effet, l'assermentation, en décembre 2003, d'un ministre responsable des langues officielles est une première dans l'histoire du Canada. L'entière responsabilité du dossier linguistique a été confiée à un seul ministre, ce qui raffermirait son rôle. Ce ministre continuera d'être appuyé par un comité de ministres responsables de portefeuilles sectoriels. Voilà qui *devrait stimuler le leadership aux plus hauts niveaux*. La création de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, placée sous la responsabilité du président du Conseil du Trésor, accordera une plus grande priorité à la gestion des ressources



humaines. Étant donné la situation stratégique de l'Agence, nous osons espérer que les questions liées aux langues officielles bénéficient d'une grande visibilité. Les parlementaires ont fait preuve du leadership auquel nous nous attendions pour faire progresser certains dossiers linguistiques. Ils ont appliqué des mesures positives se rapportant à la santé et à l'immigration. Ils ont également confirmé que le financement du *Plan d'action pour les langues officielles* ne serait pas réduit. Chaque page du Rapport nous rappelle, comme un leitmotiv, que la gouvernance efficiente et efficace des langues officielles nécessite l'exercice d'un leadership ferme qui vise, en priorité, à obtenir des résultats constants et mesurables. Il va de soi qu'un cadre rigoureux de reddition de comptes transparente et détaillée est de mise.

Les recommandations faites au gouvernement, que vous pouvez consulter dans le présent numéro d'*INFOACTION*, visent une gouvernance renouvelée fondée sur l'établissement d'un large consensus ralliant les objectifs et les moyens dont nous disposons. Soyez assurés que je suivrai de très près les efforts que le gouvernement déploiera pour faire progresser plusieurs dossiers clés : la santé, le développement du savoir, la petite enfance et les collectivités.

La conclusion du Rapport annuel rappelle à tous que « cultiver les langues officielles et la compréhension culturelle, c'est récolter la paix et le progrès. C'est se tailler une place importante dans le monde moderne. » Ce grand projet collectif se réalisera grâce à un leadership politique qui fait appel au meilleur des citoyennes et des citoyens et à une gouvernance linguistique fondée sur l'audace. Nos deux grandes collectivités linguistiques, dans toute leur richesse et leur diversité, ne demandent pas mieux que de poursuivre ce noble projet commun.

Bonne lecture!



Dyane Adam

## CONTENU POUR TOUS À LA PORTÉE DE TOUS

N'allez pas croire que la lecture du Rapport annuel 2003-2004 ressemble à celle que vous feriez d'un aride document administratif. En le parcourant, vous ne tarderez pas à vous rendre compte que chacun des chapitres s'adresse directement aux citoyennes et aux citoyens du Canada qui n'attendent qu'une chose en matière linguistique : des résultats. Voici un aperçu des points saillants du Rapport.

Le **CHAPITRE UN** montre que le degré de réalisation de l'égalité linguistique dépend foncièrement de la gouvernance des deux langues officielles du pays. Même si le gouvernement a pris certaines mesures en 2003 pour faire progresser la dualité linguistique, ce chapitre illustre pourquoi et comment le gouvernement doit être plus audacieux au cours de 2004-2005. La commissaire croit sincèrement que le gouvernement saura instaurer une nouvelle gouvernance linguistique, plus dynamique, plus positive et, conséquemment, plus efficace.

Le **CHAPITRE DEUX** traite des mesures que le gouvernement applique afin d'améliorer le service au public, notamment l'augmentation de la masse critique du français dans l'Internet. Malgré les efforts de redressement déployés dans de nombreuses institutions fédérales, il reste beaucoup à faire. Ce chapitre propose des pistes de solutions réalisables axées sur des résultats fort attendus des citoyennes et des citoyens. La haute gestion de chacune des institutions fédérales doit faire preuve d'un engagement davantage orienté vers des actions qui aboutissent à des résultats durables dont les citoyens bénéficieront dans leur vie quotidienne.

Le **CHAPITRE TROIS** met en relief les droits linguistiques des employés fédéraux qui doivent se sentir respectés et à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans un milieu de travail représentatif des deux collectivités linguistiques. Le chapitre passe en revue les mesures administratives prises par le gouvernement du Canada au cours de l'exercice 2003-2004 pour favoriser un milieu de travail respectueux des droits linguistiques. On y examine aussi les mesures mises en vigueur pour corriger les lacunes déjà signalées par la commissaire ou pour favoriser l'utilisation des deux langues officielles. Une fois de plus, M<sup>me</sup> Adam incite la haute gestion à exercer un leadership plus rigoureux en vue de créer des milieux de travail véritablement bilingues.

Le **CHAPITRE QUATRE** traite de la contribution du gouvernement du Canada au développement des communautés minoritaires de langue officielle. De nombreux faits et exemples

attestent des résultats atteints dans les domaines de l'éducation, de la santé, du développement économique, de l'accès à la justice et de l'immigration. La commissaire exprime certaines inquiétudes quant aux lacunes observées et elle propose des correctifs. Ce chapitre accorde une importance primordiale à la place de la citoyenne et du citoyen en matière de gouvernance linguistique.

Le **CHAPITRE CINQ** brosse un tableau des principaux éléments d'un grand projet collectif, celui de la pleine reconnaissance et de l'usage de nos deux langues officielles dans la société canadienne. Un tel projet exige une coopération continue entre le Parlement et les assemblées législatives des provinces et des territoires. Les citoyennes et les citoyens ont droit à toute une gamme de services gouvernementaux depuis l'enseignement, la culture et la santé jusqu'aux loisirs et aux sports dans la langue officielle de leur choix. On trouve dans ce chapitre de nombreux exemples de réalisations, d'activités et d'initiatives familiales aux citoyennes et aux citoyens de toutes les régions du pays et dont *INFOACTION* vous a fait rapport au cours de la dernière année. Enfin, la commissaire nous rappelle que le gouvernement du Canada et ses partenaires doivent élaborer une stratégie concertée pour mieux faire comprendre et apprécier les objectifs de notre politique linguistique.

Le **CHAPITRE SIX** porte sur le rôle de la commissaire en tant qu'ombudsman. À ce titre, elle a reçu quelque 1 031 plaintes en plus de 994 demandes de renseignements. Ce chapitre présente la ventilation des plaintes déposées au cours de la dernière année ainsi que leur mode de transmission. On y analyse la baisse du nombre de plaintes déposées et recevables en spécifiant l'origine des plaintes par région et par institution fédérale concernée.

L'**ANNEXE A** reprend les 11 recommandations de la commissaire. En véritable agent de changement, M<sup>me</sup> Adam émet plusieurs recommandations destinées à différentes institutions fédérales, et ce, pour inciter ces dernières à s'acquitter de leurs responsabilités en matière de langues officielles.

L'**ANNEXE B** rend hommage aux responsables d'initiatives particulières en matière de langues officielles. Ce sont les personnes qui ont contribué à développer une nouvelle conscience linguistique tant chez les fonctionnaires qu'au sein de la société canadienne.

## QUESTION DE SE RAFRAÎCHIR LA MÉMOIRE

En lisant le Rapport annuel 2003-2004, vous y trouverez des références à certaines parties de la *Loi sur les langues officielles* et à des articles de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Il sera souvent question du *Plan d'action pour les langues officielles* et de la gouvernance linguistique. Voici de quoi guider votre lecture :

La partie VII est une partie-clé de la *Loi*; elle est essentielle au développement des communautés de langue officielle. Voici ce qu'elle prévoit :

*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. - article 41*

*Le ministre du Patrimoine canadien, en consultation avec les autres ministres fédéraux, suscite et encourage la coordination de la mise en œuvre, par les institutions fédérales, de cet engagement. - article 42*

L'article suivant de la *Charte* renferme des garanties importantes concernant les droits des minorités linguistiques dans le domaine de l'éducation :

1) *Les citoyens canadiens :*

- a) *dont la première langue apprise et encore comprise est celle de la minorité francophone ou anglophone de la province où ils résident,*
- b) *qui ont reçu leur instruction, au niveau primaire, en français ou en anglais au Canada et qui résident dans une province où la langue dans laquelle ils ont reçu cette instruction est celle de la minorité francophone ou anglophone de la province, ou ont, dans l'un ou l'autre cas, le droit d'y faire instruire leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans cette langue.*

2) *Les citoyens canadiens dont un enfant a reçu ou reçoit son instruction, au niveau primaire ou secondaire, en français ou en anglais au Canada ont le droit de faire instruire tous leurs enfants, aux niveaux primaire et secondaire, dans la langue de cette instruction. - article 23*

En confirmant que le français et l'anglais sont les deux langues officielles du Canada, la *Charte* reconnaît que les citoyens ont le droit de communiquer en français ou en anglais avec l'administration fédérale et de recevoir les services dans la langue officielle de leur choix :

*Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. - article 16 (1)*

La **gouvernance linguistique** telle qu'elle est définie dans le Rapport annuel :

*C'est le cadre politique, administratif et juridique qui sert à mettre en œuvre la Loi sur les langues officielles.*

*C'est aussi l'action collective, concertée et interactive de tous les acteurs politiques et sociaux dans la mise en œuvre d'objectifs communs qui comprennent l'adhésion et la participation des citoyens.*

Le *Plan d'action du gouvernement pour les langues officielles* a été lancé le 12 mars 2003. Selon la commissaire, ce plan constitue la plus grande affirmation de leadership politique en matière linguistique de la dernière décennie.

*Le Plan d'action cible trois principaux axes d'intervention : l'éducation, le développement des communautés et la fonction publique.*

*Il prévoit un cadre d'imputabilité et de coordination qui confirme et précise les responsabilités des institutions et du gouvernement à l'égard des langues officielles et oblige ces derniers à en tenir compte dans l'élaboration de leurs projets.*

(Source : Rapport annuel 2002-2003, p. 25.)

## LA GOUVERNANCE LINGUISTIQUE : MOTS-CLÉS À RETENIR

**CITOYENNES, CITOYENS, ACTIONS, GOUVERNANCE, RÉSULTATS.** Voilà les mots-clés du cinquième Rapport annuel de la commissaire aux langues officielles. Au-delà des mots, on y décèle l'inspiration qui devrait dicter l'action future du gouvernement du Canada en matière de langues officielles. Dès la première ligne, le rapport se définit comme « celui de la citoyenne et du citoyen », des personnes qui vivent la réalité linguistique au quotidien. La commissaire accorde une place primordiale au dossier de la gouvernance linguistique. Les pages qui en traitent offrent au lecteur :

- Quelques réflexions sur ce qui a particulièrement marqué la gouvernance des langues officielles au cours de l'année 2003-2004.
- Une analyse des principaux événements ou changements qui se sont produits en ce qui a trait à la gouvernance.
- Quelques observations sur le besoin d'une affirmation constante et active du leadership fédéral pour assurer l'équité linguistique dans une société canadienne en pleine mutation.

En d'autres mots, le Rapport soulève des questions à partir des résultats engendrés par cette machine de la gouvernance. Le jugement que porte la commissaire découle de sa vision de ce que doit être l'action du gouvernement dans la promotion des valeurs linguistiques : la responsabilité, la cohérence, l'efficacité, la participation des citoyennes et des citoyens ainsi que la transparence.

Dans la conclusion du Rapport annuel 2002-2003, la commissaire avait mis un grand espoir dans le *Plan d'action pour les langues officielles* que le gouvernement venait de publier. Qu'en est-il de ce Plan d'action au terme d'une première année? En tentant de répondre à la question, un constat s'impose : la cadence de sa mise en œuvre a été assez lente. Il y a eu quelques réalisations dont le présent rapport dresse la liste. Néanmoins, le gouvernement a pris du retard dans l'investissement de nouveaux fonds en faveur des secteurs prioritaires : l'éducation dans la langue officielle de la minorité et l'enseignement en langue seconde.

Le message de la commissaire au nouveau gouvernement est fort clair. Il a la responsabilité de réaliser les engagements énoncés dans le Plan d'action et surtout de respecter les délais prévus. M<sup>me</sup> Adam affirme que « tout retard et

tout recul à ce chapitre seraient très dommageables aux communautés, voire au tissu social canadien. » Et dans la même ligne de pensée, elle n'envisage qu'une solution : la mise en place de mesures de reddition de comptes efficaces. Elle lance également un mot d'ordre non équivoque : « L'action, c'est d'abord des résultats concrets. »

La commissaire se fait donc la porte-parole des citoyennes et des citoyens qui s'attendent avant tout à une seule chose de la part du gouvernement : des résultats. Elle précise sa pensée en ces termes : « Ils (les citoyens) ne se préoccupent guère des plans élaborés aux plus hauts niveaux. Ils veulent – répétons-le – des résultats. » À son dire, le gouvernement devrait profiter d'une nouvelle synergie, une nouvelle attitude constructive qui se développe graduellement au pays en matière de services bilingues et de promotion des langues officielles.

Le Rapport propose de nombreuses pistes de solutions aux divers problèmes linguistiques reliés au leadership en ce domaine. Les recommandations de la commissaire, en ce qui concerne la gouvernance, expriment son désir de voir le gouvernement faire preuve de détermination pour rattraper le temps perdu. Il devra même prendre de la vitesse afin de :

- poursuivre la mise en œuvre du Cadre d'imputabilité et de coordination;
- mener à bien la révision des politiques en matière de langues officielles;
- renouveler sans plus tarder l'entente cadre en enseignement.

Elle suggère certains moyens qui aideront le gouvernement à éviter les écueils en :

- investissant bel et bien les sommes prévues dans le Plan d'action;
- maintenant intact l'ensemble des ressources associées au programme des langues officielles dans le contexte de la revue des dépenses.

À plusieurs reprises la commissaire insiste sur l'importance, pour le gouvernement, de consulter les communautés pour mieux tenir compte de leur point de vue et les informer sur les mesures en cours. Il y aurait lieu de mener

de telles consultations en concertation avec les autres ordres de gouvernement, mettant ainsi la citoyenne et le citoyen au courant des projets qui le concernent en premier lieu.

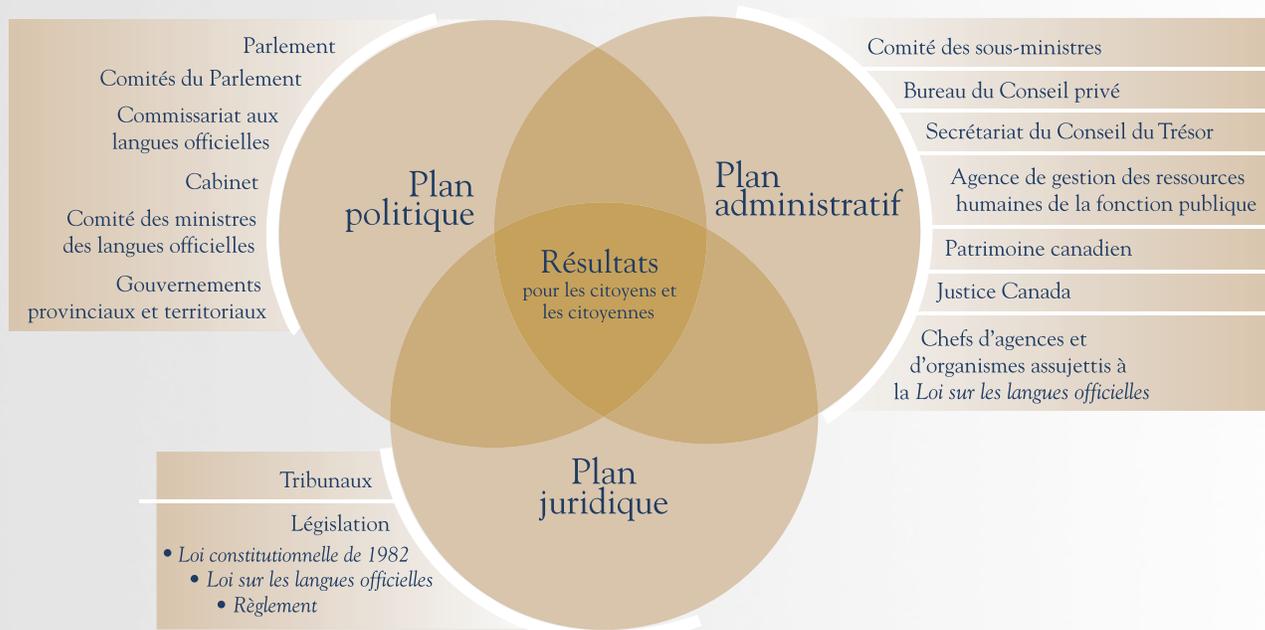
M<sup>me</sup> Adam déplore que le gouvernement se trouve toujours à la case départ dans l'important domaine de l'éducation. Puisque la moitié des fonds du plan d'action touche l'éducation dans la langue de la minorité et l'enseignement de la langue seconde, il importe à Patrimoine canadien, dans ses négociations avec les provinces, de s'assurer que les investissements ciblent les objectifs visés et que les gouvernements en démontrent les résultats. À son avis, il est urgent que le gouvernement du Canada agisse pour conclure des ententes avec les provinces. Chaque retard rend de plus en plus difficile tout progrès dans l'atteinte des deux objectifs clés du plan qui doivent être réalisés d'ici 2013 :

- porter de 24 à 50 p. 100 la proportion de diplômés bilingues du secondaire;
- instruire en français 80 p. 100 de l'effectif scolaire cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

Même si la gouvernance des langues officielles se compare à un engrenage qui peut sembler complexe et impressionnant, il n'en reste pas moins vrai que le principe de son rouage est simple. Il repose sur la Constitution qui stipule que les Canadiennes et les Canadiens sont en droit de s'attendre à ce que le Parlement et le gouvernement du Canada soient les gardiens et les défenseurs de la dualité linguistique.

La commissaire s'attend qu'en 2004-2005, le gouvernement fera en sorte que progressent plusieurs dossiers dont ceux de la santé, du développement du savoir, de la petite enfance et les collectivités. Elle croit fermement que le gouvernement y parviendra en s'appuyant sur les forces vives de la société et sur les collectivités linguistiques. « Bâtir un pays qui fait appel au meilleur de nous-mêmes demeure un grand projet commun qui ne peut se réaliser sans le leadership politique qui lui est crucial. Ce qu'il lui faut, c'est de l'audace », affirme la commissaire. À l'instar de nombreux Canadiens et Canadiennes, elle pense que le présent gouvernement accordera une plus grande attention à la gouvernance linguistique pour la rendre plus dynamique et plus positive. Les mois à venir nous le prouveront.

## Les rouages de la gouvernance



## LE SERVICE AU PUBLIC :

### QUE VEULENT LA CITOYENNE ET LE CITOYEN?

En matière de services fédéraux, la citoyenne et le citoyen veulent tout simplement entrer dans un bureau fédéral désigné bilingue et être servis dans la langue officielle de leur choix. Ils désirent aussi :

- joindre un fonctionnaire au téléphone en utilisant la langue de leur choix, et ce, sans délai;
- se sentir respectés;
- consulter des sites Web gouvernementaux qui sont bilingues et de grande qualité;
- trouver l'information qu'ils cherchent dans des journaux qui s'adressent à leurs communautés;
- capter l'information en syntonisant leur radio préférée, lorsque le gouvernement utilise ce moyen de communication.

Les droits linguistiques justifient le fait que les citoyens exigent la disponibilité de tels services. Au cours de l'année, le gouvernement a pris plusieurs mesures en vue d'améliorer le service au public :

- Afin de placer les citoyens au cœur de tous ses programmes et services, le Secrétariat du Conseil du Trésor a publié en 2003 un document intitulé *Cadre de responsabilisation de gestion*. Cet excellent document ne précise malheureusement pas que le bilinguisme est un élément fondamental des services axés sur les citoyens. Tout le document se situe au niveau des capacités et non des résultats. Deux recommandations de la commissaire (4 et 5) incitent les gestionnaires à mettre davantage l'accent sur les résultats plutôt que sur les processus.
- Le 1<sup>er</sup> avril 2004, les changements apportés aux politiques du gouvernement en matière de langues officielles entraient en vigueur. La dotation impérative, qui exige que l'on retienne uniquement la candidature de personnes qui satisfont à toutes les exigences d'un poste - y compris les exigences linguistiques - au moment de la dotation, fait partie de ces changements.
- Le Secrétariat du Conseil du Trésor a procédé à une révision de la liste des bureaux et des points de services devant offrir des services dans les deux langues officielles (à la lumière des données du Recensement de 2001).
- Le *Plan d'action pour les langues officielles* prévoit la mise sur pied d'un Programme d'innovation doté d'un fonds de 14 millions de dollars répartis sur cinq

ans. Le programme vise l'amélioration des services bilingues et une utilisation plus équilibrée des deux langues officielles au travail.

Malgré ces gestes de bonne volonté de la part du gouvernement, il reste beaucoup de chemin à faire. Le deuxième chapitre du Rapport annuel dresse une liste des ministères et organismes dont les services touchent le quotidien des citoyens et qui doivent corriger de nombreuses lacunes, nommément :

- la Société canadienne des postes;
- les services de sécurité dans les aéroports du Canada – Vancouver, Calgary, Edmonton, Winnipeg, Toronto (Pearson), Ottawa, Montréal (Trudeau), Québec, Fredericton, Moncton et Halifax;
- la Gendarmerie royale du Canada, région de Moncton (les exigences linguistiques des postes);
- Air Canada et la restructuration du transport aérien;
- la Chaîne d'affaires publiques par câble (CPAC) et la diffusion des travaux et débats.

En contrepartie, on note des initiatives de certaines institutions fédérales qui indiquent que leurs services au public sont sur la bonne voie. En voici quelques exemples :

- En Saskatchewan, des guichets uniques où l'on trouve des services en français (Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Industrie Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest et le Conseil fédéral de la Saskatchewan) sans oublier l'apport de l'Assemblée communautaire fransaskoise.



- En réponse aux recommandations de la commissaire portant sur la présence du français sur Internet (*Le français sur Internet : au cœur de l'identité canadienne et de l'économie du savoir*, Commissariat aux langues officielles, 2002), le gouvernement du Canada, sous le leadership de Patrimoine canadien, a formé un partenariat avec de nombreux ministères et agences qui étaient touchés par ces recommandations.
- Industrie Canada qui a pris des initiatives intéressantes concernant le développement des industries de la langue.

« Cette année, l'aiguille du baromètre linguistique est au variable » remarque M<sup>me</sup> Adam et son mot d'ordre au gouvernement est clair et précis : « Le citoyen, le contribuable, n'est pas obligé de s'accommoder de la bureaucratie, c'est l'appareil gouvernemental qui doit répondre aux besoins du public. Il faut exiger sans relâche des comportements et des pratiques linguistiques respectueuses. » Voilà ce qui donnera lieu à des pratiques exemplaires en matière de langues officielles et à des actions qui engendrent les résultats escomptés.

## LE DROIT DE TRAVAILLER DANS SA LANGUE

Dans certaines régions du pays, les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix, comme le garantit la *Loi sur les langues officielles*. Mais en pratique, qu'est-ce que cela veut dire? Dans les régions désignées bilingues, les fonctionnaires qui s'expriment soit en français, soit en anglais, doivent faire l'objet d'une égale considération. Le Rapport annuel précise ce qui suit : « En d'autres termes, les fonctionnaires doivent se sentir respectés et à l'aise de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans un milieu de travail représentatif des deux collectivités linguistiques. »

Pour celles et ceux qui connaissent moins bien la fonction publique fédérale, précisons que :

- avoir le droit de travailler dans sa langue signifie, par exemple, avoir accès à des outils de travail et à la formation dans sa langue, sans avoir à attendre plus longtemps que ses collègues de l'autre groupe linguistique, et sans avoir à le réclamer. Cela veut aussi dire pouvoir s'exprimer dans sa langue dans des réunions ou lorsqu'on interagit avec ses collègues, son superviseur et la haute gestion.

Dans le troisième chapitre du Rapport annuel, on se penche sur le dossier du milieu de travail respectueux des droits linguistiques et on traite plus spécifiquement :

- des mesures administratives prises par le gouvernement du Canada au cours de l'exercice 2003-2004 pour favoriser un milieu de travail respectueux des droits linguistiques;

- des premiers résultats de l'étude entreprise par la commissaire en vue de mieux comprendre les facteurs qui influencent le choix de la langue dans un milieu de travail bilingue et on commente les constats de quelques autres études sur le sujet;
- des mesures instaurées dans différentes institutions pour corriger les lacunes ou favoriser l'utilisation des deux langues.

Le chapitre consacré à la langue de travail montre qu'il existe un réel écart entre le texte et l'esprit de la *Loi sur les langues officielles* et la réalité vécue par les fonctionnaires. La commissaire n'hésite pas à affirmer qu'il y a quelque chose qui ne va pas. D'après elle, il est vrai qu'on a mis l'accent sur l'atteinte d'objectifs linguistiques mais, malheureusement, on n'insiste pas assez sur le leadership que doivent exercer les gestionnaires. Il leur revient de corriger une situation pour le moins fautive qui perdure depuis trop longtemps.

M<sup>me</sup> Adam souhaite donc que les gestionnaires suivent avec rigueur les règles qui sont déjà clairement établies en matière de langue de travail. En conclusion à ce chapitre, elle exprime un principe fondamental : « Rien ne remplacera l'exemple quotidien du leadership venant d'en haut, assorti de véritables mesures d'imputabilité. Créer des milieux de travail véritablement bilingues, c'est d'abord une question d'engagement professionnel et de respect mutuel. »

## ÉDUCATION : DANS L'ATTENTE D'UN SOUFFLE NOUVEAU

Tous les parents anglophones et francophones vivant en situation minoritaire veulent que leurs enfants s'instruisent dans leur langue. Ils désirent aussi disposer des moyens et des outils qui permettront à leurs enfants d'obtenir des résultats comparables à ceux qui fréquentent les écoles de la majorité linguistique. La situation est loin d'être idéale et la commissaire s'en inquiète à juste titre.

Les progrès des négociations en vue de renouveler le protocole et les ententes bilatérales du Programme des langues officielles dans l'enseignement tardent. La question suivante se pose : qu'attend le gouvernement du Canada pour agir rapidement afin d'assurer la concertation indispensable de tous les ordres de gouvernement? M<sup>me</sup> Adam réitère avec insistance l'importance pour les gouvernements de rendre des comptes annuellement en ce qui a trait aux résultats qui découlent des investissements du gouvernement du Canada. La commissaire se préoccupe notamment du plafonnement des inscriptions dans les écoles francophones et acadiennes et rappelle qu'il est urgent d'agir en conséquence. Elle revient à la charge et insiste sur la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 (recommandation 7, Rapport annuel 2003-2004).

### RECOMMANDATION 7

La commissaire réitère la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 et recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- de renforcer l'exigence selon laquelle chaque ministre de l'Éducation des provinces doit produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

Notons que la commissaire se préoccupe également du développement des services pour la petite enfance et de l'accès à l'enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité. Elle suit de très près et évalue l'atteinte des objectifs définis dans le *Plan d'action pour les langues officielles* qui a

prévu de nouveaux investissements pour réaliser les initiatives qui ne font que démarrer. On a amorcé cinq projets-pilotes en services de garde. Malheureusement, le ministère du Développement social a fait peu de progrès en ce domaine.

Une enquête que la commissaire a menée sur les services offerts aux francophones de la Nouvelle-Écosse s'est achevée en 2004. Cette activité se situait dans le cadre de l'accord fédéral-provincial-territorial sur le développement de la petite enfance, en vigueur depuis 2001-2002. L'enquête a confirmé que le gouvernement du Canada ne s'était pas assuré que cette entente quinquennale contribue pleinement à l'épanouissement des communautés francophones, conformément à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

Le Rapport annuel présente quelques causes pour lesquelles la Cour suprême du Canada a rendu ou rendra des jugements dont :

- L'affaire *Doucet-Boudreau* de la Nouvelle-Écosse et le concept de réparation;
- L'affaire *Gosselin* et les parents du Québec qui revendiquent le droit de faire instruire leurs enfants dans les écoles de la minorité anglophone;
- L'affaire *Casimir* et les conditions d'admission à l'école anglaise au Québec.

La commissaire se réjouit que l'Institut français de l'Université de Regina verra bientôt le jour. Le gouvernement du Canada, le gouvernement de la Saskatchewan et l'Université de Regina ont signé une entente de financement d'une durée de cinq ans qui permettra au nouvel Institut d'élaborer et d'administrer une programmation axée sur les besoins de la Saskatchewan.

En traitant de l'éducation, M<sup>me</sup> Adam insiste de nouveau sur la coopération intergouvernementale et sur la consultation continue des citoyennes et des citoyens, conditions sine qua non au succès de la mise en œuvre du *Plan d'action sur les langues officielles*.

## LA SANTÉ LINGUISTIQUE : COMMENT VA-T-ELLE ?

Tous les jours, les grands médias du pays nous rappellent que la santé est la plus importante des priorités pour l'ensemble des Canadiennes et des Canadiens. Et l'accès à des soins de santé dans sa langue n'est pas moins prioritaire.

Qu'en est-il des langues officielles dans le domaine de la santé au sein des communautés minoritaires? Au début de 2004, le ministre de la Santé a confirmé l'octroi de fonds pour réaliser certaines initiatives dont celles-ci :

- En quatre ans, 27 millions de dollars ont été débloqués afin d'améliorer les services de santé primaires dispensés aux anglophones du Québec.
- La création, par Santé Canada, du Bureau d'appui aux communautés de langue officielle et la mise au point, par le Consortium national de formation en santé, d'ententes portant sur la formation de plus de 1 000 professionnels de la santé d'ici 2008.
- La Société Santé en français a instauré 17 réseaux régionaux de santé qui verront à la planification de services de santé pour les francophones.
- Un total de 63 millions de dollars, répartis sur une période de cinq ans, est consenti au programme Appui à la formation et au maintien en poste de professionnels de la santé dans les collectivités francophones en situation minoritaire.
- En 2003-2004, des sommes importantes ont été allouées à cinq maisons d'enseignement et au Consortium national de formation.

Voilà des initiatives qui, selon la commissaire, sont de très bon augure. Elle espère cependant que Santé Canada accélère le rythme de ses activités et poursuive sur sa lancée.

M<sup>me</sup> Adam appuie les recommandations du Comité permanent sur les langues officielles qui s'adressaient aux Instituts de recherche en santé du Canada (IRSC). Pour donner suite à ces recommandations, l'IRSC a nommé un champion des langues officielles et a organisé un atelier réunissant des intervenants en santé provenant des communautés minoritaires afin de déterminer les besoins et les lacunes en recherche dans ce domaine.

De nouveau, M<sup>me</sup> Adam lance un appel aux instances provinciales concernées afin qu'elles élaborent des modèles de prestation de services qui correspondent le mieux possible aux situations respectives des communautés de langue officielle. Il faut en même temps poursuivre les efforts amorcés en vue d'établir des réseaux efficaces de formation et de perfectionnement des professionnels de la santé et déterminer des indicateurs de rendement fiables.

Le nouveau gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer notre système de santé. Il est impératif que les futures ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé respectent les besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire.

## COMMUNAUTÉS MINORITAIRES : BESOIN D'UNE ÉCONOMIE STABLE

Le gouvernement du Canada met sur pied des programmes de développement des compétences et de développement économique essentiels pour que les communautés minoritaires demeurent des milieux économiquement viables sur tous les plans. En 1999, le ministère du Développement des ressources humaines créait le Fonds d'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire pour promouvoir leur développement économique. Deux comités sont chargés de la gestion des fonds et ont comme mandat de stimuler des initiatives économiques, de susciter

l'engagement des ministères participants (sept ministères et trois agences fédérales) et de promouvoir un effort concerté entre les divers participants.

En février 2004, le nouveau ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences annonçait son intention de revoir le mandat et les objectifs du Fonds d'appui et suspendait l'attribution des fonds pour une période indéterminée. Nul besoin de mentionner que cette décision semait le désarroi chez les intervenants

communautaires. Plusieurs projets ont été suspendus dans l'attente d'une décision du Ministère et de nouveau financement. Afin d'éviter certains échecs, le Ministère a établi un fonds transitoire couvrant la période se terminant le 31 mars 2005.

La commissaire souhaite que le gouvernement du Canada garantisse une politique horizontale et un financement stable et continu, sans quoi aucune communauté ne peut prospérer, surtout si la survie de ses projets est constamment menacée. M<sup>me</sup> Adam rappelle qu'il est également important que les programmes d'employabilité soient renouvelés en raison du rôle primordial qu'ils jouent dans l'épanouissement des communautés. Elle suivra ce dossier de près et incitera les divers ministères et organismes qui ont des obligations à cet égard à assumer leurs responsabilités.

Le Rapport annuel donne quelques exemples de situations qui illustrent le non-respect de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dont les suivantes :

- L'Agence canadienne d'inspection des aliments : postes d'inspecteurs saisonniers de Shippagan, à Shediac;

- Le Centre d'avancement et de leadership en développement économique communautaire de la Huronie (Ontario) qui a déposé en 2004 un recours judiciaire contre Industrie Canada devant la Cour supérieure de l'Ontario;
- Les Pêcheurs polyvalents de Old Fort-Sablon ont déposé une plainte auprès de la commissaire, soutenant qu'un moratoire imposé par Pêches et Océans Canada a un impact négatif sur la vitalité de la communauté anglophone de la Basse-Côte-Nord (Québec).

Par ailleurs, la commissaire félicite Industrie Canada d'avoir lancé plusieurs initiatives (dont vous trouverez la description dans le Rapport annuel) visant à améliorer l'accès à la formation et à augmenter la connectivité des communautés et leur participation à l'économie du savoir.



## DOSSIER DE L'IMMIGRATION

L'immigration compte parmi les grands enjeux sociétaux qui intéressent la commissaire au plus haut point. Soulignons d'abord que le présent Rapport annuel aborde le défi que pose l'immigration sous l'angle particulier du déclin proportionnel de la population canadienne-française. En effet, la population francophone du Canada souhaite profiter de l'immigration qui contribue de manière significative au ressourcement démographique de l'ensemble du pays. Pour que ce ressourcement se produise, les provinces doivent se voir attribuer un nombre équitable d'immigrants et faciliter leur pleine intégration à la société et à l'économie.

Le Rapport annuel présente quelques données relatives aux efforts déployés pour attirer les nouveaux arrivants vers les communautés minoritaires de langue officielle. Le comité directeur de Citoyenneté et Immigration Canada-Communautés francophones en situation minoritaire a publié un cadre stratégique en novembre 2003. Cette ini-

tiative fait partie du Plan d'action grâce auquel on prévoit investir 9 millions de dollars sur une période cinq ans pour recruter et intégrer des immigrantes et des immigrants. Le cadre stratégique vise en outre à faire augmenter le pourcentage d'immigrants francophones qui s'établiront à l'extérieur du Québec de 3,1 p. 100 à 4,4 p. 100 d'ici 2008. Il importe également de favoriser la régionalisation de l'immigration francophone à l'extérieur des pôles d'attraction que représentent Toronto et Vancouver.

On se souviendra qu'en mai 2003, la commissaire et le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes avaient recommandé que les ententes permettant aux provinces de sélectionner un certain nombre d'immigrantes et d'immigrants selon leurs propres critères, contiennent une clause spécifique à la participation des communautés minoritaires. En effet, cette clause aurait prévu la participation des communautés minoritaires à la promotion, au recrutement et à l'intégration des nouveaux arrivants ayant

comme première langue officielle celle de la minorité. Les ententes signées avec le Manitoba, la Saskatchewan, la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse comprennent une telle clause. Citoyenneté et Immigration Canada se propose d'ajouter une clause semblable dans les ententes avec les autres provinces au moment de leur renégociation.

La commissaire a pris connaissance des difficultés se rapportant aux tests linguistiques que subissent les candidates et les candidats à l'immigration. L'accès inéquitable au test de français risquait de faire baisser le taux d'admission des immigrants d'expression française au Canada. Elle en a avisé Citoyenneté et Immigration Canada qui n'a pas tardé à prendre des mesures correctives :

- Les tests de français sont maintenant disponibles dans quelque 74 pays, et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris, l'organisme responsable des tests de français, est en négociation avec 27 autres États pour qu'ils y soient offerts.

- On a déjà fait deux rappels formels aux missions canadiennes à l'étranger afin qu'elles se montrent flexibles en matière de délais.
- Une étude de Citoyenneté et Immigration Canada, intitulée *Disponibilité et coûts des tests de langue*, confirme que les coûts des tests d'évaluation des connaissances en langue française et anglaise sont comparables.

Ces progrès prouvent que Citoyenneté et Immigration Canada travaille assidûment à augmenter le nombre de centres d'évaluation linguistique.

Si le gouvernement du Canada croit sérieusement que l'immigration est l'une des pierres angulaires de la croissance démographique du Canada, il fera en sorte qu'elle favorise équitablement le développement des deux collectivités linguistiques du pays.

## LA PORTÉE DES DROITS LINGUISTIQUES

En se penchant sur l'état des langues officielles dans les tribunaux fédéraux, le Rapport annuel met en relief l'importance des droits linguistiques de la citoyenne et du citoyen canadiens. Comme on le sait, toute personne engagée dans un recours judiciaire devant les tribunaux du Canada a le droit d'être entendue et comprise dans la langue officielle de son choix.

À la suite d'un jugement de la Cour fédérale prononcé en 2001, le gouvernement du Canada a prévu, dans le *Plan d'action pour les langues officielles*, un investissement de 24 millions de dollars sur cinq ans afin de faire respecter les obligations linguistiques de la population canadienne. La Cour avait alors réaffirmé le droit de celles et ceux qui reçoivent une contravention fédérale :

- d'obtenir du personnel judiciaire des services dans la langue officielle de leur choix;
- d'obtenir leur procès dans la langue officielle de leur choix, partout au pays.



Depuis ce jugement, et conformément à l'engagement pris dans le Plan d'action, le ministère de la Justice a posé un geste d'importance capitale pour les citoyens du Manitoba. En effet, il a conclu avec cette province, une entente qui :

- permet à toutes et à tous d'avoir accès à des services en français de la part du personnel judiciaire dans les districts de Selkirk, Steinbach et Winnipeg;
- prévoit la création de points de service où les citoyens pourront enregistrer un plaidoyer de culpabilité ou de non-culpabilité relatif à des contraventions à des lois fédérales et recevoir des services dans la langue officielle de leur choix.

La commissaire rappelle au ministère de la Justice qu'il doit maintenant accélérer la cadence afin de revoir, dans des délais raisonnables, les ententes avec les provinces du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, du Québec et de l'Île-du-Prince-Édouard et de conclure des ententes avec les autres provinces et territoires.

La pénurie de juges bilingues rend pénible l'accès à la justice en français. La nomination récente, à Windsor et à Welland (Ontario), de juges unilingues anglophones en remplacement de juges bilingues marque un net recul qui risque de compromettre les droits des citoyens en matière de justice.

La commissaire souhaite que le gouvernement du Canada entreprenne une révision du processus de nomination des juges des cours supérieures ainsi que des tribunaux fédéraux et accorde plus d'importance à la compétence linguistique comme critère de sélection. Le Rapport annuel souligne que le ministère de la Justice a constitué un comité consultatif auprès des principaux organismes porte-parole des communautés minoritaires de langue officielle et deux sous-comités, l'un sur l'accès à la justice et l'autre sur la partie VII de la *Loi*, comme il s'était engagé à le faire dans le Plan d'action.

Il est impératif qu'au cours de la prochaine année, le gouvernement du Canada fasse preuve d'un leadership encore plus vigilant dans tout ce qui touche les langues officielles et que son action aboutisse à des résultats importants et durables.

## UNE DUALITÉ LINGUISTIQUE À RÉINVENTER SANS CESSER

La vitalité de la dualité linguistique touche tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Le Rapport annuel présente des signes fort encourageants attestant de leur appui au bilinguisme qui est demeuré élevé et relativement stable depuis une quinzaine d'années. (Les données qu'on trouve au chapitre cinq sont tirées d'un article d'Andrew Parkin et André Turcotte intitulé *Le bilinguisme appartient-il au passé ou à l'avenir?* Cet article a paru en 2004 dans le numéro 13 des Cahiers du CRIC - Centre de recherche et d'information sur le Canada.) En voici quelques extraits :

- 77 p. 100 des Canadiens estiment important de préserver le français et l'anglais comme langues officielles;
- 8 citoyens sur 10 sont d'accord pour dire que tous les Canadiens devraient avoir le droit d'obtenir des services du gouvernement du Canada en français ou en anglais;

- plus de 8 anglophones sur 10 considèrent qu'il est important pour leurs enfants d'apprendre une autre langue et les trois quarts pensent que ce devrait être le français;
- une forte majorité de Canadiens (8 sur 10) estiment qu'au Canada, le fait de parler le français et l'anglais augmente les chances de trouver un bon emploi;
- un élève sur quatre (24 p. 100) peut parler les deux langues officielles à la fin de ses études secondaires, soit deux fois plus qu'en 1971 (13 p. 100). Un Canadien sur quatre âgé de 15 à 29 ans se dit bilingue.

Pour la commissaire, cet appui ne s'est pas encore suffisamment manifesté dans la réalité. Par exemple, depuis 1990, les inscriptions en immersion française stagnent et il en va de même pour les inscriptions aux programmes de français et d'anglais langue seconde.

Dans le Rapport annuel, on donne un compte-rendu détaillé du symposium « Vision et défis au 21<sup>e</sup> siècle » tenu en mars 2004, à Toronto. Le numéro d'*INFOACTION* de juillet 2004 vous en a présenté les faits saillants. Toutefois, nous croyons opportun de partager quelques données qui ont nourri la réflexion des participantes et des participants au symposium :

Selon un nouveau sondage, plus de la moitié des chefs d'entreprises canadiens estiment que les personnes parlant plus d'une langue ont plus de facilité à se trouver un emploi.

- En outre, 47 p. 100 des gens d'affaires interrogés par COMPAS Inc. dans le cadre d'un sondage réalisé pour le *Financial Post* ont indiqué que les personnes qui maîtrisent une deuxième langue sont plus ouverts sur le monde.
- Selon les résultats du sondage réalisé du 26 au 28 novembre, les chefs d'entreprises accordent de l'importance aux compétences linguistiques au moment de l'embauche.
- Parmi les personnes interrogées, seulement 16 p. 100 ont indiqué que le bilinguisme français et anglais ne constituait pas un atout chez un éventuel employé; les autres répondants lui ont accordé une utilité plus ou moins grande.
- « La bonne nouvelle, c'est que les entreprises considèrent les compétences en langue seconde – plus particulièrement en français langue seconde – utiles », a indiqué Tamara Gottlieb, porte-parole de COMPAS.
- Pour les chefs d'entreprises, si vous connaissez plus d'une langue, « vous aurez des chances accrues de vous trouver un emploi et vous trouverez un emploi mieux rémunéré », a précisé M<sup>me</sup> Gottlieb.

(Source : Wojtek Dabrowski, *Financial Post*, 1<sup>er</sup> décembre 2003, p. FP02.)

Il est clair que les Canadiennes et les Canadiens croient que la dualité linguistique est une des valeurs fondamentales de notre identité. Malheureusement, cet appui n'est pas ancré aussi solidement qu'on le souhaiterait. La commissaire aimerait que le gouvernement du Canada et ses partenaires élaborent une stratégie concertée pour mieux faire comprendre et apprécier les objectifs de la politique linguistique canadienne.

Comme le fait remarquer M<sup>me</sup> Adam, « le Canada a su se forger une identité et maintenir sa cohésion parce qu'il s'est uni autour de valeurs communes dans le respect des différences. » Il a mis en valeur notre triple identité (autochtone, francophone et anglophone) fondée sur la tolérance et la souplesse nécessaires pour accueillir les autres et cohabiter en harmonie. En conclusion à ce chapitre, la commissaire laisse la parole à la très honorable Beverley McLachlin : « La dualité linguistique fait partie de l'identité canadienne, et est enracinée dans notre histoire. Mais cette histoire appartient à tous les Canadiens et Canadiennes et pas seulement à ceux et celles dont les ancêtres sont arrivés ici au 17<sup>e</sup> ou au 18<sup>e</sup> siècle. Pour qu'elle soit appropriée comme source d'identité nationale, cette histoire doit prendre un sens pour les nouveaux arrivants. L'identité canadienne est constamment réinventée, dans une tentative de réconcilier la mémoire et le présent. »

(Source : Allocution prononcée par la juge en chef du Canada dans le cadre des Conférences J. Fernand Landry 2004 et intitulée *Dualité linguistique et pluralisme*, Moncton, le 8 mars 2004.)



## LE TRAITEMENT DES PLAINTES : UNE PRIORITÉ

En tant qu'ombudsman, la commissaire reçoit et règle des plaintes et mène des enquêtes. Elle propose ensuite des solutions en vue de faire respecter davantage la *Loi sur les langues officielles*. En travaillant étroitement avec les institutions fédérales, le Commissariat veut inciter ces dernières à raccourcir la distance psychologique qui sépare le gouvernement de la citoyenne et du citoyen. M<sup>me</sup> Adam et son équipe ont également trouvé comment améliorer le processus de traitement des plaintes en révisant et améliorant les normes des services, en identifiant au point d'entrée les plaintes à résolution rapide et en identifiant des pistes d'amélioration du système informatique.

### QUELQUES CHIFFRES SUR LES PLAINTES DÉPOSÉES AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

- Le Commissariat a reçu 1 031 plaintes, ce qui représente un recul de 23 p. 100 par rapport à l'année dernière.

- Près de 74 p. 100 (761) des plaintes déposées étaient recevables, soit environ le même pourcentage que les années précédentes.
- La grande majorité des plaintes (86 p. 100) provenaient des francophones.
- Le nombre de plaintes déposées par des anglophones a diminué de 52 p. 100, passant de 305 à 145 en 2003-2004. (En 2002-2003, plus d'une centaine de plaintes provenaient d'anglophones et portaient sur des bulletins météorologiques bilingues diffusés par Environnement Canada. Ces plaintes n'étaient pas fondées.)

Le nombre de plaintes déposées en personne a chuté constamment au cours des dernières années. Par contre, le nombre de plaintes transmises par l'Internet ne cesse d'augmenter. Elles représentent environ 10 p. 100 de toutes les plaintes reçues.

### NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR PROVINCE ET TERRITOIRE ET PAR GRANDE CATÉGORIE

Province/Territoire	Plaintes recevables	Services au public	Langue de travail	Exigences linguistiques	Promotion du français et de l'anglais	Participation équitable	Autre
Terre-Neuve-et-Labrador	4	4	0	0	0	0	0
Île-du-Prince-Édouard	31	28	0	3	0	0	0
Nouvelle-Écosse	58	36	5	3	1	1	12
Nouveau-Brunswick	59	30	12	7	3	6	1
Québec	74	41	21	2	6	3	1
Région de la capitale nationale (Québec)	57	14	15	28	0	0	0
Région de la capitale nationale (Ontario)	230	118	61	25	13	12	1
Ontario	113	91	10	2	3	7	0
Manitoba	32	21	0	7	1	1	2
Saskatchewan	21	18	1	0	2	0	0
Alberta	35	31	1	2	1	0	0
Colombie-Britannique	31	26	2	0	0	2	1
Yukon	4	3	0	0	0	1	0
Territoires du Nord-Ouest	2	1	0	0	1	0	0
Nunavut	0	0	0	0	0	0	0
Étranger	10	8	0	0	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>761</b>	<b>470</b>	<b>128</b>	<b>79</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>18</b>

### QU'EN EST-IL DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS?

- Le nombre de demandes de renseignements a doublé, passant de 516 à 994.
- Le nombre de ces demandes provenant d'anglophones est passé de 175 en 2002-2003 à 539 en 2003-2004. C'est une majoration de 208 p. 100.
- Les demandes provenant des francophones se sont accrues de 33 p. 100.

### POURQUOI Y A-T-IL MOINS DE PLAINTES?

Selon le Rapport annuel, la baisse du nombre de plaintes constatée cette année est essentiellement attribuable à une diminution du nombre de plaintes relatives à la langue de service pour les raisons suivantes :

- moins de plaintes contre Air Canada qui est en cours de restructuration;

- moins de plaintes provenant d'anglophones (pour les raisons évoquées plus haut);
- la citoyenne et le citoyen connaissent mal leurs droits linguistiques;
- la lassitude des plaignantes et des plaignants à l'égard des institutions qui ne parviennent pas à régler les problèmes récurrents.

La commissaire rappelle que même si la citoyenne et le citoyen n'aiment habituellement pas porter plainte, ils doivent néanmoins continuer à croire que leurs protestations ne seront pas un simple coup d'épée dans l'eau, mais « qu'elles contribueront à faire progresser la notion d'égalité du français et de l'anglais dans les institutions fédérales et dans la société canadienne. » Elle répète que la plainte demeure un élément essentiel de l'évolution du bilinguisme au Canada à titre de catalyseur du changement.

### INSTITUTIONS AYANT FAIT L'OBJET DE 15 PLAINTES RECEVABLES ET PLUS EN 2003-2004 ET SITUATION DE CES PLAINTES

Ministère/ Institution	Total des plaintes recevables 2003-2004	Fondées	Non fondées	En cours d'instruction
Société canadienne des postes	66	34	13	19
Développement des ressources humaines Canada	64	30	5	29
Air Canada	58	10	3	45
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	55	11	5	39
Ministère de la Défense nationale	45	6	4	35
Agence des douanes et du revenu du Canada	44	14	4	26
Gendarmerie royale du Canada	27	11	1	15
Société Radio-Canada	24	6	1	17
CORCAN	21	0	3	18
Santé Canada	18	7	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>422</b>	<b>129</b>	<b>40</b>	<b>253</b>

## UN SAVOIR-FAIRE QUI S'EXPORTE

L'aménagement linguistique, c'est-à-dire la façon dont le Canada fait respecter les droits linguistiques, inspire plusieurs États multilingues. On consulte souvent le Commissariat aux langues officielles en raison de son expertise dans ce domaine. En voici quelques exemples :

### L'AFRIQUE DU SUD

Ce pays compte 11 langues officielles. En septembre 2003, à la demande de l'Agence canadienne de développement international (ACDI), le Commissariat a coordonné la visite d'une délégation formée de membres de la Commission des langues officielles de ce pays. Les délégués ont été particulièrement impressionnés par l'infrastructure d'appui relative à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* et le rôle joué par le Commissariat à titre d'ombudsman, autant que par les activités de promotion.

### LE SRI LANKA

À la demande du gouvernement sri-lankais et grâce à un programme de l'ACDI, le Commissariat a mené une mission dans ce pays en juin 2003. Le Sri Lanka compte environ 20 millions d'habitants, dont 75 p. 100 parlent le cinghalais et 25 p. 100 le tamoul. Ces deux langues sont officielles depuis 1987.

L'intervention du Commissariat portait sur les capacités administratives de la Commission des langues officielles de ce pays et du ministère responsable de la mise en œuvre des politiques linguistiques.

### LA RÉPUBLIQUE POPULAIRE DE CHINE

Le Commissariat a reçu dernièrement une délégation de la République populaire de Chine. L'objet de sa mission exploratoire était d'obtenir de l'information et d'observer, sur le terrain, l'approche canadienne en matière d'aménagement linguistique.

La République populaire de Chine, qui compte une population d'un milliard d'habitants, regroupe au moins 70 millions de personnes qui parlent une quinzaine de langues minoritaires. Ces langues minoritaires sont l'outil de communication de minorités comptant entre 10 000 et un million de personnes. Dans ce contexte, les droits linguistiques et la gestion de la diversité sont des enjeux d'envergure nationale et l'expérience canadienne représente un grand intérêt.

### L'ASSOCIATION DES OMBUDSMANS ET MÉDIATEURS DE LA FRANCOPHONIE

La commissaire a occupé, jusqu'en octobre 2003, un des deux postes de vice-présidence de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie, l'organisme qui regroupe une quarantaine d'ombudsmans et médiateurs. Au cours de la dernière année, elle a assuré la coordination des statuts de l'Association.

M<sup>me</sup> Adam est heureuse de partager l'expérience canadienne d'aménagement linguistique qui est unique au monde.



## UNE COLLABORATION ESSENTIELLE

Depuis son entrée en fonction, la commissaire considère comme essentielle la collaboration avec les parlementaires, en particulier les membres des comités de la Chambre des communes et du Sénat. Ces derniers ont donné l'exemple d'une volonté ferme d'assurer la progression vers l'égalité des deux langues officielles, une tâche qui n'est pas facile à accomplir quand le gouvernement a déjà beaucoup de pain sur la planche.

En 2003-2004, la commissaire a comparu à huit reprises devant les comités parlementaires des deux chambres :

- devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes relativement,
- à son Rapport annuel 2002-2003;
- aux responsabilités fédérales en matière de santé pour les communautés minoritaires de langue officielle;
- à la langue de travail;
- au Budget principal des dépenses 2004-2005.
- devant le Comité permanent des langues officielles du Sénat en ce qui concerne,
- son Rapport sur les plans et priorités;
- le *Plan d'action pour les langues officielles*;
- le projet de loi S-11 visant à modifier la *Loi sur les langues officielles* pour clarifier la portée de la partie VII;
- le bilan des activités du Commissariat.

Elle a également recommandé au Comité permanent des finances nationales du Sénat des amendements au projet de loi C-25 concernant la modernisation de la fonction publique.

## UN FLORILÈGE DE CHAMPIONS

Des champions dans le domaine linguistique, il y en a. À plusieurs reprises au cours des dernières années, *INFOACTION* vous en a d'ailleurs parlé. Les initiatives en matière de langues officielles contribuent à développer une nouvelle conscience linguistique tant chez les fonctionnaires qu'au sein de la société canadienne. Le Rapport annuel consacre aux auteurs de ces heureuses initiatives le chapitre du palmarès des belles réussites dont nous vous présentons les points saillants.

### PRIX LÉON DU LEADERSHIP 2003-2004

Michel Dorais, sous-ministre à Citoyenneté et Immigration a reçu le Prix Léon du leadership pour l'année 2003-2004. Ce dirigeant a fait preuve d'un leadership remarquable ainsi qu'*INFOACTION* en a déjà fait état. En décernant le Prix Léon à M. Dorais, la commissaire salue un agent de changement dont le leadership en matière de langues officielles sur le terrain a fait une réelle différence au sein de la société canadienne.

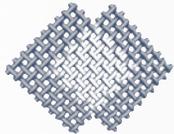


### PRIX DU CHEF DE LA FONCTION PUBLIQUE POUR LES LANGUES OFFICIELLES DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST

Ce prix, institué par le greffier du Conseil privé, souligne le travail des fonctionnaires qui contribuent de façon insigne à la société canadienne. En décembre 2003, ce Prix a été remis pour la première fois à l'Équipe de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien.

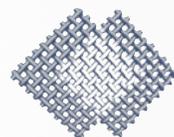
Aux yeux de la commissaire, cette initiative a fourni aux communautés francophones un outil durable qui renforcera leur vitalité économique tout en servant de modèle à d'autres ministères fédéraux.

### PÊCHES ET OCÉANS CANADA



Pêches et Océans a mis sur pied un projet-pilote de mentorat linguistique qui a remporté un vif succès principalement parce qu'il répondait à un besoin exprimé par le Regroupement des pêcheurs professionnels du sud de la Gaspésie. L'initiative a mis en valeur l'expérience et les connaissances des pêcheurs anglophones gaspésiens et leur a permis de les partager avec des représentants d'associations de pêcheurs et des fonctionnaires fédéraux désireux d'améliorer leur capacité d'interagir oralement en anglais. Le mentorat linguistique a servi de levier pour améliorer les compétences en langue seconde des divers intervenants. Une soixantaine de participants francophones et anglophones se sont rencontrés une fois par semaine pendant plusieurs mois pour parfaire leurs connaissances en langue seconde. Le projet a rapproché les deux communautés linguistiques.

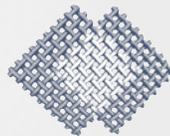
### AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE (APECA)



La région du Nouveau-Brunswick de l'APECA, sous la direction de M. Brian Dick, vice-président régional, a mis sur pied un programme de mentorat permettant aux employés anglophones de maintenir et d'améliorer leurs connaissances du français oral et écrit. Le programme a connu beaucoup de succès. Plus de 30 équipes

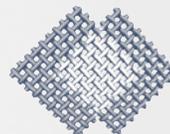
s'y sont inscrites. Quiz, jeux linguistiques, échanges, réunions de gestion, exercices variés, activités socioculturelles sont autant de moyens qui ont contribué à augmenter le niveau de bilinguisme au travail.

### PARTENARIAT À EDMONTON



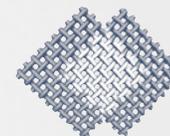
L'Edmonton Public School District, de concert avec la Commission de la fonction publique fédérale, a réussi à faire augmenter les inscriptions des élèves dans les classes d'immersion de près de 30 p. 100 en une seule année. *INFOACTION* vous a déjà présenté ce projet-pilote de trois ans qui permet à la Commission de la fonction publique d'établir dès maintenant le potentiel linguistique des jeunes de l'Ouest.

### POLITIQUE DE SERVICES EN FRANÇAIS EN SASKATCHEWAN



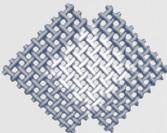
En janvier 2003, l'Assemblée communautaire fransaskoise a établi un dialogue avec le gouvernement de cette province par le biais d'un comité mixte de liaison sur les services de langue française. Ce comité a par la suite recommandé l'adoption d'une politique linguistique sur les services en français. En septembre de la même année, le Cabinet du gouvernement de la Saskatchewan a adopté une politique qui servira à encadrer ses ministères, agences et sociétés d'État lui permettant d'offrir un plus grand nombre de services en français. Cette politique reconnaît le principe de la dualité linguistique et la notion d'offre active. Un pas dans la bonne direction s'il en est un!

### SERVICE DE TÉLÉ-SANTÉ EN FRANÇAIS AU MANITOBA



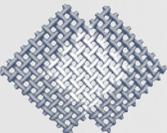
Le Manitoba a inauguré, au mois de février 2004, un centre d'appels Info-Santé pour les francophones de la province. Accessible 24 heures sur 24, ce service est assuré par cinq infirmières pour le plus grand bien des francophones.

### SERVICES EN FRANÇAIS POUR LA POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO



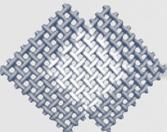
En septembre 2003, l'Association française des municipalités de l'Ontario (AFMO) signait avec la Police provinciale de l'Ontario, l'Association des juristes d'expression française de l'Ontario et l'Action ontarienne contre la violence faite aux femmes une entente historique sur la prestation des services en français. En vertu de cette entente, la Police provinciale s'engage à définir, mesurer et consigner en dossier la prestation de services en français. En plus de diverses démarches en voie de planification, le Bureau des ressources humaines devra mettre en place des initiatives de recrutement répondant aux exigences de la prestation des services en français.

### CENTRE HOSPITALIER DE L'UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE (CHUS)



Cette institution poursuit ses efforts en vue d'améliorer les services de santé qu'elle offre à la clientèle d'expression anglaise de l'Estrie. Le CHUS a embauché un agent de liaison responsable de la communication avec la communauté anglophone. Il a aussi traduit en anglais de nombreux documents pour mieux renseigner cette communauté sur les soins de santé qui lui sont offerts. Il a organisé des cours d'anglais langue seconde suivis par plus de 400 employés durant leurs temps libres. Enfin, il a invité un grand nombre de bénévoles anglophones à lui prêter main-forte et à assurer la liaison avec la communauté.

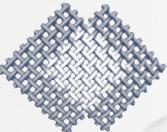
### PARTENARIAT EN NOUVELLE-ÉCOSSE



Tout au long de l'année qui marque le 400<sup>e</sup> anniversaire de l'Acadie, des événements de grande envergure se déroulent un peu partout dans la province. Pour l'occasion, la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse a dévoilé un projet de signalisation routière et de promotion touristique. Chacune des régions acadiennes a été clairement désignée le long des principales routes de la province. Des stands situés dans 17 centres de renseignements touristiques présentent les régions acadiennes et l'ensemble du produit touristique.

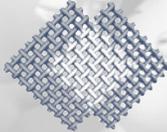
Le ministère du Tourisme, de la Culture et des Affaires acadiennes de la Nouvelle-Écosse, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, la Société d'expansion du Cap-Breton et le ministère du Patrimoine canadien ont coopéré à la réalisation du projet.

### ÇA SE PASSE À TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR



Le groupe Future Leaders Network of Newfoundland and Labrador a lancé en 2004 une initiative appelée *Parlons* afin d'encourager les fonctionnaires fédéraux anglophones de la province à utiliser le français qu'ils ont appris. Le volet *Parlons français* invite les personnes intéressées à porter, durant certaines heures de la semaine ou durant une journée entière, un écusson les identifiant et les encourageant à parler français entre eux. Un deuxième volet *Parlons français ici*, comprend des contacts organisés qui se déroulent deux fois par semaine à l'heure du déjeuner pour échanger dans un cadre informel.

### AMBASSADE DES ÉTATS-UNIS



À la suite d'une étude du Commissariat intitulée *Les langues officielles sur Internet : les sites de missions diplomatiques et d'organisations internationales*, l'ambassade des États-Unis au Canada dévoilait, en novembre 2003, le volet en langue française de son site Web. Cette excellente initiative montre bien le respect que l'ambassade accorde à la dualité linguistique du Canada et son désir d'offrir aux Canadiennes et aux Canadiens des services dans les deux langues officielles.



## LES RECOMMANDATIONS DE LA COMMISSAIRE

### RECOMMANDATION 1

La commissaire recommande au président du Conseil du Trésor :

- de compléter dans les meilleurs délais la révision des autres politiques en matière de langues officielles.

### RECOMMANDATION 2

La commissaire recommande au gouvernement :

- de clarifier par voie législative ou réglementaire la portée juridique de la partie VII en précisant à la fois son caractère obligatoire et les modalités de sa mise en œuvre par les institutions fédérales aux termes de l'article 41 de la *Loi*.

### RECOMMANDATION 3

La commissaire recommande au gouvernement :

- de maintenir, dans le contexte de la revue des dépenses, les ressources allouées au Programme des langues officielles dans son ensemble.

### RECOMMANDATION 4

Comme ce cadre de responsabilisation jouera un rôle important dans la désignation des secteurs, et afin de changer la culture organisationnelle qui met l'accent sur les processus plutôt que sur les résultats, la commissaire recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor :

- de renforcer le cadre de responsabilisation de la gestion,
  - en le revoyant pour mettre l'accent sur l'importance des langues officielles lorsqu'il est question de services axés sur les citoyens au niveau des résultats dans les indicateurs de rendement;
  - en élaborant des critères très explicites de rendement en matière de langues officielles.

### RECOMMANDATION 5

Afin de renforcer l'obligation de rendre compte des gestionnaires à l'égard de la mise en œuvre de la *Loi* et de mieux sensibiliser les fonctionnaires à l'importance du respect des droits linguistiques du public, la commissaire recommande à l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada :

- de mettre en place des mécanismes efficaces d'évaluation axés sur les résultats et de formation appropriée du personnel,
- en menant davantage de vérifications sur la mise en œuvre de la *Loi* dans les institutions;
- en exigeant que les institutions fassent elles-mêmes des vérifications internes;
- en s'assurant que le personnel sera mieux formé en insistant sur le respect des droits linguistiques comme étant avant tout une question de respect du citoyen et de la citoyenne.

### RECOMMANDATION 6

La commissaire recommande à Transports Canada :

- de faire adopter les amendements législatifs nécessaires afin que les droits linguistiques du public voyageur et du personnel d'Air Canada soient protégés et maintenus, quelle que soit la nature des modifications apportées dans la structure et l'organisation de l'industrie du transport aérien.

### RECOMMANDATION 7

La commissaire réitère la recommandation 5 du Rapport annuel 2002-2003 et recommande à la ministre du Patrimoine canadien :

- de renforcer l'exigence selon laquelle chaque ministre de l'Éducation des provinces doit produire un rapport annuel de progrès, tant sur l'objectif de doubler la proportion de diplômés bilingues du secondaire que sur celui d'instruire en français 80 p. 100 de l'effectif cible visé par l'article 23 de la *Charte*.

### RECOMMANDATION 8

La commissaire réitère sa recommandation de 2002-2003 au ministre de la Santé :

- de s'assurer que les ententes fédérales-provinciales-territoriales sur la santé sont adaptées aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle de chaque province et de chaque territoire et qu'elles incluent des dispositions précises sur les services de santé qui doivent leur être offerts dans leur langue.

#### RECOMMANDATION 9

La commissaire recommande au Bureau du Conseil privé :

- de réexaminer le processus de nomination des juges des cours supérieures et des tribunaux fédéraux afin de doter ceux-ci d'une capacité bilingue adéquate.

---

#### RECOMMANDATION 10

Afin de mieux ancrer la dualité linguistique dans la société canadienne, la commissaire recommande

à Patrimoine canadien :

- d'accorder une plus grande importance au volet de la promotion de la dualité linguistique, notamment en fournissant l'orientation nécessaire aux institutions afin qu'elles définissent des activités liées à cet aspect de la partie VII et d'évaluer l'efficacité de ses programmes liés à la promotion de la dualité linguistique et d'y apporter les correctifs nécessaires, le cas échéant;

---

#### RECOMMANDATION 11

aux institutions fédérales :

- prioritairement à celles qui doivent élaborer un plan pour la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qu'elles y incluent des initiatives valorisant la dualité linguistique et qu'elles en rendent compte à Patrimoine canadien.

