



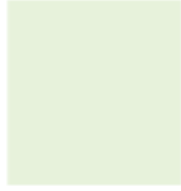
Agence de la fonction publique  
du Canada

Canada Public Service  
Agency

# Rapport annuel sur les langues officielles 2006-2007

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT

Canada<sup>ca</sup>



**Rapport annuel**  
**sur les**  
**langues officielles**  
2006-2007

RAPPORT ANNUEL AU PARLEMENT



Publié par l'Agence de la fonction publique du Canada  
© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par  
le président du Conseil du Trésor, 2009

N° de catalogue CP51-2/2007  
ISBN 978-0-662-06350-2

Cette publication est également offerte en médias substitués et est  
disponible aux adresses suivantes :

<http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp-fra.asp>  
<http://publiservice.psagency-agencefp.gc.ca/rp-fra.asp>

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

## Message du président du Conseil du Trésor



En ma qualité de président du Conseil du Trésor du Canada et ministre responsable de l'Agence de la fonction publique du Canada, c'est avec plaisir que je dépose au Parlement le dix-neuvième rapport annuel sur les langues officielles, couvrant l'exercice 2006-2007, le tout conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*.

En outre, à titre de ministre responsable du Programme des langues officielles, mis en œuvre dans les organisations fédérales assujetties aux parties IV, V et VI de la *Loi*, j'encourage ces dernières à faire preuve d'un leadership fort et soutenu dans la prestation de services à la population canadienne dans la langue de leur choix et dans la création d'environnements de travail bilingues, lorsque approprié.

Nous sommes encouragés par les progrès des dernières années, comme le démontrent les données du présent rapport. Toutefois, la dualité linguistique va plus loin que les chiffres. Le bilinguisme est un élément essentiel de notre identité nationale, et la dualité linguistique constitue une des valeurs fondamentales de la fonction publique du Canada. Les politiques liées aux langues officielles contribuent à bâtir une fonction publique axée sur l'excellence, représentative de la diversité géographique et culturelle du Canada. L'engagement des organisations à intégrer la dualité linguistique à leur planification témoigne du progrès observé dans les pages qui suivent.

La *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir* mise récemment de l'avant par le gouvernement donne un nouvel élan à la promotion de la dualité linguistique du Canada. J'ai confiance que les institutions fédérales continueront à jouer un rôle primordial dans l'atteinte de cet objectif.

L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député  
Président du Conseil du Trésor

Février 2009



## Président du Sénat

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le dix-neuvième rapport annuel sur les langues officielles, couvrant l'exercice 2006-2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le président du Conseil du Trésor,  
L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député

Février 2009





## Président de la Chambre des communes

Monsieur le président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, j'ai l'honneur de soumettre au Parlement, par votre intermédiaire, le dix-neuvième rapport annuel sur les langues officielles, couvrant l'exercice 2006-2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le président, l'assurance de ma très haute considération.

Le président du Conseil du Trésor,  
L'honorable Vic Toews, c.p., c.r., député

Février 2009







## Table des matières

---

Message du président du Conseil du Trésor .....	i
Président du Sénat .....	iii
Président de la Chambre des communes .....	v
Liste des tableaux .....	viii
Liste des graphiques .....	x
Sommaire .....	xi
I. Introduction .....	1
Mandat de l'Agence de la fonction publique du Canada .....	1
Mission de la Direction des langues officielles .....	1
Structure et contenu du rapport .....	1
II. Programme des langues officielles .....	2
Contexte juridique .....	2
Description des droits et responsabilités .....	4
Structure de gouvernance .....	6
III. Évaluation de la gouvernance du Programme des langues officielles .....	7
Monitoring et mesure du rendement .....	7
Leadership .....	7
Gestion de l'information en matière de langues officielles .....	10
Activités d'appui et de suivi de l'Agence auprès de ses intervenants clés .....	12
IV. Évaluation de l'exécution du Programme des langues officielles .....	14
Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles .....	14
État de la situation .....	15
Statistiques liées aux communications avec le public et à la prestation des services ...	20
Langue de travail .....	25
Gestion des ressources humaines .....	31
V. Changement de culture .....	39
Évaluation du <i>Plan d'action pour les langues officielles</i> .....	39
Activités de sensibilisation et de promotion .....	39
VI. Conclusion – Vers une fonction publique exemplaire au chapitre des langues officielles .....	42
VII. Annexe statistique .....	43
Sources des données .....	43
Notes techniques et définitions .....	43
Interprétation et validité des données .....	43

## Liste des tableaux

Les tableaux qui suivent se regroupent en quatre catégories : A, B, C et D.

<b>A. Personnel des institutions faisant partie de l'administration publique centrale, ce qui comprend certains employés de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et de la Défense nationale</b>	
1. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues au sein de l'administration publique centrale . . . . .	44
2. Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale . . . . .	45
3. Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale par région . . . . .	46
4. Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires . . . . .	47
5. Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale) . . . . .	48
6. Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires . . . . .	49
7. Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale) . . . . .	50
8. Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires . . . . .	51
9. Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale) . . . . .	52
10. Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires . . . . .	53
11. Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale) . . . . .	54
12. Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par région . . . . .	55
13. Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par catégorie professionnelle . . . . .	56

**B. Personnel des sociétés d'État et autres organismes ne faisant pas partie de l'administration publique centrale, y compris les membres civils et réguliers de la GRC, les membres des Forces canadiennes et les organismes privatisés**

14. Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par région . . . . .	57
15. Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale selon la catégorie professionnelle ou catégorie équivalente . . . . .	58
15A. Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes (ne faisant pas partie de l'administration publique centrale) . . . . .	59
15B. Participation des anglophones et des francophones en tant que membres réguliers de la GRC (ne faisant pas partie de l'administration publique centrale) . . . . .	60

**C. Toutes les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles***

16. Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i> par région . . . . .	61
---	----

**D. Tableaux supplémentaires**

17. Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire . . . . .	63
18. Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire . . . . .	65
19. Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par province ou territoire . . . . .	66
20. Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i> par province ou territoire . . . . .	67

## Liste des graphiques

1.	Répartition de toutes les institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i> . . . . .	5
2.	Structure de gouvernance des langues officielles . . . . .	6
3.	Répartition par province ou territoire des bureaux et points de service tenus de fournir ou non des services dans les deux langues officielles . . . . .	14
4.	Service au public – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises . . . . .	20
5.	Service au public – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale) . . . . .	21
6.	Carte des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail . . . . .	25
7.	Supervision – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises . . . . .	29
8.	Supervision – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale) . . . . .	30
9.	Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i> . . . . .	32
10.	Participation des anglophones et des francophones au Québec au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la <i>Loi sur les langues officielles</i> (excluant la RCN) . . . . .	33
11.	Proportion de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale par région . . . . .	37



## Sommaire

---

L'Agence de la fonction publique du Canada surveille l'observation par les institutions fédérales des obligations linguistiques qui leur sont dévolues et effectue des vérifications ponctuelles conformément à la *Loi sur les langues officielles*. Ainsi, les institutions doivent servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix, voir à instaurer et préserver un climat de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues et veiller à ce que leurs effectifs tendent à refléter la présence au Canada des collectivités francophone et anglophone, compte tenu de la nature de ces institutions, de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

Les faits saillants ci-dessous portent sur l'évaluation de la gouvernance et de l'exécution du Programme des langues officielles au cours de l'exercice 2006-2007.

### **Évaluation de la gouvernance du Programme des langues officielles**

#### ***Leadership***

La haute direction des institutions assujetties à la *Loi* doit faire preuve de leadership en matière de langues officielles, en posant des gestes concrets qui traduisent son engagement.

L'Agence note, entre autres, les faits suivants :

- La très grande majorité des bilans annuels sont entérinés par l'administrateur général de l'institution, ce qui témoigne de l'engagement de la haute direction à l'égard des langues officielles.
- Un plus grand nombre d'institutions signalent que les objectifs liés aux langues officielles font partie intégrante des ententes de rendement des cadres et que l'atteinte de leurs résultats est évaluée.
- La majorité des institutions placent les objectifs liés aux langues officielles au cœur de leur planification stratégique.
- Plusieurs institutions se sont dotées d'un plan annuel ou pluriannuel qui expose clairement leur vision à l'égard des langues officielles.
- Un nombre croissant d'institutions mettent sur pied des comités consultatifs sur les langues officielles composés de représentants des différents secteurs de l'organisation et présidés par un membre de la haute direction.
- La majorité des cadres et des gestionnaires font preuve de leadership en incitant leurs employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix au cours des réunions et en appuyant leurs besoins de formation linguistique aux fins du perfectionnement professionnel et du maintien de l'acquis.
- La majorité des institutions disposent des ressources humaines et financières nécessaires à une gestion efficace du Programme.
- Un nombre grandissant d'institutions adoptent des mécanismes de surveillance visant à s'assurer d'une meilleure conformité aux exigences des politiques sur les langues officielles du Conseil du Trésor.

## Gestion de l'information

- Les institutions faisant partie de l'administration publique centrale (l'APC) effectuent régulièrement des mises à jour des données qu'elles versent dans le Système d'information sur les postes et la classification. L'Agence peut ainsi fournir un portrait plus précis de la capacité linguistique des institutions ayant trait au service au public et à la langue de travail.
- Certaines des institutions ne faisant pas partie de l'APC et qui versent leurs données dans le Système d'information sur les langues officielles II ne réussissent pas à transmettre à l'Agence dans un délai raisonnable les données qui reflètent la situation de leur organisation à la fin de l'exercice financier.

## Évaluation de l'exécution du Programme

### *Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles (partie IV de la Loi)*

L'Agence note les faits suivants :

- Les institutions sont en grande majorité en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles dans les bureaux et points de service désignés bilingues.
- Dans la grande majorité des institutions, l'information contenue sur leur site Web est généralement disponible dans les deux langues officielles. La qualité des communications et des services est généralement égale dans l'une ou l'autre langue officielle.

- La très grande majorité des institutions possède la capacité linguistique nécessaire pour offrir des services bilingues, même si, dans certains bureaux, cette capacité peut être limitée.
- Le pourcentage de titulaires de postes bilingues devant servir le public qui satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste a légèrement augmenté, pour atteindre 91,0 p. 100 en 2007, par rapport à 89,9 p. 100 en 2006. Le pourcentage de titulaires exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste est demeuré stable à 5,1 p. 100.
- Le pourcentage de postes désignés bilingues au niveau supérieur (niveau C en interaction orale) a légèrement augmenté, passant de 33,7 p. 100 à 34,4 p. 100.
- Une grande majorité d'institutions intègrent dans les contrats qu'elles concluent avec des tiers une clause précisant leurs obligations linguistiques. Toutefois, peu d'entre elles indiquent prendre des mesures pour s'assurer que ces clauses sont respectées par les tiers.
- Un nombre accru d'institutions ont mis en place des mécanismes de mesure du rendement en ce qui a trait à la prestation de services au public.
- Les résultats des vérifications menées au cours de l'exercice financier révèlent certains manquements quant à l'offre active visuelle de services bilingues ainsi qu'à l'accueil bilingue en personne et au téléphone.

### *Langue de travail (partie V de la Loi)*

- De façon générale, les communications électroniques, les sites Web ainsi que les instruments de travail et les systèmes informatiques destinés aux employés sont disponibles dans les deux langues officielles.



- La grande majorité des institutions demeure engagée au chapitre des langues officielles et adopte des mesures qui permettent aux employés d'utiliser la langue officielle de leur choix dans leur milieu de travail.
- Bien que la plupart des institutions aient enregistré des progrès quant à la tenue de réunions bilingues au cours des dernières années, l'Agence note encore des manquements à cet égard.
- Parmi les employés offrant des services personnels et centraux (par exemple, la paye, les services financiers, les communications et la bibliothèque) et faisant partie de l'APC, 90,7 p. 100 satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste comparativement à 89,8 p. 100 en 2006. Le pourcentage de postes exigeant une capacité supérieure (niveau C) de connaissance de la langue seconde est passé de 33,2 p.100 en 2006 à 33,7 p. 100 en 2007.
- Pour ce qui est du personnel exerçant des fonctions de supervision au Canada (incluant les cadres), 89,1 p. 100 satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, par rapport à 87,0 p. 100 en 2006.
- Quant aux cadres (EX) de l'APC, 94,0 p. 100 satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2007 comparativement à 92,9 p. 100 pour la même période l'année précédente.

### ***Gestion des ressources humaines - y compris la participation équitable (partie VI de la Loi)***

- Au 31 mars 2007, le taux de participation des anglophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* se situait à 73,1 p. 100 et celui des francophones, à 26,9 p. 100. Ces taux demeurent pratiquement inchangés par rapport à la

même période l'an dernier. Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 68,5 p. 100 et de 31,5 p. 100. Considérant les données du Recensement de 2001, les deux collectivités de langue officielle sont relativement bien représentées au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*.

- Au plan régional, dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*, la participation des anglophones au Québec (excluant la région de la capitale nationale) s'établit à 12,2 p. 100 en 2007 par rapport à 13,6 p. 100 l'année précédente. Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 7,6 p. 100 et de 7,7 p. 100.
- Les institutions ont moins recours à la formation linguistique pour satisfaire aux exigences linguistiques des postes. Par contre, elles offrent de plus en plus cette formation dans une perspective de progression de carrière.

Au cours de l'exercice 2006-2007, l'Agence a travaillé tout particulièrement au développement d'outils de gestion des langues officielles tels que le Système de gestion du *Règlement*, le Système de suivi en langues officielles et la Détermination du profil linguistique des postes bilingues. Elle a offert, entre autres, des séances d'information sur les politiques ayant trait à la dotation des postes bilingues ainsi que sur les obligations reliées aux sites Web multilingues des institutions et sociétés d'État assujetties à la *Loi*. Elle a mené trois vérifications sur l'offre active et le service au public afin de s'assurer que les bureaux et points de service des institutions assujetties à la *Loi* se conforment à leurs obligations linguistiques. De plus, l'Agence a offert différentes activités de sensibilisation et de promotion des langues officielles à l'intention de ses principaux réseaux.





# I. Introduction

---

Ce rapport annuel rend compte de l'exécution du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et des activités et résultats de l'exercice 2006–2007 à l'égard de leurs obligations linguistiques.

## Mandat de l'Agence de la fonction publique du Canada

---

À titre d'organisme central faisant partie du portefeuille du Conseil du Trésor, l'Agence a la responsabilité de veiller à ce que l'employeur (le Conseil du Trésor) s'acquitte de ses responsabilités de surveillance et de leadership en matière de gestion des ressources humaines au sein de la fonction publique. Dans ce contexte, l'Agence a été créée en 2003 afin de moderniser la gestion des ressources humaines et de favoriser l'excellence dans l'ensemble de la fonction publique. Sa vision est de mieux servir les Canadiens par l'entremise d'une main-d'œuvre et d'un milieu de travail hors pair. Son rôle est de fournir le leadership et l'orientation nécessaires pour favoriser, appuyer et assurer une gestion des ressources humaines efficace et axée sur les résultats au sein de l'ensemble de la fonction publique. Son principal objectif est de mettre en place et d'alimenter un nouveau régime de gestion des ressources humaines qui permette aux gestionnaires et aux employés de la fonction publique d'atteindre de meilleurs résultats au service des Canadiens.

Le travail qu'effectue l'Agence en ce qui a trait aux valeurs et à l'éthique, aux langues officielles et à la diversité permet de garantir que la fonction publique a les qualités et les caractéristiques nécessaires pour refléter la composition et la nature de la société canadienne. Conscient des défis considérables que posent les tendances démographiques et celles du marché du travail, le greffier du Conseil privé a fait du renouvellement de la fonction publique l'une des priorités gouvernementales.

## Mission de la Direction des langues officielles

---

Pour arriver à ce résultat, la Direction des langues officielles de l'Agence surveille les institutions fédérales et vérifie ponctuellement la communication avec les Canadiens et l'offre de services dans la langue officielle de leur choix, l'instauration et la préservation d'un climat de travail propice à l'utilisation efficace des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues et la participation d'un effectif qui tend à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

L'excellence recherchée ne sera atteinte que si les institutions assujetties à la *Loi* font preuve d'un leadership et d'une responsabilisation accrues au sein de leur organisation. Pour le Programme, cela se traduit notamment par le raffermissement de la reddition de comptes ainsi que par l'accroissement et le maintien des capacités linguistiques et du savoir dans le domaine des langues officielles. La Direction des langues officielles y travaille en partenariat avec les institutions et les conseils fédéraux régionaux.

La Direction des langues officielles collabore également avec diverses instances ayant des obligations en vertu de la *Loi* afin de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'appuyer leur développement, et de promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne (partie VII de la *Loi*).

## Structure et contenu du rapport

---

Le rapport se structure autour de deux composantes principales : l'évaluation de la gouvernance du Programme et celle de son exécution. L'évaluation de la gouvernance inclut les activités et résultats liés au leadership et à la gestion de l'information, alors que l'évaluation de l'exécution du Programme englobe les communications avec le public et la prestation des services (partie IV de la *Loi*), la langue de travail (partie V de la *Loi*) et la gestion des ressources humaines reliée aux langues officielles – incluant la participation équitable (partie VI de la *Loi*).

## II. Programme des langues officielles

### Contexte juridique

L'Acte de l'Amérique du Nord britannique, qui s'appelle maintenant la *Loi constitutionnelle de 1867*, prévoyait, d'une part, dans les chambres du Parlement du Canada et les chambres de la législature de Québec, l'usage facultatif du français et de l'anglais dans les débats ainsi que dans toute plaidoirie ou pièce de procédure devant ou émanant des tribunaux du Québec et du Canada. Il imposait, d'autre part, l'usage du français et de l'anglais dans la rédaction des archives, des procès-verbaux, des journaux et des lois imprimées et publiées par le Parlement du Canada et la législature du Québec<sup>1</sup>.

En 1969, après la remise des études et des recommandations de la Commission Laurendeau-Dunton, le gouvernement du Canada adoptait la *Loi sur les langues officielles*, qui affirmait le statut du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada et introduisait l'obligation pour les institutions fédérales de servir le public dans la langue officielle de son choix dans certaines circonstances.

En 1982, le Canada adoptait la *Charte canadienne des droits et libertés*. Dans le domaine de la langue, la *Charte* a édicté d'importantes garanties<sup>2</sup>. Elle a notamment établi que le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada et qu'elles ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

Elle prévoit également que le public au Canada a le droit d'employer le français ou l'anglais pour communiquer avec le siège social ou l'administration centrale des institutions fédérales ou pour en recevoir les services et qu'il a le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions là où, selon le cas, l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante ou encore se justifie par la vocation du bureau.

En 1988, le Parlement adoptait une nouvelle *Loi sur les langues officielles*<sup>3</sup> afin de donner pleinement effet aux garanties prévues par la *Charte*. Cette nouvelle loi porte principalement sur les débats et travaux parlementaires, les actes législatifs, l'administration de la justice, les communications avec le public et la prestation des services par les institutions fédérales, les droits relatifs à la langue de travail des employés fédéraux, la participation équitable des deux collectivités de langue officielle au sein des institutions fédérales, la promotion des deux langues officielles, les attributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles, le rôle et les pouvoirs du commissaire aux langues officielles ainsi que le recours judiciaire prévu par la *Loi*.

En 1991, le gouvernement adoptait le *Règlement sur les langues officielles – Communications avec le public et prestation des services*<sup>4</sup>. Cet instrument juridique assure l'application concrète de certaines dispositions relatives à la prestation des

1. Voir : art. 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*.

2. Voir : art. 16 à 24 et 59 de la *Loi constitutionnelle de 1982*.

3. 1988, ch. 38, sanctionnée le 28 juillet 1988.

4. Enregistrement DORS/92-48, C.P. 1991-2541, le 16 décembre 1991 et publié dans la *Gazette du Canada*, Partie II, le 1<sup>er</sup> janvier 1992.

services au public. Il comporte trois types de dispositions, à savoir celles qui viennent définir la notion de demande importante incluse dans la *Loi* et dans la *Charte*, celles qui prennent en considération la vocation des bureaux et celles qui touchent spécifiquement les voyageurs. Le *Règlement* vient donc définir les circonstances précises dans lesquelles les bureaux fédéraux sont tenus d'offrir activement<sup>5</sup> leurs services dans les deux langues officielles. Il convient de préciser que le *Règlement* ne s'applique ni aux bureaux situés dans la région de la capitale nationale (la RCN) ni à ceux des administrations centrales. En effet, ceux-ci sont tenus en vertu de la *Loi* et de la *Charte* de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles.

En novembre 2005, certaines modifications ont été apportées à la partie VII de la *Loi* afin de renforcer l'engagement du gouvernement fédéral à l'égard de la promotion du français et de l'anglais et d'imposer aux institutions de prendre des « mesures positives » pour concrétiser cet engagement<sup>6</sup>. Désormais, il est possible d'intenter un recours judiciaire en vertu de cette même partie.

D'autres instruments juridiques traitant des langues officielles ont été adoptés sous le régime de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, dont les plus récentes modifications sont entrées en vigueur le 31 décembre 2005<sup>7</sup>:

- Le *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique* a remplacé le *Décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique* et prévoit trois circonstances dans lesquelles une personne peut être nommée à un poste bilingue non impératif<sup>8</sup> sans avoir à satisfaire aux exigences linguistiques du poste au moment de la nomination.
- Le *Règlement sur les langues officielles – Nominations dans la fonction publique* énonce les dispositions s'appliquant à la nomination à un poste bilingue de personnes qui s'engagent à devenir bilingues et des exemptions en matière de nomination intérimaire.

---

5. Offrir activement : indiquer clairement, visuellement et verbalement que le public peut communiquer avec un bureau ou point de service désigné bilingue et en obtenir les services en français ou en anglais. Ces obligations découlent notamment de l'art. 28 de la *Loi*.

6. 2005, ch. 41, sanctionné le 24 novembre 2005 et portant modification de l'art. 41 de la *Loi*.

7. Ces modifications résultent de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, sanctionnée le 7 novembre 2003, et dont la mise en œuvre par étapes s'est terminée avec l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* le 31 décembre 2005.

8. La dotation *non impérative* permet de nommer à des postes bilingues des personnes qui satisfont aux exigences de base du poste, à l'exception des compétences linguistiques requises.

## Description des droits et des responsabilités

---

Le Programme se fonde notamment sur les quatre grands piliers suivants de la *Loi*, dont les trois premiers sont sous la responsabilité de l'Agence et le quatrième sous celle de Patrimoine canadien :

1. Partie IV : les communications avec le public et la prestation des services ou l'obligation pour les institutions fédérales assujetties à la *Loi* d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondant du public de communiquer avec ces bureaux et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, lorsque certaines conditions s'appliquent, et ce, non seulement en personne à un comptoir de service, mais aussi au téléphone ou par écrit. Le service doit être de qualité égale dans les deux langues officielles<sup>9</sup>.
2. Partie V : la langue de travail ou l'obligation pour les institutions fédérales d'établir des milieux de travail propices à l'usage des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues à cette fin<sup>10</sup>, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies dans la *Loi*.

3. Partie VI : l'engagement du gouvernement du Canada à ce que les effectifs des institutions fédérales tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle et que les francophones et les anglophones aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions.
4. Partie VII : l'engagement du gouvernement du Canada 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 et l'obligation des institutions fédérales de prendre des « mesures positives » en vue de mettre en œuvre cet engagement.

Dans un contexte où la responsabilisation et la reddition de comptes occupent une place accrue, les institutions fédérales doivent, en plus de faire état de leurs réalisations, évaluer l'atteinte de leurs objectifs en fonction des trois premiers piliers pour lesquels le Conseil du Trésor a une responsabilité et en faire rapport à l'Agence selon les modalités prévues dans les politiques du Conseil du Trésor.

Les modifications apportées en 2005 à la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et à la *Loi sur la gestion des finances publiques* à la suite de l'entrée en vigueur de la *Loi sur la modernisation de la fonction*

---

9. Conformément aux art. 16 et 20 de la *Charte* et aux art. 21 et ss. de la *Loi*, seulement avec le siège social ou l'administration centrale des institutions, dans la RCN, avec les institutions fédérales qui rendent compte directement au Parlement et là où l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante ou se justifie par la vocation du bureau.

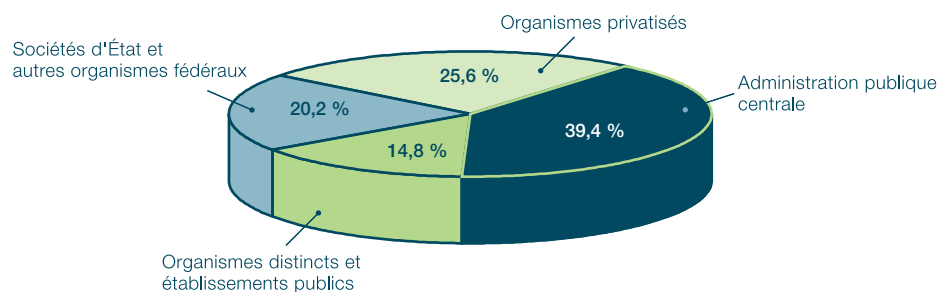
10. Voir : art. 35 de la *Loi*. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

publique en 2003 ont eu une incidence sur le découpage des institutions assujetties à la *Loi*. Ces institutions sont regroupées selon les catégories suivantes : la fonction publique, englobant l'administration publique centrale (ministères et autres secteurs) ainsi que les

organismes distincts et établissements publics; les organismes privatisés; les sociétés d'État et autres organismes fédéraux. Le graphique 1 illustre cette répartition.

**Graphique 1**

### Répartition de toutes les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*



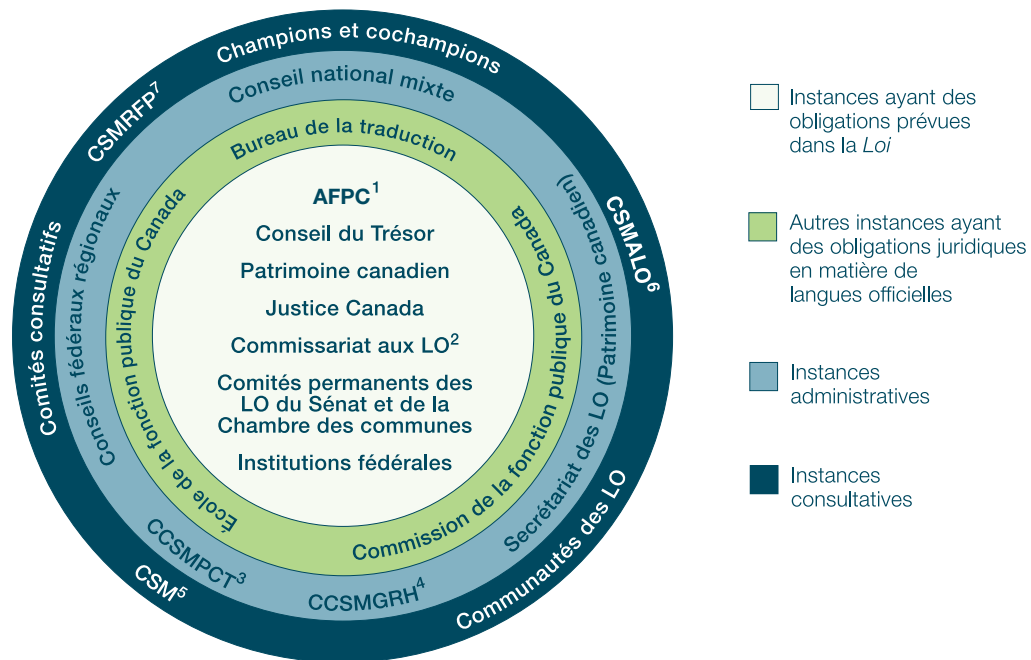
Source : Burolis

## Structure de gouvernance

Plusieurs instances se partagent la responsabilité de la mise en œuvre du Programme. Leurs obligations à cet égard sont, selon le cas, juridiques, administratives ou consultatives. Le graphique 2 illustre la structure de gouvernance actuelle des langues officielles. Pour une description complète des responsabilités qui incombent aux différentes instances, veuillez consulter le document *Structure de gouvernance*<sup>11</sup>.

Graphique 2

### Structure de gouvernance des langues officielles



<sup>1</sup> Agence de la fonction publique du Canada

<sup>2</sup> Langues officielles

<sup>3</sup> Comité consultatif des sous-ministres chargé du portefeuille du Conseil du Trésor

<sup>4</sup> Comité consultatif des sous-ministres chargé de la gestion des ressources humaines

<sup>5</sup> Comité des sous-ministres

<sup>6</sup> Comité des sous-ministres adjoints sur les langues officielles

<sup>7</sup> Comité des sous-ministres sur le renouvellement de la fonction publique

11. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp-fra.asp>.





## III. Évaluation de la gouvernance du Programme des langues officielles

### Monitoring et mesure du rendement

Afin de pouvoir dégager une vue d'ensemble sur la gouvernance et l'exécution du Programme au sein des institutions et de formuler des observations sommaires, l'Agence procède à une analyse de tous les bilans annuels soumis pour l'exercice financier visé. Par la suite, elle informe les institutions de ses observations, leur demande de prendre les mesures qui s'imposent et effectue les suivis nécessaires. L'Agence offre un appui aux institutions pour la mise en place des mesures correctives cernées.

Pour des raisons exceptionnelles, il arrive que certaines institutions ne soient pas en mesure de fournir à l'Agence leur bilan annuel selon l'échéancier prévu. Ainsi, l'analyse horizontale de cet exercice repose sur les bilans annuels reçus par l'Agence, soit 93 p. 100 de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*.

### Leadership

Le succès de la modernisation de la fonction publique repose sur le leadership exercé par la gestion. En matière de langues officielles, l'Agence encourage fortement les

gestionnaires des institutions fédérales à manifester ce leadership de façon soutenue, en posant des gestes concrets qui traduisent leur engagement.

Il est à noter que la grande majorité des institutions placent les objectifs liés aux langues officielles au centre de leur planification stratégique. À cet effet, certaines institutions se sont dotées d'un plan stratégique, d'un cadre de responsabilisation sur les langues officielles indiquant clairement les objectifs et les responsabilités des gestionnaires, et ont opté pour une gestion intégrée de leurs ressources humaines afin de mieux atteindre leurs objectifs au chapitre des langues officielles. Ces actions témoignent d'une saine gouvernance du Programme.

La grande majorité des bilans annuels a été entérinée par l'administrateur général des institutions visées par cette évaluation. La plupart des administrateurs généraux ont saisi cette occasion pour réitérer leur engagement personnel ainsi que celui de la haute direction de leur organisation à l'égard des langues officielles. Ces messages sont d'importance car ils indiquent clairement aux gestionnaires et aux employés l'engagement et l'orientation de leur haute direction vis-à-vis des langues officielles.

#### Bonne pratique de leadership – Sous-ministre

- En 2006, le ministère de la Santé a instauré le *Prix d'excellence du sous-ministre en matière de langues officielles*. Ce prix, remis dans le cadre de la Semaine nationale de la fonction publique, constitue une marque de reconnaissance envers le gestionnaire ou l'employé qui a fait preuve de leadership à l'égard des langues officielles.

Pour mettre en œuvre leur stratégie en matière de langues officielles, les institutions doivent élaborer un plan d'action et suivre de près les progrès réalisés. Ce faisant, elles se donnent les outils pour opérationnaliser les objectifs qu'elles se sont fixés. Plusieurs institutions se sont dotées d'un plan pluriannuel dans lequel est exposée clairement leur vision à l'égard des langues officielles.

### **Bonne pratique de leadership – Plan d'action**

- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada met à jour tous les trois mois son Plan d'action en matière de langues officielles. La sous-ministre adjointe des ressources humaines, accompagnée du champion et du cochampion ministériels en fait la présentation au ministre, au sous-ministre et sous-ministre délégué.

Par ailleurs, un plus grand nombre d'institutions mentionne que les objectifs liés aux langues officielles font partie intégrante des ententes de rendement des cadres et que l'atteinte de leurs résultats est évaluée. Les exemples de NAV Canada, du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (le CRTC) et de la Société Radio-Canada (la SRC) méritent d'être soulignés. NAV Canada a intégré, dans son Code de conduite, un volet sur les langues officielles, ce qui lui permet de s'assurer que les cadres supérieurs renouvellent annuellement leur engagement à l'égard des langues officielles. Le CRTC intègre, dans toutes ses ententes de rendement, un énoncé sur les langues officielles quant à la langue de travail et à la gestion des ressources humaines.

Au moment de la revue du rendement, les gestionnaires doivent démontrer qu'ils ont déployé les efforts nécessaires pour respecter cet engagement. Enfin, la SRC communique aux employés visés les objectifs relatifs aux langues officielles et les résultats sont reflétés dans leur évaluation de rendement.

### **Comités consultatifs au sein des institutions**

La création de comités consultatifs sur les langues officielles constitue un autre bel exemple de leadership. On note que de plus en plus d'institutions mettent sur pied ce type de comité, composé de représentants des différents secteurs de l'organisation et présidé par un membre de la haute direction. Ces comités servent de forum de concertation et ont le mandat de mobiliser les principaux intervenants afin de créer des synergies et un leadership plus soutenu.

### **Bonne pratique de leadership – Comités consultatifs**

- Le ministère des Ressources naturelles a mis sur pied un groupe de travail composé de représentants de ses différents secteurs afin de discuter des meilleures pratiques au chapitre des langues officielles et pour communiquer aux employés les changements importants qui ont trait aux langues officielles. Ce groupe de travail se réunit tous les mois et est coprésidé par un gestionnaire cadre des opérations et un gestionnaire cadre des services intégrés.

## Bonnes pratiques de leadership – Champions

- Financement agricole Canada s'est doté d'un réseau de champions postés à des points névralgiques au pays. Leur rôle est de sensibiliser les employés, de mettre en lumière les lacunes et bonnes pratiques et d'élaborer des solutions ingénieuses dans leur secteur respectif eu égard aux langues officielles.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments dispose d'un réseau très actif de champions des langues officielles qui font la promotion du Programme et des initiatives en matière de langues officielles au sein de leur institution.
- Industrie Canada a créé un groupe de discussion ministériel sur les langues officielles en janvier 2007. Celui-ci est composé d'employés choisis parmi tous les secteurs du ministère, et l'objectif du groupe est d'assister le champion dans le renouvellement du plan d'action en matière de langues officielles et d'examiner diverses mesures qui pourraient être prises par celui-ci pour remplir ses obligations.

## Champions et cochampions

À titre de chefs de file en matière de langues officielles, les champions ont le mandat de rehausser la visibilité des langues officielles au sein de leur institution, de s'assurer du respect de leurs obligations linguistiques et d'encourager leur institution à poser des gestes concrets qui contribuent au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et à la promotion du français et de l'anglais.

## Cadres intermédiaires et gestionnaires

Les cadres intermédiaires et les gestionnaires doivent également faire preuve de leadership à l'égard des langues officielles dans leurs sphères d'activités respectives. Par exemple, ils sont invités à inciter leurs employés à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix au cours des réunions et à appuyer leurs besoins de formation linguistique à des fins de développement de carrière et dans le cadre d'activités de maintien de l'acquis, tels que des dîners-causeries ou encore des jumelages. À cet effet, l'Agence encourage fortement les institutions à faire davantage ressortir, dans leurs bilans annuels, les activités menées par leurs cadres et gestionnaires au cours de l'exercice afin de faire la promotion du Programme.

## Ressources humaines et financières

Pour assurer une saine gestion des langues officielles, les institutions doivent s'assurer de disposer des ressources nécessaires. Selon l'information provenant des bilans, la majorité des institutions disposent des ressources nécessaires pour gérer efficacement le Programme.

## Bonne pratique de leadership – Gestion des ressources humaines

- À l'automne 2006, Développement économique Canada pour les régions du Québec a amorcé une tournée régionale de sensibilisation et de formation en matière de langues officielles qui se poursuivra en 2007-2008. Les séances offertes dans le cadre de cette tournée ont eu pour objectif de mieux outiller les employés afin qu'ils puissent faciliter la mise en œuvre du Programme au sein du ministère. Cette tournée a inclus également les centres de responsabilité du siège social. Cette organisation a mis l'accent sur l'importance d'améliorer les bonnes pratiques déjà existantes.

### Exemples de leadership au chapitre des langues officielles au sein des institutions

- Inclusion des langues officielles dans le Plan d'action ministériel, la planification stratégique et la stratégie des ressources humaines;
- Prise en compte des objectifs ayant trait aux langues officielles dans les ententes de rendement des cadres et des gestionnaires;
- Mise en place de mécanismes de surveillance visant le respect des obligations linguistiques;
- Réalisation de sondages sur la satisfaction des employés et du public (le cas échéant) et de contrôles aléatoires de la qualité quant au respect des langues officielles, sur une base régulière.

Les institutions ont la responsabilité de prendre les mesures appropriées pour respecter leurs obligations linguistiques. Elles doivent ainsi évaluer l'atteinte de leurs résultats et utiliser divers moyens pour surveiller leur conformité aux exigences des politiques.

Les activités de surveillance sont à la hausse dans un grand nombre d'institutions. À titre d'exemple, certains coordonnateurs des langues officielles de la Défense nationale effectuent maintenant des visites de diagnostic sur les lieux et continuent de faire un suivi des plaintes reçues. Un plan d'inspection annuel (une grille d'analyse cernant les résultats attendus) a été élaboré par le Groupe de soutien du secteur de Québec aux bases de Montréal et de Valcartier.

### Gestion de l'information en matière de langues officielles

Dans le cadre de ses activités de surveillance et aux fins de la reddition de comptes au Parlement, l'Agence doit avoir accès à des informations exactes et le plus à jour possible. Les trois principaux systèmes d'information auxquels elle a recours sont les suivants :

- Le système d'information sur les postes et la classification (le SIPC) : ce système de l'Agence est administré par Travaux publics et Services gouvernementaux

Canada (TPSGC). Les institutions faisant partie de l'administration publique centrale extraient l'information de leur système de gestion des ressources humaines et l'acheminent à TPSGC. Le SIPC renferme de l'information sur les langues officielles, la classification et les exigences linguistiques des postes, les exemptions et les titulaires de postes.

- Le système d'information sur les langues officielles II (le SILO II) : ce système est géré par l'Agence et renferme de l'information qui porte sur les parties IV, V et VI de la *Loi*. Celle-ci provient du système de gestion des ressources humaines des institutions qui ne font pas partie de l'administration publique centrale. Celles-ci transmettent leurs données directement à l'Agence.
- Burolis<sup>12</sup> : ce système est également géré par l'Agence et constitue le répertoire officiel des bureaux et points de service des institutions assujetties à la *Loi* (y compris les bureaux à l'étranger). Il renferme la liste des bureaux et points de service ayant l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles ainsi que de ceux qui ont comme seule obligation d'offrir des services dans une langue officielle. Burolis peut être consulté à partir du site Web de l'Agence, sous la rubrique Outils.

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

Au cours des dernières années, les institutions faisant partie de l'administration publique centrale (l'APC) ont déployé des efforts considérables afin de s'assurer que les données qui figurent dans le SIPC reflètent leur situation réelle. Ces efforts ont porté fruit puisque les données du SIPC sont maintenant mises à jour régulièrement dans presque toutes les institutions faisant partie de l'APC. Ainsi, l'Agence obtient un portrait plus précis de la capacité linguistique des institutions quant au service au public et à la langue de travail.

Dans la poursuite des travaux annoncés l'an dernier, l'Agence a aussi entrepris l'élaboration d'une nouvelle application Web appelée le Système de gestion du *Règlement* (le SGR). Cette application interactive à la fine pointe de la technologie guidera les institutions dans l'application du *Règlement* et facilitera la mise à jour des coordonnées des bureaux qui offrent des services au public ou communiquent avec lui. Grâce à ses fonctionnalités, le SGR permettra notamment aux institutions d'autogérer les suivis qui, selon les dispositions du *Règlement*, sont associés au processus de la détermination des obligations linguistiques d'un nouveau bureau, qu'il s'agisse de préciser la délimitation de l'aire de service d'un bureau ou encore d'appliquer les directives du Conseil du Trésor relatives à la mesure de la demande dans les deux langues officielles.

### **Tableau de bord de gestion des langues officielles**

Le *Tableau de bord de gestion des langues officielles* (le Tableau de bord) est une application Web qui centralise les indicateurs de rendement ainsi que d'autres données sur le Programme. En janvier 2007, le Tableau de bord a été mis à la disposition des institutions faisant partie de l'APC.

### **Regroupement des outils en matière de langues officielles**

Dans sa visée d'améliorer la gestion de l'information, l'Agence a créé une page Web regroupant les différents outils disponibles pour les gestionnaires et les responsables des langues officielles. Ainsi, les institutions ont accès à une gamme d'outils variés leur permettant d'être mieux informées quant à leurs responsabilités et d'obtenir de meilleurs résultats quant à la gestion du Programme. Cette page Web est accessible aux adresses ci-dessous<sup>13</sup>.

### **Suivis aux bilans annuels de l'exercice 2005-2006**

Dans le cadre de son cycle de monitoring et de mesure du rendement, il arrive que l'Agence constate des difficultés ou lacunes dans les bilans annuels soumis par certaines institutions. Dans de tels cas, elle rédige à l'attention des institutions concernées une lettre de réponse dans laquelle elle précise ces lacunes et suggère des moyens de les corriger. C'est ainsi, qu'au cours de l'exercice, une vingtaine d'institutions ont dû entreprendre des suivis à l'égard du SIPC ou du SILO II et une dizaine, par rapport à Burolis. La grande majorité y a donné suite en tout ou en partie. Ainsi, presque toutes les institutions visées ont réalisé des progrès au cours de l'année. Cette situation dénote la volonté de ces institutions de se conformer à leurs obligations linguistiques.

13. Accès au grand public : <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/tou-fra.asp>.

Accès sur publiservice : <http://publiservice.psagency-agencefp.gc.ca/tou-fra.asp>.

## Activités d'appui et de suivi de l'Agence auprès de ses intervenants clés

---

### Initiative du renouvellement des politiques

Au début de 2005, le Secrétariat du Conseil du Trésor (le SCT) et l'Agence ont lancé l'initiative du renouvellement des politiques afin d'examiner les politiques du Conseil du Trésor en matière de gestion. La Direction des langues officielles a joué un rôle actif lors de cet exercice en fournissant des données clés relativement à divers instruments de politiques. Leur objectif était de formuler des commentaires pertinents en vue de lier clairement les nouveaux instruments de politiques aux obligations relatives aux langues officielles. À mesure que les centres de décision termineront la revue de leurs politiques respectives, le travail se poursuivra au cours du prochain exercice avec un apport important de la Direction des langues officielles.

### Intégration des dispositions de la *Politique sur les subventions et contributions à la nouvelle Politique sur les paiements de transfert*

La politique vise à s'assurer que les communications avec le public et la prestation des services sont disponibles dans les deux langues officielles lorsque des subventions ou des contributions sont accordées à des organismes bénévoles non gouvernementaux qui servent le public des deux collectivités de langue officielle. Afin d'assurer un plus grand respect des obligations linguistiques dans l'administration des programmes

de paiements de transfert, les dispositions de la *Politique sur les subventions et contributions* ont été intégrées à la *Politique sur les paiements de transfert*. Elle inclura des clauses visant à enchâsser les engagements et les obligations des institutions en vertu de la partie VII de la *Loi* dans les programmes de financement de même que dans les ententes de financement avec des bénéficiaires.

### Normes de qualification en matière de langues officielles

En décembre 2005, avec l'entrée en vigueur de la nouvelle *Loi sur la modernisation de la fonction publique*, la CFP a transféré à l'Agence la responsabilité des normes de qualification relatives aux langues officielles (niveaux de compétence A, B et C en expression écrite, en compréhension écrite et en interaction orale).

L'Agence a procédé à l'actualisation de la description des normes et des exemples liés aux niveaux de compétences tout en maintenant les niveaux de compétences existants afin de refléter les réalités du milieu du travail d'aujourd'hui. En collaboration avec le Centre de psychologie du personnel de la CFP, l'Agence a élaboré un outil électronique<sup>14</sup> qui permet aux utilisateurs d'établir le profil linguistique d'un poste bilingue en tenant compte des obligations linguistiques relatives au service au public et à la langue de travail et, ce faisant, de se conformer aux exigences de la *Directive sur l'identification linguistique des postes ou des fonctions*. Le volet général de l'outil est disponible depuis le printemps 2007 sur le site Publiservice de l'Agence et sur Internet depuis l'automne 2007.

---

14. L'outil est disponible à l'adresse suivante : <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/tou-fra.asp>.

### **Règlement – Transcanadienne-Amherst**

En 1998, un citoyen de la Nouvelle-Écosse a été arrêté par un agent anglophone de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) pour excès de vitesse sur la Transcanadienne. L'agent de la GRC ayant été incapable de répondre à ce citoyen dans la langue de son choix, celui-ci a allégué qu'il s'agissait d'une violation de ses droits linguistiques garantis dans la *Charte*. Le 19 octobre 2004, la Cour fédérale a déterminé que le tronçon de la Transcanadienne qui traverse l'aire desservie par la GRC - détachement d'Amherst, en Nouvelle-Écosse, constitue une région à demande importante et, qu'en conséquence, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* était incompatible avec la *Charte*. La Cour a ordonné au gouvernement de se conformer à ses obligations constitutionnelles. À la lumière de cette décision, l'Agence a donc entrepris le processus de modification du *Règlement* afin de s'assurer que ce détachement de la GRC s'acquitte de ses obligations en matière de langues officielles conformément à l'alinéa 20(1)a) de la *Charte*. Le gouvernement a publié, en octobre 2006, la modification proposée dans la *Gazette du Canada, Partie I* aux fins de consultations publiques.

### **Abrogation de la Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis**

En 2006, l'École de la fonction publique du Canada a reçu l'autorisation du Conseil du Trésor de mettre en œuvre le nouveau modèle de gestion de la formation linguistique à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007. Les principes directeurs énoncés dans la *Directive sur la formation linguistique et le maintien de l'acquis* se trouvent dans la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*. En conséquence, la *Directive* sera abrogée à compter du 1<sup>er</sup> avril 2007.

### **Révision du cours d'orientation en matière de langues officielles**

Au fil des ans, l'actualisation du cours a été rendue nécessaire afin, d'une part, de bien refléter les changements apportés aux politiques sur les langues officielles et, d'autre part, d'informer les participants de l'existence de nouveaux outils et guides dans ce domaine. L'Agence a veillé à ce que le cours reflète la nouvelle structure de gouvernance du Programme et les valeurs rattachées au respect des langues officielles. La nouvelle version du cours comprend les modifications apportées à la partie VII de la *Loi* en novembre 2005 et le nouveau *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*, entré en vigueur en décembre 2005. Le cours est offert depuis janvier 2007.

## IV. Évaluation de l'exécution du Programme des langues officielles

### Communications avec le public et prestation des services dans les deux langues officielles

#### Généralités

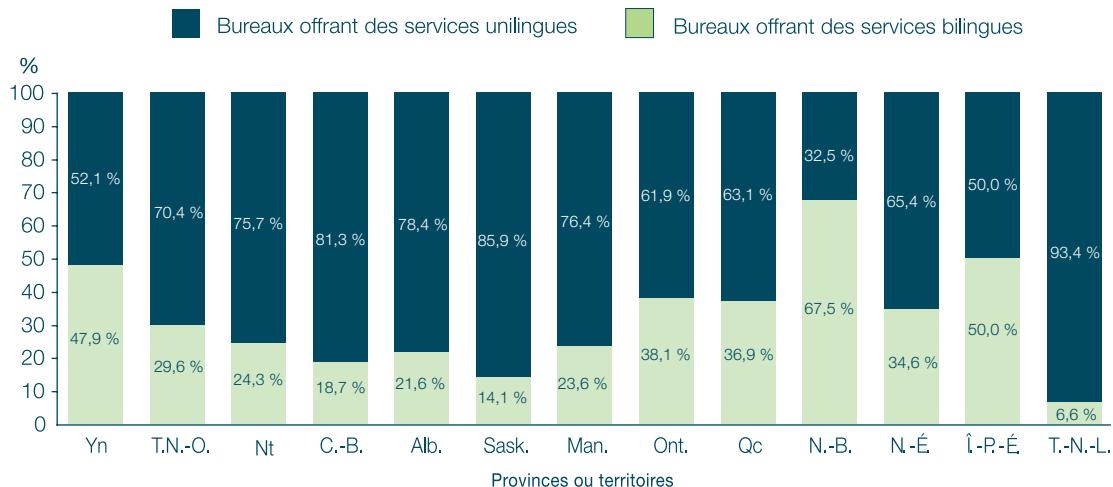
Conformément à la *Loi*, les bureaux et points de service<sup>15</sup> fédéraux situés dans la RCN, les sièges sociaux des institutions fédérales et les bureaux qui rendent compte directement au Parlement doivent communiquer avec le public et lui offrir des services dans les deux langues officielles. Les autres bureaux et points de service de ces institutions peuvent également y être

tenus, mais seulement à certaines conditions prévues dans le *Règlement* : s'il y a demande importante de services bilingues<sup>16</sup> et si la vocation du bureau le justifie. Ce sont donc les dispositions de la *Loi* et du *Règlement* qui déterminent quels bureaux et points de service doivent offrir des services bilingues.

Au 31 mars 2007, les institutions fédérales comptaient 12 091 bureaux et points de service, dont 3 958 (32,7 p. 100) avaient l'obligation d'offrir des services bilingues au public. Le graphique 3 illustre la répartition des bureaux et points de service au Canada.

Graphique 3

#### Répartition par province ou territoire des bureaux et points de service tenus de fournir ou non des services dans les deux langues officielles



Ce graphique n'inclut pas les 659 bureaux et points de service situés à l'étranger, les trajets et les services d'appel sans frais.

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

*Source* : Burolis

15. Voir note 10.

16. Consulter le document *Description du Règlement en matière de service au public dans les deux langues officielles* à l'adresse suivante : [http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/offlang/dolr1-fra.asp#\\_Toc475334109](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/offlang/dolr1-fra.asp#_Toc475334109).



## État de la situation

---

### Disponibilité et qualité des communications et des services

L'analyse des bilans annuels révèle que la grande majorité des institutions est en mesure de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux

langues officielles dans leurs bureaux et points de service désignés bilingues. Cela dit, l'Agence note encore des manquements à cette obligation qui sont, bien souvent, attribuables à une capacité bilingue limitée. Quant à la qualité des communications et des services, elle constate qu'elle est généralement égale dans l'une ou l'autre langue officielle.

### Bonnes pratiques pour le service au public – Disponibilité du service

- L'Agence des services frontaliers du Canada a élaboré un plan de communication afin de s'assurer que les messages clés ayant trait au service au public sont bien transmis aux employés affectés à ce service et que ces derniers saisissent bien l'importance de l'offrir activement dans les deux langues officielles.
- En 2006, Air Canada a distribué à tous les agents aéroportuaires un livret en format de poche intitulé « Aérovocab ». Ce livret renferme non seulement une liste de termes techniques dans les deux langues officielles mais aussi un rappel des obligations linguistiques de cette Société, son engagement à l'égard du bilinguisme, les attentes des clients ainsi que les conséquences pour la Société en cas de non-respect de ses obligations. Le livret se veut un outil simple et pratique que les agents peuvent avoir à portée de la main pour les aider à trouver le mot juste.
- Service Canada vise à bâtir une culture d'excellence en matière de service au client. La région de l'Ontario a mis sur pied une équipe d'appui bilingue, « Unité d'assistance technique continue », dans le but d'aider les employés affectés au service à la clientèle à bien répondre aux demandes du public. Par ailleurs, certaines régions offrent de la formation aux employés qui assurent un service au public. La région de l'Île-du-Prince-Édouard a offert à plus d'une dizaine d'agents de prestation de services une formation d'une journée portant sur l'accueil. Les employés ont ainsi eu l'occasion de s'exercer à offrir activement les services bilingues et surtout à utiliser des expressions en français. De plus, les employés qui offrent des services dans les deux langues officielles ont suivi pendant trois jours un cours de mise à jour de leurs connaissances.

### Offre active

Conformément à la *Loi*, les bureaux et points de service désignés bilingues des institutions doivent offrir au public des communications et des services de façon active dans les deux langues officielles. Ainsi, ils doivent s'assurer de mettre à la disposition du public une signalisation claire afin que celui-ci sache d'emblée qu'il peut être servi dans la langue officielle de son choix (offre active visuelle) et d'accueillir les clients dans les deux langues officielles de façon à les inviter à utiliser la langue de leur choix (accueil bilingue).

Bien que l'offre active visuelle, c'est-à-dire la signalisation<sup>17</sup>, ne pose généralement pas de problèmes au sein de l'ensemble des

institutions, l'accueil bilingue en personne et au téléphone fait encore trop souvent défaut. En fait, dans bien des cas, les employés affectés au service au public comprennent mal leurs obligations par rapport à l'accueil bilingue et n'offrent le service dans l'autre langue officielle que sur demande. Les institutions doivent donc consentir plus d'efforts dans la formation des employés qui assurent un service au public. De plus, elles doivent leur rappeler régulièrement leurs obligations à l'égard de l'offre active et effectuer une surveillance régulière de cette composante du service au public. Plusieurs institutions y accordent déjà une attention particulière afin de corriger les faiblesses observées comme en font foi les initiatives suivantes.

#### Bonnes pratiques pour le service au public – Activités de rappel pour l'offre active

- Exportation et développement Canada a lancé, en 2006, une campagne interne ayant pour thème « Hello/Bonjour » afin de rappeler aux employés l'importance de fournir de façon active des services aux clients internes et externes dans les deux langues officielles.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments effectue des rappels réguliers auprès de ses employés à l'égard de l'offre active. Les rapports acheminés aux employés sont accompagnés d'une sélection de messages pour la boîte vocale, des réponses d'absence du bureau pour les courriels, des blocs de signature électronique et des expressions courantes pour les conversations téléphoniques dans les deux langues officielles.
- Le Service canadien du renseignement de sécurité affiche à son babillard électronique un aide-mémoire sur l'offre active afin de sensibiliser tous ses employés à l'importance d'offrir activement au public les services dans les deux langues officielles.
- Le ministère des Pêches et des Océans distribue un guide pratique à l'intention des employés afin de les aider à effectuer l'offre active au téléphone et en personne. Le guide leur explique ce qu'il faut faire pour l'accueil, comment transférer l'appel ou référer le client à un autre employé et demander une rétroaction au client sur le service qui lui a été offert.
- Le plan de communication des langues officielles de VIA Rail Canada Inc. inclut des rappels cycliques sur l'offre active qui coïncident avec les périodes de fort achalandage.

17. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/pol/puolcsp-pllocpps02-fra.asp#offreactive>.

## Bonnes pratiques pour le service au public – Activités de formation pour l’offre active

- Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux a offert à des employés de Toronto et de London un cours d’une demi-journée portant sur la réception des appels téléphoniques. Ce cours, axé sur l’offre active, permet aux personnes unilingues d’acquérir les expressions françaises nécessaires pour réacheminer un appel à un employé bilingue. La formation a permis d’améliorer la capacité de la région de l’Ontario à répondre aux appels téléphoniques en français même lorsque les employés bilingues affectés au service au public sont absents.
- Air Canada offre à ses employés un atelier ayant pour titre « Un moment s.v.p. » pour les habiliter à faire une offre active même s’ils ne sont pas bilingues.
- Le ministère de la Citoyenneté et de l’Immigration a tenu des séances d’information et des consultations pour s’assurer que son personnel respecte les exigences relatives à l’offre active.
- Plusieurs unités de gestion de Parcs Canada tiennent au début de la saison estivale des séances d’orientation sur le Programme des langues officielles pour les employés, étudiants et partenaires d’affaires. Ces séances mettent l’accent sur l’offre active de services dans les deux langues officielles.
- Les régions de l’Ontario et de l’Atlantique de Transports Canada ont offert le cours « L’accueil en personne et au téléphone » aux employés unilingues des points de service afin de les habiliter à offrir un service bilingue au téléphone et de leur permettre de rediriger les clients vers une personne apte à les servir dans la langue de leur choix.

## Contenu des sites Web

Les sites Web constituent un véhicule d’information important pour communiquer avec la population et lui offrir des services gouvernementaux. La *Directive sur l’utilisation des langues officielles sur les sites Web*<sup>18</sup> prévoit que les institutions doivent diffuser l’information dans les deux langues officielles simultanément et s’assurer que le contenu des documents et la langue sont de qualité égale.

Dans l’ensemble, la grande majorité des institutions indiquent que l’information affichée sur leurs sites Web est disponible

dans les deux langues officielles. Bien que l’Agence note quelques manquements à cet égard, la très grande majorité des institutions est sensibilisée à l’importance de respecter le statut d’égalité des deux langues officielles et prend effectivement les mesures nécessaires pour que le contenu et la langue des documents affichés sur leurs sites Web soient de qualité égale dans les deux langues officielles et que leur diffusion soit simultanée.

## Bonnes pratiques pour le service au public – Sites Web

- Le ministère de la Défense nationale a mis en place un programme de conformité pour s’assurer que ses sites Web respectent les normes et politiques du gouvernement.
- Le Centre de recherches pour le développement international a mis en place un processus clair et simple qui fixe les étapes obligatoires pour la diffusion de l’information sur son site Web.

18. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/pol/duolw-dulow-fra.asp>.

### **Capacité bilingue au sein des institutions**

Dans l'ensemble, la très grande majorité des institutions possède la capacité linguistique nécessaire pour offrir des services bilingues, même si, dans certains bureaux, cette capacité peut être limitée. Ainsi, les bureaux qui disposent de ressources bilingues limitées sont invités à renforcer leur capacité linguistique, soit en développant la capacité bilingue de leur personnel, soit en ayant recours au recrutement d'employés bilingues. Par ailleurs, les bureaux doivent mettre en place les mesures administratives nécessaires pour assurer la prestation de services bilingues lorsque les employés nommés à des postes bilingues, qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes, sont en formation linguistique ou lorsque le personnel bilingue de ces bureaux s'absente.

Plusieurs institutions ont signalé une amélioration de leur capacité d'offrir des services dans les deux langues officielles au cours de l'exercice 2006-2007, soit par le recrutement de candidats qui satisfont aux exigences linguistiques des postes à doter, soit par un meilleur accès à la formation linguistique.

### **Recours à des tiers**

Les institutions recourant à des tiers pour communiquer avec le public et lui fournir des services en leur nom ont l'obligation de s'assurer que ces tierces parties respectent les exigences linguistiques qui incombent à leurs bureaux. Tout comme pour l'exercice précédent, une grande majorité d'institutions intègrent dans les contrats qu'elles concluent avec des tiers une clause précisant leurs obligations linguistiques. Toutefois, peu d'entre elles indiquent prendre des mesures pour s'assurer que ces clauses sont respectées. Certaines institutions telles que la Commission de la capitale nationale et la Banque du Canada effectuent des activités de surveillance auprès de leurs fournisseurs. L'Agence invite toutes les institutions à se doter de mesures d'évaluation et de contrôle afin de s'assurer que les fournisseurs respectent leurs obligations linguistiques et que le public est en mesure d'être servi dans la langue de son choix conformément aux accords établis.

#### **Bonnes pratiques pour le service au public – Recours à des tiers**

- La Société canadienne des postes effectue des visites à ses comptoirs postaux gérés par des exploitants du secteur privé dans la RCN pour discuter avec eux des objectifs liés aux langues officielles et les relier aux bonnes pratiques en matière de service à la clientèle.
- L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien a fait passer la prime qu'elle verse aux fournisseurs de services pour rendement supérieur de 5 p. 100 à environ 20 p. 100. Pour obtenir des primes au rendement, les fournisseurs de services de contrôle doivent atteindre ou dépasser leurs obligations contractuelles à l'égard des langues officielles, c'est-à-dire avoir le nombre minimum requis d'agents bilingues par point de contrôle, en plus des panneaux et de l'offre active.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a élaboré un « Guide du gestionnaire sur la prestation de services dans les deux langues officielles », qui offre des outils pour s'assurer que les obligations linguistiques sont respectées dans les ententes avec les tiers.

## Mécanismes de mesure du rendement en place

Il incombe aux administrateurs généraux de surveiller l'application des politiques en matière de langues officielles au sein de leur organisme et de mettre en place les contrôles appropriés pour s'acquitter de cette responsabilité.

Quelque 50 institutions ont clairement indiqué dans leur bilan annuel avoir mis en place des mécanismes de mesure du rendement en ce qui a trait à la prestation de services au public. Ces mesures vont de la vérification systématique des éléments de la politique à l'utilisation de cartes qui évaluent la satisfaction des clients quant à l'offre active et à la disponibilité des services dans les deux langues officielles. À titre d'exemple, la Société canadienne des postes utilise l'approche des « clients mystères » qui consiste à effectuer des visites surprises dans les

succursales de la société, dans les comptoirs postaux et chez les concessionnaires pour évaluer la situation du point de vue du client.

Les plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles constituent le mécanisme de mesure du rendement le plus souvent mentionné par les institutions. Bien que les plaintes constituent un bon indicateur pour évaluer leur situation, les institutions doivent mettre en place des mécanismes d'évaluation complémentaires, tels que les vérifications et les sondages, qui leur permettront de tracer un portrait plus précis de la situation qui prévaut dans l'ensemble de leurs bureaux désignés bilingues. À cet effet, un plus grand nombre d'institutions rapportent la tenue d'activités de surveillance annuelles, ce qui démontre l'importance qu'elles accordent à la qualité des services offerts tout en faisant preuve de diligence à l'égard de leurs responsabilités.

### Bonnes pratiques pour le service au public – Mécanismes de surveillance

- L'Agence du revenu du Canada effectue annuellement un sondage afin d'évaluer l'opinion publique. Dans le cadre de ce sondage, elle évalue, entre autres, les services offerts dans les deux langues officielles.
- Le Ministère des anciens combattants mène un sondage annuel sur l'offre active des services au téléphone dans tous les bureaux de l'institution tenus d'offrir des services au public et à ses clients.
- L'Agence canadienne de développement international mène une enquête annuelle pour vérifier les messages d'accueil des boîtes vocales.
- Marine Atlantique Inc. mesure régulièrement l'offre active au moyen de sondages sur la satisfaction de la clientèle.
- Le Service canadien du renseignement de sécurité effectue des contrôles aléatoires afin de s'assurer que l'offre active et les services sont offerts dans les deux langues officielles.
- L'Agence de la consommation en matière financière du Canada a recours à des appels mystères pour évaluer et suivre de près le contrôle de la qualité de plusieurs aspects des services fournis par le Centre de communications avec les consommateurs.
- L'Administration portuaire de Montréal effectue annuellement une vérification systématique de ses points de services afin de s'assurer que l'offre active des services est bel et bien faite.
- À l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'une des principales responsabilités des gestionnaires régionaux est d'inspecter quotidiennement les points de contrôle. Ceux-ci prennent les mesures appropriées auprès des fournisseurs de services lorsque des lacunes sont constatées au niveau de la prestation des services dans les deux langues officielles ainsi que de l'offre active des services.
- L'Agence spatiale canadienne prévoit mener un sondage annuel auprès de son siège social afin de s'assurer de l'excellence de la qualité des services offerts au public dans les deux langues officielles et de vérifier si la pratique de l'offre active est bien intégrée.

### Réalisation des suivis entrepris découlant de la lettre de réponse aux bilans 2005-2006

Lorsque l'Agence constate des manquements dans le cadre de son cycle de monitoring et de mesure du rendement, elle les signale aux institutions concernées et leur demande de prendre les mesures visant à remédier à leur situation. C'est ainsi qu'au cours de l'exercice, certaines institutions ont dû entreprendre des suivis à l'égard du service au public. La grande majorité a donné suite aux suivis demandés par l'Agence en tout ou en partie. Ainsi, presque toutes les institutions visées ont réalisé des progrès au cours de l'exercice. Ces suivis s'ajoutent aux autres mesures de suivi qui doivent être prises par les institutions qui ont fait l'objet de vérifications au cours de l'exercice.

### Statistiques liées aux communications avec le public et à la prestation des services

*Nota* : les statistiques portant sur la section des communications avec le public et la prestation des services se rapportent aux données des tableaux 6 et 7 et à celles des graphiques 4 et 5.

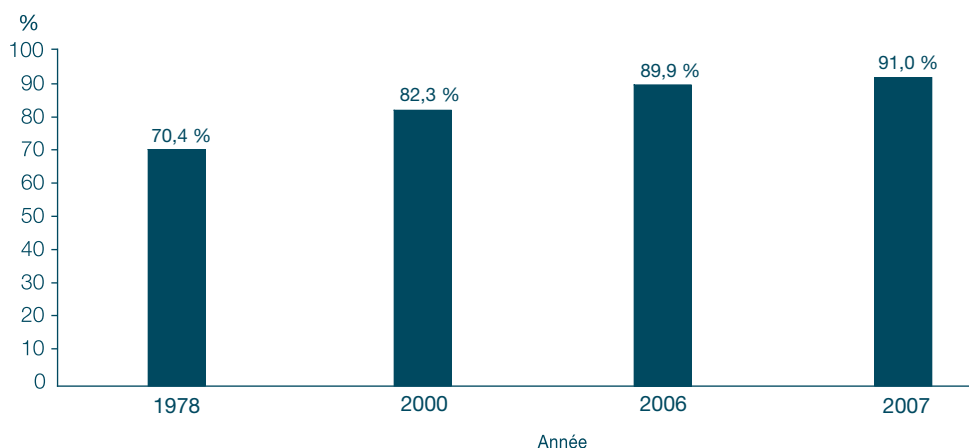
### Postes bilingues et niveau de bilinguisme au sein de l'administration publique centrale

Au 31 mars 2007, 91,0 p. 100 des titulaires de postes bilingues devant servir le public satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Il s'agit d'une hausse de plus d'un point de pourcentage par rapport à l'année précédente (89,9 p. 100). Depuis l'an 2000, cette progression graduelle représente une augmentation de près de huit points de pourcentage. En ce qui a trait au pourcentage de titulaires exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste, celui-ci est stable depuis quelques années. En contrepartie, le pourcentage de dossiers incomplets continue de diminuer; en 2007, ce pourcentage se situe à 2,2 p. 100, alors qu'en 2006, il atteignait 3,0 p. 100 et en 2000, 5,0 p. 100. Cette diminution du nombre de dossiers incomplets est en grande partie attribuable au travail de l'équipe de formation et d'intervention spéciale du SIPC qui a ciblé les institutions ayant des difficultés quant à la qualité de leurs données.

Le graphique 4 indique le pourcentage de titulaires de postes bilingues devant servir le public et qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

Graphique 4

#### Service au public – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises\*

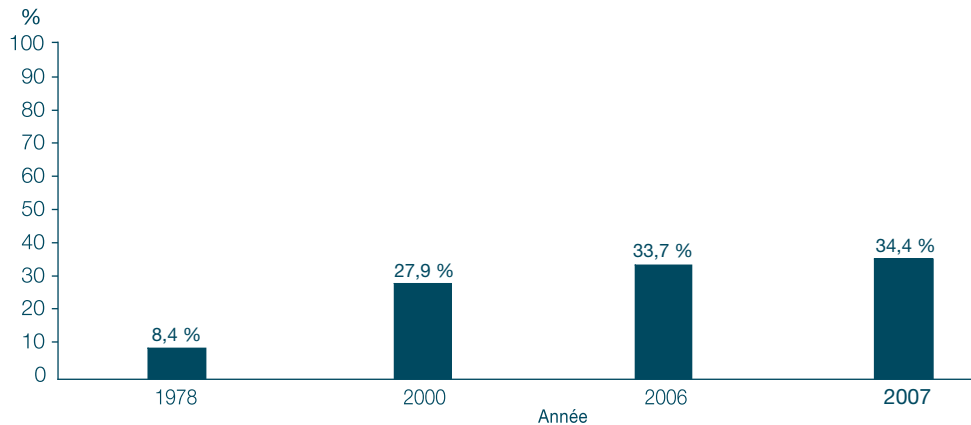


\* Se reporter au tableau 6

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

## Graphique 5

### Service au public – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale)\*



\* Se reporter au tableau 7

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

Le pourcentage de postes de service au public désignés bilingues au niveau supérieur (niveau C en interaction orale) a augmenté légèrement par rapport à l'année précédente, passant de 33,7 p. 100 à 34,4 p. 100. La compétence linguistique associée aux postes bilingues pour les besoins du service au public a été rehaussée de façon soutenue depuis 1978, mais demeure relativement stable depuis les cinq dernières années.

Le graphique 5 révèle que, de l'ensemble des postes désignés bilingues pour le service au public, le pourcentage de ceux désignés bilingues au niveau supérieur (niveau C) est passé de 8,4 p. 100 en 1978 à 34,4 p. 100 en 2007.

### Exercice de révision de l'application du Règlement

Le Règlement<sup>19</sup> prévoit que les bureaux et points de service assujettis aux règles relatives à la demande importante doivent revoir leurs obligations de communiquer avec le public et de lui offrir des services dans les deux langues officielles suivant la diffusion des données du plus récent recensement décennal de la population. Quelque 11 000 des 12 000 bureaux des institutions assujetties à la Loi sont touchés par ces règles.

19. Se référer au Contexte juridique pour une description du Règlement.

C'est dans ce contexte que, peu après la publication des données du Recensement du Canada de 2001 sur la « première langue officielle parlée »<sup>20</sup>, l'Agence a lancé l'Exercice de révision de l'application du *Règlement* (l'ERAR) et a informé les institutions concernées qu'elles devaient entreprendre les travaux de révision dans les meilleurs délais. En plus de coordonner l'ERAR, l'Agence a fourni un soutien continu aux institutions et s'est dotée d'outils informatiques qui ont facilité le travail.

L'ERAR comprend deux grandes étapes :

- L'application des données démographiques : cette étape vise à déterminer, à l'aide des données sur la première langue officielle parlée, si les règles démographiques du *Règlement* entraînent l'obligation d'offrir des services et des communications bilingues. Cette étape, qui s'est terminée en décembre 2004, a permis de déterminer qu'environ 250 des quelque 10 000 bureaux concernés ont subi un changement quant à l'obligation d'offrir ou non leurs services ou de communiquer avec le public dans les deux langues officielles.
- La mesure de la demande : cette étape consiste à déterminer s'il y a demande importante au moyen d'enquêtes sur la préférence linguistique du public. Le *Règlement* établit qu'il y a demande importante dans une langue officielle si au moins 5 p. 100 de la demande du public est dans cette langue. Les institutions visées doivent d'abord établir la méthodologie à utiliser pour mesurer la demande de services dans leurs bureaux et points de service, puis la présenter à

l'Agence à des fins de commentaires. Au 31 mars 2007, presque toutes les institutions avaient franchi cette étape. Après avoir reçu les commentaires de l'Agence, les institutions procèdent aux enquêtes en question. Cette étape est régie par deux des trois directives de mise en œuvre du *Règlement*<sup>21</sup> :

- Les résultats de la mesure de la demande dans les bureaux visés par la directive C (Clientèle restreinte) ont été affichés dans Burolis en janvier 2006. Sur les quelque 350 bureaux concernés, 32 ont subi un changement quant à leur obligation ou non d'offrir leurs services ou de communiquer avec le public dans les deux langues officielles.
- En ce qui a trait aux résultats de la mesure de la demande pour les bureaux visés par la directive B (Évaluation de la demande), l'Agence avait reçu et affiché dans Burolis au 31 mars 2007 les résultats pour plus des deux tiers des institutions concernées par l'ERAR. Sur les quelque 240 bureaux pour lesquels les résultats ont été soumis, 33 ont subi un changement quant à leur obligation ou non d'offrir leurs services ou de communiquer avec le public dans les deux langues officielles. Plus précisément, 16 ont maintenant l'obligation d'offrir des services bilingues et 17 n'ont plus une telle obligation. Depuis, d'autres institutions ont soumis leurs résultats à l'Agence. Les résultats seront affichés dans Burolis au fur et à mesure qu'ils seront soumis à l'Agence.

20. Les informations sur la première langue officielle parlée ne sont pas recueillies directement auprès des répondants, mais sont dérivées à partir de trois variables linguistiques du questionnaire du recensement, à savoir la connaissance des langues officielles, la langue maternelle et la langue parlée à la maison. Pour plus de renseignements, consulter les données de la publication *Estimations de la première langue officielle parlée, 2001* présentées à l'adresse suivante : <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/res/mppm2001-fra.asp>.

21. <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12529>.



Il est à noter que l'ERAR est, en pratique, terminé. Toutefois, l'Agence maintiendra les suivis nécessaires auprès des institutions qui, pour des raisons exceptionnelles, ne l'ont pas encore terminé.

### **Vérifications**

Afin de s'assurer que les bureaux et points de service visés s'acquittent de leur obligation d'offrir au public des services et des communications bilingues, l'Agence procède à des vérifications et mesure de façon ponctuelle la qualité de ces services. Elle met également à la disposition des institutions des outils d'autoévaluation et de vérification<sup>22</sup> afin de les aider à respecter leur obligation.

Au cours de l'exercice 2006-2007, l'Agence a mené trois vérifications de conformité visant à déterminer dans quelle mesure les bureaux satisfont à leurs obligations linguistiques en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation des services en français et en anglais.

Les institutions ayant fait l'objet de recommandations dans le cadre des vérifications, à l'exception de celle portant sur les services téléphoniques, ont été appelées à dresser un plan d'action afin de corriger les lacunes observées. Pour obtenir les résultats complets des vérifications et en savoir davantage sur la méthodologie, veuillez consulter la section portant sur les vérifications<sup>23</sup> dans le site Web de l'Agence.

#### ***Vérification des communications avec le public et de la prestation des services dans les deux langues officielles aux bureaux désignés bilingues dans la région de l'Atlantique\****

Cette vérification, qui s'est déroulée d'octobre 2006 à mars 2007, a porté sur un échantillon de treize bureaux et points de service désignés bilingues situés dans la région de l'Atlantique.

Ces bureaux faisaient partie des cinq institutions fédérales suivantes : l'Agence du revenu du Canada; la Gendarmerie royale du Canada; Pêches et Océans; Passeport Canada et Transports Canada. De ce nombre, cinq bureaux étaient situés en Nouvelle-Écosse, cinq au Nouveau-Brunswick, deux à l'Île-du-Prince-Édouard et un à Terre-Neuve-et-Labrador.

L'exercice de vérification a permis de constater la nécessité d'apporter des correctifs à l'offre active. En ce qui a trait à l'offre active en personne, les vérificateurs ont été accueillis sur place dans les deux langues officielles dans 15 p. 100 des bureaux. Quant à l'offre active visuelle, l'affichage et la signalisation étaient disponibles dans les deux langues officielles dans 46 p. 100 des bureaux. Le service sur place était disponible en français dans tous les bureaux.

#### ***Vérification des communications avec le public et de la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux ayant de nouvelles obligations linguistiques dans la région de l'Atlantique\****

Cette vérification visait à évaluer les services offerts au public par les bureaux et points de service ayant de nouvelles obligations à la suite de l'étape I de l'ERAR (partie démographique).

Cet exercice a porté sur un échantillon de 15 bureaux ayant de nouvelles obligations parmi les quatre institutions suivantes : l'Agence canadienne d'inspection des aliments; Agriculture et agroalimentaire Canada; la Gendarmerie royale du Canada et la Société canadienne des postes. Six bureaux étaient situés en Nouvelle-Écosse, cinq au Nouveau-Brunswick, trois à l'Île-du-Prince-Édouard et un à Terre-Neuve-et-Labrador. Les travaux de vérification et l'analyse des observations ont été effectués entre octobre 2006 et mai 2007.

22. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/tou/ollogp-fra.asp> et [http://www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/AppOllo/index\\_f.asp](http://www.psagency-agencefp.gc.ca/ollo/AppOllo/index_f.asp).

23. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/rp-fra.asp>.

\* Les résultats de cette vérification seront affichés dans [www.agencefp.gc.ca](http://www.agencefp.gc.ca) au cours du prochain exercice.

La vérification a démontré que 21 p. 100 des bureaux ont satisfait à leurs obligations en matière d'offre active en personne. Pour ce qui est de la composante visuelle de l'offre active, l'affichage et la signalisation étaient dans les deux langues officielles dans 53 p. 100 des bureaux. Le service sur place était disponible en français dans 72 p. 100 des bureaux.

#### ***Vérification des communications avec le public et de la prestation des services dans les deux langues officielles au téléphone\****

La vérification avait pour objet d'évaluer dans quelle mesure les bureaux et les institutions offrent un service bilingue au téléphone et accueillent le public dans les deux langues officielles. La vérification, qui a porté sur 2 916 appels, a été menée entre janvier et avril 2007. Les vérificateurs ont effectué des appels en anglais et en français pour chacun des numéros retenus. Aux fins d'analyse, ces numéros ont été répartis en deux catégories : les numéros menant à un système automatisé et les numéros sans frais et locaux.

Les résultats ont révélé que des améliorations doivent être apportées en ce qui a trait à l'accueil bilingue ainsi qu'à la prestation des services dans la langue officielle minoritaire, plus particulièrement pour ce qui est des numéros faisant appel à un système automatisé. Dans le cas de ces numéros, il y a eu accueil bilingue dans 48 p. 100 des cas alors que le service était disponible dans 84 p. 100 des appels en anglais et 64 p. 100 des appels en français. En ce qui touche les numéros locaux et sans frais, les vérificateurs ont reçu un message d'accueil bilingue dans 78 p. 100 des appels. Le service était disponible dans 97 p. 100 des appels en anglais et 84 p. 100 des appels en français.

#### **Outil d'autoévaluation et de suivi**

##### ***Système de suivi en langues officielles***

En mars 2006, la Direction des langues officielles a lancé le Système de suivi en langues officielles qui regroupe l'ensemble des recommandations portant sur les langues officielles formulées depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006 par le commissaire aux langues officielles, l'Agence de la fonction publique du Canada et les comités permanents des langues officielles (Chambre des communes et Sénat).

Ce Système se veut un outil informatique Web convivial qui offre aux utilisateurs une vue d'ensemble des recommandations en matière de langues officielles qui touchent leur institution et leur permet d'en coordonner les suivis. Les institutions visées par une recommandation ont la possibilité d'inscrire toute mesure de suivi adoptée en réponse à une recommandation précise, de surveiller l'évolution de ces mesures de suivi et de conserver une information à jour.

De plus, le Système favorise le réseautage entre les responsables des langues officielles afin d'échanger des renseignements sur les mesures que formulent les institutions en réponse à une recommandation. Il permet également de consulter les mesures de suivi qui ont été mises en œuvre par d'autres institutions afin de s'en inspirer comme modèle, au besoin.

---

\* Les résultats de cette vérification seront affichés dans [www.agencefp.gc.ca](http://www.agencefp.gc.ca) au cours du prochain exercice.

## Langue de travail

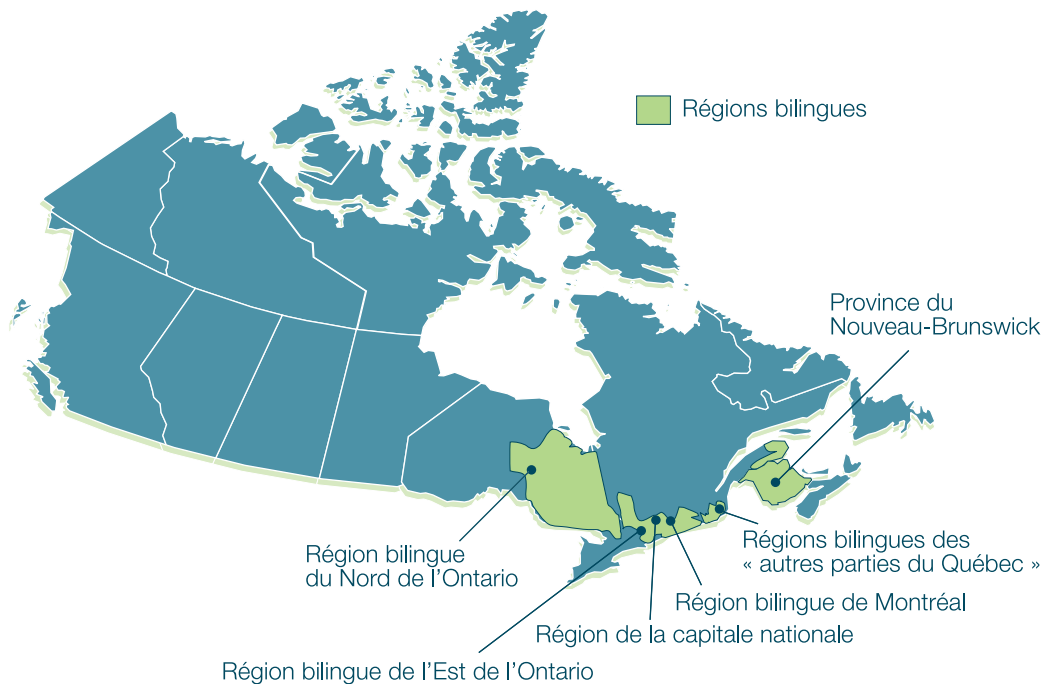
### Généralités

Conformément à la *Loi*, le français et l'anglais sont les langues de travail des institutions qui y sont assujetties. Il incombe donc à ces dernières de mettre en place des mesures qui contribuent à la création et au maintien d'un milieu de travail respectueux du droit des employés, d'utiliser l'une ou l'autre des deux langues officielles sous réserve des obligations, de servir le public ou d'autres employés, ou encore de superviser des employés.

Dans la RCN et les régions désignées bilingues<sup>24</sup> (voir le graphique 6), les institutions ont l'obligation de prendre les mesures nécessaires pour permettre aux employés de travailler, de recevoir les services personnels et centraux et d'être supervisés dans la langue officielle de leur choix.

Graphique 6

### Carte des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail



Source : Interprétation visuelle du paragraphe 35(2) de la *Loi sur les langues officielles*

24. Les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, énumérées dans la circulaire no 1977-46 du Conseil du Trésor et de la CFP à laquelle renvoie la *Loi*, comprennent certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois ainsi que le Nouveau-Brunswick.

## État de la situation – RCN et régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail

### *Communications*

Dans les régions désignées bilingues, les institutions doivent veiller à ce que les communications écrites destinées aux employés soient de même qualité linguistique et diffusées simultanément en tout temps dans les deux langues officielles. Ce type de communications inclut également les communications électroniques et celles effectuées auprès des employés par l'entremise des sites Web des institutions.

L'Agence note que les communications électroniques destinées aux employés leur sont généralement transmises simultanément dans les deux langues officielles. Pour ce qui est des sites Web destinés à leurs employés, ils sont généralement disponibles dans les deux langues officielles. Les institutions doivent, toutefois, poursuivre leurs efforts afin d'assurer l'égalité de statut des deux langues officielles ainsi que le droit des employés d'utiliser le français ou l'anglais. Les gestionnaires doivent accorder une attention particulière aux obligations de l'institution et assurer le leadership voulu afin qu'elles soient respectées en tout temps.

## *Établissement et maintien d'un climat propice à l'utilisation des deux langues officielles*

Dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les institutions doivent fournir à leurs employés les instruments de travail, les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé, et de la formation dans les deux langues officielles. Elles doivent aussi s'assurer d'avoir la capacité nécessaire pour offrir les services personnels et centraux à leurs employés dans les deux langues officielles. Enfin, elles doivent voir à ce que les cadres et autres gestionnaires qui supervisent des employés occupant des postes bilingues ou réversibles soient en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles.

L'analyse des bilans annuels indique que la grande majorité des institutions demeurent engagées au chapitre des langues officielles et adoptent des mesures qui permettent aux employés d'utiliser la langue officielle de leur choix dans leur milieu de travail. Plusieurs indiquent que l'administrateur général donne l'exemple en utilisant l'une et l'autre des deux langues officielles notamment lors d'activités et de réunions et qu'il encourage ses employés à suivre son exemple.

### **Bonne pratique pour la langue de travail – Communications orales et écrites**

- Le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux a publié plusieurs documents s'inscrivant dans la série « Saviez-vous que... » et portant sur les droits et les obligations des employés liés à la langue de travail et à la supervision. Ce ministère a aussi tenu des séances d'information à l'attention de divers comités afin de rappeler aux gestionnaires les exigences liées aux communications bilingues et à la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.

## Bonnes pratiques pour la langue de travail – Climat propice à l'utilisation des deux langues officielles

- Le Comité consultatif sur les langues officielles du Bureau du registraire de la Cour suprême du Canada envoie régulièrement à l'ensemble des employés des messages leur rappelant leurs droits et obligations et diffuse sur le site intranet des trucs et astuces pour maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.
- Au cours de l'exercice 2006-2007, Patrimoine canadien a lancé une campagne de sensibilisation et a décrété une journée annuelle des langues officielles. L'un des objectifs de la campagne était d'encourager les employés et les gestionnaires à accepter la dualité linguistique au travail, à apprendre et à conserver une deuxième langue officielle et à devenir des partenaires linguistiques pour leurs collègues.
- À Service correctionnel du Canada, certaines régions ont adopté différentes mesures pour augmenter le respect du bilinguisme en milieu de travail. À titre d'exemple, la région de l'Atlantique a offert plus de 12 présentations sur les droits linguistiques des employés dans différents établissements au Nouveau-Brunswick et en Nouvelle-Écosse. Dans la région du Québec, on a fait circuler une note de service à l'attention des gestionnaires régionaux afin de les informer des droits linguistiques des employés et de l'importance de poursuivre les efforts visant à augmenter la capacité linguistique au sein de leur secteur respectif.

### *Réunions bilingues*

Bien que la plupart des institutions aient enregistré des progrès quant à la tenue de réunions bilingues au cours des dernières années, il arrive encore trop souvent que ces dernières ne se déroulent pas dans les deux langues officielles alors que des membres des deux communautés linguistiques y participent. Dans certains cas, les réunions débutent dans les deux langues officielles mais se poursuivent dans une seule langue. Afin d'assurer le déroulement de discussions bilingues tout au long de la réunion, le président de la réunion doit donner l'exemple en passant d'une langue à l'autre au cours de celle-ci. Certaines institutions ont adopté, avec l'adhésion des employés, la pratique de l'alternance du français et de l'anglais lors des réunions des unités de travail.

### *Accessibilité des instruments de travail, des systèmes informatiques et de la formation*

La grande majorité des institutions fédérales mettent à la disposition de leurs employés les instruments de travail ainsi que les systèmes informatiques d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles. Ainsi, dans

## Bonnes pratiques pour la langue de travail – Réunions bilingues

- À Statistique Canada, les nouveaux superviseurs reçoivent une trousse d'information sur les réunions bilingues afin de les aider à tenir des réunions bilingues efficaces.
- Les lignes directrices sur les langues officielles pour les gestionnaires de NAV Canada fournissent aux gestionnaires une liste de vérification indiquant des mesures qui permettent la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles, notamment lors des réunions.

leur environnement de travail, les employés disposent généralement des instruments, des documents et de l'appui nécessaires pour travailler dans la langue de leur choix dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. La grande majorité des institutions ont indiqué que leurs employés avaient la possibilité de suivre des programmes de formation et de perfectionnement dans la langue officielle de leur choix.

### ***Prestation des services personnels et centraux aux employés***

Dans la plupart des cas, les services personnels et centraux sont offerts aux employés dans la langue officielle de leur choix. Selon les données du Système d'information sur les postes et la classification (le SIPC), la très grande majorité des employés affectés aux services personnels et centraux dans les institutions faisant partie de l'administration publique centrale satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2007 (voir la section sur les *Statistiques liées à la langue de travail*). Quant aux institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale, les données du Système d'information sur les langues officielles II (le SILO II) semblent indiquer que la situation est comparable. Ainsi, dans presque tous les cas, les institutions disposent de la capacité linguistique nécessaire pour offrir ces services.

### ***Supervision***

L'analyse des bilans annuels révèle que les employés occupant des postes désignés bilingues ou réversibles sont généralement supervisés et évalués dans la langue officielle de leur choix. En règle générale, les superviseurs ont la capacité de communiquer avec leurs employés dans la langue officielle choisie par ces derniers (voir la section sur les *Statistiques liées à la langue de travail*). Lorsque le superviseur ne satisfait pas aux exigences de son poste, l'institution prend des mesures administratives pour s'assurer que les droits des employés en matière de langue de travail sont respectés. Ce constat s'applique autant aux institutions faisant partie de l'administration publique centrale qu'à celles n'en faisant pas partie. Il est à noter que les employés occupant un poste désigné unilingue sont supervisés et évalués dans la langue officielle du poste qu'ils occupent.

### **État de la situation dans les régions unilingues**

Dans les régions unilingues, la langue de travail est celle qui prédomine dans la province ou le territoire où se trouvent les unités de travail. Les institutions doivent veiller à ce que les employés qui offrent des services bilingues disposent d'instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles.

Dans la très grande majorité des institutions, les employés qui travaillent dans des régions unilingues sont supervisés et évalués dans la langue officielle qui prédomine dans la province ou le territoire où se situe leur unité de travail. Néanmoins, les institutions doivent veiller à respecter la disposition de la *Politique sur la langue de travail* du Conseil du Trésor relative à l'accès aux instruments de travail d'usage commun et généralisé dans les deux langues officielles pour les employés qui offrent des services bilingues dans les régions unilingues.

### ***Mécanismes de mesure du rendement***

Plus de 35 institutions ont indiqué avoir mis en place des mesures pour évaluer leur rendement relativement à la mise en œuvre de la Partie V de la *Loi* et des politiques qui en découlent. Plusieurs utilisent les résultats du *Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux* réalisé en 2005 pour guider leur plan d'action en matière de langue de travail. Les organisations qui font l'objet d'un bulletin du Commissariat aux langues officielles indiquent qu'elles utilisent aussi les résultats du sondage annuel effectué par ce bureau pour évaluer leur situation.

### ***Réalisation des suivis entrepris découlant de la lettre de réponse aux bilans 2005-2006***

Une douzaine d'institutions ont eu à assurer des suivis à l'égard de la langue de travail et presque toutes leur ont donné suite en tout ou en partie. La situation relativement à la langue de travail est stable dans le reste des institutions.

## Statistiques liées à la langue de travail

*Nota* : les statistiques de la section sur la langue de travail portent sur les données des tableaux 8 et 9 et sur celles des graphiques 7 et 8.

### *Au sein de l'administration publique centrale*

Au 31 mars 2007, 90,7 p. 100 (soit 43 620) des titulaires occupant des postes bilingues et offrant des services personnels et centraux satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste, comparativement à 89,8 p. 100 en 2006.

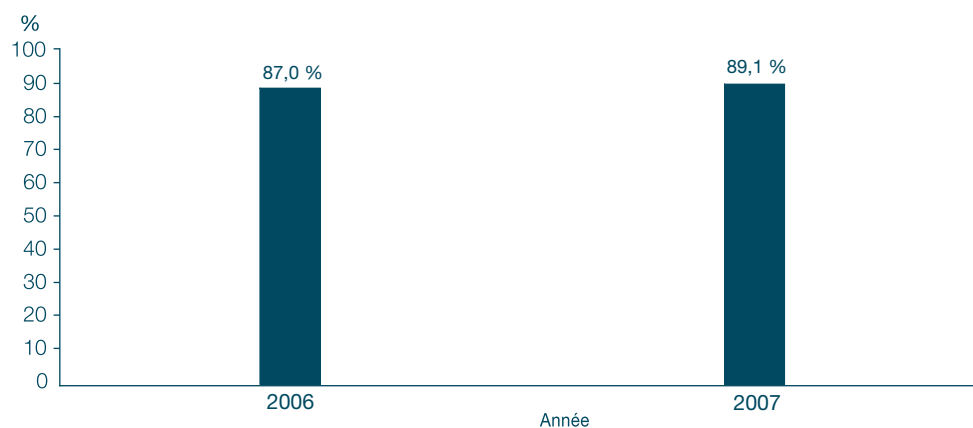
Le pourcentage de postes exigeant un niveau C de compétence en langue seconde (interaction orale) a augmenté légèrement par rapport à l'année précédente, passant de 33,2 p. 100 à 33,7 p. 100.

Par ailleurs, pour l'ensemble du personnel exerçant des fonctions de supervision d'employés dans les régions bilingues (superviseurs et cadres), les données indiquent que 89,1 p. 100 (soit 16 110) des employés satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste. Il s'agit d'une augmentation de plus de deux points de pourcentage. Cette proportion était de 87,0 p. 100 en 2006.

Le nombre et le pourcentage des catégories « Exemptés » et « Dossiers incomplets » ont diminué. Dans le cas de la catégorie « Exemptés », le nombre de titulaires est passé de 6,1 p. 100 (soit 1 066) en 2006 à 5,4 p. 100 (soit 981) en 2007. En ce qui concerne la catégorie des « Dossiers incomplets », le taux est passé de 2,8 p. 100 (soit 491) en 2006 à 2,2 p. 100 (soit 393) en 2007.

Graphique 7

### Supervision – Titulaires de postes bilingues qui satisfont aux exigences linguistiques requises\*



\* Se reporter au tableau 10

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

Par ailleurs, le pourcentage de postes désignés bilingues comprenant des fonctions de supervision au niveau supérieur (niveau C) était de 51,4 p. 100 par rapport à 50,2 p. 100 (soit 8 846 postes) l'année précédente.

#### **Cadres de direction (EX)**

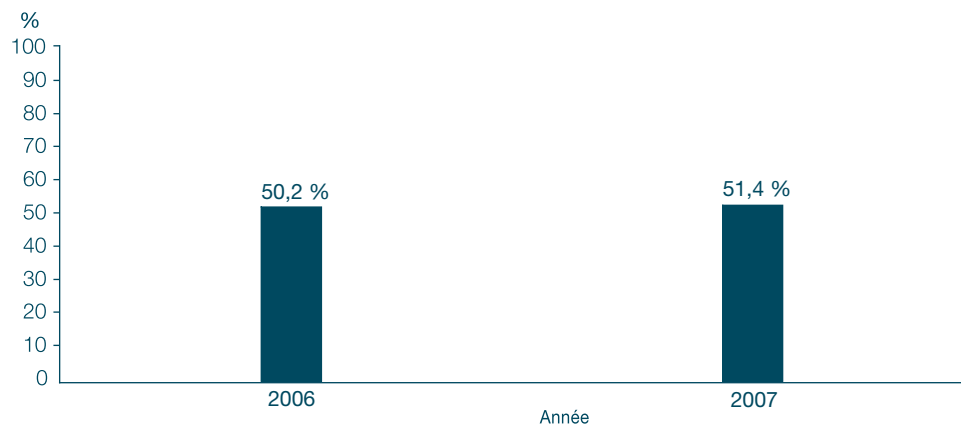
Les données révèlent également une augmentation continue du nombre de cadres (EX) satisfaisant aux exigences linguistiques de leur poste. De fait, 94,0 p. 100 des cadres, soit 3 620, satisfaisaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 2007,

comparativement à 92,9 p. 100 l'année précédente. Au total, 2,6 p. 100 d'entre eux, soit 100, n'avaient pas à y satisfaire, car ils bénéficiaient d'une exemption.

Pour la catégorie « Doivent satisfaire », il y a une amélioration de 1,3 point de pourcentage, ce qui signifie, qu'au 31 mars 2007, 1,8 p. 100 (71) devaient satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste à l'intérieur de la période d'exemption de deux ans pour atteindre le niveau requis, comparativement à 3,1 p. 100 l'année précédente.

Graphique 8

#### **Supervision – Niveau de compétence supérieure requis (niveau C) en langue seconde (interaction orale)\***



\* Se reporter au tableau 11

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



## Gestion des ressources humaines (y compris la participation équitable)

### Généralités

Les deux composantes de la gestion des ressources humaines qui sont abordées dans la *Loi* sont la participation équitable et la dotation.

Pour ce qui est de la participation équitable, la *Loi* vient confirmer l'engagement du gouvernement fédéral de veiller à ce que les effectifs des institutions tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays. Cet engagement se concrétise en tenant compte du mandat de l'institution, du public visé et de l'emplacement de ses bureaux.

Le gouvernement s'est aussi engagé à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales. Il est à noter que les dispositions relatives à la participation des deux collectivités ne peuvent porter atteinte au mode de sélection fondé sur le mérite. Par conséquent, les institutions ne peuvent réserver des postes à une collectivité en particulier, ni fixer des quotas pour assurer une meilleure participation des deux collectivités.

En ce qui a trait à la dotation en personnel, la *Loi*<sup>25</sup> prévoit que les exigences linguistiques des postes doivent être établies objectivement, c'est-à-dire qu'elles doivent être véritablement requises pour s'acquitter du travail à accomplir et qu'elles doivent reposer sur des besoins légitimes en matière de supervision, de communications et de prestation des services, tant du point de vue du public que de celui des employés.

Les autres dispositions concernant la gestion des ressources humaines tiennent également compte des obligations qui découlent de la *Loi*. Elles sont énoncées dans les instruments de politique du Conseil du Trésor. Ainsi, la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*<sup>26</sup> prévoit que les postes ou fonctions désignés bilingues peuvent être exceptionnellement comblés par des candidats n'ayant pas les compétences linguistiques requises. Dans de tels cas, les institutions inscrivent les employés en formation linguistique pour satisfaire aux exigences linguistiques du poste tout en veillant à ce que les fonctions bilingues du poste soient assurées dans l'intérim. De plus, cette politique précise que les institutions peuvent offrir de la formation linguistique aux employés désireux de développer leurs compétences en langue seconde en vue de progresser dans leur carrière et d'occuper un jour un poste bilingue.

### État de la situation

#### *Participation équitable*

Au 31 mars 2007, le taux de participation des anglophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* se situait à 73,1 p. 100 et celui des francophones, à 26,9 p. 100 (tableau 16). Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 68,5 p. 100 et de 31,5 p. 100 (tableau 12). Considérant les plus récentes données du Recensement disponibles<sup>27</sup>, on note que les deux collectivités de langue officielle sont relativement bien représentées au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*.

Au cours des 29 dernières années, la situation a beaucoup évolué. À l'échelon national, et pour les institutions faisant partie de l'administration publique centrale, le taux

25. Article 91 : les parties IV et V n'ont pour effet d'autoriser la prise en compte des exigences relatives aux langues officielles, lors d'une dotation en personnel, que si elle s'impose objectivement pour l'exercice des fonctions en cause.

26. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/pol/polhrm-plogrh-fra.asp>.

27. Au cours de l'exercice visé, les données du Recensement du Canada de 2006 n'étaient pas encore disponibles.

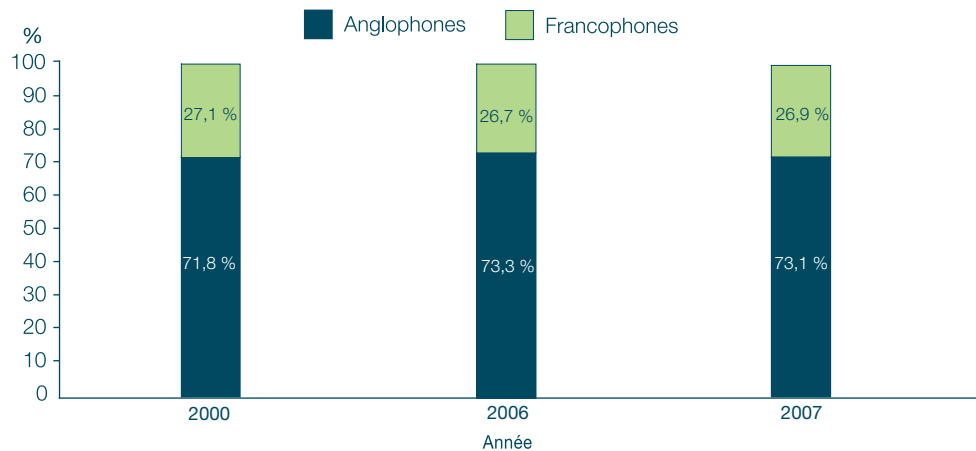
de participation des francophones est passé de 25,2 p. 100 en 1978 à 31,5 p. 100 en 2007 (tableau 12). À l'échelon régional, les changements les plus marqués se situent dans la RCN et au Nouveau-Brunswick (tableau 12).

Le graphique 9 illustre la participation des deux collectivités au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*.

Les institutions doivent s'assurer d'avoir en place des mesures qui favorisent la participation des deux collectivités aux processus de recrutement. Une pratique à laquelle les institutions peuvent avoir recours pour favoriser la participation équitable consiste à annoncer les occasions d'emploi dans les médias minoritaires et à faire circuler cette information au sein des réseaux locaux des communautés minoritaires de langue officielle.

Graphique 9

**Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles***



\* Se reporter au tableau 16

Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

## Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Participation équitable

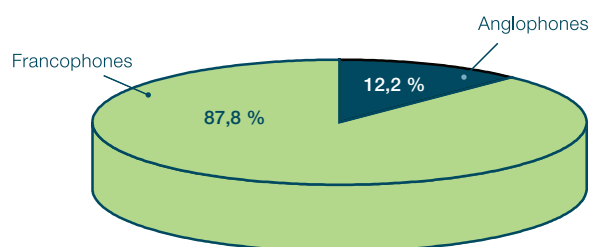
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a élaboré une trousse d'information dans le cadre de sa campagne de recrutement qui comporte une section sur les exigences en matière de langues officielles et sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. En communiquant son engagement à l'égard des langues officielles dans sa documentation de recrutement, l'Agence espère attirer tant les francophones que les anglophones.
- Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada examine régulièrement les données sur la composition de l'effectif de son bureau et présente trimestriellement les résultats au Comité de la haute direction aux fins d'examen et, le cas échéant, apporte des correctifs à sa stratégie de dotation.
- Marine Atlantique Inc. entretient une relation étroite avec la Fédération des Acadiens de la Nouvelle-Écosse et les groupes locaux. Les occasions d'emploi sont affichées dans les centres communautaires francophones dans toutes les régions de recrutement.
- La région du Québec de l'Agence du revenu du Canada tient à divers campus universitaires des activités pour promouvoir des occasions d'emploi au sein de son organisation. Trois de ses neuf étudiants ambassadeurs sont anglophones, ce qui permet de mieux cibler les campus anglophones, et, éventuellement, d'augmenter la représentation de cette collectivité au sein de l'effectif.

Au plan régional, dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*, la participation des anglophones au Québec (excluant la RCN) s'établit à 12,2 p. 100 en 2007 par rapport à 13,6 p. 100 l'année précédente (tableau 16). Pour la seule administration publique centrale, ces taux étaient respectivement de 7,6 p. 100 (tableau 12) et de 7,7 p. 100.

Le graphique 10 illustre la répartition des effectifs (excluant la RCN) de toutes les institutions assujetties à la *Loi* dans la région du Québec.

Graphique 10

### Participation des anglophones et des francophones au Québec au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* sur les langues officielles (excluant la RCN\*)\*\*



\* Région de la capitale nationale

\*\* Se reporter au tableau 16

Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

### ***Recrutement de candidats bilingues***

Dans le *Plan d'action pour les langues officielles*, une somme de deux millions de dollars échelonnée sur cinq ans (jusqu'en 2008) a été allouée au recrutement de candidats bilingues. La mise en œuvre de l'initiative lancée par la CFP est très prometteuse à cet égard.

En 2003, l'Agence s'est engagée avec la CFP dans une entreprise d'une durée de cinq ans qui poursuit l'objectif d'accroître la candidature de personnes bilingues à des postes de la fonction publique fédérale. Alors que la dernière année de cette initiative de recrutement bilingue prend fin, la CFP continue à gagner du terrain à ce chapitre, à augmenter le nombre de partenariats et à effectuer des présentations publiques permettant de recruter des candidats. Les présentations effectuées au cours de cette période ont permis de rejoindre plus de 20 000 participants partout au Canada. Celles-ci visent notamment à faire valoir le gouvernement fédéral comme étant un employeur de choix et à dissiper les mythes, particulièrement ceux ayant trait aux exigences en matière de langues officielles. Grâce à ce travail et à d'autres activités menées par la CFP, le recrutement de candidats bilingues est en hausse depuis quatre ans.

Le succès et l'importance de cette initiative sont probants. En conséquence, la CFP est à la recherche de moyens d'intégrer les activités de recrutement de candidats bilingues au sein de toutes les activités de dotation.

### ***Dotation en personnel et formation linguistique***

L'analyse des bilans annuels indique que la grande majorité des institutions se sont dotées de mécanismes leur permettant de s'assurer que les exigences linguistiques des postes sont déterminées objectivement conformément à l'article 91 de la *Loi*. Plusieurs institutions ont mentionné dans leur bilan qu'elles avaient tenu des séances d'information et de formation à l'intention des agents de classification afin qu'ils aient une bonne compréhension des dispositions de la *Loi* à cet égard.

Depuis avril 2004, les candidats nommés à des postes bilingues doivent posséder les compétences linguistiques requises à leur nomination quoi qu'il soit possible dans des circonstances exceptionnelles de nommer un candidat à un de ces postes même s'il ne possède pas les compétences linguistiques requises. L'Agence note que de plus en plus de candidats les possèdent au moment de leur nomination. Il est donc possible de doter les postes vacants en y nommant des candidats qui possèdent les compétences linguistiques requises et d'offrir de la formation linguistique dans une perspective de développement de carrière.

Dans les cas de nomination de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes, les institutions doivent envoyer les employés en formation le plus tôt possible et prendre des mesures administratives pour assurer la prestation de services bilingues pour la durée de la formation. D'après l'analyse des bilans annuels, les institutions s'acquittent généralement bien de leur obligation à ce chapitre.

## Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Dotation en personnel

- Le ministère de la Santé a élaboré un guide à l'intention des gestionnaires qui traite des questions de langues officielles reliées aux ressources humaines. Ce guide constitue un outil précieux pour l'identification linguistique des postes et la dotation des postes bilingues.
- Le comité de direction du Bureau du Surintendant des institutions financières surveille trimestriellement le recours aux nominations de candidats qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques des postes afin de s'assurer que les employés ne dépassent pas la période de formation allouée pour satisfaire aux exigences linguistiques du poste.
- Le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile surveille de très près les employés nommés à des postes qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de ceux-ci afin de s'assurer que leurs gestionnaires les inscrivent en formation linguistique le plus tôt possible.

## Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Formation linguistique

- Industrie Canada a conçu un guide de formation linguistique à l'intention des gestionnaires de la Région des Prairies et du Nord afin que ceux-ci examinent toutes les demandes reçues à des fins de perfectionnement selon des critères uniformisés et dans le but de faciliter l'établissement des budgets, du financement et de la planification.
- L'Agence canadienne d'inspection des aliments a remis une trousse d'information à ses employés en attente d'une formation en langue seconde qui s'intitule « Se préparer à apprendre une seconde langue officielle ».
- Pêches et Océans Canada :
  - Dans les Maritimes, le ministère a mis en œuvre un projet pilote dans le but de garantir une prestation équitable, efficace et uniforme de la formation linguistique à des fins de perfectionnement. Une approche semblable est envisagée pour les régions du Centre et de l'Arctique.
  - De plus, le ministère a mis à l'essai un programme de formation à distance qui permet aux professeurs et à leurs étudiants de communiquer en ligne à l'aide d'ordinateurs personnels, de microphones et de cybercaméras. Le recours à ce programme pourrait atténuer les problèmes liés à la prestation de la formation linguistique à temps partiel et à temps plein pour les employés travaillant en région éloignée.
  - Le ministère a également mis au point et dispensé un cours de français pour la Garde côtière canadienne. Le programme pourra être adapté aux besoins particuliers de la Direction des services de communications et du trafic maritime.
- La région du Pacifique de l'Agence des services frontaliers du Canada a lancé avec succès un programme de formation linguistique en français à l'automne 2006. Ce programme est offert à tous les employés peu importe qu'ils vivent dans une région éloignée ou encore qu'ils travaillent par quarts. La méthode, qui repose sur un logiciel d'auto-apprentissage, est soutenue par du tutorat individuel et requiert que les employés y consacrent cinq heures par semaine en dehors des heures de travail. Plus de 75 employés y ont participé.

### ***Coûts de la formation linguistique***

La très grande majorité des institutions faisant partie de l'administration publique centrale disposent maintenant de mécanismes pour capter l'information sur les coûts de la formation linguistique et utilisent la ventilation recommandée par l'Agence.

### ***Maintien de l'acquis***

Près de la moitié des institutions ont indiqué avoir mis en place des mesures pour faire en sorte que les employés formés dans leur deuxième langue officielle puissent maintenir ou améliorer leur niveau de bilinguisme. Ces initiatives reflètent généralement la vision de la haute direction à cet égard. Par exemple, le milieu de travail de certaines institutions offre aux employés maintes occasions d'utiliser les deux langues officielles quotidiennement. D'autres disent avoir mis en place des initiatives bien précises telles que soulignées dans les exemples énumérés ci-après.

### ***Mécanismes de mesure du rendement en place***

Plus d'une quarantaine d'institutions ont mentionné avoir mis en place des mesures pour évaluer leur rendement quant à la mise en œuvre des dispositions relatives à la *Politique sur les langues officielles pour la gestion des ressources humaines*. Plusieurs indiquent avoir intégré une section sur les langues officielles dans leur plan des ressources humaines.

### ***Réalisation des suivis entrepris découlant de la lettre de réponse aux bilans 2005-2006***

Huit institutions avaient à effectuer des suivis à l'égard de la gestion des ressources humaines. Deux institutions sur huit ont fourni de l'information indiquant qu'elles avaient donné suite en tout ou en partie aux suivis demandés par l'Agence. L'Agence effectuera des suivis auprès de celles qui n'y ont pas encore donné suite.

## **Bonnes pratiques pour la gestion des ressources humaines – Maintien de l'acquis**

- Patrimoine canadien a mis en place un nouveau programme intitulé « Complice linguistique ». Ce programme permet à des collègues de travailler ensemble pour améliorer leurs acquis en langue seconde, qu'il s'agisse de se préparer à un test ou de converser. Cette formule d'apprentissage informelle semble être très prisée par les employés.
- À Service administratif des tribunaux judiciaires, les fonctionnaires bilingues du greffe qui travaillent dans des bureaux et qui n'ont pas souvent l'occasion d'utiliser leur seconde langue officielle ont été invités à participer à un échange de postes avec d'autres fonctionnaires travaillant dans une région où cette langue seconde est dominante. L'échange dure deux semaines et donne de bons résultats.
- À la Défense nationale, l'Académie canadienne a mis sur pied un projet pilote « La langue seconde au travail ». Dans le cadre de ce projet, chaque personne inscrite reçoit une trousse de maintien de l'acquis et doit participer à des activités hebdomadaires liées à la langue cible et portant sur des tâches professionnelles courantes.
- Dans certaines régions, l'Agence du revenu du Canada a établi un jumelage entre régions avec des employés d'un même secteur de travail et de même niveau linguistique. Des rencontres mensuelles de deux heures – une heure en anglais et une heure en français – sur des questions liées au travail, permettent à chaque employé d'améliorer sa langue seconde. Cette initiative a aussi favorisé le développement d'un réseau de personnes-ressources.

## Statistiques liées à la gestion des ressources humaines

*Nota* : les statistiques de la section sur la gestion des ressources humaines portent sur les données des tableaux 2 à 5 et sur celles du graphique 11.

### Exigences linguistiques des postes ou des fonctions

Les institutions faisant partie de l'administration publique centrale désignent, lorsque c'est requis, des postes bilingues afin de bien servir le public canadien et les employés fédéraux dans les deux langues officielles. La répartition des postes bilingues varie sensiblement d'une région à l'autre.

Au 31 mars 2007, les postes bilingues représentaient 40,2 p. 100 de l'ensemble des postes de l'administration publique centrale. Les autres postes sont désignés unilingues et se répartissent comme suit : 51,2 p. 100, anglais essentiel; 4,0 p. 100, français essentiel; 4,4 p. 100, réversibles (français ou anglais). Le taux de dossiers incomplets portant sur la désignation linguistique des postes occupés est de 0,2 p. 100 (tableau 2).

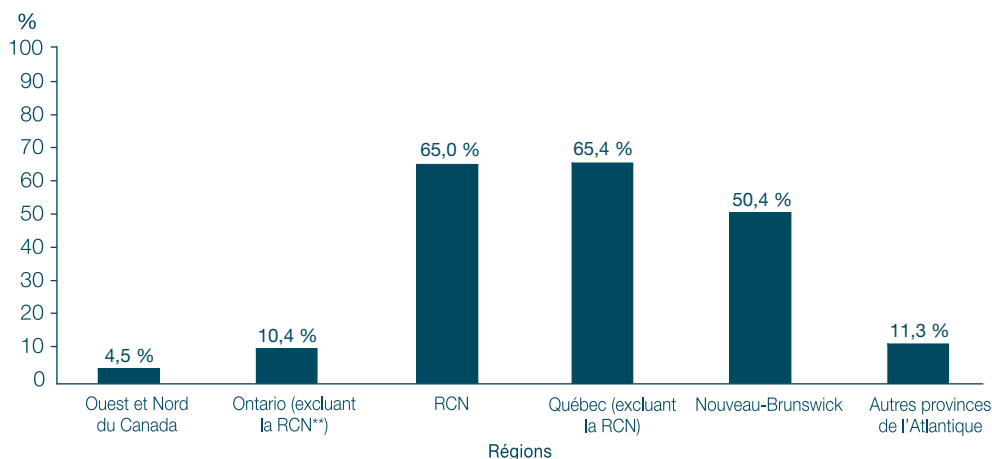
### Postes bilingues par région

Le pourcentage de postes bilingues est généralement plus élevé dans certaines régions du pays, notamment là où vivent en plus grand nombre les membres des collectivités de langue officielle en situation minoritaire. De même, les régions désignées bilingues, où les deux langues officielles sont utilisées aux fins de la langue de travail, ont une incidence sur le nombre de postes désignés bilingues. La RCN compte 65,0 p. 100 de postes bilingues; le Québec (excluant la RCN), 65,4 p. 100; le Nouveau-Brunswick, 50,4 p. 100 et l'Ontario (excluant la RCN), 10,4 p. 100. Dans les autres provinces de l'Atlantique, le pourcentage est de 11,3 p. 100. Dans tout l'Ouest et le Nord, 4,5 p. 100 de l'ensemble des postes sont bilingues (graphique 11). On constate que le pourcentage de postes unilingues a diminué, passant de 75,3 p. 100 en 1978 à 59,6 p. 100 en 2007 (tableau 3).

Les données du graphique 11 illustrent le pourcentage de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale selon les régions.

Graphique 11

### Proportion de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale par région\*



\* Se reporter au tableau 3

\*\* Région de la capitale nationale

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

L'exercice 2006-2007 témoigne d'une amélioration au chapitre du pourcentage de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. En effet, au 31 mars 2007, 90,8 p. 100 des ces titulaires y satisfaisaient, par rapport à 89,5 p. 100 pour l'exercice précédent (tableau 4). On note également une diminution du nombre de titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques, tant ceux qui sont exemptés d'y satisfaire que ceux devant y satisfaire<sup>28</sup>.

Par ailleurs, l'Agence appuie les institutions et les encourage à concilier leurs données et à réduire le nombre de dossiers incomplets. Les efforts menés par l'équipe de formation et d'intervention spéciale du SIPC ont porté fruit puisque le taux de dossiers incomplets est passé de 3,2 p. 100 en 2006 à 2,4 p. 100 en 2007 (tableau 4).

Le pourcentage de titulaires de postes désignés bilingues exigeant un niveau de compétence supérieure (niveau C) était de 31,9 p. 100, soit 0,7 point de pourcentage de plus que l'an dernier (31,2 p. 100) (tableau 5). La majorité des postes bilingues, soit 64,2 p. 100, exigeaient un niveau intermédiaire (niveau B).

Il est à souligner que le niveau de compétence requis a considérablement augmenté au fil des ans. En effet, le nombre de titulaires devant atteindre un niveau de compétence supérieure (niveau C) s'établissait à 7,2 p. 100 en 1978, alors qu'il est passé à 31,9 p. 100 en 2007 (tableau 5).

---

28. Pour plus de précisions sur les exemptions, se reporter au tableau 4 (Notes techniques).





## V. Changement de culture

---

Au cours des 30 dernières années, l'exécution du Programme reposait en grande partie sur une approche basée sur les règles et les processus. Depuis quelques années, le Programme a marqué un virage important en adoptant une approche davantage axée sur les résultats et le renforcement de la reddition de comptes. Ce virage s'imposait afin de mieux s'assurer que le public canadien puisse être servi dans la langue officielle de son choix dans les bureaux désignés bilingues et également de créer un milieu de travail dont la culture permet aux employés d'utiliser la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Bien que l'exécution du Programme découle directement de l'application de la *Loi*, il importe de rappeler que l'intégration des langues officielles dans les activités des institutions qui y sont assujetties doit toujours s'appuyer sur les valeurs fondamentales que sont le respect, l'équité et l'inclusion.

Aucun programme ni aucune initiative ne peut permettre d'opérer un véritable changement de culture sans une stratégie efficace de mise en valeur du Programme. Si la coordination générale des parties IV, V et VI du Programme relève de l'Agence, il revient aux institutions d'en assurer la mise en œuvre dans leurs sphères de compétence. C'est pourquoi les champions et responsables des langues officielles ont un rôle clé à jouer au sein de leur institution et de leur région en ce qui a trait à l'intégration des langues officielles à la culture de leur organisation.

### Évaluation du *Plan d'action pour les langues officielles*

---

Le *Plan d'action pour les langues officielles*, lancé en 2003, allouait un montant total de 751,3 millions de dollars sur cinq ans pour donner essentiellement un nouvel élan à la dualité linguistique canadienne. Ce plan d'action prévoyait la présentation d'un rapport de progrès au gouvernement à mi-parcours<sup>29</sup> et à la fin de la période de sa mise en œuvre.

En préparation du rapport final qui sera rendu public à l'automne 2008, les institutions ayant bénéficié d'un soutien financier pour réaliser leurs initiatives découlant du plan d'action doivent procéder à l'évaluation de celles-ci, et ce, conformément aux dispositions de l'article 36 du *Cadre d'imputabilité et de coordination* faisant partie intégrante de ce même plan d'action. Ces évaluations, qui visent à déterminer dans quelle mesure les objectifs du plan d'action ont été atteints, auront lieu au cours du prochain exercice. Patrimoine canadien coordonne l'ensemble des travaux réalisés à ce chapitre.

### Activités de sensibilisation et de promotion

---

#### Conseils fédéraux régionaux

Un champion des langues officielles siège au comité exécutif de chacun des conseils fédéraux régionaux, à l'exception de celui du Yukon. L'Agence rencontre régulièrement l'exécutif et le comité des langues officielles de ces conseils pour les informer et discuter, entre autres, des paramètres des nouvelles politiques. Elle en profite pour se renseigner sur les préoccupations régionales et pour échanger sur les bonnes pratiques.

---

29. Voir *Le point sur la mise en œuvre du Plan d'action pour les langues officielles* : [http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?Language=F&Page=midtermreport&doc=intro\\_f.htm](http://www.pco-bcp.gc.ca/olo/default.asp?Language=F&Page=midtermreport&doc=intro_f.htm).

### **Séances d'information aux champions et cochampions nouvellement nommés**

L'Agence organise sur une base régulière et ponctuelle des rencontres avec les champions et cochampions nouvellement nommés afin de leur permettre de se familiariser avec le Programme et de bien comprendre le rôle qu'ils sont appelés à jouer à titre de leaders en matière de langues officielles au sein de leur organisation respective. En juin 2006, l'Agence a tenu deux séances auxquelles ont participé une vingtaine de champions et cochampions des langues officielles.

### **Rencontre avec les champions sur les enjeux actuels relatifs aux langues officielles**

En février 2007, l'Agence a organisé une rencontre avec des champions des langues officielles d'institutions assujetties à la *Loi* afin de faire le point sur les enjeux actuels relatifs aux langues officielles. L'École de la fonction publique du Canada a été invitée à exposer le nouveau modèle de formation linguistique en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2007 et à parler de ses répercussions quant à l'apprentissage de la langue seconde et des diverses options mises à la disposition des institutions. C'est à TPSGC que revient la responsabilité d'élaborer les stratégies d'approvisionnement nécessaires à la mise en œuvre du modèle alors que la CFP continuera d'assumer la responsabilité des évaluations linguistiques. De plus, la CFP et l'Agence ont entretenu les champions sur l'évaluation des compétences en langue seconde et sur les normes de qualification.

Cette rencontre, qui s'inscrivait dans le cadre d'activités visant à parfaire la compréhension, la promotion et la diffusion d'information sur les langues officielles, a donné aux champions l'occasion d'échanger sur des questions d'importance pour eux et d'amorcer une discussion sur la formation linguistique, l'évaluation des compétences en langue seconde, le bilinguisme des cadres et l'intégration des connaissances linguistiques en milieu de travail.

### **Forum sur les bonnes pratiques**

En décembre 2006, l'Agence tenait son deuxième *Forum sur les bonnes pratiques* en matière de langues officielles sous le thème « Allons de l'avant ensemble avec de bonnes pratiques ». La présidente de l'Agence a souligné la nécessité de mettre en évidence et de partager les bonnes pratiques en matière de langues officielles, notamment dans les domaines de l'élaboration de politiques, la prestation de services, le milieu de travail, l'avancement et la promotion, si l'on veut instaurer une fonction publique exemplaire, soit une fonction publique vouée à l'excellence.

Le Forum, qui s'est déroulé dans la RCN, a permis à des champions des langues officielles, des responsables des langues officielles et des coordonnateurs nationaux de l'article 41 de la *Loi* d'assister à des présentations dynamiques et informatives reliées notamment à la gestion du Programme, au service au public, à la langue de travail, à la promotion du français et de l'anglais au sein des institutions et à l'appui aux communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

### **Retraite en région**

Les retraites en région offrent des occasions de rencontrer les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les représentants régionaux des conseils fédéraux. Elles permettent aux membres participants de prendre le pouls des enjeux régionaux en matière de langues officielles et de témoigner du dynamisme et du leadership exercés, tant sur les plans communautaire que fédéral. Lors de la retraite de 2006, les membres du Comité consultatif des sociétés d'État ont rencontré le directeur général de la Fédération des francophones de la Nouvelle-Écosse qui les a entretenus des réalisations de l'organisme et des enjeux et défis auxquels fait face la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse. Cette rencontre a aussi permis à la communauté de s'informer du rôle que peuvent jouer les institutions fédérales pour mieux les appuyer.

### **Séance d'information sur les articles 11 et 30 de la Loi**

Afin de discuter des implications théoriques liées aux articles 11 et 30 de la *Loi* qui traitent de la publication d'avis et d'annonces destinés au public, l'Agence a tenu, en février 2007, une séance d'information sur la question à l'intention des agents responsables de la publicité au sein du gouvernement du Canada.

L'interprétation de ces deux articles de la *Loi* pose toujours certains défis aux institutions. Cette rencontre visait donc à clarifier les obligations qui incombent aux institutions fédérales quant à l'usage des deux langues officielles dans la publication d'avis et d'annonces au public et à les aider à mieux déterminer lequel des deux articles s'applique dans un contexte donné.

### **Campagne d'information sur les langues officielles**

Dans la poursuite de l'objectif *Vers une fonction publique exemplaire* contenu dans l'un des volets du *Plan d'action pour les langues officielles*, l'Agence, en collaboration avec Industrie Canada, la CFP, l'Agence des services frontaliers du Canada, le Bureau du vérificateur général du Canada, Patrimoine canadien, Ressources naturelles Canada, TPSGC et VIA Rail Canada, a mis sur pied une campagne d'information sur les langues officielles qui a été lancée à l'automne 2007. La campagne a pu compter également sur l'appui de collaborateurs tels que les conseils fédéraux régionaux, l'École de la fonction publique du Canada, le Secrétariat des langues officielles de Patrimoine canadien, le Conseil du Réseau des champions des langues officielles et le Conseil national mixte.

L'objectif poursuivi par cette campagne consistera principalement à corriger les perceptions erronées sur les langues officielles et ciblera les employés œuvrant dans les institutions assujetties à la *Loi* dans l'ensemble du pays. Cette campagne, qui s'étalera

d'octobre 2007 à mars 2008, veillera à sensibiliser les employés à l'égard des communautés de langue officielle en situation minoritaire, à accroître les connaissances des employés en matière de langues officielles et à maximiser les retombées de la campagne à l'ensemble du gouvernement du Canada. Les résultats attendus de la campagne sont de mieux ancrer la dualité linguistique dans la culture de l'administration publique fédérale, de créer un climat propice et ouvert à l'utilisation et au respect des deux langues officielles et de partager les bonnes pratiques.

### **Rendez-vous de la Francophonie**

L'Agence, en tant que chef de file et en partenariat avec plusieurs institutions, organise depuis maintenant neuf ans le lancement des *Rendez-vous de la Francophonie au sein de la fonction publique du Canada*. Pendant une quinzaine de jours, de nombreuses institutions partout au pays participent à des activités consacrées à promouvoir la francophonie canadienne. En mars 2006, quelque 500 francophones et francophiles se sont rassemblés au Musée canadien des civilisations, à Gatineau, pour célébrer la francophonie et donner le coup d'envoi à la quinzaine des *Rendez-vous de la Francophonie*.

### **Site Web de l'Agence : section sur les langues officielles**

La section sur les langues officielles du site Web de l'Agence<sup>30</sup>, créée en 1997, constitue un précieux véhicule d'information. Les renseignements qui y sont affichés informent nos internautes des grandes orientations, des priorités, des outils existants, des projets innovateurs et des bonnes pratiques de l'Agence. Le site renferme une vaste gamme de renseignements, regroupés par thème.

30. <http://www.psagency-agencefp.gc.ca/tou-fra.asp>.

## VI. Conclusion – Vers une fonction publique exemplaire au chapitre des langues officielles

Un sondage<sup>31</sup> omnibus mené par la firme Decima Research en 2006 comportait des questions sur les langues officielles. Les résultats révèlent que la politique canadienne sur les langues officielles fait de plus en plus partie du tissu social canadien et de ce qui nous définit comme pays. C'est ainsi qu'une forte majorité des Canadiens sont personnellement en faveur du bilinguisme pour l'ensemble du pays. Cet appui s'élève à 72 p. 100 en 2006 par rapport à 56 p. 100 en 2003. Cette forte augmentation témoigne de l'importance du bilinguisme au Canada.

Les données de ce présent rapport reflètent également cet appui au sein de l'administration publique fédérale. En effet, la très grande majorité des titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le recours au *Décret d'exemption* pour les employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques a diminué considérablement. La plupart des cadres ont également les compétences linguistiques requises par leur poste. Les postes désignés bilingues afin de répondre au service au public et aux fins de la langue de travail sont concentrés principalement dans les régions désignées bilingues. De plus en plus, les institutions assujetties à la *Loi* dotent les postes ou les fonctions bilingues en y nommant des candidats déjà bilingues. De plus, elles encouragent davantage la formation linguistique à des fins de développement de carrière.

La clé du succès pour une mise en œuvre efficace du Programme repose principalement sur le leadership exercé au sein des institutions. C'est pourquoi l'Agence accorde un intérêt soutenu à cet élément dans les bilans annuels demandés aux institutions. Elle leur demande de faire état des activités qu'elles ont mises en place pour témoigner de leur engagement à

l'égard des langues officielles. L'insistance qu'elle accorde aux bonnes pratiques recensées porte fruit puisque plusieurs institutions prennent exemple sur ces modèles et les adaptent à leurs besoins.

Afin d'appuyer et de soutenir les institutions assujetties à la *Loi*, l'Agence renforce ses activités d'appui et de suivi auprès de celles-ci. À cet égard, elle tient des rencontres régulières avec ses principaux intervenants en matière de langues officielles afin de répondre aux différentes préoccupations soulevées. C'est ainsi qu'elle offre des ateliers, des études de cas sur mesure et des conseils et des interprétations afin de clarifier différentes exigences des instruments de politiques en matière de langues officielles.

Consciente de l'importance de la qualité des données en matière de langues officielles pour fournir au Parlement un rapport précis sur la situation des langues officielles au sein des institutions, l'Agence multiplie ses rencontres et interventions auprès de celles qui éprouvent des défis liés à la gestion de leurs données.

L'Agence privilégie une approche inclusive basée sur un travail de collaboration avec les institutions et leurs intervenants clés en matière de langues officielles. Bien que l'Agence soit responsable, au nom du Conseil du Trésor, de l'élaboration et de la coordination générale des politiques sur les langues officielles, il revient aux administrateurs généraux de veiller à leur mise en œuvre au sein de leur institution respective. C'est pourquoi l'Agence poursuit son travail de liaison avec les institutions afin de maximiser les retombées positives du programme sur l'ensemble de la société canadienne, et tout particulièrement, sur les communautés minoritaires de langue officielle.

31. [http://www.ocol-clo.gc.ca/html/evolution\\_opinion\\_f.php](http://www.ocol-clo.gc.ca/html/evolution_opinion_f.php).



## VII. Annexe statistique

---

### Sources des données

---

Il existe quatre sources de données :

- *Burolis* constitue le répertoire officiel des bureaux et points de services qui précise s'ils ont ou non l'obligation de communiquer avec le public dans les deux langues officielles conformément à la disposition pertinente de la *Loi* ou du *Règlement*.
- Le Système d'information sur les langues officielles (SILO) a été remplacé en 1994 par le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC).
- Le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) couvre les « postes » et employés des institutions qui font partie de l'administration publique centrale.
- Le Système d'information sur les langues officielles II (SILO II), créé en 1990-1991, fournit des renseignements sur les ressources des institutions qui ne font pas partie de l'administration publique centrale (c.-à-d. les sociétés d'État et les organismes distincts).

L'année de référence pour les données dans les tableaux statistiques varie selon le système :

- Le 31 mars 2007 pour le SIPC et *Burolis* (institutions faisant partie de l'administration publique centrale);
- Le 31 décembre 2006 pour le SILO II (institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale).

Bien que les années de référence soient différentes, les données utilisées pour rendre compte portent sur le même exercice. Par conséquent, le même exercice est utilisé dans les tableaux statistiques pour les deux systèmes de données, afin de simplifier leur présentation et la comparaison entre eux.

### Notes techniques et définitions

---

Tout au long de ce rapport, le terme « postes » désigne un poste doté pour une période indéterminée ou une période déterminée de trois mois ou plus, selon les données disponibles dans le SIPC. Le terme « ressources » désigne les ressources nécessaires pour satisfaire aux obligations sur une base régulière, selon les données disponibles dans le SILO II.

En raison de l'arrondissement à la décimale la plus proche, il se peut que les pourcentages dans les tableaux ne totalisent pas 100 p. 100.

Les données du présent rapport concernant les postes au sein de l'administration publique centrale sont tirées du SIPC et divergent légèrement de celles dans le Système d'information des titulaires<sup>32</sup>, qui est utilisé aux fins de la production de divers rapports au sein de l'Agence.

### Interprétation et validité des données

---

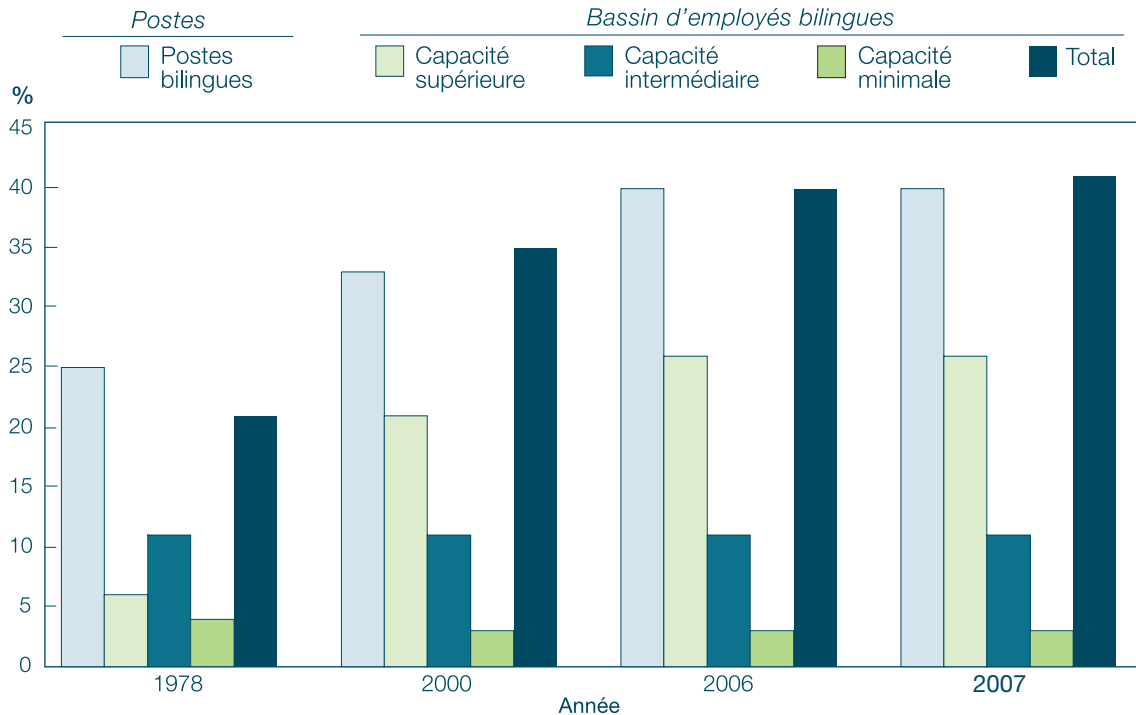
Les tableaux renferment certaines données chronologiques. Toutefois, en raison des modifications apportées au cours des années (par exemple, la création, la transformation ou la dissolution de certains ministères et organismes), il n'est pas toujours possible de les comparer.

---

32. La population totale de l'administration publique centrale selon le SIPC est de 179 490 comparativement à 179 540 selon le Système d'information des titulaires au 31 mars 2007.

**Tableau 1**

## Postes bilingues et bassin d'employés bilingues au sein de l'administration publique centrale



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

### Notes techniques

Par postes bilingues, on entend les postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Le bassin d'employés bilingues est composé de titulaires dont les résultats au test d'Évaluation de langue seconde (ÉLS)\* en interaction orale (compréhension et expression) figurent dans le SIPC. Il est à noter que l'ÉLS évalue les compétences des employés indépendamment des exigences linguistiques de leur poste.

Le bassin d'employés bilingues est constitué de trois catégories :

- Capacité supérieure du titulaire (résultats de l'ÉLS au niveau C ou E\*\* et données sur les postes bilingues exigeant la cote P\*\*\*);
- Capacité intermédiaire du titulaire (résultats de l'ÉLS au niveau B);
- Capacité minimale du titulaire (résultats de l'ÉLS au niveau A).

\* ÉLS – Examen des connaissances linguistiques utilisé par la Commission de la fonction publique pour déterminer le niveau de compétence en langue seconde.

\*\* Niveau E signifie que le titulaire n'a plus besoin d'être évalué (le titulaire est exempté).

\*\*\* La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

**Tableau 2**

## Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale

Année	Bilingues		Anglais essentiel		Français essentiel		Anglais ou français essentiel		Dossiers incomplets		Total
1978	52 300	24,7 %	128 196	60,5 %	17 260	8,1 %	14 129	6,7 %	0	0,0 %	211 885
2000	50 535	35,3 %	75 552	52,8 %	8 355	5,8 %	7 132	5,0 %	1 478	1,0 %	143 052
2006	71 269	40,1 %	91 284	51,3 %	7 247	4,1 %	7 848	4,4 %	131	0,1 %	177 779
2007	72 138	40,2 %	91 983	51,2 %	7 129	4,0 %	7 871	4,4 %	369	0,2 %	179 490

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

### Notes techniques

Les exigences linguistiques des postes sont établies en fonction des besoins particuliers liés aux obligations linguistiques des institutions. Les postes sont classés selon les catégories suivantes :

- Bilingues : postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doit être exercée en français et en anglais;
- Anglais essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- Français essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- Anglais ou français essentiel (réversibles) : postes dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français, au choix de l'employé.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Tableau 3

## Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale par région

Région	Postes bilingues		Postes unilingues		Dossiers incomplets		Total
Ouest et Nord du Canada	1 719	4,5 %	36 774	95,5 %	1	0,0 %	38 494
Ontario (excluant la RCN*)	2 410	10,4 %	20 649	89,1 %	107	0,5 %	23 166
RCN	49 422	65,0 %	26 473	34,8 %	161	0,2 %	76 056
Québec (excluant la RCN)	13 626	65,4 %	7 124	34,2 %	88	0,4 %	20 838
Nouveau-Brunswick	2 956	50,4 %	2 894	49,4 %	10	0,2 %	5 860
Autres provinces de l'Atlantique	1 583	11,3 %	12 365	88,6 %	2	0,0 %	13 950
À l'étranger	422	37,5 %	704	62,5 %	0	0,0 %	1 126
<b>Total</b>	<b>72 138</b>	<b>40,2 %</b>	<b>106 983</b>	<b>59,6 %</b>	<b>369</b>	<b>0,2 %</b>	<b>179 490</b>
Capacité linguistique à l'étranger	960	85,3 %	166	14,7 %	0	0,0 %	1 126

\* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 17 pour une répartition par province ou territoire.

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), 2007

### Notes techniques

Les exigences linguistiques des postes sont établies en fonction des besoins particuliers liés aux obligations linguistiques des institutions. Les postes sont désignés soit bilingues, soit unilingues.

Par postes bilingues, on entend les postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doit être exercée en français et en anglais.

Par postes unilingues, on entend les postes désignés suivants :

- Anglais essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- Français essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- Anglais ou français essentiel (réversibles) : postes dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français, au choix de l'employé.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Par capacité linguistique à l'étranger, on entend tous les postes occupés à l'étranger par rotation (employés permutants), qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, qui sont dotés à partir d'un bassin d'employés ayant des compétences semblables. Il est à noter que la capacité linguistique à l'étranger est supérieure à ce que révèle le pourcentage de postes bilingues parce que nombre d'employés occupant des postes unilingues sont également bilingues, ce qui permet aux bureaux à l'étranger de s'acquitter de leurs obligations linguistiques.



**Tableau 4**

## Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont		Ne satisfont pas				Dossiers incomplets		Total
			Exemptés		Doivent satisfaire				
1978	36 446	69,7 %	14 462	27,7 %	1 392	2,7 %	0	0,0 %	52 300
2000	41 832	82,8 %	5 030	10,0 %	968	1,9 %	2 705	5,4 %	50 535
2006	63 756	89,5 %	3 772	5,3 %	1 474	2,1 %	2 267	3,2 %	71 269
2007	65 466	90,8 %	3 633	5,0 %	1 297	1,8 %	1 742	2,4 %	72 138

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

### Notes techniques

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n'ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu'ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

**Tableau 5**

**Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale –  
Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)**

Année	Niveau C		Niveau B		Niveau A		Autres		Total
1978	3 771	7,2 %	30 983	59,2 %	13 816	26,4 %	3 730	7,1 %	52 300
2000	12 836	25,4 %	34 677	68,6 %	1 085	2,1 %	1 937	3,8 %	50 535
2006	22 216	31,2 %	45 674	64,1 %	1 000	1,4 %	2 379	3,3 %	71 269
2007	22 983	31,9 %	46 304	64,2 %	911	1,3 %	1 940	2,7 %	72 138

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

**Notes techniques**

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).

**Tableau 6**

**Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires**

Année	Satisfont		Ne satisfont pas				Dossiers incomplets		Total
			Exemptés		Doivent satisfaire				
1978	20 888	70,4 %	8 016	27,0 %	756	2,5 %	0	0,0 %	29 660
2000	26 766	82,3 %	3 429	10,5 %	690	2,1 %	1 631	5,0 %	32 516
2006	40 252	89,9 %	2 266	5,1 %	910	2,0 %	1 325	3,0 %	44 753
2007	41 045	91,0 %	2 290	5,1 %	775	1,7 %	1 015	2,2 %	45 125

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

**Notes techniques**

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n'ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu'ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

**Tableau 7**

**Service au public — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)**

Année	Niveau C		Niveau B		Niveau A		Autres		Total
1978	2 491	8,4 %	19 353	65,2 %	7 201	24,3 %	615	2,1 %	29 660
2000	9 088	27,9 %	22 421	69,0 %	587	1,8 %	420	1,3 %	32 516
2006	15 071	33,7 %	28 712	64,2 %	581	1,3 %	389	0,9 %	44 753
2007	15 516	34,4 %	28 877	64,0 %	519	1,2 %	213	0,5 %	45 125

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

**Notes techniques**

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).

**Tableau 8**

**Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l’administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires**

Année	Satisfont		Ne satisfont pas				Dossiers incomplets		Total
			Exemptés		Doivent satisfaire				
2006	42 016	89,8 %	2 582	5,5 %	923	2,0 %	1 284	2,7 %	46 805
2007	43 620	90,7 %	2 497	5,2 %	883	1,8 %	1 080	2,2 %	48 080

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

**Notes techniques**

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues devant offrir des services personnels et centraux au sein de l’administration publique centrale, c’est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services tels que les services administratifs et les services de la paie et des avantages sociaux, dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l’Est de l’Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l’Est, de la Gaspésie et de l’Ouest du Québec.

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n’ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu’ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au *Décret d’exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

**Tableau 9**

**Services personnels et centraux — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)**

Année	Niveau C		Niveau B		Niveau A		Autres		Total
2006	15 540	33,2 %	29 548	63,1 %	326	0,7 %	1 391	3,0 %	46 805
2007	16 210	33,7 %	30 322	63,1 %	312	0,6 %	1 236	2,6 %	48 080

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

**Notes techniques**

Ce tableau porte sur les niveaux de compétence requis en langue seconde pour les titulaires de postes bilingues devant offrir des services personnels et centraux au sein de l'administration publique centrale, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services tels que les services administratifs et les services de la paie et des avantages sociaux, dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P signifie que le titulaire a été évalué par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).

**Tableau 10**

## Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont		Ne satisfont pas				Dossiers incomplets		Total
			Exemptés		Doivent satisfaire				
2006	15 319	87,0 %	1 066	6,1 %	732	4,2 %	491	2,8 %	17 608
2007	16 110	89,1 %	981	5,4 %	592	3,3 %	393	2,2 %	18 076

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

### Notes techniques

Ce tableau fait état de la situation linguistique des titulaires de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale (y compris les postes EX) qui comportent des responsabilités de supervision d'employés situés dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

La situation linguistique des titulaires comporte deux catégories :

- Satisfont, soit les titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste;
- Ne satisfont pas, soit les titulaires qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste.

Cette deuxième catégorie se divise en deux sous-groupes :

- Exemptés, soit les titulaires qui n'ont pas à satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste parce qu'ils répondent aux critères spécifiques des politiques gouvernementales;
- Doivent satisfaire, soit les titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste conformément au *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

**Tableau 11**

**Supervision — Postes bilingues au sein de l'administration publique centrale – Niveau de compétence requis en langue seconde (interaction orale)**

Année	Niveau C		Niveau B		Niveau A		Autres		Total
2006	8 846	50,2 %	8 569	48,7 %	70	0,4 %	123	0,7 %	17 608
2007	9 287	51,4 %	8 659	47,9 %	59	0,3 %	71	0,4 %	18 076

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

**Notes techniques**

Ce tableau porte sur les niveaux de compétence requis en langue seconde pour les postes bilingues au sein de l'administration publique centrale (y compris les postes EX) qui comportent des responsabilités de supervision d'employés situés dans les régions désignées bilingues. Ces régions sont la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région bilingue de Montréal ainsi que certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.

Le profil linguistique d'un poste bilingue est établi selon trois niveaux de compétence en langue seconde :

- Niveau A : compétence minimale;
- Niveau B : compétence intermédiaire;
- Niveau C : compétence supérieure.

La catégorie « Autres » fait référence aux postes ayant la cote P ou à ceux ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. La cote P s'applique aux employés qui ont été évalués par l'institution pour des compétences spécialisées (par exemple, l'interprétation).

Dans ce tableau, les niveaux de compétence requis en langue seconde (A, B, C et Autres) portent uniquement sur l'interaction orale (compréhension et expression).



**Tableau 12**

**Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par région**

Région	1978		2000		2006		2007	
<b>Ouest et Nord du Canada</b>								
Anglophones	48 785	98,8 %	31 238	97,6 %	37 088	97,6 %	37 597	97,7 %
Francophones	610	1,2 %	762	2,4 %	912	2,4 %	897	2,3 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	49 395		32 000		38 000		38 494	
<b>Ontario (excluant la RCN*)</b>								
Anglophones	33 536	97,1 %	18 529	93,1 %	22 390	95,2 %	22 041	95,1 %
Francophones	988	2,9 %	1 366	6,9 %	1 133	4,8 %	1 125	4,9 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	34 524		19 895		23 523		23 166	
<b>RCN</b>								
Anglophones	47 862	68,0 %	31 656	59,0 %	43 697	58,7 %	44 356	58,3 %
Francophones	22 478	32,0 %	22 035	41,0 %	30 768	41,3 %	31 700	41,7 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	70 340		53 691		74 465		76 056	
<b>Québec (excluant la RCN)</b>								
Anglophones	2 525	8,4 %	1 405	7,5 %	1 630	7,7 %	1 591	7,6 %
Francophones	27 397	91,6 %	17 406	92,5 %	19 437	92,3 %	19 247	92,4 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	29 922		18 811		21 067		20 838	
<b>Nouveau-Brunswick</b>								
Anglophones	5 650	83,5 %	3 247	62,4 %	3 486	58,7 %	3 432	58,6 %
Francophones	1 113	16,5 %	1 960	37,6 %	2 453	41,3 %	2 428	41,4 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	6 763		5 207		5 939		5 860	
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>								
Anglophones	18 805	97,9 %	11 912	95,8 %	12 982	95,0 %	13 225	94,8 %
Francophones	407	2,1 %	522	4,2 %	686	5,0 %	725	5,2 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	19 212		12 434		13 668		13 950	
<b>À l'étranger</b>								
Anglophones	1 316	76,1 %	721	71,1 %	752	67,3 %	757	67,2 %
Francophones	413	23,9 %	293	28,9 %	365	32,7 %	369	32,8 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	1 729		1 014		1 117		1 126	
<b>Toutes les régions</b>								
Anglophones	158 479	74,8 %	98 708	69,0 %	122 025	68,6 %	122 999	68,5 %
Francophones	53 406	25,2 %	44 344	31,0 %	55 754	31,4 %	56 491	31,5 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	211 885		143 052		177 779		179 490	

\* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 18 pour une répartition par province ou territoire.

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

**Notes techniques**

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

**Tableau 13**
**Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par catégorie professionnelle**

Catégorie	1978		2000		2006		2007	
<b>Gestion (EX)</b>								
Anglophones	914	81,7 %	2 257	72,7 %	2 881	70,5 %	3 021	69,9 %
Francophones	205	18,3 %	849	27,3 %	1 206	29,5 %	1 302	30,1 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	1 119		3 106		4 087		4 323	
<b>Scientifique et professionnelle</b>								
Anglophones	18 315	80,9 %	13 137	74,5 %	18 752	74,3 %	19 074	74,2 %
Francophones	4 318	19,1 %	4 489	25,5 %	6 495	25,7 %	6 619	25,8 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	22 633		17 626		25 247		25 693	
<b>Administration et service extérieur</b>								
Anglophones	35 131	73,6 %	33 654	64,3 %	50 024	63,4 %	53 723	63,6 %
Francophones	12 579	26,4 %	18 661	35,7 %	28 844	36,6 %	30 714	36,4 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	47 710		52 315		78 868		84 437	
<b>Technique</b>								
Anglophones	21 054	82,3 %	11 324	75,4 %	12 919	75,7 %	12 931	75,7 %
Francophones	4 541	17,7 %	3 703	24,6 %	4 151	24,3 %	4 153	24,3 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	25 595		15 027		17 070		17 084	
<b>Soutien administratif</b>								
Anglophones	45 865	69,6 %	22 609	65,9 %	22 448	68,3 %	18 694	67,2 %
Francophones	20 066	30,4 %	11 702	34,1 %	10 436	31,7 %	9 116	32,8 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	65 931		34 311		32 884		27 810	
<b>Exploitation</b>								
Anglophones	37 200	76,1 %	15 727	76,1 %	15 001	76,4 %	15 556	77,2 %
Francophones	11 697	23,9 %	4 940	23,9 %	4 622	23,6 %	4 587	22,8 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	48 897		20 667		19 623		20 143	
<b>Toutes les catégories</b>								
Anglophones	158 479	74,8 %	98 708	69,0 %	122 025	68,6 %	122 999	68,5 %
Francophones	53 406	25,2 %	44 344	31,0 %	55 754	31,4 %	56 491	31,5 %
Inconnus	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	211 885		143 052		177 779		179 490	

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

**Notes techniques**

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

**Tableau 14**

**Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par région**

Région	1992		2000		2006		2007	
<b>Ouest et Nord du Canada</b>								
Anglophones	69 255	90,5 %	74 245	93,6 %	86 960	95,9 %	87 591	96,0 %
Francophones	4 695	6,1 %	3 880	4,9 %	3 722	4,1 %	3 612	4,0 %
Inconnus	2 576	3,4 %	1 159	1,5 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	76 526		79 284		90 682		91 203	
<b>Ontario (excluant la RCN*)</b>								
Anglophones	57 427	90,0 %	62 537	90,6 %	74 787	93,0 %	75 258	94,5 %
Francophones	4 827	7,6 %	4 770	6,9 %	5 603	7,0 %	4 375	5,5 %
Inconnus	1 532	2,4 %	1 747	2,5 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	63 786		69 054		80 390		79 633	
<b>RCN</b>								
Anglophones	20 524	66,2 %	23 703	65,9 %	26 459	66,8 %	28 323	66,9 %
Francophones	10 427	33,7 %	12 198	33,9 %	13 173	33,2 %	13 999	33,1 %
Inconnus	33	0,1 %	76	0,2 %	0	0,0 %	1	0,0 %
Total	30 984		35 977		39 632		42 323	
<b>Québec (excluant la RCN)</b>								
Anglophones	7 725	15,4 %	7 664	15,1 %	8 491	16,0 %	7 618	14,0 %
Francophones	41 800	83,2 %	41 675	82,2 %	44 710	84,0 %	46 846	86,0 %
Inconnus	730	1,5 %	1 352	2,7 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	50 255		50 691		53 201		54 464	
<b>Nouveau-Brunswick</b>								
Anglophones	8 132	74,9 %	6 552	73,6 %	7 186	74,9 %	7 445	74,6 %
Francophones	2 465	22,7 %	2 290	25,7 %	2 410	25,1 %	2 534	25,4 %
Inconnus	260	2,4 %	65	0,7 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	10 857		8 907		9 596		9 979	
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>								
Anglophones	26 997	91,1 %	21 691	90,6 %	22 588	92,9 %	23 186	93,2 %
Francophones	2 520	8,5 %	2 078	8,7 %	1 734	7,1 %	1 686	6,8 %
Inconnus	112	0,4 %	182	0,8 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	29 629		23 951		24 322		24 872	
<b>À l'étranger</b>								
Anglophones	5 970	72,0 %	831	76,7 %	737	72,8 %	1 482	78,5 %
Francophones	2 322	28,0 %	245	22,6 %	276	27,2 %	406	21,5 %
Inconnus	0	0,0 %	8	0,7 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	8 292		1 084		1 013		1 888	
<b>Toutes les régions</b>								
Anglophones	196 030	72,5 %	197 223	73,3 %	227 208	76,0 %	230 903	75,9 %
Francophones	69 056	25,5 %	67 136	25,0 %	71 628	24,0 %	73 458	24,1 %
Inconnus	5 243	1,9 %	4 589	1,7 %	0	0,0 %	1	0,0 %
Total	270 329		268 948		298 836		304 362	

\* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 19 pour une répartition par province ou territoire.

Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

**Notes techniques**

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

**Tableau 15**
**Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale selon la catégorie professionnelle ou catégorie équivalente**

Catégorie	1992		2000		2006		2007	
<b>Gestion</b>								
Anglophones	5 168	71,7 %	5 215	73,5 %	9 487	75,9 %	9 796	76,1 %
Francophones	1 895	26,3 %	1 790	25,2 %	3 006	24,1 %	3 072	23,9 %
Inconnus	146	2,0 %	90	1,3 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	7 209		7 095		12 493		12 868	
<b>Professionnels</b>								
Anglophones	8 458	72,9 %	15 044	73,6 %	18 197	73,5 %	20 586	73,5 %
Francophones	3 106	26,8 %	5 326	26,1 %	6 567	26,5 %	7 405	26,5 %
Inconnus	38	0,3 %	62	0,3 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	11 602		20 432		24 764		27 991	
<b>Spécialistes et techniciens</b>								
Anglophones	12 453	70,6 %	35 678	75,3 %	36 484	76,1 %	36 571	75,5 %
Francophones	5 082	28,8 %	11 238	23,7 %	11 439	23,9 %	11 852	24,5 %
Inconnus	110	0,6 %	471	1,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	17 645		47 387		47 923		48 423	
<b>Soutien administratif</b>								
Anglophones	16 232	68,1 %	23 750	68,7 %	22 843	70,8 %	21 860	70,7 %
Francophones	7 084	29,7 %	10 440	30,2 %	9 440	29,2 %	9 053	29,3 %
Inconnus	525	2,2 %	371	1,1 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	23 841		34 561		32 283		30 913	
<b>Exploitation</b>								
Anglophones	66 547	71,9 %	64 042	73,5 %	83 780	79,3 %	84 157	79,2 %
Francophones	21 522	23,3 %	19 496	22,4 %	21 874	20,7 %	22 143	20,8 %
Inconnus	4 423	4,8 %	3 595	4,1 %	0	0,0 %	1	0,0 %
Total	92 492		87 133		105 654		106 301	
<b>Forces canadiennes et les membres réguliers de la GRC*</b>								
Anglophones	87 172	74,2 %	53 494	73,9 %	56 417	74,5 %	57 933	74,4 %
Francophones	30 367	25,8 %	18 846	26,1 %	19 302	25,5 %	19 933	25,6 %
Inconnus	1	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	117 540		72 340		75 719		77 866	
<b>Toutes les catégories</b>								
Anglophones	196 030	72,5 %	197 223	73,3 %	227 208	76,0 %	230 903	75,9 %
Francophones	69 056	25,5 %	67 136	25,0 %	71 628	24,0 %	73 458	24,1 %
Inconnus	5 243	1,9 %	4 589	1,7 %	0	0,0 %	1	0,0 %
Total	270 329		268 948		298 836		304 362	

\* Gendarmerie royale du Canada

Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

**Notes techniques**

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

**Tableau 15A.**

**Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes  
(ne faisant pas partie de l'administration publique centrale)**

Catégorie	1992	2000	2006	2007
<b>Général</b>				
Anglophones		58 77,3 %	53 72,6 %	54 72,0 %
Francophones		17 22,7 %	20 27,4 %	21 28,0 %
Inconnus		0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %
Total		75	73	75
<b>Officiers</b>				
Anglophones		9 696 74,9 %	10 892 76,1 %	11 180 75,9 %
Francophones		3 242 25,1 %	3 430 23,9 %	3 541 24,1 %
Inconnus		0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %
Total		12 938	14 322	14 721
<b>Autres grades</b>				
Anglophones		32 476 71,5 %	33 585 71,5 %	34 337 71,3 %
Francophones		12 930 28,5 %	13 377 28,5 %	13 848 28,7 %
Inconnus		0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %
Total		45 406	46 962	48 185
<b>Toutes les catégories</b>				
Anglophones	87 172 74,2 %	42 230 72,3 %	44 530 72,6 %	45 571 72,4 %
Francophones	30 367 25,8 %	16 189 27,7 %	16 827 27,4 %	17 410 27,6 %
Inconnus	1 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %	0 0,0 %
Total	117 540	58 419	61 357	62 981

*Nota :* en 1992, cette ventilation par catégorie n'était pas disponible pour les Forces canadiennes.

*Source :* Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

**Notes techniques**

Le tableau 15.A est un sous-ensemble du tableau 15.

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

**Tableau 15B.**

**Participation des anglophones et des francophones en tant que membres réguliers de la GRC\* (ne faisant pas partie de l'administration publique centrale)**

Catégorie	1992		2000		2006		2007	
<b>Officiers</b>								
Anglophones			322	81,5 %	362	80,6 %	408	81,9 %
Francophones			73	18,5 %	87	19,4 %	90	18,1 %
Inconnus			0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total			395		449		498	
<b>Sous-officiers</b>								
Anglophones			3 973	83,1 %	3 953	81,2 %	4 032	81,0 %
Francophones			809	16,9 %	915	18,8 %	943	19,0 %
Inconnus			0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total			4 782		4 868		4 975	
<b>Gendarmes</b>								
Anglophones			6 969	79,7 %	7 572	83,7 %	7 922	84,2 %
Francophones			1 775	20,3 %	1 473	16,3 %	1 490	15,8 %
Inconnus			0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total			8 744		9 045		9 412	
<b>Toutes les catégories</b>								
Anglophones			11 264	80,9 %	11 887	82,8 %	12 362	83,1 %
Francophones			2 657	19,1 %	2 475	17,2 %	2 523	16,9 %
Inconnus			0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total			13 921		14 362		14 885	

\* Gendarmerie royale du Canada

Nota : en 1992, cette ventilation par catégorie n'était pas disponible pour les membres réguliers de la GRC.

Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)

**Notes techniques**

Le tableau 15.B est un sous-ensemble du tableau 15.

Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, veuillez consulter le rapport annuel de cette institution.

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

**Tableau 16**

**Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* par région**

Région	2000		2006		2007	
<b>Ouest et Nord du Canada</b>						
Anglophones	105 483	94,8 %	124 048	96,4 %	125 188	96,5 %
Francophones	4 642	4,2 %	4 634	3,6 %	4 509	3,5 %
Inconnus	1 159	1,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	111 284		128 682		129 697	
<b>Ontario (excluant la RCN*)</b>						
Anglophones	81 066	91,1 %	97 177	93,5 %	97 299	94,6 %
Francophones	6 136	6,9 %	6 736	6,5 %	5 500	5,4 %
Inconnus	1 747	2,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	88 949		103 913		102 799	
<b>RCN</b>						
Anglophones	55 359	61,7 %	70 156	61,5 %	72 679	61,4 %
Francophones	34 233	38,2 %	43 941	38,5 %	45 699	38,6 %
Inconnus	76	0,1 %	0	0,0 %	1	0,0 %
Total	89 668		114 097		118 379	
<b>Québec (excluant la RCN)</b>						
Anglophones	9 069	13,0 %	10 121	13,6 %	9 209	12,2 %
Francophones	59 081	85,0 %	64 147	86,4 %	66 093	87,8 %
Inconnus	1 352	1,9 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	69 502		74 268		75 302	
<b>Nouveau-Brunswick</b>						
Anglophones	9 799	69,4 %	10 672	68,7 %	10 877	68,7 %
Francophones	4 250	30,1 %	4 863	31,3 %	4 962	31,3 %
Inconnus	65	0,5 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	14 114		15 535		15 839	
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>						
Anglophones	33 603	92,4 %	35 570	93,6 %	36 411	93,8 %
Francophones	2 600	7,1 %	2 420	6,4 %	2 411	6,2 %
Inconnus	182	0,5 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	36 385		37 990		38 822	
<b>À l'étranger</b>						
Anglophones	1 552	74,0 %	1 489	69,9 %	2 239	74,3 %
Francophones	538	25,6 %	641	30,1 %	775	25,7 %
Inconnus	8	0,4 %	0	0,0 %	0	0,0 %
Total	2 098		2 130		3 014	
<b>Toutes les régions</b>						
Anglophones	295 931	71,8 %	349 233	73,3 %	353 902	73,1 %
Francophones	111 480	27,1 %	127 382	26,7 %	129 949	26,9 %
Inconnus	4 589	1,1 %	0	0,0 %	1	0,0 %
Total	412 000		476 615		483 852	

\* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 20 pour une répartition par province ou territoire.

Sources : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et Système d'information sur les langues officielles II (SILO II)



---

### Notes techniques du tableau 16

Ce tableau consiste en une agrégation des données des tableaux 12 et 14. Il fournit un portrait global de l'information sur la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) par région, c'est-à-dire tous les organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

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



**Tableau 17**

## Exigences linguistiques des postes au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire

Province ou territoire	Bilingues		Postes unilingues						Dossiers incomplets		Total
			Anglais essentiel		Français essentiel		Anglais ou français essentiel				
Colombie-Britannique	536	3,3 %	15 784	96,6 %	0	0,0 %	24	0,1 %	0	0,0 %	16 344
Alberta	391	4,1 %	9 102	95,7 %	0	0,0 %	20	0,2 %	0	0,0 %	9 513
Saskatchewan	194	4,2 %	4 444	95,7 %	0	0,0 %	8	0,2 %	0	0,0 %	4 646
Manitoba	553	8,1 %	6 272	91,7 %	0	0,0 %	17	0,2 %	1	0,0 %	6 843
Ontario (excluant la RCN*)	2 410	10,4 %	20 399	88,1 %	13	0,1 %	237	1,0 %	107	0,5 %	23 166
RCN	49 422	65,0 %	19 730	25,9 %	207	0,3 %	6 536	8,6 %	161	0,2 %	76 056
Québec (excluant la RCN)	13 626	65,4 %	114	0,5 %	6 873	33,0 %	137	0,7 %	88	0,4 %	20 838
Nouveau-Brunswick	2 956	50,4 %	2 707	46,2 %	30	0,5 %	157	2,7 %	10	0,2 %	5 860
Île-du-Prince-Édouard	528	29,3 %	1 276	70,7 %	0	0,0 %	1	0,1 %	0	0,0 %	1 805
Nouvelle-Écosse	947	10,6 %	7 941	88,9 %	6	0,1 %	41	0,5 %	2	0,0 %	8 937
Terre-Neuve-et-Labrador	108	3,4 %	3 100	96,6 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	3 208
Yukon	19	6,0 %	297	93,4 %	0	0,0 %	2	0,6 %	0	0,0 %	318
Territoires du Nord-Ouest	19	2,9 %	634	97,1 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	653
Nunavut	7	4,0 %	170	96,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	177
Extérieur du Canada	422	37,5 %	13	1,2 %	0	0,0 %	691	61,4 %	0	0,0 %	1 126
<b>Total</b>	<b>72 138</b>	<b>40,2 %</b>	<b>91 983</b>	<b>51,2 %</b>	<b>7 129</b>	<b>4,0 %</b>	<b>7 871</b>	<b>4,4 %</b>	<b>369</b>	<b>0,2 %</b>	<b>179 490</b>
<b>Capacité linguistique à l'étranger</b>											
	960	85,3 %	166	14,7 % (tous les titulaires unilingues)					0	0,0 %	1 126

\* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 3 pour une répartition par région.

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), 2007



### Notes techniques du tableau 17

Les exigences linguistiques des postes sont établies en fonction des besoins particuliers liés aux obligations linguistiques des institutions. Les postes sont désignés soit bilingues, soit unilingues.

Par postes bilingues, on entend les postes dont l'ensemble ou une partie des fonctions doit être exercée en français et en anglais.

Par postes unilingues, on entend les postes désignés suivants :

- Anglais essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en anglais;
- Français essentiel : postes dont toutes les fonctions doivent être exercées en français;
- Anglais ou français essentiel (réversibles) : postes dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français, au choix de l'employé.

Par dossiers incomplets, on entend les postes dont les données sur les exigences linguistiques sont incorrectes ou manquantes.

Par capacité linguistique à l'étranger, on entend tous les postes occupés à l'étranger par rotation (employés permutants), qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international qui sont dotés à partir d'un bassin d'employés ayant des compétences semblables. Il est à noter que la capacité linguistique à l'étranger est supérieure à ce que révèle le pourcentage de postes bilingues parce que plusieurs employés occupant des postes unilingues sont également bilingues, ce qui permet aux bureaux à l'étranger de s'acquitter de leurs obligations linguistiques.

**Tableau 18**

## Participation des anglophones et des francophones au sein de l'administration publique centrale par province ou territoire

Province ou territoire	Anglophones		Francophones		Inconnus		Total
Colombie-Britannique	16 034	98,1 %	310	1,9 %	0	0,0 %	16 344
Alberta	9 300	97,8 %	213	2,2 %	0	0,0 %	9 513
Saskatchewan	4 578	98,5 %	68	1,5 %	0	0,0 %	4 646
Manitoba	6 572	96,0 %	271	4,0 %	0	0,0 %	6 843
Ontario (excluant la RCN*)	22 041	95,1 %	1 125	4,9 %	0	0,0 %	23 166
RCN	44 356	58,3 %	31 700	41,7 %	0	0,0 %	76 056
Québec (excluant la RCN)	1 591	7,6 %	19 247	92,4 %	0	0,0 %	20 838
Nouveau-Brunswick	3 432	58,6 %	2 428	41,4 %	0	0,0 %	5 860
Île-du-Prince-Édouard	1 615	89,5 %	190	10,5 %	0	0,0 %	1 805
Nouvelle-Écosse	8 451	94,6 %	486	5,4 %	0	0,0 %	8 937
Terre-Neuve-et-Labrador	3 159	98,5 %	49	1,5 %	0	0,0 %	3 208
Yukon	308	96,9 %	10	3,1 %	0	0,0 %	318
Territoires du Nord-Ouest	635	97,2 %	18	2,8 %	0	0,0 %	653
Nunavut	170	96,0 %	7	4,0 %	0	0,0 %	177
Extérieur du Canada	757	67,2 %	369	32,8 %	0	0,0 %	1 126
<b>Total</b>	<b>122 999</b>	<b>68,5 %</b>	<b>56 491</b>	<b>31,5 %</b>	<b>0</b>	<b>0,0 %</b>	<b>179 490</b>

\* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 12 pour une répartition par région.

Source : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), 2007

### Notes techniques

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

**Tableau 19**

**Participation des anglophones et des francophones au sein des institutions ne faisant pas partie de l'administration publique centrale par province ou territoire**

Province ou territoire	Anglophones		Francophones		Inconnus		Total
Colombie-Britannique	35 852	96,4 %	1 348	3,6 %	0	0,0 %	37 200
Alberta	26 453	95,5 %	1 243	4,5 %	0	0,0 %	27 696
Saskatchewan	7 247	96,7 %	244	3,3 %	0	0,0 %	7 491
Manitoba	16 869	96,0 %	712	4,0 %	0	0,0 %	17 581
Ontario (excluant la RCN*)	75 258	94,5 %	4 375	5,5 %	0	0,0 %	79 633
RCN	28 323	66,9 %	13 999	33,1 %	1	0,0 %	42 323
Québec (excluant la RCN)	7 618	14,0 %	46 846	86,0 %	0	0,0 %	54 464
Nouveau-Brunswick	7 445	74,6 %	2 534	25,4 %	0	0,0 %	9 979
Île-du-Prince-Édouard	1 850	95,6 %	86	4,4 %	0	0,0 %	1 936
Nouvelle-Écosse	15 258	91,0 %	1 510	9,0 %	0	0,0 %	16 768
Terre-Neuve-et-Labrador	6 078	98,5 %	90	1,5 %	0	0,0 %	6 168
Yukon	366	95,6 %	17	4,4 %	0	0,0 %	383
Territoires du Nord-Ouest	587	94,4 %	35	5,6 %	0	0,0 %	622
Nunavut	217	94,3 %	13	5,7 %	0	0,0 %	230
Extérieur du Canada	1 482	78,5 %	406	21,5 %	0	0,0 %	1 888
<b>Total</b>	<b>230 903</b>	<b>75,9 %</b>	<b>73 458</b>	<b>24,1 %</b>	<b>1</b>	<b>0,0 %</b>	<b>304 362</b>

\* Région de la capitale nationale

Nota : se référer au tableau 14 pour une répartition par région.

Source : Système d'information sur les langues officielles II (SILO II), 2007

**Notes techniques**

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

**Tableau 20**

**Participation des anglophones et des francophones au sein de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* par province ou territoire**

Province ou territoire	Anglophones		Francophones		Inconnus		Total
Colombie-Britannique	51 886	96,9 %	1 658	3,1 %	0	0,0 %	53 544
Alberta	35 753	96,1 %	1 456	3,9 %	0	0,0 %	37 209
Saskatchewan	11 825	97,4 %	312	2,6 %	0	0,0 %	12 137
Manitoba	23 441	96,0 %	983	4,0 %	0	0,0 %	24 424
Ontario (excluant la RCN*)	97 299	94,6 %	5 500	5,4 %	0	0,0 %	102 799
RCN	72 679	61,4 %	45 699	38,6 %	1	0,0 %	118 379
Québec (excluant la RCN)	9 209	12,2 %	66 093	87,8 %	0	0,0 %	75 302
Nouveau-Brunswick	10 877	68,7 %	4 962	31,3 %	0	0,0 %	15 839
Île-du-Prince-Édouard	3 465	92,6 %	276	7,4 %	0	0,0 %	3 741
Nouvelle-Écosse	23 709	92,2 %	1 996	7,8 %	0	0,0 %	25 705
Terre-Neuve-et-Labrador	9 237	98,5 %	139	1,5 %	0	0,0 %	9 376
Yukon	674	96,1 %	27	3,9 %	0	0,0 %	701
Territoires du Nord-Ouest	1 222	95,8 %	53	4,2 %	0	0,0 %	1 275
Nunavut	387	95,1 %	20	4,9 %	0	0,0 %	407
Extérieur du Canada	2 239	74,3 %	775	25,7 %	0	0,0 %	3 014
<b>Total</b>	<b>353 902</b>	<b>73,1 %</b>	<b>129 949</b>	<b>26,9 %</b>	<b>1</b>	<b>0,0 %</b>	<b>483 852</b>

\* Région de la capitale nationale

*Nota* : se référer au tableau 16 pour une répartition par région.

*Sources* : Système d'information sur les postes et la classification (SIPC);  
Système d'information sur les langues officielles II (SILO II), 2007

**Notes techniques**

Ce tableau consiste en une agrégation des données des tableaux 18 et 19. Il fournit un portrait global de l'information sur la participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) par province ou territoire, c'est-à-dire tous les organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

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

