



Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada



Site Web : www.ocol-clo.gc.ca

© *Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada* 2002
N° de cat. : SF31-66/2002
ISBN : 0-662-66995-9

Imprimé sur du papier recyclé



Printed on recycled paper



Les réseaux de guichets uniques du gouvernement du Canada

**Auteurs : Paul Fortier
Marcel Charlebois**

Janvier 2003

TABLE DES MATIÈRES

I. INTRODUCTION	1
II. OBJET	1
III. FONDEMENT LÉGISLATIF	2
IV. MÉTHODOLOGIE	2
V. OBSERVATIONS	3
A) LE RÉSEAU DES CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA	3
i) Sites Web	5
ii) Documentation à l'intention des entreprises	7
iii) Services en personne et au téléphone	7
iv) Suivi et contrôle	9
B) LE RÉSEAU DES CENTRES D'ACCÈS DE SERVICE CANADA	10
i) Sites Web	11
ii) Stratégie de communication	12
iii) Suivi et contrôle	13
C) LES BESOINS EN SASKATCHEWAN	13
VI. CONCLUSION	15
RECOMMANDATIONS	16

I. INTRODUCTION

Afin d'aider tous les Canadiens et toutes les Canadiennes à répondre à leurs besoins courants d'information sur les programmes et services gouvernementaux, le gouvernement fédéral a mis en place deux importants réseaux de guichets uniques : le réseau des centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et le réseau des guichets uniques (prestation de services multi-modes), qui comprend la ligne 1 800 O-CANADA pour le service téléphonique, le site Web du Canada et les 229 centres d'accès de Service Canada pour le service en personne.

Le programme des CSEC résulte d'un accord de coopération entre 37 ministères fédéraux qui offrent des services aux entreprises, les gouvernements provinciaux et territoriaux et, dans certains cas, le secteur privé et les milieux universitaires. Le réseau des CSEC simplifie les rapports avec les divers ordres de gouvernement en servant de ressource centrale d'information pour les entreprises canadiennes. Il se compose de 13 centres principaux, soit un dans chaque province et chaque territoire, et d'un vaste réseau formé de 378 partenaires d'accès régionaux installés dans de petites collectivités d'un bout à l'autre du pays. Les partenaires des CSEC comprennent : les sociétés de développement économique ou d'aide aux entreprises, les Sociétés d'aide au développement des collectivités, les bureaux locaux des ministères fédéraux et provinciaux qui offrent des services aux entreprises, ainsi que les chambres de commerce. Les CSEC principaux s'occupent du service téléphonique sans frais, du site Internet et du courrier électronique.

Le Secrétariat national des CSEC (à Industrie Canada) fournit des services de soutien et de coordination au réseau des CSEC pour le compte des quatre organismes fédéraux responsables de la bonne marche des CSEC dans leurs régions respectives : l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) dans les quatre provinces de l'Atlantique; Développement

économique Canada pour les régions du Québec (DEC) au Québec; Industrie Canada en Ontario, au Nunavut, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon; Diversification de l'économie de l'Ouest (DEO) dans les quatre provinces de l'Ouest.

Le 2 avril 2002, la responsabilité du réseau des centres d'accès de Service Canada (CA-SC) a été transférée du Secrétariat du Conseil du Trésor (responsable du projet pilote) à Développement des ressources humaines Canada (DRHC). DRHC a consenti les sommes nécessaires au maintien, jusqu'au 31 mars 2004, de 229 centres (dont certains sont gérés par Patrimoine canadien) : 59 des 122 centres pilotes de Service Canada (qui fonctionnaient depuis près de deux ans), plus 170 nouveaux centres. Aucune source de financement pour permettre le maintien des 156 centres d'accès satellites de Postes Canada après décembre 2003 n'a été prévue. DRHC espère qu'au cours de l'année qui vient, le gouvernement du Canada se dotera d'une vision à long terme pour la prestation des services qui permettra de prendre des décisions en ce qui concerne l'avenir de l'initiative Service Canada. C'est aussi ce que nous espérons; l'initiative des guichets uniques est d'une grande importance pour les communautés minoritaires de langue officielle en ce qu'elle leur facilite l'accès à de l'information dans leur langue.

Les centres d'accès sont répartis dans les régions rurales et urbaines du Canada et offrent à tous les Canadiens et toutes les Canadiennes des services dans les deux langues officielles. Ce réseau est étayé par le service téléphonique 1 800 O-CANADA et le site Web du Canada.

II. OBJET

Bien qu'ils ne se trouvent plus à un stade embryonnaire, les « guichets uniques » sont un moyen relativement nouveau de servir les Canadiens et les Canadiennes. Notre étude avait pour objet d'examiner le projet de guichets uniques du gouvernement fédéral, afin de

déterminer si l'information sur les programmes et les services ainsi fournie est aussi accessible dans une langue officielle que dans l'autre, et si les « guichets uniques » favorisent le développement de nos communautés minoritaires de langue officielle, conformément à l'engagement pris par le gouvernement. Nous voulions repérer les problèmes, le cas échéant, et les porter à l'attention des institutions fédérales concernées.

III. FONDEMENT LÉGISLATIF

Nous avons effectué notre étude au regard des dispositions des parties IV et VII (article 41) de la *Loi sur les langues officielles*. Il est stipulé dans la partie IV que le public a le droit de communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions fédérales et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix; cette obligation vaut également pour les bureaux de ces institutions qui sont situés dans la région de la capitale nationale et là où, au Canada comme à l'étranger, l'emploi de cette langue fait l'objet d'une demande importante.

L'article 41 dispose 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. »

La partie VII trouve son application dans le domaine des « guichets uniques » en ce qu'on doit tenir compte des besoins des communautés minoritaires de langue officielle tant en ce qui concerne l'emplacement que l'organisation des centres de service.

Le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix (prévu à la partie IV), ainsi que l'engagement du gouvernement à promouvoir la pleine

reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne (pris à la partie VII) doivent se refléter dans les ententes de partenariat signées avec les provinces et les territoires.

IV. MÉTHODOLOGIE

Nous avons commencé notre étude en visitant plusieurs sites Web fédéraux, provinciaux et municipaux, ainsi que certains sites du secteur privé. Nous avons ensuite rencontré les principaux membres du Secrétariat national des CSEC et de l'équipe de mise en œuvre de Service Canada. Nous avons décidé avec ces équipes que notre étude porterait principalement sur la capacité des CSEC et des CA-SC de servir les minorités de langue officielle au Nouveau-Brunswick, au Québec, en Ontario, au Manitoba et en Alberta. Dans tous les cas, nous avons choisi d'examiner le CSEC principal de chacune des provinces en question, ainsi que huit organismes qui font partie du réseau de 378 partenaires d'accès régionaux. Deux d'entre eux en étaient au stade de la planification. Nous avons aussi examiné de la documentation sur les activités de chacun des centres visités.

Quant au réseau des CA-SC, nos observations se fondaient principalement sur le travail de l'équipe de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor et sur le réseau pilote de 122 centres d'accès de Service Canada. Nous avons par la suite reçu des renseignements nouveaux et des remarques de la part des institutions fédérales à qui nous avons présenté notre rapport préliminaire, et nous avons ajusté les observations suivantes en conséquence.

Enfin, nous avons décidé d'examiner la situation en Saskatchewan à la lumière d'une proposition de l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) relativement au financement d'un réseau de guichets uniques satellites en Saskatchewan.

Nous tenons à remercier de leur coopération tous ceux et celles qui ont participé à l'étude et à

remercier les institutions de leurs remarques, qu'elles ont su nous transmettre dans de très brefs délais.

V. OBSERVATIONS

A) LE RÉSEAU DES CENTRES DE SERVICES AUX ENTREPRISES DU CANADA

Les CSEC ont vu le jour comme projets pilotes en 1992. Les accords de collaboration conclus avec les provinces ou les territoires et, dans certains cas, des organismes municipaux et du secteur privé permettent aux CSEC de réunir toute l'information en un seul endroit. Étant

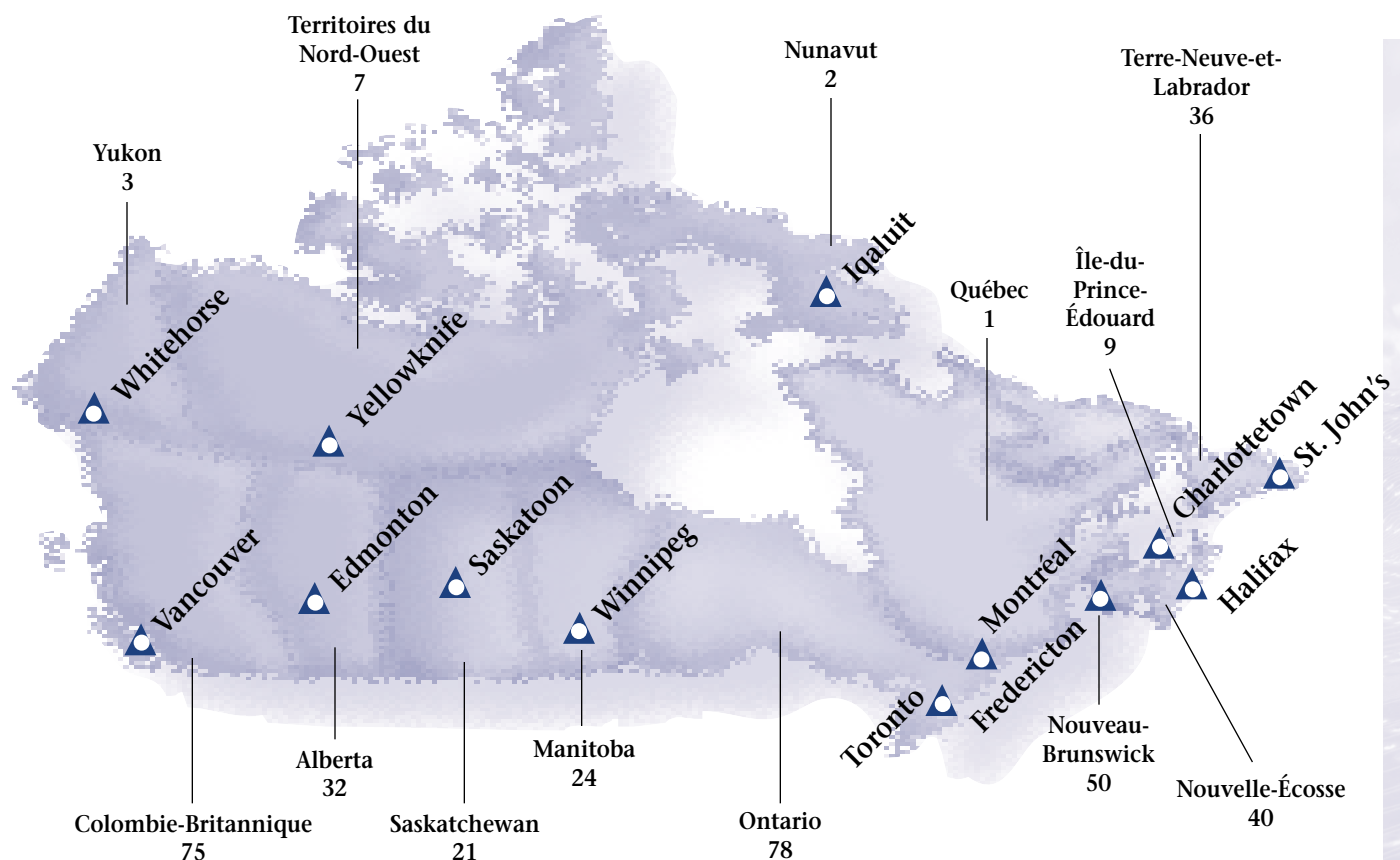
donné la participation fédérale au programme des CSEC, les services assurés dans le cadre de ces accords doivent être fournis en français et en anglais dans tout le réseau. Le Secrétariat national des CSEC joue un important rôle de soutien auprès de tous les centres et donne des conseils en matière de langues officielles. (Voir figure I.)

Chacun des principaux partenaires fédéraux, appelés « partenaires en gestion », a négocié des accords fédéraux-provinciaux-territoriaux ou, dans certains cas, d'autres ententes avec des tiers, comme le Bureau du commerce de Montréal au Québec ou la Chambre de commerce du Yukon. Chaque accord renferme des dispositions stipulant les exigences à respecter en vertu de la *Loi sur les langues officielles* et qui doit assumer les frais connexes.

FIGURE I

Distribution régionale des CSEC

▲ CENTRE PRINCIPAL



On communique à chaque centre des pratiques de fonctionnement et des procédures opérationnelles où sont énoncées les obligations des institutions fédérales en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dans ce contexte de partenariat. Le Secrétariat national des CSEC a élaboré un Guide du gestionnaire succinct mais complet sur les pratiques et les procédures relatives aux langues officielles. Ce guide a été communiqué à tous les CSEC qui, à leur tour, l'ont diffusé assez largement à leurs partenaires d'accès régionaux. Dans le cadre de la présente étude, nous avons constaté que ce guide est un document bien connu et généralement respecté, qui fournit des directives claires sur les obligations relatives aux langues officielles, y compris celles exposées à la partie VII (article 41) de la *Loi*.

Même si, tel que mentionné auparavant, les ententes comportent des clauses, celles incluses aux ententes de financement sont très brèves. Par exemple, la clause dans l'entente entre DEO et le Calgary Business Information Centre (CBIC) se lit comme suit : « CBIC donnera des services en français et anglais selon les directives du Canada » [notre traduction]. Il est essentiel que les centres tels le CBIC sachent précisément comment s'acquitter de leurs obligations linguistiques et soient tenus responsables à cet égard. Nous sommes d'avis que les clauses relatives aux langues officielles dans les ententes de financement devraient énoncer clairement que les centres de service aux entreprises qui jouissent de ce financement sont tenus de respecter les pratiques et procédures contenues dans le Guide du gestionnaire.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest :

1. **de veiller à ce que toutes les clauses relatives aux langues officielles dans les nouvelles ententes de partenariat ou de**

financement contiennent l'exigence de respecter les pratiques et procédures relatives aux langues officielles contenues dans le Guide du gestionnaire – Loi sur les langues officielles, Réseau des centres de services aux entreprises du Canada.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) estime que cette recommandation est légitime dans les cas où les organismes fédéraux responsables de gérer les sites des CSEC concluent des ententes avec des organismes privés qui s'engagent à fournir l'information dans les deux langues officielles. Nous sommes d'avis que le financement devrait être conditionnel à cet engagement.

Industrie Canada a demandé au Secrétariat national des CSEC de réviser la clause standard sur les langues officielles qui est utilisée dans les ententes de sorte qu'il soit fait mention du Guide du gestionnaire dans les ententes futures. Le Guide du gestionnaire est mis à jour périodiquement pour refléter de nouvelles pratiques exemplaires ou encore lorsque d'importantes politiques relatives à l'accès entrent en vigueur (la Politique de communication, la Normalisation des sites Internet et le Programme de coordination de l'image de marque en sont des exemples récents). Industrie Canada souligne que le libellé de la clause devra, par conséquent, faire ressortir le fait que le Guide du gestionnaire n'est pas un document statique et qu'il se pourrait qu'il fasse l'objet de révisions au cours de la période pendant laquelle l'entente est en vigueur.

L'APECA souligne que, pour le moment, les CSEC ne lui sont pas liés par contrat; ils en font plutôt partie intégrante. De ce fait, il n'existe pas d'entente de financement. L'agence se charge de fournir aux centres les ressources et outils nécessaires et assume les coûts associés à la production et à la livraison de ces ressources. Par ailleurs, les personnes qui travaillent dans ces centres sont des employés de l'agence; par conséquent, les obligations en matière de langues

officielles leur sont communiquées au même titre que tous les autres employés. L'APECA songe à la possibilité d'avoir recours à un tiers fournisseur de services, auquel cas elle devra tenir compte de cette recommandation.

i) Sites Web

Les dirigeants et dirigeantes du Secrétariat national des CSEC et les gestionnaires des centres principaux visités ont tous indiqué clairement qu'il est important de bien choisir les partenaires satellites, qui doivent être disposés à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles et capables de le faire au besoin. Notre examen des sites Web des CSEC nous a permis de constater que les centres ont, sous la rubrique « Avis importants » de leur page d'accueil, une note informant le public qu'ils sont liés par la *Loi sur les langues officielles* et les politiques pertinentes du Conseil du Trésor et que, bien que tous les renseignements portant sur les programmes, les services et les règlements fédéraux soient disponibles en français et en anglais, les utilisateurs et les utilisatrices devraient prendre note que certains renseignements provenant de sources extérieures n'existent que dans la langue dans laquelle ils ont été fournis. Dans l'étude spéciale de la commissaire intitulée *Les exigences relatives aux langues officielles et le Gouvernement en direct* (juin 2002), on examine la nécessité d'une politique exigeant qu'un portail soit considéré comme un service et que l'information communiquée au moyen d'un portail fédéral soit accessible dans les deux langues officielles, bien qu'elle puisse provenir d'autres ordres de gouvernement ou du secteur privé. (Dans le cas des CSEC, le gestionnaire du portail est le gouvernement fédéral.) La Direction générale des langues officielles du SCT est en train d'étudier cette question dans le cadre de l'examen de sa politique.

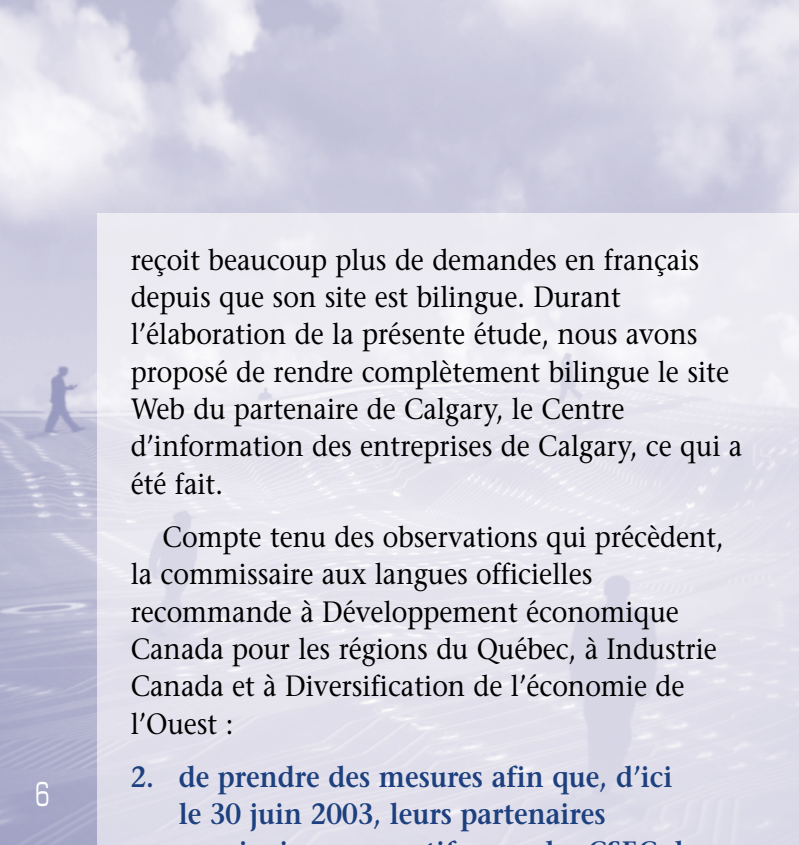
Le SCT fait observer que l'un des aspects de son examen actuel de la question des obligations linguistiques touchant les portails fédéraux consiste à faire une distinction entre, d'une part,

un portail qui réunit des renseignements provenant de partenaires et, d'autre part, un site Web qui, à titre de courtoisie, établit des hyperliens dans le but de faciliter l'accès à d'autres sites. Dans ce sens, un hyperlien ne signifie nullement qu'il existe un partenariat entre l'institution fédérale et l'organisme (ne faisant pas partie du gouvernement fédéral) correspondant au site auquel renvoie l'hyperlien. Nous sommes d'accord avec cette analyse.

Dans l'ensemble, les sites Web des diverses institutions fédérales qui participent à l'entreprise du réseau des CSEC existent dans les deux langues officielles et leur qualité linguistique est satisfaisante. L'an dernier, conformément aux objectifs du projet fédéral *Gouvernement en direct* (GeD), le réseau des CSEC s'est concentré sur les services offerts sur le Web. Puisqu'il est important que ces services satisfassent aux exigences en matière de langues officielles, la commissaire invite les partenaires en gestion des CSEC à prendre connaissance des questions traitées et des recommandations formulées dans son étude sur le GeD que l'on peut consulter sur le site Web du Commissariat (www.ocolclo.gc.ca).

Ainsi que nous l'avons déjà mentionné, nous avons visité les sites Web provinciaux du Nouveau-Brunswick, du Québec, de l'Ontario et du Manitoba. Les sites Web du Nouveau-Brunswick sont bilingues et d'une qualité comparable à celle des sites Web fédéraux. De nombreux sites du Québec ne sont pas encore bilingues. L'Ontario et le Manitoba ont fait des progrès considérables vers la bilinguisation de leurs sites Web, bien que le français soit souvent de piètre qualité dans les sites de l'Ontario. Afin de s'attaquer à ce problème, le gestionnaire du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario (CSECO) projette de créer sur place un service linguistique comme mesure pour améliorer la qualité des documents en français et la coordination du service à cet égard.

Le site Web de Liaison Entreprise à Edmonton est entièrement bilingue. En outre, ce centre



reçoit beaucoup plus de demandes en français depuis que son site est bilingue. Durant l'élaboration de la présente étude, nous avons proposé de rendre complètement bilingue le site Web du partenaire de Calgary, le Centre d'information des entreprises de Calgary, ce qui a été fait.

Compte tenu des observations qui précèdent, la commissaire aux langues officielles recommande à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest :

- 2. de prendre des mesures afin que, d'ici le 30 juin 2003, leurs partenaires provinciaux respectifs pour les CSEC du Québec, de l'Ontario et du Manitoba rendent leurs sites Web entièrement bilingues et, ce faisant, les harmonisent avec les sites Web du gouvernement du Canada, de façon à respecter les exigences de la partie IV et de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.**

Industrie Canada est d'avis que l'initiative des CSEC ne peut pas avoir une grande influence pour entraîner un changement de la politique linguistique régissant les sites d'une province ou d'un territoire, car ils ne tombent pas sous la coupe des ententes de collaboration. Selon le Ministère, nous ne semblons pas tenir compte de ce fait dans nos observations et recommandations et en fait, cela reviendrait à utiliser leur partenariat pour s'ingérer dans un domaine qui ne relève pas des CSEC. Nous ne recommandons pas un changement de politique linguistique; par contre, nous pensons qu'il est possible de négocier l'inclusion, dans les ententes de collaboration, de clauses qui visent spécifiquement le traitement équitable des deux grandes collectivités de langue officielle du Canada. Rappelons que toutes les institutions fédérales sont tenues, de par la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, de favoriser la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le Ministère ajoute que les sites Web des CSEC des divers provinces et territoires offrent un potentiel unique de collaboration fédérale-provinciale-territoriale, car une bonne part de contenu commun est élaboré de sorte à intégrer les programmes et services des deux ordres de gouvernement ainsi que les exigences auxquelles ils doivent se soumettre. Ces sites des CSEC sont bilingues au sens du Guide du gestionnaire. Par conséquent, grâce aux sites des CSEC, il y a maintenant beaucoup plus d'information à l'intention des entreprises disponible dans les deux langues officielles.

Pour sa part, Développement économique Canada pour les régions du Québec (DEC) ne croit pas qu'il soit possible d'exiger que d'autres ordres de gouvernement ou le secteur privé se conforment aux obligations de la partie IV et aux engagements de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, car de façon générale, cette dernière ne s'applique qu'aux institutions fédérales.

Le SCT quant à lui précise que la recommandation ci-dessus traite de trois questions qui, bien qu'elles soient interreliées, méritent d'être examinées séparément. Ces trois questions sont le respect des obligations linguistiques des partenaires, les clauses de dénégaration de responsabilité (sous la rubrique « Avis importants ») et les portails fédéraux.

Le SCT appuie l'objectif de la recommandation dans la mesure où elle vise les mêmes partenaires dont il est question à la recommandation 1 et où il s'agit bien d'organismes qui ont signé une entente qui les oblige à respecter les mêmes exigences en matière de langues officielles qui incombent aux autres institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Nous confirmons que c'est le cas, et réitérons que nous nous attendons à ce que les organismes qui jouissent d'un financement soit tenus, de part l'entente qu'ils signent, d'offrir les services dans les deux langues officielles.

Le SCT estime qu'il sera difficile d'appuyer l'idée implicite selon laquelle il faudrait supprimer l'avis qui informe les usagers que les renseignements disponibles au moyen d'un hyperlien reliant un site fédéral à un site qui n'est pas du gouvernement fédéral peuvent ne pas être disponibles dans les deux langues officielles, parce qu'il est impossible d'exclure la possibilité que certains des partenaires établissent des hyperliens à partir de leurs sites qui mènent à d'autres sites non assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. Alors, en gardant cet avis exigé par la Politique du SCT concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques et les consignes liées à la Normalisation des sites Internet, les usagers seront informés qu'ils ne peuvent pas s'attendre à ce que tous les renseignements disponibles au moyen d'un hyperlien reliant un site fédéral à un site qui n'est pas du gouvernement fédéral soient disponibles dans les deux langues officielles. Selon le SCT, donner l'impression du contraire pourrait être perçu comme une fausse offre active de la part du site fédéral. Nous partageons cet avis.

Tel que mentionné auparavant, nous sommes d'accord avec la distinction que le SCT fait entre un portail qui réunit des renseignements provenant de partenaires et, d'autre part, un site Web qui, à titre de courtoisie, établit des hyperliens dans le but de faciliter l'accès à d'autres sites. Ainsi, un hyperlien ne signifie pas qu'il existe un partenariat entre l'institution fédérale et l'organisme non fédéral correspondant au site auquel renvoie l'hyperlien.

Nous estimons que ce qui précède vient clarifier les obligations des partenaires en gestion à cet égard.

ii) Documentation à l'intention des entreprises

Les bibliothèques ou les centres de documentation des divers CSEC provinciaux s'efforcent de faire en sorte que leurs collections témoignent de la dualité linguistique du Canada.

Cela est particulièrement manifeste dans les centres du Manitoba et du Nouveau-Brunswick. Le CSEC de l'Ontario situé à Toronto a accéléré l'acquisition de titres français pour sa collection afin de mettre à niveau son fonds documentaire français. Info entrepreneurs, le CSEC principal du Québec, veille à ce que pratiquement tous ses documents existent tant en français qu'en anglais. Sa collection se compose de publications gouvernementales ainsi que de documents de sources commerciales.

Les étagères de documentation fournies par les CSEC du Manitoba et du Nouveau-Brunswick à leurs partenaires d'accès régionaux contiennent une documentation équilibrée sur le plan linguistique. L'Ontario a récemment réexaminé les étagères de documentation fournies aux partenaires d'accès régionaux et veillé à ce que ces petites collections renferment une bonne part de titres français.

iii) Services en personne et au téléphone

Les membres du personnel des CSEC visés par notre étude se sont avérés suffisamment bilingues et ont toujours fait une offre active de service dans les deux langues officielles à Fredericton, à Montréal, à Toronto, à Winnipeg, ainsi qu'à Calgary et à Edmonton.

Nous aimerions mentionner quelques exemples frappants de service de qualité dans les deux langues officielles. Dans l'ensemble, le Centre de services aux entreprises Canada-Nouveau-Brunswick (CSECNB) à Fredericton et ses partenaires d'accès régionaux à Bathurst (Commission de développement régional Chaleur inc.) et à Bouctouche (ADEL-Kent-LEDA Inc.) offrent un service bilingue exemplaire, et la direction a fait des efforts particuliers afin que le travail se déroule réellement dans les deux langues officielles. Info entrepreneurs, qui est le CSEC principal du Québec grâce à un accord de collaboration entre DEC et le Bureau du commerce de Montréal, est un exemple de bon

partenariat entre le gouvernement fédéral et le secteur privé. Il renseigne son personnel sur le vocabulaire des affaires en français et en anglais, et prend contact avec les étudiants et étudiantes universitaires francophones et anglophones qui veulent se lancer en affaires au Québec. La Corporation du développement régional de Sudbury, qui est le partenaire du CSECO dans cette ville, offre ses services dans les deux langues officielles et a organisé, à l'intention des élèves du secondaire de deuxième cycle, un programme sur la planification d'entreprise, qui sera offert dans les deux langues officielles à l'échelle de la province.

Les activités d'approche organisées et exercées par le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba (CSECM), de concert avec son partenaire de prestation de services (la Corporation de développement communautaire Chaboillé à St-Pierre-Jolys), comprennent une série sur les affaires en français qui est présentée deux fois par an dans diverses collectivités franco-manitobaines. Au Manitoba, deux centres de services franco-manitobains (dans lesquels le CSEC joue un rôle important) dont les projets sont très appréciés de la communauté franco-manitobaine ont ouvert leurs portes. Un troisième est prévu. (Voir plus loin à la section intitulée « Le réseau des centres d'accès de Service Canada ».)

À Edmonton et à Calgary, des liens se sont tissés entre Liaison entreprises, le Centre d'information des entreprises de Calgary, la Chambre économique de l'Alberta et d'autres partenaires franco-albertains, ce qui a aidé à offrir de bons services en français aux gens d'affaires francophones non seulement en Alberta, mais aussi dans les Territoires du Nord-Ouest. En outre, Liaison entreprises participe activement à des foires commerciales telles que le Forum économique organisé par la Chambre économique de l'Alberta. Cet organisme est l'une des quatre organisations francophones à vocation économique qui reçoivent l'appui de DEO afin de fournir aux communautés francophones du

Canada des services de création d'entreprise et de développement économique.

Nous tenons à signaler qu'à North Bay, le partenaire du CSECO ne s'est pas encore suffisamment bien organisé pour respecter ses obligations en matière de langues officielles. En particulier, le centre de North Bay ne fait pas d'offre active de service bilingue au téléphone et son personnel n'a pas encore rencontré les associations de gens d'affaires francophones de la région Blue Sky pour déterminer comment il pourrait mieux répondre à leurs besoins.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à Industrie Canada :

3. d'élaborer d'ici le 31 mars 2003, en collaboration avec le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, un plan pour aider son partenaire d'accès régional de North Bay à respecter toutes ses obligations en vertu des parties IV et VII de la Loi sur les langues officielles.

Industrie Canada fait observer que les partenariats d'accès régional viennent compléter le mode de service en personne, et non les modes de service téléphonique sans frais ou de service par Internet, qui eux sont offerts directement par chaque CSEC. L'objectif premier d'étendre le réseau des CSEC au moyen de tels partenariats est d'offrir au moindre coût le plus grand accès en personne possible à l'information diffusée par les CSEC. Le Ministère interprète la recommandation ci-dessus en tenant compte de ces paramètres. (Nous sommes d'accord avec cette interprétation.) Les partenaires d'accès régionaux sont choisis en vertu de leur mandat, des services qu'ils offrent et d'une solide réputation au sein de la communauté d'affaires. Dans les collectivités où l'on est tenu d'offrir les services dans les deux langues officielles (dont North Bay), les partenaires doivent être prêts à le faire pour le service en personne et en avoir les moyens. De nombreux partenaires d'accès régionaux sont situés dans de petites localités où il peut s'avérer difficile de recruter du personnel bilingue (c'est le

cas à North Bay) et donc de respecter les exigences à cet égard. Faute de quoi, il y a les solutions de rechange suivantes : avoir recours au service téléphonique sans frais des CSEC ou au service « Consultez-nous! ». Ce service permet aux clients de communiquer, en lançant une session par téléphone sur le Web, avec un agent d'information commercial bilingue d'un CSEC exploité par un partenaire d'accès régional.

Industrie Canada nous a informés que le CSECO travaillera avec son partenaire d'accès régional de North Bay afin qu'il fasse l'offre active de service dans les deux langues pour le service en personne. Nous désirons préciser que le CSECO est responsable de veiller à ce que par la suite, le partenaire soit effectivement capable d'offrir un service équivalent dans les deux langues, tel qu'il en fait l'offre. Le CSECO doit veiller à ce que les solutions de rechange actuelles ne deviennent pas la norme lorsqu'il s'agit d'offrir des services à la communauté minoritaire de langue officielle.

iv) Suivi et contrôle

Selon nous, il est essentiel que le cadre de gestion des CSEC prévoie les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le respect des exigences relatives aux langues officielles au sein de ce réseau. Il incombe donc aux partenaires en gestion des CSEC de s'assurer que le réseau fonctionne adéquatement au niveau des langues officielles. Pour ce faire, les institutions fédérales responsables doivent surveiller la capacité des centres de services aux entreprises de respecter efficacement les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et prendre les mesures correctives appropriées au besoin.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest :

4. de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des centres de services aux entreprises du Canada.

Industrie Canada estime que les mécanismes de contrôle nécessaires sont déjà en place. Les CSEC dont Industrie Canada est responsable sont couverts par les programmes de vérification et d'évaluation ministérielles comme tout autre service ministériel. Par ailleurs, ces neuf dernières années, tous les CSEC ont fait l'objet d'une évaluation de routine. Le cadre d'évaluation national couvre les normes de service et les exigences en matière de langues officielles. Les CSEC établissent une planification annuelle et font rapport quant aux mesures prises en vertu de l'article 41 dans le cadre de leurs rapports ministériels courants. Le CSECO écoute couramment des appels au hasard afin d'évaluer la qualité des services téléphoniques, y compris l'aspect langues officielles. Enfin, le Guide du gestionnaire fournit aux gestionnaires et au personnel des procédures et des directives claires. Nous encourageons Industrie Canada à poursuivre ses contrôles périodiques de tous les aspects du service et de tous les modes de service afin de pouvoir détecter les failles et y remédier immédiatement.

DEC est d'avis que puisqu'il considère que tout manquement aux obligations contractuelles du client en matière de langues officielles constitue une rupture de contrat, un mécanisme de contrôle existe déjà. Nous ne sommes pas de cet avis. Selon nous, il faut exercer un contrôle périodique afin de déterminer s'il y a rupture de contrat et, le cas échéant, quelles sont les mesures correctives qui s'imposent.

Pour sa part, si DEO est d'accord pour dire qu'il est nécessaire que des mécanismes de contrôle soient mis en place, il est d'avis qu'il s'est fait d'importants pas dans la bonne direction.

B) LE RÉSEAU DES CENTRES D'ACCÈS DE SERVICE CANADA

Les centres d'accès du nouveau réseau de Service Canada sont situés dans 64 sites gérés par DRHC, 9 sites de Patrimoine canadien et, tel que précisé auparavant, 156 sites de Postes Canada. Les obligations relatives aux langues officielles ont été prises en considération pour les 122 sites pilotes et l'on a veillé à ce qu'elles soient pleinement respectées dans le nouveau réseau. (Voir figure II.)

Au Manitoba, deux centres de services bilingues ont ouvert leurs portes dans le cadre d'un projet pilote. Le 19 avril 2002, le premier, un centre de services bilingues tripartite, a vu le jour à Saint-Boniface. Il a pour objectif de donner un meilleur service aux communautés manitobaines ayant une forte proportion de francophones. Les 30 employés bilingues sur place émanant des trois ordres de gouvernement offrent une vaste gamme de services bilingues, dont celui d'aiguiller le client vers le service ou programme gouvernemental adéquat. La population peut avoir accès aux services en personne, par téléphone ou par voie électronique.

Le deuxième centre de services bilingues a ouvert ses portes le 11 octobre 2002 à Saint-Pierre-Jolys en vertu d'une entente de collaboration entre les gouvernements du Canada et du Manitoba, la Corporation de développement communautaire Chaboillé et Winnipeg Child and Family Services. Il s'agit du tout premier en région rurale au Manitoba, et il a pour objectif d'offrir aux résidents de la région de la Rivière Rouge des services dans la langue officielle de leur choix. Un personnel de 18 employés bilingues fournira une vaste gamme de services communautaires et gouvernementaux bilingues sous un même toit.

Ces deux nouveaux centres de services bilingues abriteront également un bureau satellite d'aide à la planification d'entreprise du CSECM. Un troisième centre est prévu à Notre-Dame-de- Lourdes.

Service Canada a négocié un accord de relations entre Communication Canada, DRHC et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour le maintien du réseau de guichets uniques du gouvernement du Canada (prestation de services multi-modes). Celui-ci comprend, comme nous l'avons déjà mentionné, la ligne 1 800 O-CANADA, le site Web du Canada et les 229 centres d'accès en personne. Des 122 centres d'accès pilotes de Service Canada, 59 sont conservés (y compris ceux visités dans le cadre des recherches effectuées pour notre étude : le bureau de poste de Bouctouche, le Café Jeunesse à Montréal, le centre d'accès situé dans le Centre de ressources humaines de North Bay). De façon générale, ces sites visités, ainsi que le kiosque de la Place du Canada à Moncton et les centres d'accès de la Place du Canada à Edmonton et à Calgary, fournissaient un service satisfaisant dans les deux langues officielles, et leur personnel connaissait bien la trousse de Service Canada sur les langues officielles et était conscient de ses obligations linguistiques.

Service Canada a fait en sorte que les 229 centres d'accès du nouveau réseau soient bien répartis entre les zones urbaines et les zones rurales. À l'échelle nationale, 45 p. 100 de ces centres se situent dans de petites localités ou en région rurale. À l'intérieur de chaque province ou territoire, ce sera le cas d'au moins 30 p. 100 des centres.

Dans l'ensemble, le nouveau réseau des 229 centres d'accès de Service Canada devrait pouvoir respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* dès sa mise en route. Le respect de la *Loi sur les langues officielles* est clairement stipulé dans le protocole d'entente qui lie tous les partenaires. Comme pour les CSEC, nous sommes d'avis qu'il est nécessaire que les responsables des centres de service de Service Canada soient bien outillés pour s'acquitter de leurs responsabilités linguistiques. La commissaire aux langues officielles recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

5. de s'assurer que, d'ici le 1^{er} mars 2003, les centres d'accès en personne de service de Service Canada sont munis de la trousse préparée par l'équipe de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les pratiques et les procédures en matière de langues officielles.

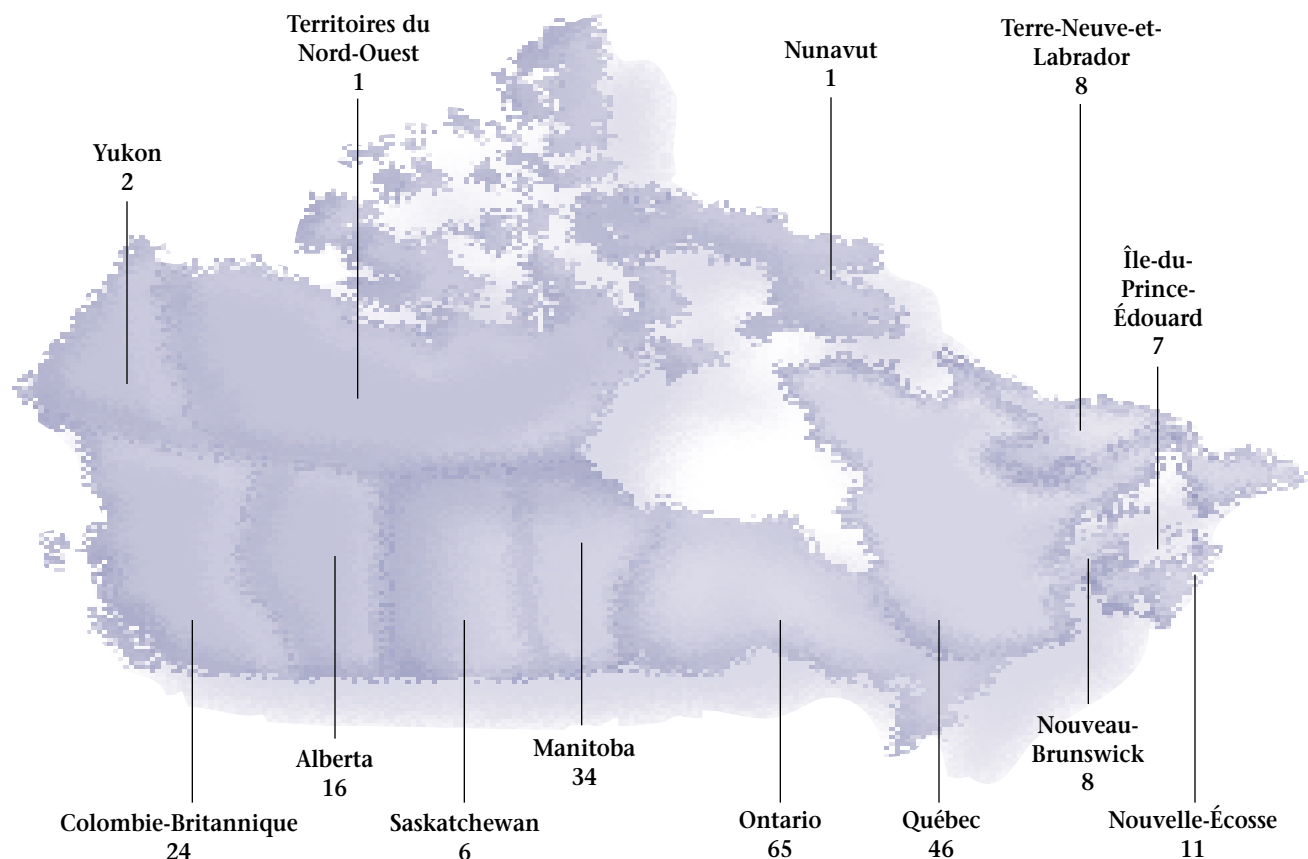
DRHC nous informe qu'il veillera à ce que d'ici au 1^{er} mars 2003, les nouveaux centres d'accès de Service Canada aient reçu les mêmes renseignements concernant les pratiques et procédures que l'équipe de mise en œuvre du SCT avait fournis aux autres centres.

i) Sites Web

Comme nous l'avons déjà mentionné, les sites Web du gouvernement du Canada, d'où les sites de Service Canada tirent leur information sur les services et les programmes, sont pratiquement tous accessibles dans les deux langues officielles. De plus, les préposés et préposées à la ligne 1 800 O-CANADA font une offre active de service dans les deux langues officielles, peu importe d'où la personne appelle. Cependant, les sites visités, particulièrement les trois sites du Nouveau-Brunswick à Fredericton, à Bouctouche et à Moncton, sont pourvus de claviers d'ordinateur sur lesquels les accents français ne paraissent pas et de logiciels qui ne les produisent pas facilement. De plus, le Commissariat a reçu

FIGURE II

Distribution régionale des centres d'accès de Service Canada



des plaintes à ce sujet pour les sites de Service Canada à Saint John et à Fredericton.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

6. **d'examiner, d'ici le 1^{er} mars 2003, les claviers en usage dans les centres d'accès de Service Canada et fasse en sorte que les accents français y paraissent et que les logiciels utilisés puissent les produire facilement conformément aux normes du Conseil du Trésor sur la technologie de l'information.**

DRHC nous informe que trois des quatre centres d'accès dont il est question ici ne font plus partie du nouveau réseau. Le Ministère confirmera l'utilisation de claviers qui portent les accents français, conformément aux normes du Conseil du Trésor sur la technologie de l'information, d'ici le 1^{er} mars 2003.

Postes Canada a procédé à l'installation de claviers bilingues portant les accents bilingues à Bouctouche et vérifiera dans les autres bureaux offrant ce service si tous les claviers répondent à la norme.

ii) Stratégie de communication

L'importance de faire connaître l'existence du réseau ne doit pas être sous-estimée. Les centres d'accès pilotes ont été sous-utilisés par les deux communautés de langue officielle. Le guichet unique est particulièrement avantageux pour les communautés minoritaires de langue officielle en ce qu'il leur permet d'avoir plus facilement accès à de l'information dans leur propre langue sans avoir à essayer d'obtenir cette information de plusieurs sources différentes, dont certaines peuvent ne pas être en mesure de les aider dans cette langue. Un plan de communication bien orchestré a aidé à faire du Café Jeunesse de Montréal une réussite, et l'engagement du personnel et l'utilisation de moyens habiles de faire de la publicité à peu de frais ont permis aux

centres d'accès de Service Canada à North Bay et à Notre-Dame-de-Lourdes d'avoir du succès au sein de ces collectivités. Cependant, la plupart des autres centres d'accès ont peu de ressources financières pour annoncer les services importants qu'ils offrent.

Compte tenu de ce qui précède, la commissaire aux langues officielles recommande à Développement des ressources humaines Canada :

7. **d'élaborer, d'ici le 1^{er} mars 2003, une stratégie de communication visant à bien faire connaître aux Canadiennes et aux Canadiens le réseau de centres d'accès en personne de Service Canada et de veiller à ce que cette stratégie prenne clairement en compte les besoins des communautés minoritaires de langue officielle.**

Selon DRHC, aucune somme n'est prévue au budget du gouvernement du Canada pour le réseau Service Canada après la fin du projet pilote mené par le Conseil du Trésor. DRHC et ses partenaires pour le service en personne ont dû répartir différemment leurs ressources internes afin de poursuivre l'initiative en attendant qu'un financement soit consenti, et c'est pourquoi les ressources demeureront limitées jusqu'à au moins 2004-2005.

DRHC souligne que malgré cette conjoncture, les partenaires en gestion et les gestionnaires des centres d'accès de Service Canada poursuivent activement leurs efforts de marketing et de promotion. Ainsi, au cours du premier semestre de 2002-2003, ils ont entrepris plus de 1 300 activités à peu de frais (des réclames à la télévision et dans les journaux, la participation à des foires ou événements communautaires, par exemple) dans le but de promouvoir l'initiative. Les coordonnateurs régionaux de DRHC pour l'initiative Service Canada ont aidé les gestionnaires locaux à coordonner la participation à de telles activités de promotion et à dresser des plans de marketing.

DRHC continuera de travailler avec ses divers partenaires à tous les échelons afin d'établir des plans de communication qui permettront de donner à l'initiative une plus grande visibilité au sein des communautés desservies. Les activités entreprises dépendront des ressources disponibles et tiendront compte des besoins particuliers de certaines populations, dont les communautés minoritaires de langue officielle.

iii) Suivi et contrôle

Nous sommes d'avis qu'à titre de gestionnaire du réseau des CA-SC, DRHC a la responsabilité de veiller à ce que le réseau fonctionne adéquatement dans les deux langues officielles. Pour ce faire, le Ministère doit surveiller la capacité des CA-SC de respecter efficacement les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et prendre les mesures correctives appropriées au besoin.

La commissaire aux langues officielles recommande donc à Développement des ressources humaines Canada :

8. de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des points d'accès de Service Canada.

DRHC nous informe que les exigences de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui regarde Service Canada sont mises en évidence dans les directives que le sous-ministre adjoint principal, Prestation de services a données aux cadres supérieurs régionaux de DRHC; cela s'inscrit dans les obligations auxquelles ils sont liés de par leurs objectifs de rendement. Par ailleurs, depuis notre visite aux centres d'accès de Service Canada, DRHC s'est doté d'un nouveau programme d'évaluation sur place des sites. Les obligations linguistiques sont l'un des éléments évalués. Jusqu'à maintenant en 2002-2003, 23 centres d'accès ont été évalués. Nous considérons qu'il s'agit là d'un pas dans la bonne direction et

encourageons DRHC à maintenir son programme d'évaluation.

C) LES BESOINS EN SASKATCHEWAN

Depuis 1999, l'Assemblée communautaire fransaskoise (ACF) s'applique à mettre en évidence la nécessité d'établir un réseau de guichets uniques satellites en Saskatchewan, plus particulièrement dans 12 collectivités et centres culturels. Selon l'ACF, il faut de toute urgence lutter contre l'érosion des droits linguistiques en Saskatchewan, que vient aggraver le manque d'accès en français aux produits et aux services offerts par les institutions fédérales dans cette province. L'ACF maintient que son projet est d'une importance capitale et qu'il comprend les principaux éléments du concept de « guichets uniques », notamment offrir un centre de multi-services et agir en tant qu'intermédiaire pour aider les Canadiennes et les Canadiens à obtenir rapidement et aisément les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix.

Dans son document intitulé *Un nouveau vecteur de développement* (mai 2002), l'ACF montre qu'elle est à la hauteur de cette tâche sur plusieurs plans. L'ACF donne en exemple sa capacité de fournir, selon les priorités, de l'information en français sur les services et les programmes du gouvernement fédéral aux minorités de langue officielle en zone rurale et urbaine qui, autrement, n'auraient probablement pas accès aisément à cette information. Celle-ci serait également fournie aux membres de la communauté majoritaire des collectivités cibles qui en feraient la demande.

L'ACF estime que cette entreprise est importante en ce qu'elle suscitera, chez les membres d'une communauté de petite taille, un sentiment de fierté de pouvoir jouer un rôle actif dans leur milieu en favorisant un partenariat avec des organismes gouvernementaux pour la prestation d'un service équitable d'information dans des domaines tels que l'emploi, les ressources humaines, la santé, la justice,

l'immigration et l'industrie, et parce qu'elle aidera les membres de collectivités minoritaires de langue officielle de petite taille ou en zone rurale à se « brancher » à Internet et au gouvernement fédéral.

Grâce à une entente de financement avec la province de la Saskatchewan, l'ACF a établi deux guichets uniques satellites pilotes et un centre administratif pour aider la province à respecter certaines de ses obligations en matière de ressources humaines. Un centre satellite à St-Isidore-de-Bellevue sert la région nord de la province et un autre à Gravelbourg sert la région sud. Les services existants dans le domaine de l'emploi ont beaucoup de succès et la demande d'accès réel aux services du gouvernement fédéral va croissant. Le financement fédéral pour la mise en œuvre du réseau qui est attendu avec impatience depuis plus de deux ans n'a toujours pas été accordé.

Étant donné l'importance de cette question pour une communauté minoritaire de langue officielle et le fait que le réseau de guichets uniques satellites correspond tout à fait aux visées de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire a écrit en janvier 2002 au secrétaire du Conseil du Trésor et aux sous-ministres de Patrimoine canadien, de Développement des ressources humaines Canada, de Diversification économique de l'Ouest, d'Agriculture et Agroalimentaire Canada et d'Industrie Canada pour faire valoir toute l'importance de ce dossier et solliciter leur engagement.

Sous la conduite de Patrimoine canadien, le sous-comité fédéral des langues officielles en Saskatchewan et l'ACF tiennent des discussions depuis le début de 2002 pour trouver des moyens d'aider cette association à établir son réseau de guichets uniques satellites. Les parties en cause, dont l'ACF, ont confirmé leur engagement à améliorer l'accès aux services en français en Saskatchewan et leur qualité. Elles ont par ailleurs convenu de poursuivre le travail entamé afin de déterminer l'approche qui pourra le mieux leur convenir. Elles examinent des questions telles que

la nécessité d'améliorer l'accès en français aux produits et aux services d'institutions fédérales cibles, ainsi que la nécessité pour le réseau de guichets uniques de tenir compte des réalités tant urbaines que rurales en Saskatchewan. Patrimoine canadien et DRHC, qui est responsable du réseau de Service Canada depuis avril 2002, ont un rôle important à jouer dans ce dossier.

La commissaire appuie l'Assemblée communautaire fransaskoise dans son projet d'établir un réseau de guichets uniques. En fait, en juin 2002, elle recommandait dans une lettre que les sous-ministres de Patrimoine canadien et de Développement des ressources humaines Canada ***prennent l'initiative, en collaboration avec l'Assemblée communautaire fransaskoise, d'élaborer, d'ici octobre 2002, une stratégie et un calendrier de participation fédérale à l'établissement d'un réseau viable de guichets uniques en Saskatchewan, et que les divers partenaires fédéraux trouvent le financement nécessaire pour ce réseau de guichets uniques.***

En août 2002, la sous-ministre de Patrimoine canadien a répondu à cette recommandation que son Ministère coordonnait la réponse fédérale à ce propos par l'intermédiaire du sous-comité fédéral des langues officielles en Saskatchewan et du cadre national des partenariats interministériels avec les communautés de langue officielle. Le dépôt par l'ACF d'une proposition mise à jour et modifiée en mai 2002 a eu une incidence importante sur le processus et le sous-comité fédéral des langues officielles a dû rajuster ses travaux en conséquence. Depuis mai 2002, des représentants du Ministère offrent soutien constant et direction à l'ACF et ont organisé, entre autres, plusieurs rencontres pour réunir les membres de l'ACF et des représentants du gouvernement provincial et des ministères fédéraux engagés dans cette initiative afin d'élaborer un plan d'action et de cerner des options de financement. Ces discussions sont par contre d'une grande complexité. En effet, selon Patrimoine canadien, la proposition de l'ACF qu'une tierce partie assure la prestation des

services se distance de manière significative de la prestation de service en direct du gouvernement et aussi du modèle de Service Canada. En outre, la formule suggérée par l'ACF présente des défis importants sur le plan financier et sur le plan de l'imputabilité.

En juillet 2002, le sous-ministre de DRHC a répondu à la recommandation de la commissaire que son Ministère ne pouvait envisager de soutenir le projet de « guichets uniques » d'une tierce partie, ni une expansion du réseau de Service Canada au-delà de ce qui était déjà prévu. Selon DRHC, les circonstances n'ont pas beaucoup changé depuis. Par ailleurs, Agriculture et Agroalimentaire Canada nous informe que ses fonctionnaires ont étudié la proposition de l'ACF et ont déterminé qu'elle ne répondait pas aux exigences des programmes de financement du Ministère.

La commissaire maintient sa position que tout projet de « guichets uniques » en Saskatchewan auquel le gouvernement fédéral participe devrait nécessairement être réalisé en partenariat avec l'ACF. Suite à l'engagement du gouvernement à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, les institutions fédérales ont la responsabilité, lorsqu'elles planifient ou révisent des programmes et services, de déterminer de concert avec les communautés minoritaires de langue officielle la manière la plus efficace de répondre à leurs besoins.

La commissaire aux langues officielles recommande donc au ministère du Patrimoine canadien :

- 9. d'établir, d'ici le 30 avril 2003, de concert avec l'Assemblée communautaire fransaskoise et les représentants des gouvernements fédéral et provincial, une stratégie et un calendrier pour la participation fédérale à la mise en place d'un réseau viable de guichets uniques en Saskatchewan et de trouver le financement nécessaire auprès des divers partenaires fédéraux.**

VI. CONCLUSION

Les « guichets uniques » et les réseaux de CSEC et de CA-SC comportent des avantages indéniables pour les Canadiens et les Canadiennes comme moyen d'accès à l'information sur les programmes et services gouvernementaux. Ces avantages sont encore plus évidents pour les communautés minoritaires de langue officielle : ainsi que nous l'avons déjà fait observer, les guichets uniques leur permettent d'avoir plus facilement accès à de l'information dans leur propre langue. Les guichets uniques permettent aussi aux organismes fédéraux de concentrer leurs efforts dans un petit nombre de centres d'accès aux services et donc de faire le meilleur usage possible de leurs ressources bilingues.

Notre étude a révélé que les exigences relatives aux langues officielles ont été prises en considération dans le développement des réseaux des CSEC et des CA-CS. Les clauses linguistiques des ententes de partenariat et de financement et le Guide du gestionnaire en font foi. Cependant, ces clauses linguistiques devraient être renforcées pour y inclure l'obligation de respecter les lignes directrices et procédures, et ces dernières doivent être distribuées à tous les centres de guichets uniques exploités en partenariat et financés par le gouvernement.

En raison de l'absence d'une bonne stratégie de communication, beaucoup de Canadiens et de Canadiennes qui ont besoin de renseignements sur les programmes et services offerts par leur gouvernement fédéral « restent en plan » et ne savent pas comment se « brancher ». Les services offerts aux communautés minoritaires de langue officielle sont mieux développés là où ces dernières forment un pourcentage important de la population (au Nouveau-Brunswick, à Montréal, dans le Nord de l'Ontario et au Manitoba), mais ne sont pas toujours de la même qualité là où les minorités sont plus petites (ainsi qu'en témoigne la situation difficile de l'ACF en Saskatchewan et du partenaire d'accès régional du

CSECO à North Bay). Les sites Web des partenaires des centres de services aux entreprises ne sont pas entièrement bilingues et les claviers d'ordinateur de quelques centres d'accès de Service Canada ne sont pas encore tous pourvus d'accents français.

Les institutions fédérales doivent consulter les associations minoritaires de langue officielle pour s'assurer que les réseaux de guichets uniques mis en place satisfont aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Elles doivent s'efforcer de répondre aux besoins particuliers des communautés minoritaires de langue officielle et envisager des solutions de rechange dans le cas des petites minorités de langue officielle telles que celle de la Saskatchewan, où les besoins de la communauté méritent une attention particulière.

Les partenaires en gestion des guichets uniques doivent surveiller la capacité des centres de services aux entreprises et des centres d'accès de Service Canada de respecter les exigences de la *Loi sur les langues officielles* et prendre les mesures correctives qui s'imposent au besoin.

Enfin, puisque notre étude fait clairement ressortir l'importance de l'initiative des guichets unique pour les communautés minoritaires de langue officielle en ce qu'elle leur facilite l'accès à de l'information dans leur langue, nous invitons le gouvernement à tenir compte de cet élément dans sa décision de maintenir ou non ses initiatives.

RECOMMANDATIONS

La commissaire aux langues officielles recommande :

1. à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest de veiller à ce que toutes les clauses relatives aux langues officielles dans les nouvelles ententes de partenariat ou de financement contiennent l'exigence de respecter les pratiques et procédures relatives aux langues officielles contenues dans le *Guide du gestionnaire – Loi sur les langues officielles, Réseau des centres de services aux entreprises du Canada*.
2. à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest de prendre des mesures afin que, d'ici le 30 juin 2003, leurs partenaires provinciaux respectifs pour les CSEC du Québec, de l'Ontario et du Manitoba rendent leurs sites Web entièrement bilingues et, ce faisant, les harmonisent avec les sites Web du gouvernement du Canada, de façon à respecter les exigences de la partie IV et de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.
3. à Industrie Canada d'élaborer d'ici le 31 mars 2003, en collaboration avec le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario, un plan pour aider son partenaire d'accès régional de North Bay à respecter toutes ses obligations en vertu des parties IV et VII de la *Loi sur les langues officielles*.

4. à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à Développement économique Canada pour les régions du Québec, à Industrie Canada et à Diversification de l'économie de l'Ouest de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des centres de services aux entreprises du Canada.
5. à Développement des ressources humaines Canada de s'assurer que, d'ici le 1^{er} mars 2003, les centres d'accès en personne de service de Service Canada sont munis de la trousse préparée par l'équipe de mise en œuvre du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les pratiques et les procédures en matière de langues officielles.
6. à Développement des ressources humaines Canada d'examiner, d'ici le 1^{er} mars 2003, les claviers en usage dans les centres d'accès de Service Canada et fasse en sorte que les accents français y paraissent et que les logiciels utilisés puissent les produire facilement conformément aux normes du Conseil du Trésor sur la technologie de l'information.
7. à Développement des ressources humaines Canada d'élaborer, d'ici le 1^{er} mars 2003, une stratégie de communication visant à bien faire connaître aux Canadiennes et aux Canadiens le réseau de centres d'accès en personne de Service Canada et de veiller à ce que cette stratégie prenne clairement en compte les besoins des communautés minoritaires de langue officielle.
8. à Développement des ressources humaines Canada de mettre en place, d'ici le 31 mars 2003, les mécanismes de contrôle nécessaires pour assurer le plein respect des exigences de la *Loi sur les langues officielles* au sein du réseau des points d'accès de Service Canada.
9. au ministère du Patrimoine canadien d'établir, d'ici le 30 avril 2003, de concert avec l'Assemblée communautaire fransaskoise et les représentants des gouvernements fédéral et provincial, une stratégie et un calendrier pour la participation fédérale à la mise en place d'un réseau viable de guichets uniques en Saskatchewan et de trouver le financement nécessaire auprès des divers partenaires fédéraux.

