Commissariat aux langues officielles

Office of the Commissioner of Official Languages

VÉRIFICATION

DU SERVICE OFFERT EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS AUX ÉLECTEURS PAR LE BUREAU DU DIRECTEUR GÉNÉRAL DES ÉLECTIONS DU CANADA

RAPPORT FINAL

Juillet 2015

www.languesofficielles.gc.ca

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

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2015
No de cat. : SF31-122/2015
ISBN : 978-0-660-03087-6

FAITS SAILLANTS

QU'AVONS-NOUS EXAMINÉ?

Le Commissariat aux langues officielles a mené une vérification auprès du Bureau du directeur général des élections du Canada, appelé aussi Élections Canada, afin de déterminer dans quelle mesure il respecte ses obligations linguistiques envers les électeurs.

Élections Canada est un organisme indépendant et non partisan dirigé par le directeur général des élections du Canada qui relève directement du Parlement. Il doit toujours être prêt à tenir une élection générale fédérale, une élection partielle ou un référendum dans l'ensemble des 338 circonscriptions. Sa mission est de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes puissent exercer leurs droits démocratiques de voter et de se porter candidats. Cette vérification porte sur le droit des Canadiens et des Canadiennes d'exercer leur droit de vote dans la langue officielle de leur choix ainsi que de communiquer en français et en anglais dans le réseau d'Élections Canada.

Notre vérification comprenait quatre objectifs. Dans un premier temps, elle visait à déterminer si la haute direction d'Élections Canada est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) de façon à garantir aux électeurs la possibilité de voter dans la langue officielle de leur choix. Nous avons également vérifié si l'institution possède un mécanisme officiel lui permettant d'offrir activement des services bilingues[1] aux électeurs et si elle prend des mesures afin d'assurer des services de qualité égale en français et en anglais dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin. Nous avons aussi cherché à savoir si Élections Canada tient compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans la planification de ses campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux. Finalement, nous avons vérifié si l'institution surveille efficacement son rendement dans l'exécution de ses services pour en assurer la qualité égale dans les deux langues officielles.

Cette vérification a été menée de juin à août 2014. La méthodologie utilisée se trouve à la fin du présent rapport dans la section intitulée À propos de la vérification.

POURQUOI CETTE VÉRIFICATION EST-ELLE IMPORTANTE?

Élections Canada a pour mission d'informer tous les citoyens et de soutenir leur participation à la démocratie canadienne. Comme institution, elle s'engage à repérer et à abattre les obstacles à la participation aux élections. Élections Canada doit donc s'assurer que le droit fondamental des Canadiens et des Canadiennes de voter est respecté, et ce, dans la langue officielle de leur choix. Le fait de pouvoir s'exprimer dans la langue officielle de leur choix peut grandement influer sur la participation électorale des francophones et des anglophones ainsi que sur leur capacité d'exercer leur droit de vote.

---

[1] On entend par « services bilingues » les services assurés dans les deux langues officielles du Canada, soit le français et l'anglais.

QU’AVONS-NOUS CONSTATÉ?

- Élections Canada s’est dotée d’une structure de gouvernance pour la gestion des langues officielles qui vise principalement la mise en œuvre des parties V (Langue de travail) et VI (Participation des Canadiens d’expression française et d’expression anglaise) de la *Loi*. Quant à la partie IV (Communications avec le public et prestation des services) de la *Loi*, il n’y a pas de structure satisfaisante pour sa mise en œuvre; par exemple, Élections Canada ne possède aucun cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, ni de politique sur les langues officielles qui reflète ses réalités et, au moment de notre vérification, il n’y avait pas de champion des langues officielles. De plus, le plan d’action sur les langues officielles est incomplet, puisqu’il y a une absence de mesures concrètes et précises pour assurer aux électeurs un service de qualité égale en français et en anglais.

- Dans ses documents officiels, Élections Canada reconnaît ses obligations touchant les langues officielles. La situation sur le terrain en est autrement. L’institution possède un plan visant le recrutement des directeurs du scrutin, mais les descriptions et énoncés de travail de ceux-ci et des agents de liaison en région ne comprennent pas de compétences linguistiques obligatoires; pourtant, leurs responsabilités font en sorte qu’ils pourraient être appelés à traiter dans l’une ou l’autre des langues officielles avec les électeurs et les médias.

- Il existe un mécanisme d’évaluation du rendement propre aux directeurs du scrutin, mais il ne permet pas d’évaluer leurs responsabilités d’ordre linguistique.

- L’institution a mis en place des directives et des modules de formation pour les directeurs du scrutin et les autres fonctionnaires électoraux. Par contre, les obligations touchant les langues officielles ne sont pas traitées de façon uniforme dans tous les manuels de formation.

- Quant aux communications visant à sensibiliser les fonctionnaires et les travailleurs électoraux aux exigences linguistiques de l’institution, une ou deux notes de service sont envoyées durant les scrutins par courriel aux directeurs du scrutin qui, à leur tour, transmettent ces informations aux autres fonctionnaires et travailleurs électoraux.

- Élections Canada produit des publications, des affiches, des formulaires et des bulletins de vote bilingues de très bonne qualité. L’institution possède également un site Web entièrement bilingue.

- Les services ne sont pas toujours offerts activement ni fournis dans les deux langues officielles au sein des bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, des bureaux de scrutin itinérants et des lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin. Élections Canada n’a pas entrepris une démarche pour identifier les postes de fonctionnaire électoral qui doivent être bilingues afin de pouvoir rendre un service de qualité égale dans les deux langues officielles en tout temps. De

plus, il n’existe aucun processus officiel pour doter les postes de fonctionnaire électoral. Cette tâche revient au directeur du scrutin qui utilise plusieurs sources, souvent le bouche-à-oreille, et les compétences linguistiques ne sont pas toujours considérées.

- Élections Canada n’a pas établi de mécanisme lui permettant de se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le but d’obtenir des conseils sur le recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues. Pourtant, nous avons été informés à maintes reprises des difficultés qu’éprouve l’institution à recruter des fonctionnaires et des travailleurs électoraux bilingues.

- Des exercices d’appels téléphoniques mystères sont effectués par l’institution dans les bureaux des directeurs du scrutin durant les élections générales. Par contre, il n’existe pas de processus de surveillance pour évaluer la qualité des services fournis en personne dans les différents bureaux.

Nous reconnaissons les défis auxquels doit faire face Élections Canada dans l’exécution de son mandat. Notre vérification nous a permis de constater que certains problèmes liés au respect des droits linguistiques posent de plus grands défis. Beaucoup de travail reste donc à faire pour améliorer le service bilingue offert aux Canadiens et aux Canadiennes dans les bureaux du réseau d’Élections Canada. Le commissaire aux langues officielles a formulé neuf recommandations à cet effet. Ces recommandations ainsi que les commentaires et le plan d’action d’Élections Canada pour donner suite à ces recommandations ainsi que les commentaires du commissaire sont présentés à l’annexe D du présent rapport.

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéances proposées dans le plan d’action de l’institution pour mettre en œuvre cinq des neuf recommandations, soit les recommandations 1, 2, 3, 5 et 8. Nous sommes partiellement satisfaits des suites à donner à la recommandation 9 et nous sommes insatisfaits des réponses aux recommandations 4, 6 et 7. Nous soutenons qu’Élections Canada devrait mettre en œuvre toutes les recommandations pour satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi* en ce qui a trait aux communications avec les électeurs et à la prestation des services bilingues.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 1

Institution 1

Contexte 1

Obligations d'Élections Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles* 1

ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS 2

OBJECTIF 1 2

S'assurer que la haute direction d'Élections Canada s'est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* de façon à garantir aux électeurs la possibilité de voter dans la langue officielle de leur choix.

a) Structure de gouvernance

b) Communication des exigences de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*

c) Contrats signés avec des tiers

OBJECTIF 2 11

S'assurer qu'Élections Canada possède un mécanisme officiel lui permettant d'offrir activement et de fournir aux électeurs des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

a) Offre active et prestation de services bilingues

b) Capacité bilingue

OBJECTIF 3 16

S'assurer qu'Élections Canada tient compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans la planification des campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux.

a) Appui et conseils des communautés de langue officielle en situation minoritaire

OBJECTIF 4 17

S'assurer qu'Élections Canada surveille efficacement son rendement dans l'exécution de ses services afin de veiller à leur qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

a) Mécanismes de contrôle

b) Résultats de la surveillance

CONCLUSION..... 18

À PROPOS DE LA VÉRIFICATION..... 19

ANNEXE A − Organigramme du bureau du directeur du scrutin..... 21

ANNEXE B − Cartes utilisées en l'absence de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues..... 22

ANNEXE C − Liste des objectifs et des critères de la vérification..... 24

ANNEXE D − Liste des recommandations par objectif, commentaires et plan d'action d'Élections Canada ainsi que commentaires du commissaire 26

INTRODUCTION

Institution

Élections Canada est un organisme indépendant et non partisan dirigé par le directeur général des élections du Canada qui relève directement du Parlement. Il doit toujours être prêt à tenir une élection générale fédérale, une élection partielle ou un référendum. Il a aussi le mandat d'exécuter des programmes de sensibilisation et d'information des électeurs. Sa mission est de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes puissent exercer leurs droits démocratiques de voter et de se porter candidats.

Lors des dernières élections générales fédérales, le Canada était divisé en 308 circonscriptions, qui étaient subdivisées en 15 260 centres ou lieux de scrutin regroupant 64 477 bureaux de scrutin ordinaires et 1 669 bureaux de scrutin itinérants.

Contexte

Il importe de souligner que cette vérification ne constitue pas le premier exercice dans le cadre duquel le commissaire aux langues officielles fait des recommandations à Élections Canada pour veiller à ce que cette institution fournisse des services aux électeurs dans la langue officielle de leur choix. En 1994, l'*Étude spéciale, Élections Canada* soulignait que la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) confère aux membres du public le droit de recevoir des services d'Élections Canada dans la langue officielle de leur choix partout au pays. De plus, la vérification donne suite à des commentaires présentés dans le Rapport annuel 2011-2012, notamment qu'« Élections Canada devrait considérer la connaissance des deux langues officielles comme un critère incontournable pour embaucher certains des travailleurs électoraux affectés à un bureau de vote ». Finalement, en 2011, le commissaire avait aussi pris l'initiative d'écrire aux directeurs exécutifs des partis politiques pour les inciter à ajouter à leurs listes les noms de personnes bilingues.

En outre, il convient de souligner que l'institution travaille à la modernisation du système d'inscription des électeurs en région et à la refonte des opérations de vote. Elle envisage de mettre à l'essai un nouveau modèle de services électoraux, au cours de l'élection générale de 2015, pour rendre l'inscription et le vote plus pratiques, réduire les obstacles au vote et maintenir la confiance à l'égard du système électoral. Nous sommes d'avis que cette nouvelle approche devrait inclure des mesures pour s'assurer que l'expérience des électeurs se déroule dans la langue officielle de leur choix. Au moment de mener notre vérification, le projet de loi C-23 intitulé la *Loi modifiant la Loi électorale du Canada et d'autres lois et modifiant certaines lois en conséquence* venait de recevoir la sanction royale (juin 2014).

Obligations d'Élections Canada en vertu de la *Loi sur les langues officielles*

Un des objets de la *Loi* est d'assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut ainsi que l'égalité des droits et des privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales. La *Loi* garantit au public un accès égal ainsi que des services de qualité égale en français et en anglais.

Notre vérification portait sur la partie IV de la *Loi,* à savoir le service en français et en anglais offert aux électeurs par les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

Les paragraphes 24(2) et 24(3) de la partie IV de la *Loi* établissent les obligations des institutions fédérales qui sont tenues de rendre directement compte au Parlement de leurs activités de « veiller à ce que le public puisse communiquer avec leurs bureaux, tant au Canada qu'à l'étranger, et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles », lorsque la vocation des bureaux le justifie, et ce, sans égard à la demande importante. Le Bureau du directeur général des élections fait partie de ces institutions en toute circonstance, y compris durant les scrutins.

L'électeur doit pouvoir communiquer et obtenir les services en français et en anglais dans tous les centres et bureaux de scrutin ainsi que dans les autres établissements de l'institution. Cela étant dit, les fonctionnaires et les travailleurs électoraux qui fournissent des services directement aux électeurs ne sont pas tous tenus de le faire dans les deux langues officielles partout au Canada, conformément au paragraphe 24(2) de la *Loi*. Élections Canada doit déterminer le nombre adéquat de fonctionnaires et de travailleurs électoraux qui devront être en mesure d'offrir le service ou de communiquer dans les deux langues officielles.

L'institution est aussi assujettie à l'article 25 de la *Loi,* qui vise les services offerts par les tiers, notamment l'entreprise qui travaille pour le compte d'Élections Canada et qui fournit des renseignements au téléphone durant les élections générales fédérales.

ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

Cette vérification a été menée durant l'année préélectorale et au cours des élections partielles qui ont eu lieu le 30 juin 2014 dans quatre circonscriptions en Ontario et en Alberta. La section intitulée À propos de la vérification à la fin du présent rapport précise la méthodologie, et l'annexe C décrit les objectifs et les critères.

Objectif 1
S'assurer que la haute direction d'Élections Canada s'est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la Loi sur les langues officielles *de façon à garantir aux électeurs la possibilité de voter dans la langue officielle de leur choix.*

a) Vérifier si Élections Canada possède une structure de gouvernance en matière de langues officielles, incluant un cadre de responsabilisation, un plan d'action, une politique ou des lignes directrices, un plan de recrutement et de formation ainsi qu'un mécanisme d'évaluation du rendement.

Structure de gouvernance

Élections Canada possède une structure de gouvernance pour la mise en œuvre de son programme des langues officielles. La dirigeante principale des ressources humaines est responsable du programme des langues officielles. La Direction générale de la politique, de la planification et des rapports des ressources humaines est responsable de l'application de toutes les parties de la *Loi,* et la directrice générale adjointe assure la

liaison avec le Secteur des scrutins, particulièrement dans le cadre du processus de traitement des plaintes. Toutefois, cette direction générale n'est pas responsable de la prestation de services bilingues durant les scrutins. Deux personnes de la Direction générale des ressources humaines sont chargées du programme des langues officielles. Leurs responsabilités visent principalement la mise en œuvre de la partie V de la *Loi*, soit la langue de travail, et s'appliquent uniquement aux employés à l'administration centrale. Nous estimons que la structure de gouvernance en place devrait être examinée et améliorée afin d'élargir l'étendue des responsabilités aux exigences de la partie IV de la *Loi*.

Au sein d'Élections Canada, il n'existe aucun réseau officiel de coordonnateurs, ni de comité consultatif ou de comité de coordination, chargés des langues officielles pour guider, entre autres, les directeurs du scrutin durant les scrutins, particulièrement au cours du recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux. Au moment de mener notre vérification, l'institution n'avait pas de champion des langues officielles. Nous estimons qu'Élections Canada aurait avantage à nommer rapidement un champion des langues officielles qui donnerait le ton à tous les employés à l'administration centrale ainsi qu'aux fonctionnaires et travailleurs électoraux.

Cadre de responsabilisation en matière de langues officielles

Un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles est un outil nécessaire pour établir les principes directeurs de la gestion efficace des dossiers liés aux langues officielles ainsi que pour établir et définir le rôle et les responsabilités du champion des langues officielles, des cadres supérieurs, des gestionnaires, des chefs d'équipe et de tous les employés qui doivent communiquer avec le public. Élections Canada ne s'est pas dotée d'un tel cadre; plutôt, elle décrit dans son plan d'action sur les langues officielles 2012-2014 les rôles et les responsabilités des employés qui travaillent à l'administration centrale seulement. Ce plan d'action sur les langues officielles ne présente aucune référence touchant les rôles et les responsabilités des directeurs du scrutin et des autres fonctionnaires et travailleurs électoraux.

Recommandation 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de se doter d'un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles et de le communiquer aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux ainsi qu'aux employés qui travaillent à l'administration centrale et au centre de renseignements. Ce cadre de responsabilisation devra :

a) préciser les rôles et les responsabilités des fonctionnaires et des travailleurs électoraux qui doivent servir, en français ou en anglais, les électeurs se présentant à tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin;
b) identifier et présenter les rôles et les responsabilités des employés à l'administration centrale qui sont impliqués dans la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, tant au niveau de la Direction générale des ressources humaines qu'au niveau du Secteur des scrutins, incluant les centres de renseignements établis pour les bureaux des directeurs du scrutin et pour les électeurs;
c) préciser la façon dont les responsables seront tenus de rendre compte.

Plan d'action sur les langues officielles

Élections Canada possède un plan d'action sur les langues officielles pour la période 2012-2014. La section dans ce plan intitulé « Contexte » indique que « les activités des fonctionnaires électoraux (au sens de la [*Loi électorale du Canada*]), dont celles des directeurs du scrutin, ne sont pas visées par ce plan ». Le plan mentionne aussi ce qui suit : « Les valeurs associées à la dualité linguistique [sont partie intégrante] de la culture organisationnelle à Élections Canada. Le [directeur général des élections] est déterminé à créer et à maintenir un lieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles. Il tient aussi à donner aux employés la possibilité de développer pleinement leur potentiel professionnel dans un environnement bilingue. »

Le plan d'action comprend un nombre limité d'activités qui visent la prestation de services dans les deux langues officielles, notamment :

- distribuer aux employés de l'institution à l'administration centrale un dépliant intitulé *Guide sur l'intégration des langues officielles en milieu de travail*;
- remettre un pictogramme Français / English (produit par le Secrétariat du Conseil du Trésor) aux personnes qui le demandent;
- distribuer la fiche de renseignements *Communications avec le public et prestations des services – offre active*;
- créer des outils de communications pour les fonctionnaires électoraux (en 2014-2015).

Nous nous serions attendus à ce que ce plan comprenne des mesures précises s'appliquant à tous les secteurs d'activités électorales en lien avec la partie IV de la *Loi*, qui vise les communications en français et en anglais avec les électeurs. Les services bilingues destinés aux électeurs devraient être au cœur du plan d'action. De plus, un mécanisme de suivi pour ce plan d'action devrait être mis en place.

Finalement, aucune des personnes rencontrées, sauf celles de la Direction générale des ressources humaines, n'était informée de l'existence du plan d'action sur les langues officielles au sein de l'institution.

Recommandation 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'établir et de mettre en œuvre, avant l'élection générale fédérale de 2015, un nouveau plan d'action visant la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* et de le communiquer aux fonctionnaires électoraux qui occupent des postes-clés dans l'ensemble du réseau et à l'administration centrale. Le nouveau plan devra :

a) être assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et de mesures concrètes qui tiennent compte de toutes les activités d'Élections Canada touchant le service aux électeurs, y compris les activités des fonctionnaires et des travailleurs électoraux et celles liées aux élections partielles fédérales, aux élections générales fédérales et aux référendums;
b) inclure un mécanisme de reddition de comptes et de suivi;
c) être communiqué aux personnes-clés, telles que les gestionnaires qui sont chargés d'assurer des services bilingues d'ordre opérationnel à l'administration centrale, les directeurs du scrutin, les directeurs adjoints du scrutin et les agents de liaison en région.

Politique et lignes directrices

L'institution ne s'est pas dotée d'une politique en matière de langues officielles propre à ses activités. Elle s'inspire de la politique sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor (19 novembre 2012). Étant donné la nature particulière des scrutins, nous sommes d'avis qu'Élections Canada devrait se doter d'une telle politique tant pour les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, que pour l'administration centrale. Une fois la nouvelle politique sur les langues officielles approuvée par les cadres supérieurs, nous proposons à l'institution d'élaborer et de mettre en œuvre des directives et des procédures, qui portent par exemple sur l'offre active et la prestation de services dans les deux langues officielles et sur la démarche à suivre lorsque les différents bureaux ne sont pas en mesure de les fournir.

Recommandation 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de se doter d'une nouvelle politique sur les langues officielles et de la communiquer efficacement aux employés à l'administration centrale, aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux, incluant entre autres les directeurs du scrutin, les directeurs adjoints du scrutin et les agents de liaison en région. Cette politique devra :

a) tenir compte de la structure et des particularités d'Élections Canada ainsi que des exigences prévues à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles;*
b) être communiquée, au cours d'élections partielles, d'élections générales fédérales et de référendums, aux cadres supérieurs et aux gestionnaires à l'administration centrale ainsi qu'aux directeurs du scrutin, aux directeurs adjoints du scrutin et aux agents de liaison en région qui, à leur tour, devront la communiquer efficacement aux autres fonctionnaires et travailleurs électoraux.

Recrutement de directeurs du scrutin

Le Canada est divisé en 338 circonscriptions. Nous avons cherché à savoir si Élections Canada avait établi un plan visant le recrutement des fonctionnaires électoraux dans ces circonscriptions.

Les directeurs du scrutin occupent des postes-clés au sein d'Élections Canada, puisqu'ils sont les administrateurs électoraux dans les circonscriptions. Il existe un processus de sélection structuré pour embaucher les directeurs du scrutin, qui ont un mandat de dix ans. Les postes de directeur du scrutin sont affichés sur le site Web de l'institution, et des avis sont publiés dans les journaux, y compris la presse de langue minoritaire, partout au Canada. Depuis 2007, il incombe au directeur général des élections de nommer un directeur du scrutin dans une circonscription lorsque ce poste devient vacant, tel que prévu au paragraphe 24(1) de la *Loi électorale du Canada*. Ces nominations sont fondées sur le mérite, et divers processus peuvent être utilisés.

Nous avons examiné l'*Énoncé des qualifications des directeurs du scrutin* utilisé pour les processus d'embauche et avons constaté que la capacité de communiquer dans les deux langues officielles fait partie des qualifications supplémentaires pouvant être prises en compte pour sélectionner les candidats à convoquer en entrevue.

Or, les directeurs du scrutin peuvent être obligés de traiter en français et en anglais avec les électeurs, dont ceux issus des communautés de langue officielle en situation minoritaire, ainsi qu'avec les médias.

La description de travail du directeur du scrutin indique clairement qu'il doit :

- « communiquer de l'information au grand public, aux candidats, aux partis politiques et à Élections Canada -- assurer la mise en place dans le bureau du [directeur du scrutin] des systèmes voulus pour répondre, avec efficacité et précision, aux demandes de renseignements provenant du grand public;
- répondre aux questions simples des représentants des médias et référer les demandes plus complexes aux agents de liaison en région. »

De plus, le directeur du scrutin doit posséder des capacités :

- « en résolution de conflits qui pourraient survenir entre les employés, les représentants des partis politiques et des candidats, les électeurs, les médias et Élections Canada;
- en communications (verbale et écrite) pour donner les directives avec efficacité, discuter des problèmes et fournir les réponses appropriées;
- à interpréter des concepts et des idées complexes en termes simples et à acheminer l'information et les messages aux fonctionnaires électoraux, aux autres membres du bureau ainsi qu'à d'autres bureaux de la circonscription, ainsi qu'à l'extérieur, comme les électeurs, aux médias, aux fonctionnaires d'Élections Canada et au directeur général des élections. »

Nous sommes conscients des défis que représente le recrutement de directeurs du scrutin; Élections Canada devra trouver des façons d'intégrer pleinement à sa stratégie de recrutement son obligation de servir les électeurs dans la langue officielle de leur

choix. Cette stratégie devra comporter des moyens permettant d'atteindre l'objectif de faire de la capacité de communiquer dans les deux langues officielles une qualification essentielle, au fur et à mesure que ces postes deviennent vacants. De plus, il lui faudra dresser un profil linguistique convenable des postes de directeur du scrutin.

Recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux

Élections Canada confère aux directeurs du scrutin la responsabilité de recruter, de nommer et de former les fonctionnaires et les travailleurs électoraux. Le directeur du scrutin peut recruter des personnes à partir des listes reçues des partis politiques en vertu des articles 34 et 35 de la *Loi électorale du Canada*. Cependant, selon les dispositions de cette loi, le directeur du scrutin peut utiliser d'autres sources si les candidats n'ont pas soumis leurs listes de noms ou si le nombre de personnes aptes à exercer les fonctions est insuffisant. Le directeur du scrutin peut aussi, pour des motifs raisonnables, refuser d'embaucher une personne recommandée par un candidat ou une candidate.

Nos entrevues ont révélé que les directeurs du scrutin reçoivent très peu de noms de la part des partis politiques. De fait, au cours de nos visites sur place pendant des élections partielles, un seul bureau avait reçu le nom de deux personnes. Nous avons été informés que certaines régions, notamment celles de l'Atlantique et de l'est du Québec, reçoivent habituellement les listes de personnes intéressées à travailler le jour du scrutin. D'ailleurs, les directeurs du scrutin rencontrés nous ont dit qu'ils seraient ravis de recevoir les noms des intéressés, puisque le recrutement et l'embauche étaient souvent difficiles à cause de plusieurs facteurs, notamment les offres d'emploi de courte durée, les salaires inférieurs, les dates de vote et le jour du scrutin ainsi que la rareté des fonctionnaires et des travailleurs électoraux dans certaines régions. Selon Élections Canada, les personnes aptes à travailler durant les élections sont habituellement celles à la retraite ou sans emploi et les étudiants.

Il n'existe pas de processus de dotation officiel pour recruter les fonctionnaires et les travailleurs électoraux. Élections Canada utilise diverses méthodes de recrutement, par exemple des messages d'intérêt public, des affiches (y compris celles sur son site Web), des bannières ainsi que des visites de recrutement dans les écoles et les centres d'apprentissage communautaires. En outre, les directeurs du scrutin tiennent des listes d'anciens employés.

Les personnes rencontrées au cours de nos visites sur place nous ont dit qu'il était difficile de trouver des candidats intéressés par ces postes et que le recrutement se faisait principalement de bouche à oreille. Bien que des descriptions de travail existent pour l'ensemble des fonctionnaires électoraux, nos entrevues révèlent que la plupart des directeurs du scrutin et des agents de recrutement ne se réfèrent pas particulièrement aux exigences énoncées dans ces documents officiels pour faire du recrutement, mais qu'ils embauchent généralement quiconque est disponible pour suivre la formation et pour travailler.

Nous nous serions attendus à ce qu'Élections Canada ait établi un mécanisme pour s'assurer que les directeurs du scrutin recrutent obligatoirement un nombre raisonnable de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues en identifiant des postes-clés. Dans ce contexte, nous nous serions aussi attendus à ce que l'institution ait déjà travaillé en partenariat avec les représentants des communautés de langue officielle en

situation minoritaire ainsi qu'avec les groupes d'intérêt partout au Canada pour l'aider à recruter un nombre suffisant de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues. Ces deux points sont abordés plus en détail dans les sections du présent rapport intitulées Capacité bilingue et Communication avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Recrutement d'agents de liaison en région

Les agents de liaison en région sont des gestionnaires qui fournissent des services et une expertise aux directeurs du scrutin dans la circonscription où ils sont nommés. Ils sont aussi chargés de communiquer avec les médias locaux, y compris la presse de langue minoritaire dans leur région. Ils offrent un soutien, des conseils et de la formation, pendant et entre les scrutins, aux directeurs du scrutin et aux fonctionnaires électoraux pour les aider à se conformer aux dispositions et aux principes de la *Loi électorale du Canada* et de la *Loi référendaire*. Vingt-sept agents de liaison en région fournissent un appui à un groupe de circonscriptions précis, et six agents de liaison en région suppléants offrent des services de remplacement à un groupe de régions.

Les agents de liaison en région et les agents de liaison en région suppléants sont recrutés par Élections Canada par l'entremise du système électronique d'appels d'offres du gouvernement (Achatsetventes.gc.ca). Nous avons examiné un gabarit de contrat ainsi qu'un énoncé de travail et avons constaté qu'il n'y a pas d'exigence en matière de langues officielles. Néanmoins, les agents de liaison en région rencontrés dans les circonscriptions durant les élections partielles nous ont informés qu'ils traitent parfois avec le public et composent avec les médias locaux, incluant les médias issus de la communauté de langue officielle en situation minoritaire. Ainsi, Élections Canada devra s'assurer que la capacité de communiquer dans les deux langues officielles est une qualification essentielle au cours des prochaines activités de recrutement d'agents de liaison en région.

Recommandation 4

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'élaborer et de mettre en œuvre un plan visant le recrutement de directeurs du scrutin bilingues et d'agents de liaison en région bilingues. Ce plan devra :

a) comprendre des mesures pour réviser les descriptions et énoncés de travail des directeurs du scrutin et des agents de liaison en région afin d'y inclure les compétences linguistiques obligatoires;
b) comprendre une disposition pour rappeler aux directeurs du scrutin qu'ils doivent identifier les postes de fonctionnaire électoral, en particulier le poste de superviseur d'un centre ou bureau de scrutin, dans chacun des bureaux de scrutin itinérants et des lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, pour s'assurer d'être en mesure de fournir en tout temps aux électeurs un service de qualité égale en français et en anglais.

Formation

Les directeurs du scrutin reçoivent une formation obligatoire exhaustive, un guide d'orientation ainsi qu'un manuel de procédures dans lequel se trouve un chapitre sur les

langues officielles. Ce chapitre vise à les conseiller sur la façon d'offrir les meilleurs services possible dans les deux langues officielles conformément à la *Loi*.

Les fonctionnaires et les travailleurs électoraux reçoivent également une formation propre à leurs fonctions. Cette formation de deux à trois heures fait appel à plusieurs méthodes d'enseignement, par exemple une formation en classe, une formation multimédia, des exercices pratiques ou des jeux de rôles. Chaque employé reçoit un manuel de formation bilingue adapté précisément à son poste.

En général, les formateurs désignés sont chargés de donner la formation, mais les directeurs du scrutin et leur directeur adjoint peuvent aussi la donner.

L'institution a élaboré le *Manuel du préposé à la formation* qui sert de guide pour les formateurs. Ce manuel présente les instructions en ce qui a trait à l'offre active de services bilingues, aux affiches à exposer dans les deux langues officielles et à l'utilisation de cartes bilingues. Élections Canada a fait des efforts pour inclure les langues officielles dans le manuel de formation; cependant, nous avons observé certaines lacunes en ce qui a trait à la formation en personne. Au cours de nos visites sur place, nous avons assisté à une formation d'une vingtaine de fonctionnaires électoraux qui portait sur le vote par anticipation. Durant cette formation, les obligations d'Élections Canada de fournir aux électeurs un service en français et en anglais ont été abordées rapidement. Le formateur a mis l'accent sur la salutation initiale bilingue « Bonjour/Hello », mais n'a pas du tout abordé les cas où l'électeur s'adresse dans la langue minoritaire. En fait, l'information donnée en classe était moins détaillée que celle présentée dans la vidéo et dans le manuel de formation. Nous avons appris qu'Élections Canada devait modifier la méthode conventionnelle de formation en présentant des séances de formation en ligne pendant l'élection générale de 2015. L'institution devrait saisir l'occasion pour s'assurer que ce nouveau modèle de formation couvre adéquatement ses obligations linguistiques.

Manuels de formation

Nous avons examiné huit manuels de formation à l'intention des fonctionnaires électoraux. Nous avons constaté que les obligations d'Élections Canada prévues à la partie IV de la *Loi* ne sont pas présentées uniformément et clairement d'un manuel à l'autre. Par exemple, certains manuels ne mentionnent pas l'obligation d'accueillir les électeurs en faisant l'offre active de services bilingues. D'autres manuels de formation comprennent une section portant sur les services bilingues, entre autres, le *Manuel des superviseurs des centres de scrutin (Bureau ordinaire)* publié en juillet 2009. Toutefois, notre analyse révèle que les rôles et les responsabilités du superviseur de centre de scrutin présentés dans ce manuel ne tiennent pas compte des obligations linguistiques d'Élections Canada.

Recommandation 5

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'ajouter les obligations prévues à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* de façon uniforme dans tous les manuels de formation et toutes les séances de formation en personne ou en ligne s'adressant aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux.

Évaluation du rendement

Parmi les fonctionnaires électoraux, seuls les directeurs du scrutin sont soumis à un processus officiel d'évaluation du rendement. Par contre, ce processus ne comprend pas d'objectifs précis pour responsabiliser les directeurs du scrutin en matière de langues officielles, ni pour les sensibiliser aux obligations d'Élections Canada à cet égard, ce qui pourrait expliquer les lacunes relevées tout au long de notre vérification. Étant donné que les directeurs du scrutin représentent l'institution, il est crucial de les responsabiliser pour améliorer le service bilingue offert aux électeurs en fixant des objectifs précis quant aux obligations d'Élections Canada ainsi que des objectifs liés à l'embauche de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues. Voir la recommandation 7 plus loin dans le présent rapport.

À l'administration centrale, l'examen du rendement des directeurs adjoints chargés des activités du programme des langues officielles ne renferme aucun objectif lié aux langues officielles. Il en est de même pour l'examen du rendement des gestionnaires chargés de divers dossiers touchant le service au public, incluant les communications avec les régions et le réseau de soutien, les préparations électorales, le contrôle de la qualité et le centre de renseignements. Nous estimons que ces directeurs adjoints et gestionnaires devraient être tenus de rendre compte des services fournis dans les deux langues officielles. Nous invitons Élections Canada à prendre des mesures précises avant les prochaines élections générales fédérales pour responsabiliser les fonctionnaires et les travailleurs électoraux et les employés à l'administration centrale, y compris les tiers, en ce qui concerne les exigences de la partie IV de la *Loi*.

b) Vérifier si Élections Canada a établi des processus pour communiquer efficacement les exigences de la partie IV de la* Loi sur les langues officielles *à tous les fonctionnaires et les travailleurs électoraux affectés à la prestation des services dans l'ensemble des bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, des bureaux de scrutin itinérants et des lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

L'institution utilise différentes méthodes pour communiquer avec les employés à l'administration centrale et avec les fonctionnaires et les travailleurs électoraux.

Par exemple, dès le 34e jour avant les élections, l'institution communique officiellement ses obligations de fournir des services bilingues en transmettant par courriel des notes de service aux directeurs du scrutin, avec copie conforme aux agents de liaison en région. La note *Rappel – Services bilingues et numéro de téléphone sans frais pour obtenir des services d'interprétation* vise à rappeler qu'Élections Canada est tenue par la *Loi* de veiller à ce que les électeurs soient servis dans la langue officielle de leur choix en les accueillant en personne et au téléphone avec la salutation « Bonjour/Hello ». Cette note réitère l'utilisation de la *Carte de service bilingue* lorsque cela est nécessaire. Elle indique que « dans la mesure du possible les fonctionnaires assignés aux lieux de scrutin devraient être bilingues ». Nous estimons que l'institution ne prend pas tous les moyens nécessaires pour respecter ses obligations linguistiques, car elle ne reflète pas le message qu'Élections Canada doit fournir aux électeurs un service de qualité égale en français et en anglais pour satisfaire aux exigences de la partie IV de la *Loi*. Ce sujet est présenté ci-après dans la section intitulée Offre active et prestation de services bilingues.

Le bulletin interne *ECHO* est publié régulièrement et s'adresse aux employés à l'administration centrale. Il contient des articles sur divers sujets d'intérêt et comprend parfois les règles de grammaire et de style. Les bulletins publiés de 2012 à 2014 comptent des articles qui visent la partie V de la *Loi*, soit la langue de travail. Aucun de ces bulletins ne fait référence aux obligations d'Élections Canada de fournir au public des services en français et en anglais.

L'institution publie aussi le bulletin d'information *Dialogue* à l'intention des fonctionnaires et des travailleurs électoraux. Nous avons examiné les bulletins publiés en octobre 2010 et en février 2013. Dans le premier bulletin, sous la rubrique « Saviez-vous que… », figurent des renseignements sur le nombre de plaintes déposées au Commissariat aux langues officielles durant les élections générales de 2008 ainsi que le nom du responsable du traitement des plaintes au cours de la 41e élection générale. Le sujet des langues officielles n'est pas traité dans le deuxième bulletin.

Comme nous l'avons déjà mentionné, Élections Canada devra s'assurer de communiquer efficacement et régulièrement ses obligations en vertu de la partie IV de la *Loi* par l'intermédiaire de sa nouvelle politique sur les langues officielles, de ses manuels de formation et de ses séances de formation en classe ou en ligne. Les exigences linguistiques relatives à la prestation de services bilingues aux électeurs pourraient aussi être communiquées dans les bulletins d'information.

c) Vérifier si les contrats signés avec des tiers tiennent compte des obligations linguistiques d'Élections Canada.

Élections Canada n'établit des contrats avec des tiers que pour les services offerts par téléphone. Le centre de renseignements est responsable de ces services. Notre examen de deux ententes élaborées dans le cadre des dernières élections générales et celle prévue en 2015 indique que le centre reçoit environ 700 000 appels durant les campagnes électorales. Environ 380 000 appels sont traités par des agents alors que les autres appels sont traités par le système automatisé qui fournit les renseignements demandés. La nouvelle entente précise que l'entrepreneur doit fournir des services dans les deux langues officielles durant les heures de service et posséder une capacité bilingue suffisante pour répondre au volume d'appels en français. De plus, elle renferme des dispositions pour permettre à l'institution d'évaluer la qualité des services offerts. Nous constatons qu'Élections Canada prend les bons moyens pour respecter ses obligations linguistiques en vertu de cette nouvelle entente et des clauses établies.

Objectif 2

S'assurer qu'Élections Canada possède un mécanisme officiel lui permettant d'offrir activement et de fournir aux électeurs des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

a) Vérifier si Élections Canada s'est dotée de mécanismes officiels pour offrir activement et assurer des services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin. Vérifier les mesures

qu'Élections Canada prend afin d'assurer des services de qualité égale en français et en anglais, en personne, par écrit, au téléphone, par systèmes électroniques (y compris le site Web) ainsi que dans les médias sociaux. On vérifiera notamment les éléments suivants :
− les publications et les affiches,
− les formulaires et les bulletins de vote,
− les instructions,
− les règlements.

Publications, affiches, formulaires, bulletins de vote et instructions

Élections Canada fait un excellent travail lorsqu'il s'agit de produire des documents de bonne qualité en français et en anglais, comme les publications, les affiches, les formulaires, les bulletins de vote ou les instructions.

Quant aux affiches, certaines sont imprimées recto verso. Cela présente des difficultés comme nous l'avons constaté au cours de nos visites sur place où ces affiches n'étaient rédigées qu'en anglais. De plus, les notes manuscrites placées dans les bureaux des directeurs du scrutin visités qui donnaient des instructions aux électeurs n'étaient rédigées qu'en anglais. Nous encourageons l'institution à redresser cette situation en plaçant les affiches côte à côte dans les deux langues officielles.

Site Web et médias sociaux

Le contenu du site Web d'Élections Canada est de bonne qualité en français et en anglais, et les renseignements qui visent toutes les activités électorales sont disponibles simultanément.

Notre examen du site Web nous a aussi permis de constater que le formulaire de plainte en ligne n'aborde pas le sujet des services offerts en français et en anglais. Nous encourageons Élections Canada à ajouter le sujet des langues officielles dans son formulaire de plainte.

L'institution n'était pas présente dans les médias sociaux au moment de notre vérification.

Offre active et prestation de services bilingues

Au cours des scrutins, il importe que les Canadiens et les Canadiennes se sentent bien accueillis et servis dans la langue officielle de leur choix. L'élection est un exercice ponctuel; les électeurs s'attendent à recevoir les renseignements et à voter rapidement, ce qui explique le besoin d'intégrer les langues officielles dès le premier contact avec eux en leur offrant activement un service bilingue.

La Direction principale de la gestion et de la préparation des scrutins en région à l'administration centrale est chargée de mettre en place les multiples activités touchant les élections, y compris la prestation de services bilingues. Notre vérification révèle que cette direction est sensible au droit des électeurs d'être servis dans la langue officielle de leur choix et qu'elle reconnaît pleinement ses obligations de fournir des services bilingues.

Notre examen sur le terrain révèle que les instructions données aux directeurs du scrutin en ce qui a trait aux langues officielles ne sont pas pleinement mises en œuvre et que les exigences de la *Loi* sont mal comprises par un bon nombre de fonctionnaires et de travailleurs électoraux. Par exemple, dans les bureaux des directeurs du scrutin visités, personne ne parlait français alors que dans d'autres bureaux, une seule personne pouvait le parler. Plus de la moitié des réceptionnistes rencontrées étaient unilingues anglaises. Pourtant, le manuel de procédures du directeur du scrutin indique que « dans la mesure du possible, les services de réceptionniste du bureau du [directeur du scrutin] doivent être bilingues. Il devrait toujours y avoir une réceptionniste bilingue au bureau du [directeur du scrutin] pendant la période électorale ».

Les résultats des entrevues que nous avons menées à l'administration centrale démontrent que les gestionnaires ne connaissent pas ou ne comprennent pas tout à fait l'obligation d'Élections Canada de faire l'offre active de services dans les deux langues officielles pour ensuite les fournir dans la langue dans laquelle s'adresse leur interlocuteur. Toutefois, ils savent en général qu'Élections Canada doit assurer un service bilingue.

Service de qualité égale

Comme nous l'avons mentionné dans la section intitulée « Formation », les obligations d'Élections Canada en matière de langues officielles sont présentées dans certains manuels de formation. Entre autres, il est énoncé dans le *Manuel des superviseurs des centres de scrutin (Bureau ordinaire)* qu'« Élections Canada est légalement tenue de s'assurer que tous les citoyens canadiens peuvent être servis dans l'une ou l'autre des langues officielles, soit le français ou l'anglais ». Par contre, le même manuel précise ceci : « si vous ne comprenez pas la langue officielle de la personne que vous servez, essayez d'obtenir l'aide d'un fonctionnaire électoral de votre centre de scrutin ». Il importe de souligner que l'institution ne doit pas se contenter d'essayer d'obtenir l'aide d'un fonctionnaire électoral; elle doit prendre les moyens qui s'imposent pour offrir un service de qualité égale en français et en anglais.

Les manuels de formation pour les fonctionnaires électoraux traitent également de l'utilisation de cartes bilingues qui présentent des instructions aux électeurs dans la langue officielle de la minorité. Il s'agit de trois cartes distinctes :

1. Une carte utilisée dans le cadre des visites porte-à-porte pour la mise à jour des listes électorales;
2. Une carte utilisée par le centre de scrutin pour demander l'adresse de l'électeur afin de lui indiquer à quel bureau de scrutin il doit aller voter;
3. Une carte utilisée par le bureau de scrutin pour demander à l'électeur une preuve d'identité et son adresse avant de lui remettre le bulletin de vote.

Toutes les personnes rencontrées étaient informées de l'existence de ces cartes. Par contre, nous avons remarqué que l'utilisation de ces cartes semble mal comprise, puisque les fonctionnaires et les travailleurs électoraux les confondaient. Voir un exemple de ces cartes à l'annexe B.

En plus de se servir de cartes bilingues, tous les fonctionnaires et les travailleurs électoraux rencontrés ont confirmé qu'ils pouvaient utiliser le téléphone pour obtenir de l'aide en français lorsque des électeurs parlant la langue officielle minoritaire de la

région se présentaient à leur bureau. Toutefois, malgré les instructions claires transmises à cet égard, les employés confondaient la ligne téléphonique réservée aux services d'interprétation en français et en anglais avec celle réservée aux services d'interprétation multilingue. De plus, pour obtenir de l'aide, certains employés rencontrés ont affirmé qu'ils composaient le numéro de téléphone cellulaire du directeur du scrutin ou de son directeur adjoint qui se chargeait de trouver une personne bilingue au sein de son bureau, lorsque cela était possible. Notons un fait particulier avec cette approche : dans le cas observé, le directeur du scrutin se trouvait à des centaines de kilomètres du bureau qui demandait de l'aide, ce qui n'est pas convenable pour assurer un service de qualité égale en français et en anglais.

Soulignons que l'utilisation de cartes bilingues et du téléphone peuvent être une bonne pratique administrative temporaire pour des situations où toutes les mesures prises par l'institution n'auraient pas permis de recruter un nombre suffisant de fonctionnaires électoraux bilingues dans certains bureaux. Il se dégage cependant de nos entrevues que ces pratiques administratives demeurent la façon usuelle d'offrir des services bilingues dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, ce qui ne permet pas d'offrir un service de qualité égale en français et en anglais. Nous sommes d'avis qu'Élections Canada doit revoir cette pratique afin qu'elle redevienne une option de dernier recours et non pas une pratique courante et généralisée.

En 1994, le commissaire avait recommandé et proposé à Élections Canada d'utiliser des outils linguistiques. Depuis, la jurisprudence confirme que l'utilisation de tels outils ne satisfait pas au principe de l'égalité réelle. L'institution devra donc prendre d'autres mesures pour s'assurer que les services qu'elle fournit sont de qualité égale en français et en anglais.

Recommandation 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'établir un processus officiel lui permettant d'assurer efficacement un service en personne de qualité égale en français et en anglais, et ce, en tout temps, au cours des scrutins. Ce processus devra :

a) inclure l'élaboration et la mise en œuvre d'une procédure de service qui prévoit l'offre active et la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps au sein de tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, où se présentent les électeurs durant les élections partielles fédérales, les élections générales fédérales et les référendums;
b) être communiqué aux directeurs du scrutin, aux directeurs adjoints du scrutin et aux agents de liaison en région qui, à leur tour, devront communiquer ce nouveau processus aux autres fonctionnaires et travailleurs électoraux;
c) être mis en œuvre avant l'élection générale fédérale de 2015.

b) Vérifier les mesures qu'Élections Canada prend pour faire en sorte que les employés à différents échelons à l'administration centrale et les fonctionnaires et les travailleurs électoraux qui œuvrent dans les divers bureaux des directeurs du

scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, aient une capacité bilingue suffisante pour fournir efficacement des services de qualité égale en français et en anglais.

Capacité bilingue

Élections Canada émet des directives claires aux directeurs du scrutin touchant les services à assurer dans les deux langues officielles. Par exemple, le manuel de procédures des directeurs du scrutin indique que « le [directeur du scrutin] doit consulter le profil de sa circonscription afin de planifier adéquatement la prestation des services linguistiques. Il doit ensuite s'assurer que son bureau et toutes les régions de sa circonscription reçoivent des services adéquats, et ce, dans les deux langues officielles ». Durant nos entrevues et, en particulier, notre visite d'un bureau de directeur du scrutin de Toronto, on nous a affirmé qu'il n'y avait pas de communauté francophone au sein de cette circonscription, malgré que l'institution ait diffusé un tableau démographique tiré du Recensement de 2011 indiquant clairement la présence de communautés de langue officielle en situation minoritaire dans cette circonscription.

Le fait de ne pas exiger que les directeurs du scrutin et d'autres fonctionnaires électoraux soient bilingues pose un problème majeur, à tel point que, durant les élections partielles, les élections générales et les référendums, il arrive souvent qu'il n'y ait aucun employé bilingue dans certains bureaux où les électeurs se présentent et donc aucun service disponible dans la langue de la minorité. En fait, les résultats de nos entretiens indiquent que cette situation est réelle dans l'ensemble du réseau des bureaux d'Élections Canada.

Ces lacunes sont attribuables aux difficultés de recrutement et à d'autres facteurs comme les délais serrés autour d'un scrutin et la faible rémunération des employés. Elles sont aussi attribuables aux suivis inadéquats et à l'absence d'une stratégie ou d'un mécanisme officiel visant à vérifier si le nombre de fonctionnaires électoraux bilingues embauchés dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, est suffisant pour fournir des services bilingues de qualité égale dans toutes les circonscriptions durant tous les quarts de travail. Dans leur examen du rendement, les directeurs du scrutin ne sont pas tenus formellement responsables de mettre en œuvre les instructions et les obligations liées aux langues officielles, selon les instructions données par le directeur général des élections et celles décrites dans leur manuel de procédures; par conséquent, ils sont moins incités à améliorer la situation.

Les directeurs du scrutin devront faire en sorte que des fonctionnaires électoraux qui œuvrent dans les divers bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, bureaux de scrutin itinérants et lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, aient une capacité bilingue suffisante pour fournir efficacement des services de qualité égale en français et en anglais en tout temps.

Recommandation 7

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de mettre en place un processus pour doter les postes de fonctionnaires et de travailleurs électoraux qui doivent être bilingues. Ce processus devra :

a) identifier les postes de fonctionnaire électoral qui doivent être bilingues au sein de son réseau pour s'assurer d'une présence suffisante de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues sur tous les quarts de travail dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin;
b) comprendre des mesures spécifiques en vue de doter ces postes pour obtenir des résultats concrets en ce qui touche la prestation d'un service bilingue aux électeurs;
c) comprendre des mesures précises pour responsabiliser les directeurs du scrutin à cet égard.

Objectif 3

S'assurer qu'Élections Canada tient compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans la planification des campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux.

a) Vérifier si Élections Canada a pris des mesures pour obtenir l'appui ou les conseils des communautés de langue officielle en situation minoritaire en ce qui concerne le recrutement du nombre de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues nécessaire pour assurer aux électeurs un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

Communication avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire

Notre examen révèle qu'Élections Canada n'a pas mis en place un processus permettant de tenir compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour obtenir leur appui ou leurs conseils en préparation aux élections partielles ou générales fédérales, notamment au cours de ses campagnes de recrutement de fonctionnaires électoraux. Les directeurs du scrutin et les gestionnaires rencontrés à l'administration centrale étaient très peu informés de l'existence des différentes associations qui représentent ces communautés partout au Canada. Cependant, ils nous ont dit que ces dernières pourraient devenir de bonnes sources de référence, et tous étaient d'accord pour dire qu'ils n'avaient pas pensé à cette option.

La participation des communautés de langue officielle en situation minoritaire pourrait s'avérer une aide inestimable au cours de la préparation et de la tenue des élections. Élections Canada doit faire preuve de leadership en prenant des mesures concrètes le plus rapidement possible pour se rapprocher des communautés. Par exemple, un groupe d'employés de l'institution à l'administration centrale, auquel s'ajoutent des agents de liaison en région, pourrait être chargé d'établir un réseau officiel de contacts entre les scrutins. Ce groupe pourrait travailler en collaboration avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire en région pour déterminer des activités visant

à identifier des fonctionnaires et des travailleurs électoraux bilingues pour les campagnes de recrutement durant les scrutins.

Recommandation 8

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de se doter d'un mécanisme officiel pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de leur demander conseil, d'obtenir leur appui et de favoriser le processus de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues. Ce mécanisme officiel devra :

a) inclure une procédure pour communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire à l'échelle nationale, provinciale et régionale;
b) inclure des communications formelles avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire au cours de la planification et de la promotion des campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues.

Objectif 4

S'assurer qu'Élections Canada surveille efficacement son rendement dans l'exécution de ses services afin de veiller à leur qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

a) Vérifier si Élections Canada possède des mécanismes de contrôle efficaces (y compris des mécanismes de vérification interne) pour veiller à ce que ses services soient de qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

En ce qui a trait aux services offerts au téléphone dans les bureaux des directeurs du scrutin, Élections Canada utilise des appelants mystères pour vérifier si ces bureaux offrent activement un service bilingue et le fournissent dans la langue officielle choisie par les appelants. Ces appels mystères se font à deux reprises durant les activités électorales générales, mais ne se font pas de façon formelle durant les élections partielles; nous encourageons l'institution de revoir cette situation. Lorsque des résultats négatifs sont rapportés, un suivi est fait auprès du directeur du scrutin au bureau où l'infraction s'est produite. Par contre, les cadres supérieurs à Élections Canada ne sont pas informés des résultats. Quant aux appels traités par les agents d'Élections Canada à l'administration centrale en dehors des activités électorales, la qualité des services n'est pas évaluée sous prétexte que les employés qui répondent au téléphone doivent posséder des compétences linguistiques au niveau CCC. Nous encourageons l'institution à revoir ses pratiques d'évaluation du service téléphonique pour englober l'ensemble des services offerts, tant par les fonctionnaires et les travailleurs électoraux que par ses agents, et de tenir la haute gestion informée des résultats. Une telle approche permettrait à l'institution d'identifier les lacunes et de prendre les mesures nécessaires pour les corriger dans les meilleurs délais.

Selon les renseignements et la documentation reçus, l'institution ne possède pas de mécanisme officiel pour évaluer la qualité des services bilingues offerts en personne dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, autre que le processus de traitement des plaintes (dont le formulaire ne fait pas référence aux langues officielles). Par contre, nous avons appris qu'il existe un programme des observateurs à Élections Canada qui permet à des employés, ou consultants, de tous les secteurs de l'institution de se familiariser avec le processus électoral sur le terrain. Nous estimons que l'institution pourrait tirer profit de ce programme en y intégrant les langues officielles.

b) Vérifier si les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service pour améliorer sans cesse le service et obtenir des résultats tangibles.

Comme nous l'avons mentionné dans la section précédente, Élections Canada a établi un mécanisme pour surveiller les services fournis aux électeurs par téléphone, et les lacunes observées sont rapportées aux directeurs du scrutin, mais non à la haute direction. Par contre, Élections Canada n'a pas encore établi de mécanisme officiel pour surveiller les services bilingues offerts en personne sur le terrain dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, dans le but d'améliorer sans cesse le service et d'obtenir des résultats tangibles.

Recommandation 9

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada :

a) d'établir un mécanisme de surveillance structuré afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services en personne en français et en anglais dans tous les bureaux où les électeurs se présentent;
b) d'utiliser les renseignements recueillis au cours des activités de surveillance, y compris ceux obtenus par téléphone, pour corriger les lacunes observées et, ce faisant, améliorer le service bilingue offert au cours des prochains scrutins.

CONCLUSION

Nous avons conclu que beaucoup de travail reste à faire pour améliorer le service en français et en anglais offert aux Canadiens et aux Canadiennes afin qu'ils puissent s'adresser dans la langue officielle de leur choix dans les différents bureaux d'Élections Canada. Nous sommes conscients des défis que doit relever l'institution pour respecter ses obligations linguistiques, considérant la courte durée des scrutins, les difficultés de recrutement et les nombreux postes de fonctionnaire électoral à doter partout au Canada. Nous estimons que l'institution pourrait mettre en place plusieurs mesures lui permettant d'obtenir des résultats concrets et de faire des progrès importants afin de respecter les droits linguistiques des Canadiens.

Dans le cadre de cette vérification, le commissaire aux langues officielles a formulé neuf recommandations. La liste de ces recommandations, les commentaires et le plan

d'action d'Élections Canada ainsi que les commentaires du commissaire se trouvent à l'annexe D. Nous sommes satisfaits des mesures et des échéances proposées dans le plan d'action de l'institution pour mettre en œuvre cinq des neuf recommandations, soit les recommandations 1, 2, 3, 5 et 8. Nous sommes partiellement satisfaits des suites à donner à la recommandation 9 et nous sommes insatisfaits des réponses aux recommandations 4, 6 et 7. Nous soutenons qu'Élections Canada devrait mettre en œuvre toutes les recommandations pour satisfaire à ses obligations en vertu de la *Loi* en ce qui a trait aux communications avec les électeurs et à la prestation des services bilingues.

À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

La vérification a été menée conformément aux normes énoncées dans la politique de vérification externe du Commissariat aux langues officielles. Les résultats de la vérification découlent d'une analyse selon des objectifs et des critères précis au cours d'une période donnée et n'excluent pas la possibilité qu'il puisse exister d'autres enjeux au sein de l'institution.

Nous avons entamé la vérification à l'administration centrale d'Élections Canada, puis effectué des visites sur place et formulé des observations au téléphone de juin à août 2014. Nous avons visité cinq bureaux des directeurs du scrutin situés dans quatre circonscriptions où avaient lieu des élections partielles fédérales en juin 2014, notamment Trinity–Spadina, Scarborough–Agincourt, Macleod et Fort McMurray–Athabasca. Nous n'avons pas visité les centres et bureaux de scrutin durant les jours de votes par anticipation et le jour du scrutin.

Nous avons réalisé 38 entrevues avec des directeurs adjoints qui œuvrent dans la Direction principale de la gestion et de la préparation des scrutins en région et dans la Direction générale des ressources humaines. Au sein des bureaux des directeurs du scrutin dans les circonscriptions, nous avons rencontré des directeurs du scrutin, des directeurs adjoints du scrutin, des agents de liaison en région, des superviseurs et des agents réviseurs, des coordonnateurs des bulletins de vote spéciaux, des agents de recrutement et leurs superviseurs, des préposés à la formation et des réceptionnistes.

Nous avons examiné plusieurs documents, entre autres, le plan d'action sur les langues officielles, des courriels, des gabarits, des descriptions de travail, un contrat et un énoncé de travail, deux contrats impliquant un tiers, des modules de formation, le manuel de procédures et le guide d'orientation des directeurs du scrutin, des outils de travail, un rapport d'observations rempli au téléphone sur l'offre active et la prestation de services bilingues dans des bureaux des directeurs du scrutin au cours de l'élection générale fédérale de 2011 ainsi que des bulletins internes à l'intention des employés à l'administration centrale et des fonctionnaires et travailleurs électoraux. Nous avons également examiné des documents recueillis au cours des visites sur place, dont plusieurs publications, des trousses d'information et de vote à l'intention des électeurs, des formulaires et des affiches. Nous avons examiné le site Web de l'institution. Enfin, nous avons pris connaissance de la *Loi électorale du Canada*.

Équipe de vérification

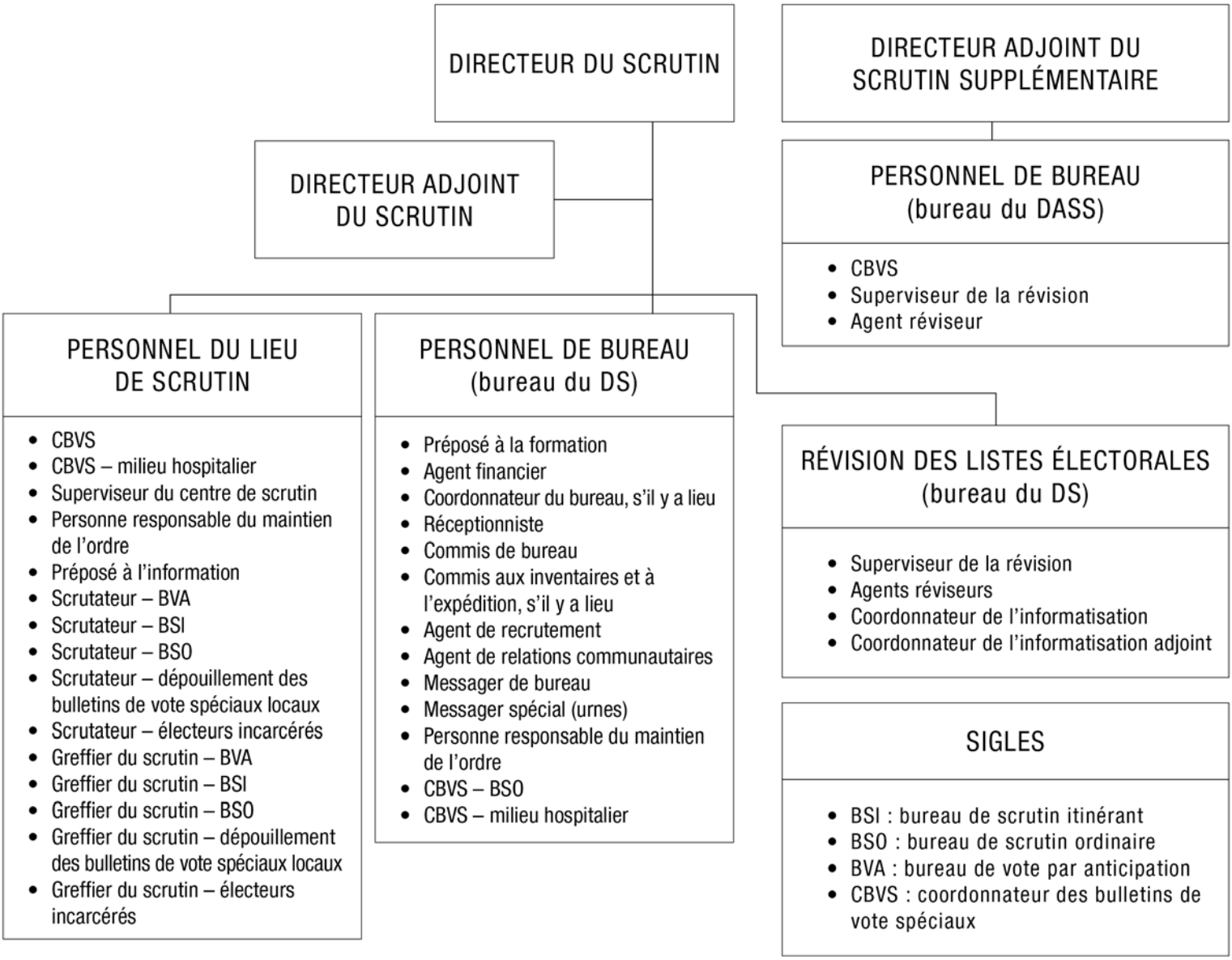
Pierre Coulombe, directeur, Mesure du rendement

Johanne Morin, directrice adjointe, Mesure du rendement

Chantal Bois, vérificatrice principale

ANNEXE A

Organigramme du bureau du directeur du scrutin



ANNEXE B

Les cartes bilingues suivantes sont utilisées lorsque les fonctionnaires et les travailleurs électoraux ne parlent pas la langue officielle de la minorité.

Bonjour!

Je représente Élections Canada. Je suis ici pour vérifier si votre nom apparaît sur la liste électorale pour l'élection fédérale. Pour pouvoir exercer votre droit de vote, votre nom doit absolument figurer sur cette liste.

Je ne parle pas le français. Pour obtenir un service en français, veuillez composer le

1 800 856-1550

et on se fera un plaisir de vous indiquer la marche à suivre pour confirmer que vous êtes sur la liste électorale, si vous avez qualité d'électeur. On pourra aussi répondre à toutes vos questions ou vous fournir de plus amples renseignements sur la révision de la liste électorale.

Merci!

Élections Canada

EC 40109
(05/00)

(English on reverse side)

Bienvenue à ce bureau de scrutin!

Je ne parle pas français. Veuillez suivre ces directives attentivement.

Veuillez décliner votre nom et adresse de sorte que je puisse vérifier si votre nom est sur la liste électorale. Si vous avez en main votre carte d'information de l'électeur, cela m'aidera à trouver votre nom.

Avant que je puisse vous donner un bulletin de vote, vous devrez présenter votre permis de conduire, une pièce d'identité délivrée par un gouvernement provincial ou toute autre pièce d'identité délivrée par un gouvernement portant votre photo, votre nom et votre adresse actuelle.

ou

deux pièces d'identité autorisées par le directeur général des élections, l'une portant votre nom et l'autre portant votre nom et votre adresse.

Si vous avez des pièces d'identité mais ne pouvez pas prouver où vous vivez, vous devrez faire attester votre résidence par un autre électeur qui vous connaît, qui réside dans votre section de vote et qui est inscrit pour voter ou dont le nom figure sur la liste électorale. Dans ce cas, vous devez tous les deux prêter serment.

Une fois vérification faite, je vous remettrai votre bulletin de vote.

Élections Canada

(English on reverse)

L'organisme non partisan chargé de la conduite des élections et des référendums fédéraux.
EC 50140 (11/2014)

Bienvenue à ce lieu de scrutin!

Je ne parle pas français. Pour m'aider à trouver votre bureau de scrutin, veuillez me fournir un document portant votre adresse, comme votre carte d'information de l'électeur, et je vous indiquerai à quel bureau de scrutin vous pourrez voter.

Au bureau de scrutin, vous devrez présenter votre permis de conduire, une pièce d'identité délivrée par un gouvernement provincial ou toute autre pièce d'identité délivrée par un gouvernement portant votre photo, votre nom et votre adresse actuelle

ou

deux pièces d'identité autorisées par le directeur général des élections, l'une portant votre nom et l'autre portant votre nom et votre adresse.

Si vous avez des pièces d'identité mais ne pouvez pas prouver où vous vivez, vous devrez faire attester votre résidence par un autre électeur qui vous connaît, qui réside dans votre section de vote et qui est inscrit pour voter ou dont le nom figure sur la liste électorale. Dans ce cas, vous devez tous les deux prêter serment.

Elections Canada

L'organisme non partisan chargé de la conduite des élections et des référendums fédéraux.
EC 50145 (11/2014)

(English on reverse)

ANNEXE C

LISTE DES OBJECTIFS ET DES CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

OBJECTIFS	**CRITÈRES**
1. S'assurer que la haute direction d'Élections Canada s'est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* de façon à garantir aux électeurs la possibilité de voter dans la langue officielle de leur choix.	a) Vérifier si Élections Canada possède une structure de gouvernance en matière de langues officielles, incluant un cadre de responsabilisation, un plan d'action, une politique ou des lignes directrices, un plan de recrutement et de formation ainsi qu'un mécanisme d'évaluation du rendement. b) Vérifier si Élections Canada a établi des processus pour communiquer efficacement les exigences de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* à tous les fonctionnaires et les travailleurs électoraux affectés à la prestation des services dans l'ensemble des bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, des bureaux de scrutin itinérants et des lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin. c) Vérifier si les contrats signés avec des tiers tiennent compte des obligations linguistiques d'Élections Canada.
2. S'assurer qu'Élections Canada possède un mécanisme officiel lui permettant d'offrir activement et de fournir aux électeurs des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.	a) Vérifier si Élections Canada s'est dotée de mécanismes officiels pour offrir activement et assurer des services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin. Vérifier les mesures qu'Élections Canada prend afin d'assurer des services de qualité égale en français et en anglais, en personne, par écrit, au téléphone, par systèmes électroniques (y compris le site Web) ainsi que dans les médias sociaux. On vérifiera notamment les éléments suivants : − les publications et les affiches, − les formulaires et les bulletins de vote, − les instructions, − les règlements.

	b) Vérifier les mesures qu'Élections Canada prend pour faire en sorte que les employés à différents échelons à l'administration centrale et les fonctionnaires et les travailleurs électoraux qui œuvrent dans les divers bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, aient une capacité bilingue suffisante pour fournir efficacement des services de qualité égale en français et en anglais.
3. S'assurer qu'Élections Canada tient compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans la planification des campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux.	a) Vérifier si Élections Canada a pris des mesures pour obtenir l'appui ou les conseils des communautés de langue officielle en situation minoritaire en ce qui concerne le recrutement du nombre de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues nécessaire pour assurer aux électeurs un service de qualité égale dans les deux langues officielles.
4. S'assurer qu'Élections Canada surveille efficacement son rendement dans l'exécution de ses services afin de veiller à leur qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.	a) Vérifier si Élections Canada possède des mécanismes de contrôle efficaces (y compris des mécanismes de vérification interne) pour veiller à ce que ses services soient de qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin. b) Vérifier si les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service pour améliorer sans cesse le service et obtenir des résultats tangibles.

ANNEXE D

LISTE DES RECOMMANDATIONS PAR OBJECTIF, COMMENTAIRES ET PLAN D'ACTION D'ÉLECTIONS CANADA AINSI QUE COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Élections Canada et le Commissariat aux langues officielles ne partagent pas la même interprétation des paragraphes 24(2) et 24(3) de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles.* Ces paragraphes établissent les obligations des institutions fédérales tenues de rendre directement compte au Parlement de leurs activités de « veiller à ce que le public puisse communiquer avec leurs bureaux, tant au Canada qu'à l'étranger, et en recevoir les services dans l'une ou l'autre des langues officielles » lorsque la vocation des bureaux le justifie, et ce, sans égard à la demande importante. Le Bureau du directeur général des élections fait partie de ces institutions, y compris durant les scrutins.

Dans sa réponse, Élections Canada convient qu'elle est tenue de déployer tous les efforts raisonnables afin d'offrir des services accessibles aux communautés linguistiques du Canada, en particulier aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Toutefois, elle indique qu'il n'est pas possible ni nécessaire de l'obliger à offrir des services de qualité égale en français et en anglais en toutes circonstances et dans tous les bureaux de vote sans tenir compte de la présence ou de l'importance des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Élections Canada soutient aussi que la *Loi électorale du Canada* est très prescriptive en ce qui concerne les différentes activités menées dans le cadre d'un scrutin.

Le commissaire aux langues officielles n'est pas de cet avis et maintient que tous les électeurs ont le droit de s'attendre à obtenir des services dans la langue officielle de leur choix partout dans le réseau d'Élections Canada. Le commissaire reconnaît toutefois l'engagement de l'institution d'améliorer la qualité de ses services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et dans les secteurs où il y a une demande importante. Ceci est certes un pas dans la bonne direction, mais Élections Canada devra en faire plus pour assurer le plein respect de la *Loi sur les langues officielles*.

Objectif 1

S'assurer que la haute direction d'Élections Canada s'est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la Loi sur les langues officielles *de façon à garantir aux électeurs la possibilité de voter dans la langue officielle de leur choix.*

Recommandation 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de se doter d'un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles et de le communiquer aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux ainsi qu'aux employés qui travaillent à l'administration centrale et au centre de renseignements. Ce cadre de responsabilisation devra :

a) préciser les rôles et les responsabilités des fonctionnaires et des travailleurs électoraux qui doivent servir, en français ou en anglais, les électeurs se présentant à tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin;
b) identifier et présenter les rôles et les responsabilités des employés à l'administration centrale qui sont impliqués dans la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, tant au niveau de la Direction générale des ressources humaines qu'au niveau du Secteur des scrutins, incluant les centres de renseignements établis pour les bureaux des directeurs du scrutin et pour les électeurs;
c) préciser la façon dont les responsables seront tenus de rendre compte.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Nous souscrivons à cette recommandation. Après l'élection générale fédérale de 2015, nous élaborerons un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles qui permettra la mise en œuvre uniforme de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* tant par l'institution que par les fonctionnaires électoraux, conformément à notre réponse à la recommandation 6. Ce cadre sera établi en parallèle avec le plan d'action sur les langues officielles (voir la recommandation 2), les politiques sur les langues officielles (voir la recommandation 3) et le mécanisme de surveillance décrit dans notre réponse à la recommandation 9. Il formera la base d'une structure de gouvernance solide et, à cette fin :

- comprendra une description claire des rôles et des responsabilités des employés et des fonctionnaires électoraux qui contribuent à l'application des politiques sur les langues officielles;
- précisera les mécanismes de responsabilisation à mettre en place;
- décrira les mécanismes de coordination qui assureront une mise en œuvre uniforme de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*;
- précisera les mesures de surveillance requises et les rôles connexes exercés par les employés, les gestionnaires et les fonctionnaires électoraux afin d'assurer un suivi approprié et un service continu conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, et de déterminer les mécanismes de production de rapports pour les fonctionnaires électoraux.

Les sections pertinentes du cadre seront communiquées aux employés au moyen des processus habituels de communication interne et seront transmises aux fonctionnaires électoraux sous forme de directive au moyen des processus habituels de communication avec les régions, en plus d'être ajoutées au matériel et aux outils de formation.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées pour mettre en œuvre cette recommandation.

Recommandation 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'établir et de mettre en œuvre, avant l'élection générale fédérale de 2015, un nouveau plan d'action

visant la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* et de le communiquer aux fonctionnaires électoraux qui occupent des postes-clés dans l'ensemble du réseau et à l'administration centrale. Le nouveau plan devra :

a) être assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et de mesures concrètes qui tiennent compte de toutes les activités d'Élections Canada touchant le service aux électeurs, y compris les activités des fonctionnaires et des travailleurs électoraux et celles liées aux élections partielles fédérales, aux élections générales fédérales et aux référendums;
b) inclure un mécanisme de reddition de comptes et de suivi;
c) être communiqué aux personnes-clés, telles que les gestionnaires qui sont chargés d'assurer des services bilingues d'ordre opérationnel à l'administration centrale, les directeurs du scrutin, les directeurs adjoints du scrutin et les agents de liaison en région.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Nous souscrivons à cette recommandation et travaillerons à l'élaboration de plans d'action relatifs au rôle de l'organisme conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* pour chaque élection générale, élection partielle et référendum.

En raison des dates limites de la préparation électorale, nous ne pouvons garantir que cet engagement sera respecté avant l'élection fédérale de 2015, comme vous le demandez. Toutefois, nous adapterons nos plans d'action existants pour favoriser, autant que possible, l'atteinte de nos engagements en matière de langues officielles.

Pour l'élection générale fédérale de 2015, notre plan d'action visera surtout à déterminer les secteurs de vote où il y a une forte demande de services dans la langue officielle de la minorité. Dans le cadre de ce plan d'action, nous chargerons les directeurs du scrutin de communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans ces secteurs et de solliciter leurs conseils, et nous les aiderons en ce sens grâce à des recherches et à des analyses. Cela les aidera à recruter des fonctionnaires électoraux bilingues, et permettra à l'Agence de collaborer étroitement avec les directeurs du scrutin pour suivre les progrès des activités de recrutement et régler tout problème éventuel.

Après l'élection générale fédérale de 2015, nous renforcerons nos futurs plans d'action à l'aide des leçons tirées et des pratiques exemplaires pour nous permettre de respecter nos engagements en matière de langues officielles. Les nouveaux plans d'action tiendront compte de notre cadre de responsabilisation en matière de langues officielles (voir la recommandation 1) et de nos politiques sur les langues officielles (voir la recommandation 3). Le plan énoncera également les activités, les responsabilités, les objectifs, les résultats attendus et les dates cibles, et prévoira le suivi des livrables qui y sont décrits.

Les sections pertinentes des plans d'action seront communiquées aux employés concernés au moyen des processus habituels de communication interne et seront transmises aux fonctionnaires électoraux sous forme de directive au moyen des processus habituels de communication avec les régions, en plus d'être ajoutées au matériel et aux outils de formation.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation.

Nous comprenons qu'en raison des courts délais avant l'élection générale de 2015, Élections Canada n'est pas en mesure d'élaborer un nouveau plan d'action complet sur les langues officielles. Nous notons aussi que l'institution prévoit prendre certaines mesures pour fournir aux directeurs du scrutin des données démographiques qui les aideront à déterminer les secteurs de vote où il y a une demande importante de service dans la langue de la minorité et qui leur permettront d'identifier et de recruter des fonctionnaires et des travailleurs électoraux bilingues. Nous estimons que ces mesures sont un pas dans la bonne direction en attendant l'élaboration d'un nouveau plan d'action complet.

Recommandation 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de se doter d'une nouvelle politique sur les langues officielles et de la communiquer efficacement aux employés à l'administration centrale, aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux, incluant entre autres les directeurs du scrutin, les directeurs adjoints du scrutin et les agents de liaison en région. Cette politique devra :

a) tenir compte de la structure et des particularités d'Élections Canada ainsi que des exigences prévues à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*;
b) être communiquée, au cours d'élections partielles, d'élections générales fédérales et de référendums, aux cadres supérieurs et aux gestionnaires à l'administration centrale ainsi qu'aux directeurs du scrutin, aux directeurs adjoints du scrutin et aux agents de liaison en région qui, à leur tour, devront la communiquer efficacement aux autres fonctionnaires et travailleurs électoraux.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Nous souscrivons à cette recommandation. Après l'élection générale fédérale de 2015, nous élaborerons deux politiques distinctes sur les langues officielles – une pour l'Agence et l'autre pour les fonctionnaires électoraux – qui refléteront la structure juridique établie au titre de la *Loi électorale du Canada* pour la prestation de services aux électeurs.

Ces politiques énonceront les obligations de l'institution et des fonctionnaires électoraux, selon le cas, en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Elles seront soutenues par le cadre de responsabilisation en matière de langues officielles (voir la recommandation 1) et orienteront les futurs plans d'action sur les langues officielles (voir la recommandation 2). Les deux politiques indiqueront les personnes à qui elles s'appliquent, leurs contextes et leurs objectifs, leurs exigences, les résultats attendus et, s'il y a lieu, les mécanismes de surveillance et de production de rapports.

La politique sur les langues officielles à l'intention des fonctionnaires électoraux sera communiquée à ces derniers sous forme de directive au moyen des processus habituels de communication avec les régions, et ajoutée au matériel et aux outils de formation. La politique de l'institution sera communiquée aux employés au moyen des processus habituels de communication interne.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des suites que l'institution entend donner à cette recommandation.

Recommandation 4

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'élaborer et de mettre en œuvre un plan visant le recrutement de directeurs du scrutin bilingues et d'agents de liaison en région bilingues. Ce plan devra :

a) comprendre des mesures pour réviser les descriptions et énoncés de travail des directeurs du scrutin et des agents de liaison en région afin d'y inclure les compétences linguistiques obligatoires;
b) comprendre une disposition pour rappeler aux directeurs du scrutin qu'ils doivent identifier les postes de fonctionnaire électoral, en particulier le poste de superviseur d'un centre ou bureau de scrutin, dans chacun des bureaux de scrutin itinérants et des lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, pour s'assurer d'être en mesure de fournir en tout temps aux électeurs un service de qualité égale en français et en anglais.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Nous ne sommes pas d'accord avec cette recommandation telle qu'elle est formulée.

Il est essentiel d'offrir en tout temps des services de qualité égale en français et en anglais dans les bureaux des directeurs du scrutin et, comme il est décrit plus en détail ci-dessous, nous prendrons les mesures nécessaires afin d'atteindre cet objectif pour les élections générales, élections partielles et référendums fédéraux. Cependant, nous sommes d'avis qu'il n'est ni raisonnablement possible ni nécessaire d'exiger que tous les directeurs du scrutin et agents de liaison en région soient bilingues pour arriver à cette fin.

Pour l'élection générale fédérale de 2015, en plus des mesures indiquées aux recommandations 6 et 7, nous enverrons des instructions aux directeurs du scrutin afin de leur rappeler leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, et nous leur demanderons d'accorder la priorité aux fonctionnaires électoraux bilingues, en tenant compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Pour toute élection générale ou partielle ou référendum fédéral futur, nous continuerons de considérer le bilinguisme comme un atout important dans la nomination des directeurs du scrutin et des agents de liaison en région. De plus, nous chargerons les directeurs du scrutin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de recrutement de fonctionnaires électoraux capables d'offrir en tout temps au public des services de qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin. Pour ce qui est des bureaux additionnels établis par les directeurs de scrutin, les lieux de vote et les lieux de vote par anticipation, ce plan prévoira les mesures nécessaires pour que des services de qualité égale soient accessibles en tout temps dans la région de la capitale nationale et dans les endroits où il y a une forte demande

de services dans la langue officielle de la minorité. Les directeurs du scrutin devront établir un plan pour leur circonscription avant une élection ou un référendum fédéral, et l'officialiser avec leur agent de recrutement une fois l'élection ou le référendum déclenché. L'Agence surveillera la réalisation de cette tâche avant l'élection ou le référendum. Les plans de recrutement comprendront :

- des stratégies, des activités et des méthodes de communication pour trouver du personnel;
- des documents d'appui et des outils à utiliser pour trouver des ressources bilingues dans la circonscription;
- des outils automatisés, tel que des systèmes de gestion du recrutement et des rapports d'analyse géographique;
- des techniques de sélection;
- des processus et des activités de suivi des progrès.

Grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre d'un plan de recrutement de fonctionnaires électoraux bilingues, les fonctionnaires électoraux seront davantage en mesure d'offrir au public des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et dans les lieux de vote identifiés.

Commentaires du commissaire

Nous ne sommes pas satisfaits de la réponse fournie par Élections Canada. Nous soutenons que les directeurs du scrutin possèdent des responsabilités uniques qui ne peuvent être déléguées. Ils doivent notamment traiter des situations complexes et délicates et celles-ci peuvent nécessiter des communications avec des électeurs dont la langue de préférence est la langue de la minorité. Les mesures proposées par l'institution ne tiennent pas compte de ces éléments. Nous comprenons les défis auxquels fait face Élections Canada en ce qui concerne le recrutement de directeurs de scrutin bilingues, d'où l'importance d'un tel plan de recrutement.

Dans un autre ordre d'idées, le fait d'exiger que les directeurs du scrutin élaborent des plans de recrutement pour les fonctionnaires et les travailleurs électoraux et que des services en français et anglais soient offerts en tout temps dans tous les bureaux des directeurs du scrutin est un pas dans la bonne voie.

Recommandation 5

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'ajouter les obligations prévues à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* de façon uniforme dans tous les manuels de formation et toutes les séances de formation en personne ou en ligne s'adressant aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Nous souscrivons à cette recommandation.

Pour l'élection générale fédérale de 2015, nous profiterons de notre révision actuelle des manuels de formation, des guides et des instructions destinés aux fonctionnaires électoraux, ainsi que des programmes de formation en personne et en ligne, pour mettre

à jour ce matériel du mieux que nous le pourrons en y intégrant les obligations des fonctionnaires électoraux au titre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Après l'élection générale fédérale de 2015, nous modifierons le matériel susmentionné pour assurer l'intégration complète de notre cadre de responsabilisation en matière de langues officielles (voir la recommandation 1) et de notre politique sur les langues officielles à l'intention des fonctionnaires électoraux (voir la recommandation 3). Nous préparerons du matériel de formation détaillé et complémentaire qui précisera les rôles et les responsabilités des fonctionnaires électoraux en ce qui a trait aux langues officielles.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation.

Objectif 2
S'assurer qu'Élections Canada possède un mécanisme officiel lui permettant d'offrir activement et de fournir aux électeurs des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

Recommandation 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada d'établir un processus officiel lui permettant d'assurer efficacement un service en personne de qualité égale en français et en anglais, et ce, en tout temps, au cours des scrutins. Ce processus devra :

a) inclure l'élaboration et la mise en œuvre d'une procédure de service qui prévoit l'offre active et la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles, et ce, en tout temps au sein de tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, où se présentent les électeurs durant les élections partielles fédérales, les élections générales fédérales et les référendums;
b) être communiqué aux directeurs du scrutin, aux directeurs adjoints du scrutin et aux agents de liaison en région qui, à leur tour, devront communiquer ce nouveau processus aux autres fonctionnaires et travailleurs électoraux;
c) être mis en œuvre avant l'élection générale fédérale de 2015.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Élections Canada n'a pas fourni de réponse distincte pour cette recommandation, mais intègre sa réponse à celle de la recommandation 7. L'institution énonce toutefois son désaccord avec cette recommandation telle que formulée. Voir les commentaires et le plan d'action de l'institution ainsi que les commentaires du commissaire présentés à la recommandation 7.

Recommandation 7

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de mettre en place un processus pour doter les postes de fonctionnaires et de travailleurs électoraux qui doivent être bilingues. Ce processus devra :

a) identifier les postes de fonctionnaire électoral qui doivent être bilingues au sein de son réseau pour s'assurer d'une présence suffisante de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues sur tous les quarts de travail dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin;
b) comprendre des mesures spécifiques en vue de doter ces postes pour obtenir des résultats concrets en ce qui touche la prestation d'un service bilingue aux électeurs;
c) comprendre des mesures précises pour responsabiliser les directeurs du scrutin à cet égard.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada (recommandations 6 et 7)

Nous ne sommes pas d'accord avec les recommandations 6 et 7 telles qu'elles sont formulées. Nous nous engageons à prendre des mesures afin d'améliorer la qualité de nos services dans les deux langues officielles offerts au public. Cependant, nous ne pouvons pas garantir qu'un service en personne de qualité égale en français et en anglais sera offert au public en tout temps dans tous les lieux de vote indépendamment de la demande qui existe pour un tel service.

Pour l'élection générale fédérale de 2015, nous :

- réaliserons une analyse démographique afin de déterminer les secteurs de vote où il y a une importante demande de services dans la langue officielle de la minorité et ferons part de nos conclusions aux directeurs du scrutin;
- demanderons aux directeurs du scrutin de communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Après l'élection générale fédérale de 2015, nous mettrons en place des mesures en vue d'offrir aux Canadiens des services en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin. Pour ce qui est des bureaux additionnels établis par les directeurs de scrutin, les lieux de vote et les lieux de vote par anticipation, les mesures nécessaires seront mises en place pour que des services de qualité égale soient accessibles en tout temps dans la région de la capitale nationale et dans les endroits où il y a une forte demande de services dans la langue officielle de la minorité.

Comme nous l'avons indiqué dans notre réponse à la recommandation 4, Élections Canada chargera les directeurs du scrutin d'élaborer et de mettre en œuvre un plan de recrutement de fonctionnaires électoraux bilingues dans tous les bureaux des directeurs du scrutin. Ce plan prévoira aussi les mesures nécessaires pour que des services de qualité égale soient accessibles en tout temps dans les bureaux additionnels établis par les directeurs de scrutin, les lieux de vote et les lieux de vote par anticipation établis dans la région de la capitale nationale et dans les endroits où il y a une forte demande de services dans la langue officielle de la minorité. Les directeurs du scrutin

devront établir ce plan avant une élection ou un référendum fédéral, et l'officialiser avec leur agent de recrutement une fois l'élection ou le référendum déclenché.

Grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre des plans de recrutement de fonctionnaires électoraux bilingues, les fonctionnaires électoraux seront davantage en mesure d'offrir au public des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et les lieux de vote identifiés, conformément aux obligations énoncées à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Commentaires du commissaire (recommandations 6 et 7)

Nous ne sommes pas satisfaits des mesures proposées en réponse aux recommandations 6 et 7.

Nous retenons que l'institution est en désaccord avec la formulation des recommandations 6 et 7, mais qu'elle s'est engagée à prendre des mesures. Il demeure toutefois qu'elle n'a pas fourni de précision sur les mesures qu'elle entend prendre. Nous réitérons qu'une procédure officielle touchant l'offre active de services bilingues en personne et au téléphone ainsi que la prestation de services en français et en anglais devra être mise en œuvre dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin ainsi que dans tous les bureaux qui s'y rattachent, y compris les lieux de scrutin, afin que tout le personnel soit bien au fait de la marche à suivre.

En ce qui concerne le plan de recrutement, nous notons qu'Élections Canada chargera les directeurs du scrutin d'élaborer des plans de recrutement de fonctionnaires électoraux bilingues. Nous sommes d'avis que ceci est un bon début, mais nous soutenons que l'institution devra rendre les directeurs du scrutin responsables de la mise en œuvre efficace et efficiente de ces plans et des nombreuses mesures nécessaires pour répondre à ses obligations en matière de langues officielles. En outre, nous réitérons que ce plan de recrutement devra tenir compte des postes clés qui doivent être occupés par du personnel bilingue.

Objectif 3
S'assurer qu'Élections Canada tient compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans la planification des campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux.

Recommandation 8

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada de se doter d'un mécanisme officiel pour se rapprocher des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de leur demander conseil, d'obtenir leur appui et de favoriser le processus de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues. Ce mécanisme officiel devra :

a) inclure une procédure pour communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire à l'échelle nationale, provinciale et régionale;

b) inclure des communications formelles avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire au cours de la planification et de la promotion des campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux bilingues.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Nous souscrivons à cette recommandation. Comme nous l'avons décrit dans notre réponse à la recommandation 2, nous :

- déterminerons les secteurs de vote où il y a un nombre important d'électeurs qui parlent la langue de la minorité;
- chargerons les directeurs du scrutin de communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans ces secteurs de vote et de solliciter leurs conseils pour faciliter le recrutement de fonctionnaires électoraux bilingues;
- travaillerons en étroite collaboration avec les directeurs du scrutin pour aider aux activités de recherche et d'analyse démographique et suivre les progrès des activités de recrutement et régler tout problème éventuel;
- soutiendrons les directeurs du scrutin dans leur planification et leurs activités de recrutement pour trouver des fonctionnaires électoraux bilingues.

Commentaires du commissaire

Nous sommes satisfaits des mesures proposées pour mettre en œuvre cette recommandation.

Objectif 4
S'assurer qu'Élections Canada surveille efficacement son rendement dans l'exécution de ses services afin de veiller à leur qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

Recommandation 9

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada :

a) d'établir un mécanisme de surveillance structuré afin d'assurer la disponibilité et la qualité des services en personne en français et en anglais dans tous les bureaux où les électeurs se présentent;
b) d'utiliser les renseignements recueillis au cours des activités de surveillance, y compris ceux obtenus par téléphone, pour corriger les lacunes observées et, ce faisant, améliorer le service bilingue offert au cours des prochains scrutins.

Commentaires et plan d'action d'Élections Canada

Nous souscrivons à cette recommandation. Pour l'élection générale fédérale de 2015, nous poursuivrons la mise en œuvre du plan d'action décrit dans notre réponse à la recommandation 2. À l'appui de ce plan, dans la mesure du possible, nous :

- assurerons un suivi dans les bureaux des directeurs du scrutin et les lieux de vote identifiés afin de promouvoir l'offre de services dans les deux langues officielles;
- examinerons l'information obtenue des bureaux d'aide et des plaintes concernant les situations qui touchent les langues officielles;
- informerons les directeurs du scrutin des lacunes possibles et offrirons un soutien au besoin.

Un mécanisme permanent de surveillance sera établi après l'élection générale fédérale de 2015. Les principes de surveillance et les mécanismes de gouvernance seront définis dans les politiques sur les langues officielles (voir la recommandation 3). Le cadre de responsabilisation en matière de langues officielles (voir la recommandation 1) fournira des renseignements précis sur la surveillance et la gestion du programme avant et après une élection.

Commentaires du commissaire

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées en réponse à cette recommandation.

Dans sa réponse concernant l'élection générale de 2015, Élections Canada met surtout l'accent sur les suivis qu'elle effectuera en matière de langues officielles. Nous nous serions attendus à ce que l'institution établisse certains mécanismes de surveillance précis qui seraient mis en œuvre au cours des prochaines campagnes électorales et des scrutins.