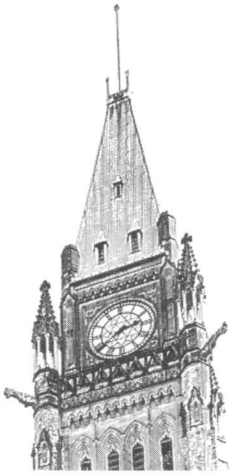
COMMISSAIRE
AUX LANGUES
OFFICIELLES

CANADA

RAPPORT ANNUEL 1994



Nota : Dans la présente publication, les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1995

N° de cat. SF1-1994
ISBN 0-662-61612-X

Papier recyclé à 55 %,
fait de 10 % de fibres postconsommation

M - Marque officielle
d'Environnement Canada

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

CANADA

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

LE TISSU SOCIAL CANADIEN

Un tissu est fait
de nombreux fils.
Les citoyens et
citoyennes de ce pays,
parlant le français ou
l'anglais et ayant des
racines ethnoculturelles
fort diverses, forment
un tissu social que nous
appelons le Canada.

Les personnes qui portent
l'épinglette du Commissariat
aux langues officielles
témoignent de leur engagement
à promouvoir les meilleures
relations humaines possible
entre les composantes
francophone et anglophone
du tissu social canadien.

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DU SÉNAT
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à
l'article 66 de la
Loi sur les langues officielles,
je soumets au Parlement,
par votre intermédiaire,
le vingt-quatrième
rapport annuel du
Commissaire aux langues
officielles qui se rapporte
à l'année civile de 1994.

Le Commissaire
aux langues officielles,

Victor C. Goldbloom

Mars 1995

MONSIEUR LE PRÉSIDENT
DE LA CHAMBRE DES COMMUNES
OTTAWA

Monsieur le Président,

Conformément à
l'article 66 de la
Loi sur les langues officielles,
je soumets au Parlement,
par votre intermédiaire,
le vingt-quatrième
rapport annuel du
Commissaire aux langues
officielles qui se rapporte
à l'année civile de 1994.

Le Commissaire
aux langues officielles,

Victor C. Goldbloom

Mars 1995

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS

Une ressource pour les Canadiens

PARTIE I

Les activités du Commissaire 1

PARTIE II

Panorama 1994

1. Jeter des ponts 3

2. Les droits linguistiques 13

PARTIE III

Le Commissaire, le public et les institutions fédérales

1. Le protecteur

a) Les plaintes 27

b) Le service au public 31

c) La langue de travail 34

d) La participation équitable 37

e) Objectivité des exigences linguistiques des postes 41

f) Les plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la Partie VII de la *Loi* 42

2. L'enquêteur

a) Les études spéciales

i) Les points de service 44

ii) La langue de travail dans la région de la capitale nationale 47

iii) Le service et la langue de travail à Cornwall (Ontario) 49

iv) L'emballage et l'étiquetage 50

v) La mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi* 51

b) Les enquêtes et les vérifications 52

3. Les organismes centraux

a) L'appareil fédéral 71

b) Le ministère du Patrimoine canadien 78

PARTIE IV

Les communautés de langue officielle

1. Progrès et problèmes 81

2. Les provinces et les territoires 84

PARTIE V

L'enseignement de la langue seconde

1. Coopération et communication 105

2. Les provinces et les territoires 107

ANNEXE

Le Commissariat 117

INDEX 121

Liste des tableaux et des schémas 122

UNE RESSOURCE POUR LES CANADIENS

Quoiqu'on ait longtemps cru que « la raison du plus fort est toujours la meilleure », on n'accepte plus aujourd'hui que les décisions de l'État soient irréversibles et incontestables.

Pourtant, il risque d'être fort désavantageux pour les citoyens d'essayer d'amener une institution gouvernementale à véritablement comprendre leurs besoins et à mieux y répondre.

C'est pourquoi les sociétés démocratiques ont créé la fonction d'ombudsman et l'ont confiée à une personne indépendante à qui les citoyens peuvent demander de l'aide pour faire valoir leurs droits.

Le Commissaire aux langues officielles joue ce rôle d'ombudsman. Étant aussi garant des institutions fédérales, il fait des recommandations, si nécessaire, afin d'améliorer le service au public ou d'obtenir une plus grande équité pour les fonctionnaires fédéraux.

En outre, il est une ressource pour les communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, celui qui sensibilise les gouvernements et l'opinion publique à leurs problèmes, à leurs besoins et à leurs aspirations.

Le présent rapport annuel porte sur l'exercice de ces responsabilités.

Le Commissaire aux langues officielles
Victor C. Goldbloom

LES ACTIVITÉS DU COMMISSAIRE

En sa qualité d'ombudsman, le Commissaire a continué en 1994 de traiter les plaintes que lui ont adressées les Canadiens au sujet des imperfections décelées dans les services fournis par les institutions fédérales.

Toutefois, la persistance de ces plaintes — malgré les recommandations du Commissaire (et celles de ses prédécesseurs au fil des ans) et les améliorations qu'elles ont entraînées — l'ont amené à prendre un certain nombre d'initiatives particulières. Ces dernières visaient à donner à l'administration fédérale une description systémique des problèmes soulevés dans chaque domaine et un plan de mesures correctives à prendre. Nous avons donc mené :

- une enquête sur les points de service dans tout le Canada où les institutions fédérales sont appelées à servir le public dans les deux langues officielles;
- une étude sur l'application de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, qui exige du gouvernement du Canada qu'il s'engage, notamment, à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle francophones et anglophones et à appuyer leur développement;
- une enquête sur l'administration de la justice au Canada, portant particulièrement sur la possibilité de tenir les procédures judiciaires dans la langue officielle des personnes en cause;
- une étude sur l'emballage, l'étiquetage et l'information relative aux produits dans les langues officielles;
- une enquête sur les conditions de travail linguistiques des fonctionnaires fédéraux, particulièrement dans la région de la capitale nationale.

Le Commissaire a également poursuivi ses contacts avec le public dans les diverses provinces et les territoires, en prenant la parole devant des clubs sociaux et d'autres auditoires, en participant à des tribunes téléphoniques à la radio, en rencontrant le comité de rédaction de journaux et en s'entretenant avec les organismes représentant les communautés minoritaires de langue officielle.

Il a aussi rencontré des ministres de certains gouvernements provinciaux et leurs hauts fonctionnaires pour discuter de questions importantes.

Le Commissaire a comparu trois fois devant le Comité mixte permanent du Sénat et de la Chambre des communes sur les langues officielles. Il a aussi comparu devant le Comité permanent de la défense et de la politique étrangère et devant le Comité permanent de l'environnement.

La mise en œuvre de la gestion scolaire au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta, après des années de lutte et de poursuites devant les tribunaux (auxquelles les Commissaires successifs ont apporté une aide considérable) par les communautés francophones, a été l'une des grandes réalisations de l'année.

Cependant, quatre provinces n'ont toujours pas pris les mesures requises pour se conformer à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. En Colombie-Britannique, la question est devant les tribunaux, et le Commissaire a obtenu le statut d'intervenant. En Ontario, la Commission royale d'enquête sur l'éducation, devant laquelle il a présenté et défendu un mémoire, a rendu public son rapport au début de 1995. En Nouvelle-Écosse, le Commissaire a rencontré à deux reprises les ministres intéressés et était disposé, si nécessaire, à aller devant les tribunaux pour appuyer la communauté minoritaire; le gouvernement a cependant indiqué son intention de publier un livre blanc, d'amorcer un débat public à ce sujet, puis de présenter un projet de loi. À Terre-Neuve, le gouvernement a déposé un projet de restructuration du système scolaire, mais a dû le retirer par la suite.

Le rétablissement du Programme de contestation judiciaire, que le Commissaire avait fermement appuyé, est une autre bonne nouvelle.

Le Commissaire a rencontré le Premier ministre du Québec, M. Daniel Johnson, le ministre de l'Éducation, M. Jacques Chagnon, et d'autres membres du Cabinet de même que le président du Conseil de la langue française, M. Pierre-Étienne Laporte. Il a alors abordé diverses questions, notamment l'accès à l'éducation en anglais, l'accessibilité de programmes devant permettre aux Anglo-Québécois de maîtriser suffisamment le français pour soutenir la concurrence sur le marché du travail ainsi que les relations entre les Québécois d'expression française et d'expression anglaise et entre le Québec et le reste du Canada.

La décision du gouvernement fédéral de réduire le nombre d'élèves-officiers dans les Forces canadiennes et, par conséquent, de fermer le Collège militaire Royal Roads, en Colombie-Britannique, et le Collège militaire royal de Saint-Jean, au Québec, a amplement retenu l'attention du Commissaire. Il s'est rendu à deux reprises à Kingston, une fois pour discuter, avec la direction du Collège militaire royal, du rôle

que jouera l'institution à l'avenir dans la formation d'officiers provenant des deux groupes linguistiques et, l'autre fois, pour se rendre compte par lui-même de la situation de la communauté francophone dans le domaine scolaire.

Au cours de l'année, le Commissaire s'est aussi intéressé tout particulièrement à la vitalité des stations de radio communautaires, à la qualité des traductions effectuées par ordinateur (essentiellement pour les offres d'emploi), aux lacunes dans les services offerts au public dans les deux langues par certaines compagnies aériennes, à la création par Radio-Canada d'un réseau d'information continue en français et à des interventions auprès des jeunes afin de les encourager à utiliser et à chérir leurs langues ancestrales.

Tout compte fait, 1994 a été meilleure que les années précédentes. Les recommandations émanant des cinq études systémiques menées par le Commissaire viseront à ce que 1995 soit meilleure encore.

PANORAMA 1994

1. JETER DES PONTS

Le Canada, comme la plupart des pays, a ses bons et ses mauvais côtés. Au mieux, c'est une société solidaire, qui croit au dialogue, au respect mutuel et qui a le sens de la famille. Au pire, certains de ses éléments peuvent être étroits d'esprit, sectaires et intolérants. Vus de l'extérieur, toutefois, les aspects positifs l'emportent incontestablement; le jugement des autres sur notre pays est plus favorable, plus admiratif que le nôtre.

Bien sûr, l'harmonie est loin d'être parfaite. Avoir deux langues officielles dans une société où les trois quarts de la population parlent une langue et le quart, l'autre, pose forcément certains problèmes de communication. Les Canadiens ont érigé un système linguistique fait de compromis, une échelle variable adaptée à la géographie humaine du pays. La politique linguistique du Canada est fondée sur le respect; elle reconnaît la dignité fondamentale des membres de chacune de nos communautés de langue officielle.

On pourrait écrire des pages et des pages sur les justifications historiques et démographiques du système que nous avons adopté et perfectionné petit à petit. Ce système est cependant mal expliqué et mal compris, et d'innombrables fois, nous avons réclamé l'établissement de meilleurs programmes d'information. Devant une certaine opposition à la politique — fondée en partie sur des idées fausses et en partie sur la malveillance —, le gouvernement fédéral devrait consacrer beaucoup plus de temps à expliquer ses convictions et les fondements de celles-ci. Sa conception repose sur la foi en la légitimité historique et la pérennité prévisible de la langue et de la culture françaises au Canada, dans l'importance de la contribution du Canada aux mondes francophone et anglophone, et dans la valeur intrinsèque de la communauté anglophone du Québec et des communautés francophones établies dans les autres provinces et territoires.

La valeur « ajoutée » qu'apporte la dualité linguistique à la société canadienne n'est pas seulement d'ordre spirituel; elle est aussi d'ordre pratique et commercial, car elle permet d'accroître les capacités personnelles et facilite la diplomatie et le commerce. Le rendement de chacun est à son meilleur lorsqu'on se sent respecté, que ses compétences et sa contribution au bien commun sont appréciées, qu'on a le sentiment de faire partie intégrante de la société. Cela vaut tout autant pour les communautés de langue officielle.

Une question revient souvent : À quel prix ? À cela, nous répondons : Quel est le prix des efforts déployés pour réduire la violence dans la société ? Et quel est le prix de la violence ? Combien le développement durable coûte-t-il ? Et quel est le prix de la dégradation de l'environnement ? Quelles sont les solutions de rechange ? Et donneront-elles vraiment de meilleurs résultats ?

Les réalités humaines du Canada ne nous permettent pas de revenir en arrière. La *Loi sur les langues officielles* est, dans un sens, une police d'assurance, une formule destinée à faciliter les relations entre les deux principaux groupes linguistiques du Canada. Mais la dualité linguistique représente plus qu'un outil de préservation; c'est un pont entre les communautés francophones et anglophones de notre pays. C'est l'un des symboles les plus caractéristiques du Canada en tant que fédération vouée au soutien et au respect mutuels.

Les sondages d'opinion

Nous avons fait remarquer dans notre *Rapport annuel 1992* que, quand il s'agit des langues officielles, la réponse dépend de la formulation de la question. Deux sondages qui ont été menés cette année viennent le confirmer. En février, un sondage Gallup posait encore une question[1] qui recueille régulièrement le niveau d'appui le plus faible. En effet, 46 p. 100 des Canadiens ont indiqué que la politique linguistique du Canada était un succès. Fait intéressant à noter toutefois : ce pourcentage représente une augmentation de 5 p. 100 depuis que la question a été posée pour la première fois, en 1990.

Il est malheureux que le sondage Gallup ne demande pas aux enquêtés *pourquoi* ils considèrent que le « bilinguisme officiel » (expression peu engageante en soi) est un succès ou un échec. Le « pourquoi » de bien des personnes révélerait sans doute une perception incorrecte de la *Loi sur les langues officielles* et de ses objectifs.

1. « En 1969, le gouvernement fédéral a passé la loi sur le bilinguisme faisant du Canada un pays officiellement bilingue. À votre avis, le bilinguisme au Canada est-il un succès ou un échec ? »

En avril, un sondage Angus Reid/Southam[2] montrait que 64 p. 100 des Canadiens appuyaient fortement ou modérément la dualité linguistique. En réponse à une question de rappel[3], 57 p. 100 des Canadiens ont indiqué que la politique était importante et qu'elle devait être maintenue.

D'après notre interprétation, les Canadiens ne voient pas la politique des langues officielles du Canada comme la solution à tous nos problèmes linguistiques, mais ils pensent qu'elle est très valable. Ils se rendent compte qu'elle est un moyen de nous comprendre, de nous respecter et de travailler ensemble. Ce qui est remarquable, c'est que le message passe malgré les idées fausses, la désinformation et les déclarations trompeuses sur l'objet de la *Loi*. Voilà qui montre bien l'ouverture d'esprit des Canadiens et l'estime, le respect et la compréhension que nous avons les uns pour les autres en tant que peuple. C'est également notre plus grand espoir pour l'avenir.

La radiodiffusion

Bon nombre de Canadiens attachent une grande importance au rôle joué par Radio-Canada quand il s'agit de promouvoir les valeurs nationales et d'exprimer la dualité linguistique. On ne saurait sous-estimer l'importance de la SRC pour les communautés minoritaires de langue officielle. Ainsi, dans bien des communautés francophones hors Québec, les émissions de Radio-Canada sont souvent les seules émissions en français. Cela explique que les audiences tenues en février par le CRTC sur les chaînes spécialisées et, en particulier, sur la création par la SRC d'un réseau d'information continue en français, le Réseau de l'information (RDI), aient suscité un tel intérêt.

En principe, ce pendant à *Newsworld* devait être offert dans tout le Canada, mais, dans les faits, l'accès pourrait être relativement limité. Selon la formule proposée — et acceptée par le CRTC — la diffusion par câble est obligatoire dans les marchés francophones (population francophone d'au moins 50 p. 100) alors que dans les autres, la décision revient aux télédistributeurs. Le Commissaire et des représentants des communautés francophones de tout le Canada ont soutenu que la diffusion devrait être obligatoire dans tous les marchés.

En juin, le CRTC a approuvé la création de dix chaînes spécialisées, dont le RDI, mais n'a pas fait du RDI un élément obligatoire du service de base. Cependant, les entreprises de télédistribution dans les marchés anglophones pouvaient offrir le RDI dans le cadre du service de base au coût de 10 cents par abonné, comparativement à 90 cents par abonné dans les marchés francophones. Cette mesure incitative s'accompagnait toutefois d'un « appât » réglementaire : l'obligation d'offrir un service canadien avec chaque nouveau service américain.

Le CRTC et la SRC croyaient bien que cette approche réglementaire assurerait un vaste accès au RDI à l'extérieur du Québec, et tous deux étaient disposés à revoir la question si l'objectif n'était pas atteint. La Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada a réagi vivement à cet arrangement en demandant à la Cour fédérale l'autorisation d'en appeler de la décision et en invitant le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, à intervenir. Le ministre a décidé, au début de septembre, de respecter la décision du CRTC, et Radio-Canada continue de croire que le RDI fera l'objet d'une vaste diffusion.

Un autre problème a surgi en décembre, cependant, lorsque l'entreprise de câblodiffusion Rogers, qui venait par ailleurs de faire approuver par le CRTC sa prise de contrôle de Maclean Hunter Cable TV, a éliminé trois chaînes françaises de son service de base dans l'Est ontarien, soit MusiquePlus, MétéoMédia et TV5, une chaîne internationale de langue française. Les protestations, auxquelles a souscrit le Commissaire, ont été vigoureuses et immédiates, et Rogers a rétabli les trois chaînes.

En juillet, lors de l'examen de la demande de renouvellement du permis des réseaux français et anglais de la Société Radio-Canada, le CRTC s'est penché, du moins en partie, sur un grief depuis longtemps exposé par les communautés francophones de l'extérieur du Québec. Le CRTC a exhorté la Société à adapter sa programmation afin de tenir compte davantage des besoins et des intérêts des Canadiens d'expression française de tout le Canada.

Les collèges militaires du Canada

L'annonce faite par le ministre des Finances, dans le budget du 22 février dernier, selon laquelle le Collège militaire royal de Saint-Jean, au Québec[4], fermerait ses portes a déclenché un tollé. (Plusieurs autres établissements militaires, dont le Collège militaire Royal Roads à Esquimalt, en Colombie-Britannique, devaient aussi fermer.)

2. La question était la suivante : « Officiellement, le Canada est un pays bilingue où le français et l'anglais sont les deux langues officielles. Que pensez-vous du bilinguisme officiel ? Diriez-vous que vous appuyez fortement, vous appuyez modérément, vous vous opposez modérément ou vous vous opposez fortement au bilinguisme officiel ? »
3. « Certaines personnes pensent que la politique actuelle en matière de bilinguisme officiel devrait être abolie parce qu'elle est coûteuse et inefficace. D'autres personnes pensent que le bilinguisme officiel est un principe important pour ce pays et qu'il vaut la peine d'être maintenu. Lequel de ces deux points de vue généraux se rapproche le plus de vos propres sentiments ? »
4. Quelque 690 des 1 370 postes militaires et civils à la base des Forces canadiennes à Saint-Jean devaient aussi être abolis.

Bien des Canadiens, francophones comme anglophones, estiment qu'une partie importante de notre histoire était ainsi sacrifiée. Le Collège militaire royal, fondé en 1952, a grandement contribué, d'une manière à la fois concrète et symbolique, à offrir aux jeunes francophones un plus grand accès à la formation dans leur langue et aux anglophones de meilleures possibilités d'apprentissage de la langue seconde dans un cadre français. Il était l'un des modèles de la dualité linguistique au Canada. Le Commissaire a publiquement déploré cette décision, tout comme M. Daniel Johnson, alors premier ministre du Québec, et de nombreux chefs de file au Québec.

Fermeture d'un modèle de la dualité linguistique au Canada.

La Défense nationale projette de regrouper au Collège militaire royal de Kingston tous les cours de formation à l'intention des élèves-officiers, pour faire passer le nombre d'inscriptions de 1 650 à 900, sa stratégie étant liée à la diminution progressive des Forces canadiennes. Il convient de noter, en passant, que le quart seulement des officiers sont issus des collèges militaires; la grande majorité a reçu sa formation dans les collèges et les universités du Canada, tandis que certains sont des officiers sortis du rang.

Par conséquent, le Collège militaire royal de Kingston, qui est déjà bilingue officiellement mais qui ne l'est que partiellement dans les faits, verra son nombre d'élèves francophones presque doubler (de 17 à 30 p. 100). L'augmentation du nombre de cours en français n'ira pas sans mal. De plus, étant donné qu'une connaissance pratique des deux langues officielles sera la condition préalable à l'avancement dans les rangs supérieurs (lieutenant-colonel en montant) en 1997, il faudra déployer aussi des efforts afin d'accroître, pour les élèves anglophones, les possibilités d'acquérir une bonne maîtrise du français.

Quand il est devenu manifeste que le gouvernement ne reviendrait pas sur sa décision, le Commissaire a demandé instamment que l'on s'occupe non seulement de la nécessité d'offrir un bon enseignement dans les deux langues au Collège, mais aussi de la question plus vaste de la création d'un milieu social accueillant à Kingston pour les élèves et les employés francophones et leurs familles.

À cet égard, il faut veiller particulièrement à ce que des soins de santé et des services sociaux soient offerts en français. Étant donné qu'il n'y a pas tout à fait 5 000 francophones dans la région de Kingston, le gouvernement de l'Ontario n'a pas désigné cette région aux fins de la prestation de services en français. La province a rejeté les appels en faveur d'une considération spéciale de la question, indiquant qu'elle attendrait les résultats du recensement de 1996 avant de faire quoi que ce soit.

Autre source de préoccupation : le piètre état de l'école secondaire de langue française à Kingston. Les 88 élèves de l'école Marie-Rivier sont logés dans des classes transportables dépourvues de toilettes, situées à côté d'une école catholique de langue anglaise. La section française du conseil scolaire des écoles séparées avait demandé l'autorisation d'établir une nouvelle école secondaire dans un immeuble situé dans le parc industriel de Kingston, ce qu'a refusé le conseil municipal. Dans une décision rendue le 23 décembre, un tribunal de l'Ontario a jugé qu'une école pouvait être établie dans le parc industriel. (Le 12 janvier 1995, nous apprenions que le conseil municipal et le conseil scolaire avaient conclu une entente en vertu de laquelle la communauté francophone de Kingston obtiendra une nouvelle école secondaire, jumelée à un centre communautaire.)

LE COMITÉ MIXTE PERMANENT DES LANGUES OFFICIELLES

L'ouverture de la nouvelle législature a été suivie, en février, de la constitution d'un nouveau et très actif Comité mixte permanent des langues officielles. Cette année, le travail de ce comité a consisté : *a*) en un examen des principaux organismes centraux chargés de l'application de la *Loi*; *b*) en une analyse des points de vue et des attentes des associations communautaires; et *c*) en une évaluation du rendement d'un certain nombre d'institutions fédérales au chapitre des langues officielles.

Le Commissaire

Le 21 avril et le 10 mai, le Commissaire a comparu devant le comité au sujet de son *Rapport annuel 1993*, qu'il venait de déposer. Il a défendu énergiquement la validité et l'utilité de la *Loi sur les langues officielles* pour les Canadiens dans le contexte actuel :

> La question demeure, donc, ce qu'elle a toujours été depuis bientôt deux siècles et demi : comment vivre ensemble, comment se parler, comment respecter les préoccupations et les besoins, les perceptions de l'autre, comment faire en sorte que chaque personne sente que le Canada est sensible à ses soucis et comment bâtir avec fierté un sentiment d'identité partagé ?
>
> Je ne peux concevoir le rôle du Commissaire autrement que comme une contribution constructive à la réalisation de ces objectifs.

Les principaux organismes centraux

Le 27 avril, le comité a convoqué le président du Conseil du Trésor, M. Arthur Eggleton, pour discuter de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, situation que le Conseil expose dans son *Rapport annuel de 1992-1993 sur les langues officielles*. Les membres du comité ont manifesté un intérêt particulier pour la question de la répartition des postes bilingues au Québec et dans le reste du Canada, la prime au bilinguisme et le coût du Programme des langues officielles. Monsieur Eggleton a déclaré que les statistiques fournies par le Conseil du Trésor ne dissimulaient aucun coût, et qu'il avait « mis les vrais chiffres sur la table ».

Le 1er juin, le comité a entendu le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy. Il l'a longuement interrogé sur son engagement à aider à construire une école française à Kingston et sur la réduction de l'aide financière aux communautés minoritaires de langue officielle. Monsieur Dupuy a de nouveau comparu devant le comité le 6 octobre pour répondre à d'autres questions ayant trait particulièrement à l'instruction dans la langue officielle de la minorité, à la gestion scolaire et au développement communautaire.

Le 14 juin, la présidente de la Commission de la fonction publique, Mme Ruth Hubbard, s'est présentée devant le comité pour répondre à des questions concernant, notamment, la participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec, le coût de la formation linguistique et la détermination des exigences linguistiques des postes.

La dualité linguistique offre aux Canadiens de meilleures chances d'exercer leurs droits démocratiques.

Monsieur Keith Spicer, président du CRTC, a comparu pour sa part le 18 octobre. Il a été question de l'application de sa décision concernant la diffusion du réseau d'information continue en français de Radio-Canada. Monsieur Spicer, qui a le premier occupé le poste de Commissaire aux langues officielles, a profité de l'occasion pour rappeler son attachement indéfectible aux principes et aux objectifs qui sous-tendent la *Loi sur les langues officielles*.

Les associations communautaires

Le comité a entendu Alliance Québec, le 24 mai et la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), le 26 mai. Tout en faisant ressortir les difficultés auxquelles se butent leurs communautés dans leurs efforts pour croître et prospérer, la présidente de la FCFAC, Mme Claire Lanteigne, et le président d'Alliance Québec, M. Michael Hamelin, ont souligné à quel point l'application véritable de la *Loi sur les langues officielles* était essentielle à leur vitalité. Tous deux sont conscients des dangers de polarisation linguistique et de la nécessité de défendre et de renforcer la dualité linguistique et les droits des minorités au Canada.

Le 27 septembre, la Châteauguay Valley English-Speaking Peoples' Association, organisme représentant les anglophones du sud-ouest du Québec, a exposé la nécessité de protéger davantage les droits historiques et constitutionnels des Anglo-Québécois, et a souligné l'importance d'une action énergique pour préserver son dynamisme à la communauté.

Le 18 octobre, le comité a accueilli chaleureusement la Townshippers' Association, qui lui a décrit les problèmes et les aspirations des anglophones des Cantons de l'Est.

Le rendement des institutions fédérales

Le 11 mai, le ministre de la Défense nationale, M. David Collenette, a rendu compte des progrès accomplis par son ministère dans l'application du Programme des langues officielles. Les membres du comité lui ont posé différentes questions portant sur le règlement des plaintes déposées auprès du Commissaire, les dépenses du Ministère au chapitre des langues officielles et les répercussions de la fermeture du Collège militaire royal de Saint-Jean.

Le 2 juin, le comité s'est penché sur l'application de la *Loi sur les langues officielles* au ministère de l'Agriculture et de l'Agro-alimentaire. Il a notamment demandé au ministre, M. Ralph Goodale, de décrire les progrès accomplis dans l'utilisation du français comme langue de travail et la prestation de services bilingues ainsi que le coût du Programme des langues officielles au Ministère.

Le 8 juin, le secrétaire parlementaire du ministre des Finances, M. David Walker, a passé en revue le rendement de son ministère. La discussion a tourné, en grande partie, autour de l'utilisation effective du français dans divers secteurs du Ministère et dans les travaux de recherche.

Le 15 juin, la ministre des Ressources naturelles, Mme Ann McLellan, a répondu à des questions traitant essentiellement de l'embauche de francophones et de l'utilisation du français dans la recherche scientifique.

Le 4 octobre, le Secrétaire d'État aux Anciens combattants, M. Lawrence McAulay, a répondu aux questions du comité sur les services bilingues offerts aux anciens combattants, et plus particulièrement à ceux de l'hôpital pour anciens combattants de Sainte-Anne-de-Bellevue au Québec. L'hôpital avait fait l'objet d'un certain nombre de plaintes au sujet desquelles le Commissaire a enquêté et déposé un rapport (lequel a fait ensuite l'objet d'un suivi). Les membres du

comité lui ont ainsi posé de nombreuses questions sur le coût du Programme des langues officielles au Ministère, sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick et sur la participation équitable.

Le ministre du Revenu, M. David Anderson, a comparu le 1er novembre. Le comité s'est intéressé à la façon dont le Ministère s'y prend pour bien servir, dans les deux langues officielles, sa clientèle qui est fort variée. Il s'est aussi préoccupé des dépenses liées à la formation linguistique des employés du Ministère.

Une discussion visant à déterminer si les normes d'adressage en français adoptées par la Société canadienne des postes respectent l'usage a occupé la majeure partie du temps consacré, le 22 novembre, au témoignage du président de la Société, M. Georges Clermont. Le Commissaire a reçu plusieurs plaintes à ce sujet et a contesté la politique de la Société.

Comparaissant devant le comité le 23 novembre, la ministre de la Santé, Mme Diane Marleau, a été interrogée sur la possibilité de bénéficier de services de santé dans les deux langues officielles dans toutes les provinces et dans les territoires.

La comparution d'Air Canada devant le comité a eu lieu le 1er décembre. Le vice-président exécutif, M. Jean-Jacques Bourgeault, a été prié d'expliquer la nature des rapports qu'entretient Air Canada avec ses partenaires régionaux (par exemple, Air Nova et Air Ontario qui lui appartiennent entièrement). Les membres du comité se sont demandé pourquoi Air Canada n'avait pas insisté pour que ses transporteurs régionaux fournissent des services bilingues. Monsieur Bourgeault a répondu que ces transporteurs étaient indépendants et qu'Air Canada avait obtenu une opinion juridique affirmant que, dans ce cas, l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles* (traitant des services fournis au nom d'institutions fédérales) ne s'appliquait pas.

Le Commissaire, *bis*

Le 6 décembre, le Commissaire a, à sa propre demande, comparu devant le comité pour exposer les cinq études systémiques entreprises au cours de l'année et aborder un nombre considérable de questions portant, surtout, sur les partenaires régionaux d'Air Canada, la gestion scolaire et la formation des officiers des Forces canadiennes. En ce qui a trait aux partenaires d'Air Canada, il a informé le comité que, d'après ses propres services juridiques, ces lignes subsidiaires sont effectivement assujetties à l'article 25 de la *Loi sur les langues officielles*. Le Commissaire a souligné qu'il signifie systématiquement au président d'Air Canada son intention d'enquêter lorsqu'une plainte est déposée contre l'une de ces lignes aériennes, même si la Société nie toute responsabilité.

LE RENDEMENT DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

Le discours du Trône de janvier a très nettement confirmé l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique. « Notre patrimoine culturel et nos deux langues officielles, a affirmé le Gouverneur général, constituent l'essence même de notre identité nationale et contribuent à notre enrichissement social et économique. » Nous croyons nous aussi que la dualité linguistique offre aux Canadiens de meilleures chances d'exercer leurs droits démocratiques et de remplir leurs devoirs civiques. Cette valeur fondamentale devrait présider aux décisions prises par le gouvernement, tant pour ce qui touche la prestation des services que le maintien de la vitalité des communautés minoritaires de langue officielle.

L'examen des programmes

Le ministre chargé du renouveau de la fonction publique, M. Marcel Massé, a dirigé une vaste étude des programmes et des activités de l'administration fédérale visant à maximiser l'efficacité et à économiser. En sabrant dans les programmes et en réduisant les services, les institutions fédérales seront continuellement devant un dilemme; il leur faudra trouver de nouvelles façons d'assurer la reddition des comptes tout en rendant les opérations plus efficaces.

Il convient de surveiller de très près les répercussions sur les langues officielles d'un nouveau style de gestion de la fonction publique s'inspirant davantage de celui de l'entreprise privée. Le Conseil du Trésor, notamment, devra exercer avec plus de vigilance son rôle de surveillant et de vérificateur du respect des langues officielles dans une bureaucratie de plus en plus décentralisée. Depuis quelques années, il fonde de plus en plus ses évaluations de rendement sur des vérifications faites par les institutions fédérales elles-mêmes, des vérifications parfois superficielles et dépourvues d'esprit critique à l'égard de leurs obligations linguistiques.

Si l'engagement personnel de la haute direction demeure la meilleure garantie de rendement, nos enquêtes confirment que les institutions fédérales ne contrôlent pas toutes avec la même efficacité le respect des exigences en matière de langues officielles. Les vérifications internes y sont généralement très espacées et manquent parfois de rigueur et de profondeur. À défaut d'adopter une approche plus dynamique, le Conseil du Trésor aura beaucoup de mal à exercer les fonctions de surveillance que lui impartit la *Loi sur les langues officielles*. Cependant, le Conseil est tout à fait conscient de ces problèmes et a prévu un certain nombre de mesures pour 1995-1996, dont la publication d'un guide de vérification des langues officielles afin d'aider les institutions.

La prestation des services dans les deux langues

L'un des buts essentiels de la *Loi sur les langues officielles* est de faire en sorte que les Canadiens, là où le nombre le justifie, puissent être servis et renseignés dans la langue officielle de leur choix. Il y a plus de deux ans déjà, a été publié un règlement établissant les critères relatifs aux concentrations démographiques. Ces règles visent à systématiser les services gouvernementaux offerts dans les deux langues officielles en un réseau complet et adéquat, là où la demande est importante.

L'étude que nous avons menée cette année sur divers points de service (voir la Partie III, p. 44 à 46) révèle que, dans l'ensemble, la situation laisse beaucoup à désirer, sauf au Québec. Trop nombreux sont les cas où les services dans la langue officielle minoritaire sont médiocres, sinon inexistants. En moyenne, il est possible de se faire servir (non sans insister, parfois) dans la langue officielle minoritaire trois fois sur quatre. Dans certaines régions, cette proportion n'est que d'une fois sur deux. Même dans la région de la capitale nationale, le service en français n'est disponible que deux fois sur trois. Que, malgré la *Loi sur les langues officielles*, de telles situations existent encore *dans des bureaux qui s'annoncent clairement comme fournissant leurs services dans les deux langues*, est tout simplement inacceptable. Les Canadiens méritent plus de respect. Il est temps que les institutions fédérales se réforment une fois pour toutes.

Des membres du personnel responsable des langues officielles au Conseil du Trésor se sont trouvés, plus ou moins par hasard, à visiter certains bureaux fédéraux vers l'époque de notre vérification; ils ont renseigné sur-le-champ les gestionnaires à propos de leurs obligations linguistiques. Par ailleurs, la publication (dans la presse des minorités de langue officielle) par le Conseil en 1994 des listes de points de service bilingues a permis d'informer et de sensibiliser la clientèle. Enfin, le Conseil a mis au point, en collaboration avec les institutions fédérales, un questionnaire sur la satisfaction des clients, qui devrait permettre de mieux savoir si les services dans les deux langues sont convenables et de bonne qualité.

La langue de travail

Les années passent, mais le dossier de la langue de travail dans l'administration fédérale reste au même point : c'est la langue au bois dormant.

Les études que nous avons réalisées dans plusieurs institutions cette année révèlent que ces problèmes fondamentaux persistent. Ce sont, en bref : un manque de direction et d'engagement; une connaissance insuffisante de la langue seconde chez de trop nombreux surveillants; l'absence de contrôles et d'indicateurs de rendement; et une insuffisance de mesures incitatives et d'encouragement.

Le Conseil du Trésor, à qui il incombe d'évaluer avec quelle efficacité et quelle efficience la politique en vigueur peut créer, selon les termes de la *Loi*, un « milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles », semble, depuis quelques années du moins, se satisfaire du *statu quo*. Sa nouvelle direction doit faire face à un défi : trouver de nouveaux moyens pour que le français et l'anglais soient équitablement reconnus comme langues de travail dans la région de la capitale nationale et dans les autres régions désignées.

Les mentions d'honneur

Il est facile de critiquer les imperfections, mais on oublie trop souvent de souligner le travail bien fait et la courtoisie.

Depuis 1992, le Commissaire décerne des certificats à des bureaux fédéraux dont les dirigeants et le personnel déploient des efforts soutenus afin de bien servir le public dans les deux langues.

En 1994, une vaste étude (résumée dans le présent rapport aux pages 44 à 46, menée partout au pays, et de multiples consultations nous ont permis de repérer d'autres bureaux qui se distinguent par leur rendement. Nos critères d'évaluation portaient notamment sur l'*offre active* des services dans les deux langues, sur la *prestation efficace* des services demandés ainsi que sur la *publicité ou l'information* correspondant aux besoins de la clientèle de l'une et de l'autre langues. Ainsi, les services fournis par nos lauréats devaient être offerts activement en français et en anglais en personne, au téléphone et par une signalisation appropriée. En outre, ces services devaient être fournis équitablement dans les deux langues, et les deux communautés linguistiques devaient aussi en être informées dans leur langue, avec la même équité.

Parmi les bureaux dont la qualité des services est louable, soulignons les suivants :

Administration de la Taxe sur les produits et services, North Bay (Ontario)

Agriculture Canada, Montréal (Québec)

Anciens combattants, Campbellton (Nouveau-Brunswick)

Bureau de l'impôt, Saint-Jean (Nouveau-Brunswick)

Bureaux des passeports de Hull et d'Ottawa (région de la capitale nationale)

Sécurité du revenu, Laval (Québec)

Services d'Immigration Canada aux aéroports de Dorval et de Mirabel (Québec).

Le Commissaire s'empresse de rendre hommage aux employés de ces bureaux qui, en particulier cette année, se sont efforcés de traduire la *Loi* dans leurs activités et gestes quotidiens. Il salue en eux les véritables artisans d'une équité essentielle à notre pays et de la qualité des services auxquels ont droit les membres de nos deux communautés de langue officielle. À ce titre, tous méritent notre estime, notre admiration et l'honneur qui leur est dévolu. Félicitations à chacune et à chacun !

LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE

Dans la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à soutenir et à favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement. Le ministre du Patrimoine canadien a pour mission expresse de promouvoir et de faciliter la concertation des institutions fédérales afin de réaliser cet objectif. Dans nos rapports antérieurs, nous avons critiqué les gouvernements fédéraux pour ne pas avoir su relever ce défi.

Les véritables artisans de la qualité des services auxquels les Canadiens ont droit...

Le budget de 1994 a entraîné une baisse sensible des appuis aux communautés et à leurs organismes. Par la suite, l'opération dite de « repositionnement » lancée par le ministère du Patrimoine canadien, qui devait mener à une utilisation plus efficace du financement, a suscité l'inquiétude chez plusieurs. Essentiellement, le Ministère cherchait à inciter les associations communautaires à participer à des choix difficiles (lire « compressions ») en échange de quoi elles devaient avoir davantage voix au chapitre dans la gestion des rares ressources dont il dispose.

Comme nous le disions l'année dernière, le développement des communautés minoritaires est l'un de ces embêtants dossiers « horizontaux », propres aux administrations publiques modernes, qui — tels l'environnement, l'éducation et la formation — n'appartiennent pas exclusivement à un ministère ou à un organisme, mais en concernent plusieurs. C'est pourquoi nous avons demandé au gouvernement de créer un centre de responsabilité chargé d'établir les liens nécessaires pour que les objectifs de cette partie de la *Loi* soient atteints. L'évaluation à laquelle nous avons procédé cette année a révélé que la plupart des institutions fédérales étaient toujours fort mal renseignées sur l'existence et la signification de la Partie VII de la *Loi* et n'avaient guère agi à cet égard. La majorité d'entre elles connaissent mal les effets de leurs politiques et de leurs programmes sur les minorités de langue officielle et tiennent rarement compte de l'éventuel intérêt que leurs programmes peut revêtir pour ces communautés. Pour des détails sur cette étude, voir les pages 44 à 46. Nous avons pris ces problèmes en considération dans nos recommandations.

Tandis que notre étude avançait, le gouvernement manifestait de plus en plus son intérêt pour ce dossier. En août, lors du Congrès mondial acadien, M. Michel Dupuy, ministre du Patrimoine canadien, a annoncé que le Cabinet fédéral avait adopté une « politique globale » en vue de favoriser la participation des institutions fédérales au développement des minorités, aussi bien francophones qu'anglophones; cette politique comportait également un cadre de reddition des comptes et des plans de travail. Les principales institutions œuvrant dans les domaines des ressources économiques et humaines, ainsi que du développement culturel, établiront des plans opérationnels en consultation avec les communautés intéressées. Ces institutions communiqueront une fois l'an leurs résultats au ministre du Patrimoine canadien, qui fera ensuite rapport au Parlement sur les progrès accomplis.

Nous sommes fortement encouragés par l'ampleur du travail effectué depuis cet été. Nous espérons que l'année qui commence sera propice à de nombreuses réalisations.

Le Programme de contestation judiciaire

Vers la fin d'octobre, le gouvernement a annoncé qu'il allait donner suite à sa promesse de réinstaurer le Programme de contestation judiciaire. Le programme réactivé sera administré par un organisme sans but lucratif agissant en toute indépendance du gouvernement. Les responsables du Programme ont commencé presque immédiatement à soutenir financièrement des causes types axées sur la défense des droits reconnus dans la *Charte canadienne des droits et libertés*. Ce programme revêt une importance particulière pour les parents francophones de plusieurs provinces qui ont été contraints de poursuivre leurs gouvernements provinciaux devant les tribunaux dans le but d'obtenir la gestion scolaire.

Les droits liés à l'éducation

Depuis plus de quatorze ans, l'article 23 de la *Charte* garantit aux minorités anglophones et francophones non seulement le droit à leurs écoles, mais aussi la gestion de celles-ci. Depuis lors, plusieurs gouvernements ont fait des progrès notables en faveur de ces droits, mais d'importantes lacunes demeurent. Voilà où en sont les choses :

- Dans les Territoires du Nord-Ouest, la loi requise n'a pas encore été adoptée, mais certains pouvoirs de gestion ont été accordés aux parents francophones à Yellowknife.
- Au Yukon, la minorité de langue officielle peut maintenant gérer ses écoles.

- En Colombie-Britannique, des parents francophones ont poursuivi la province devant les tribunaux au terme de longues discussions au cours desquelles le Commissaire leur a prêté main-forte; le Commissaire a d'ailleurs obtenu le statut d'intervenant.
- En Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, les minorités gèrent maintenant leurs écoles.
- En Ontario, bien que certains francophones participent à la gestion de leurs écoles, il n'y a que quatre conseils scolaires francophones, soit à Toronto, à Ottawa (où il y en a deux) et dans Prescott-Russell. La majorité des écoles francophones sont gérées par des conseils scolaires mixtes au sein desquels les francophones sont en minorité. En outre, le système de taxation scolaire devrait être plus équitable. Dans l'ensemble, l'éducation en français n'est pas de qualité comparable à l'éducation offerte dans les écoles anglophones. Le Commissaire a d'ailleurs présenté et défendu un mémoire portant sur ces questions et sur d'autres encore devant une Commission royale sur l'éducation qui a déposé son rapport au début de 1995.
- Au Québec, il semblait à la fin de l'année que le nouveau gouvernement voulait reporter la mise en œuvre de la loi 107 adoptée par le gouvernement précédent, laquelle devait créer des commissions scolaires linguistiques.
- Le Nouveau-Brunswick s'est donné la structure voulue pour permettre à la minorité de langue officielle de gérer ses écoles.
- En Nouvelle-Écosse, même si certaines écoles francophones sont administrées par un conseil composé en majorité de francophones, la structure de gestion scolaire ne respecte pas l'article 23 de la *Charte*. Le gouvernement, dont le Commissaire a rencontré les représentants deux fois au cours de l'année, a affirmé qu'il publierait un livre blanc à ce sujet puis, après un débat public, légiférerait de façon à ce que les nouvelles structures soient en place en septembre 1995. La communauté a suspendu son action en justice jusqu'à ce que le processus aboutisse, mais elle aura recours aux tribunaux si elle n'obtient pas satisfaction.
- L'Île-du-Prince-Édouard a adopté une structure adéquate permettant à la minorité de langue officielle de gérer ses écoles.
- Terre-Neuve a proposé un nouveau système de gestion scolaire, mais à la fin de l'année, a retiré sa proposition pour l'étudier plus à fond.

Les dépenses liées au Programme des langues officielles ont été réduites de plus de 11 p. 100 depuis deux ans.

Il est important que les problèmes entourant la gestion des écoles par les minorités linguistiques soient résolus, surtout sur le plan humain. Il importe aussi que les droits à l'éducation dans la langue de la minorité soient respectés, non seulement pour stimuler chez les enfants qui reçoivent cette éducation le sentiment de leur identité et de leur valeur propres, mais aussi au nom de la vitalité, de l'épanouissement et de la productivité des communautés de langue officielle du Canada.

Éducation et succès vont de pair. Chaque dollar que nous consacrons à l'enseignement dans la langue de la minorité nous reviendra multiplié, au chapitre de la croissance économique et des avantages concurrentiels. Dans l'avenir, notre prospérité reposera sur notre capital humain, et tout ce que nous ferons pour aider les minorités de langue officielle à prospérer rejaillira sur nous tous, tant sur le plan humain que sur le plan économique.

La qualité de l'enseignement

Si la langue de l'enseignement est importante, il en va certes autant de la qualité de l'éducation. À ce chapitre, la qualité de la langue officielle que nous utilisons comme langue maternelle ou comme langue seconde est une priorité chère au Commissaire. Les résultats des premières assises pancanadiennes de l'éducation qui ont eu lieu en mai sont encourageants à cet égard. Parrainée par le Conseil des ministres de l'Éducation (Canada), cette consultation a permis à quelque 500 participants de discuter des priorités nationales en matière d'éducation, et particulièrement des moyens qui permettent d'offrir une éducation de qualité. Au Canada, une éducation moderne suppose l'acquisition de savoirs multiples, mais la clé de tout cet apprentissage réside dans une solide connaissance d'au moins l'une des deux langues officielles. Comme l'a dit M. Hervé Sérieyx, le gourou de la gestion : « On n'a pas réalisé à quel point il est vital de maîtriser la langue — l'écriture et la lecture. On semble traiter cela comme une annexe. N'oublions pas qu'on n'a que la pensée de son langage[5]. » Dans l'économie de l'avenir, qui reposera sur la connaissance, la qualité de l'éducation que nos enfants auront reçue fera toute la différence.

5. Cité dans *Le Devoir*, le 6 novembre 1994, p. B.1, dans l'article de Benoît Munger intitulé « Contre la décrépitude, l'optimisme breton ».

Les coûts

Le 27 avril dernier, M. Arthur Eggleton, président du Conseil du Trésor, a présenté les chiffres suivants au Comité mixte permanent des langues officielles :

> En 1992-1993, les coûts directs du Programme des langues officielles dans les institutions fédérales ont été de 296,5 millions de dollars, soit l'équivalent d'un peu moins d'un quart de 1 p. 100 de l'ensemble des dépenses publiques, service de la dette exclu. Le coût global, si vous y incluez ceux des programmes administrés par mon collègue, le ministre de Patrimoine Canada, à l'extérieur des institutions fédérales, comme les langues officielles dans l'enseignement et l'aide aux collectivités minoritaires de langue officielle, est de 631,5 millions de dollars, soit environ 0,5 p. 100 de l'ensemble des dépenses fédérales. J'ajouterais que c'est de l'argent bien dépensé.

Le ministre a ensuite expliqué que les dépenses avaient été réduites de plus de 11 p. 100 depuis deux ans sous l'effet des compressions budgétaires. (Les lecteurs trouveront aux pages 76 et 77 d'autres renseignements et des tableaux sur les dépenses engagées pour les langues officielles.)

Chaque année, lorsque le Commissaire présente des données sur les coûts, il s'appuie sur l'information qu'il obtient du Secrétariat du Conseil du Trésor. Nous n'avons aucune raison de douter de ces chiffres. Le Conseil du Trésor est le comptable et le contrôleur du gouvernement. Son travail fait l'objet d'une vérification indépendante par le Vérificateur général. Il n'y a rien à cacher, et rien ne devrait l'être.

Cela dit, nous sommes convaincus que chaque fois que le gouvernement fédéral utilise des fonds pour offrir des services dans les deux langues, pour que les deux langues officielles jouissent d'un statut équitable dans la société canadienne, ou pour appuyer l'enseignement du français ou de l'anglais comme langue de la minorité ou langue seconde, il doit dépenser ces fonds judicieusement. Il est nécessaire et souhaitable que le Parlement examine le coût du Programme des langues officielles. Si certaines économies peuvent être réalisées, si l'efficacité peut être rehaussée et si les coûts directs peuvent être mieux comptabilisés, faisons en sorte qu'il en soit ainsi ! Il arrive au Commissaire de proposer lui-même certaines mesures qui permettraient de faire mieux, et à moindre coût. Cependant, toute évaluation significative des coûts et des avantages du programme doit reposer d'abord et avant tout sur l'acceptation du cadre constitutionnel et juridique définissant les principes de la dualité linguistique.

Les fondements de ce cadre sont d'ordre historique, humain et pratique. Aussi longtemps que notre pays sera essentiellement formé de deux groupes linguistiques qui peuvent légitimement aspirer à un traitement comparable et équitable, la dualité linguistique restera un élément-clé permettant d'assurer à tous l'égalité des chances qui est au cœur même de toute démocratie véritable. Et l'équité, comme toute chose, a évidemment un prix.

Le bilinguisme des personnes

Dans une publication récente intitulée *Les langues au Canada*[6], Statistique Canada présente un tableau complet et fort intéressant de la diversité linguistique du Canada. Cette étude, qui repose essentiellement sur des données de recensement, montre un Canada engagé dans une lente transformation. Comme un glacier, notre réalité linguistique quotidienne peut sembler immuable et pourtant, au fil du temps, cette réalité se transforme de façon appréciable. Voici quelques faits :

- Presque tous les Canadiens (98,6 p. 100) parlent le français ou l'anglais.
- En tout, 4,4 millions de Canadiens (16 p. 100) sont bilingues (français-anglais), comparativement à 2,9 millions en 1971.
- Sept pour cent des enfants anglophones (300 000) de tout le Canada sont inscrits dans des classes d'immersion en français.
- Trente-cinq pour cent des Québécois sont bilingues (32 p. 100 de francophones et 59 p. 100 d'anglophones).
- Près de la moitié de la population active du Québec est bilingue.
- À l'extérieur du Québec, 6,4 p. 100 des anglophones peuvent s'exprimer en français.

Si les Canadiens veulent devenir bilingues, c'est peut-être pour des raisons d'ordre économique ou intellectuel, ou les deux. Mais est-il trop naïf d'y voir aussi un acte de foi envers le Canada ? Combien de parents veulent simplement faire à leurs enfants le cadeau des langues, pour les aider à franchir les fossés linguistiques et à collaborer avec leurs concitoyens à l'atteinte d'objectifs communs ? Chose certaine, ces parents croient que la connaissance d'une autre langue et que la prise de conscience de valeurs culturelles autres ne peuvent être qu'une source d'enrichissement personnel et collectif.

6. *Les langues au Canada*, Statistique Canada et Prentice Hall Canada Inc., 1994.

D'autres voix

Cette même publication jette aussi une lumière intéressante sur l'utilisation des langues autres que le français et l'anglais :

- Près d'un Canadien sur cinq peut parler une langue autre que le français ou l'anglais.
- L'italien (2,6 p. 100), l'allemand (2,5 p. 100) et le chinois (2,1 p. 100) sont les langues maternelles et les langues secondes les plus couramment parlées parmi les langues non officielles[7].
- Des langues non officielles, l'espagnol est la langue seconde la plus couramment parlée (214 000 ou 0,8 p. 100), suivie de l'allemand (194 000 ou 0,7 p. 100) et de l'italien (163 000 ou 0,6 p. 100).

Ces chiffres montrent que le Canada pourrait faire bien davantage pour l'enseignement des langues autres que le français et l'anglais comme troisième langue. Quand on songe que le Canada a été un pionnier dans l'élaboration de méthodes efficaces d'enseignement des langues secondes, il n'y a pas de quoi être fiers de nos réalisations à ce chapitre, et une telle lacune pourrait même devenir un handicap non négligeable en cette ère de mondialisation.

L'apprentissage du français et de l'anglais

Les données de recensement sur les connaissances linguistiques ont un autre côté un peu moins réjouissant; en effet, le nombre de personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais a augmenté. Au Canada, quelque 378 000 personnes (1,4 p. 100) ne peuvent parler aucune des langues officielles (comparativement à 1,2 p. 100 en 1981). Il s'agit le plus souvent d'immigrants arrivés depuis relativement peu de temps et la plupart vivent dans les grands centres urbains (environ 38 p. 100 vivent à Toronto). En outre, environ 60 p. 100 de ces personnes sont des femmes. Les auteurs de *Les langues au Canada* font cette observation judicieuse : « De telles hausses ont de nombreuses implications sur le plan des services scolaires et des services sociaux nécessaires pour assurer l'intégration de cette population dans la société canadienne[8]. » En revanche, l'éducation et la socialisation de la génération suivante se fera en français ou en anglais, voire dans les deux langues.

Dans un rapport déposé en juin 1994, le Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration recommandait, entre autres choses, que les tests de connaissances linguistiques et de connaissances sur le Canada destinés aux personnes qui demandent la citoyenneté canadienne soient normalisés et plus exigeants. Il va sans dire que le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires doivent, parallèlement à cette obligation légitime qu'ils imposent aux candidats, continuer de soutenir et d'améliorer la gamme des services de formation linguistique offerts aux immigrants. En fait, ceux qui ne peuvent s'exprimer ni en français ni en anglais sont souvent dans l'impossibilité de participer de façon significative à la vie de la société canadienne. La connaissance du français ou de l'anglais ouvre bien sûr aux immigrants des débouchés sur le plan économique, mais elle fait également grandir en eux un sentiment d'appartenance, et les aide à sentir plus intimement qu'ils sont des Canadiens.

7. Dans les foyers où la langue principale de la vie courante est une langue autre que le français ou l'anglais, le chinois vient au premier rang (430 100), suivi de l'italien (288 300) et du portugais (152 500).
8. *Les langues officielles au Canada*, op. cit., 46.

2. LES DROITS LINGUISTIQUES

Le présent chapitre est consacré à quelques décisions et instances judiciaires relatives aux droits linguistiques qui sont protégés par la *Loi constitutionnelle de 1867* et *de 1982* ainsi que par la *Loi sur les langues officielles*, une loi quasi constitutionnelle. Chaque année, les tribunaux sont appelés à se prononcer sur le sens et sur la portée de la dualité linguistique, que ce soit à propos du droit à l'instruction dans la langue de la minorité, de l'emploi des deux langues officielles devant les tribunaux pénaux ou civils, du bilinguisme obligatoire dans les lois ou encore des dimensions linguistiques de droits aussi fondamentaux que la liberté d'expression. Les cas présentés ici sous les rubriques « Le recours judiciaire prévu par la *Loi sur les langues officielles* » et « La jurisprudence en matière de droits linguistiques » ne sont certes pas exhaustifs, mais ils permettent de montrer comment les tribunaux interprètent ces garanties linguistiques.

LE RECOURS JUDICIAIRE PRÉVU PAR LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, quiconque a saisi le Commissaire d'une plainte visant une obligation ou un droit prévus au paragraphe 77(1) de la *Loi* peut former un recours devant la Division de première instance de la Cour fédérale du Canada. Un tel recours est entendu et jugé sur procédure sommaire. Si la Cour fédérale estime qu'une institution fédérale ne s'est pas conformée à la *Loi*, elle peut accorder la réparation qu'elle juge convenable et juste eu égard aux circonstances. Le paragraphe 77(5) de la *Loi* précise par ailleurs que ce recours judiciaire ne porte atteinte à aucun autre droit d'action.

Le Commissaire peut exercer lui-même ce recours si le plaignant y consent. Il peut également comparaître pour le compte de l'auteur d'un recours[1] ou encore demander la permission de la cour de comparaître comme partie dans un recours judiciaire intenté en vertu de la *Loi*.

Depuis la date d'entrée en vigueur des dispositions relatives au recours judiciaire, soit le 15 septembre 1988, le Commissaire a intenté trois recours judiciaires au nom de plaignants[2]. Au 30 novembre 1994, 10 recours judiciaires entrepris par des plaignants étaient actifs. Dans ces recours, le Commissaire a soit été mis en cause, soit obtenu de la Cour fédérale la permission d'intervenir[3].

Les paragraphes suivants offrent une brève description des recours intentés depuis la parution du dernier rapport annuel.

Les recours intentés par le Commissaire

Le Commissaire a formé un recours contre le ministère du Développement des ressources humaines pour contester l'objectivité de la décision d'exiger que les 68 postes de commis à l'Infocentre téléphonique de Bathurst soient désignés bilingues avec nomination impérative[4]. Le Commissaire a exercé ce recours à la demande de deux plaignants. Les parties en sont à l'étape de l'interrogatoire préalable.

Comme on peut le lire dans le dernier rapport annuel, le Commissaire a comparu pour le compte de M. Frantz Étienne, auteur d'un recours contre le ministère de la Défense nationale. Monsieur Étienne cherche à faire respecter ses droits en matière de langue de travail sur le *NCSM Donnacona*[5], dans la région de Montréal. Le 14 décembre 1993, la Cour d'appel fédérale a entendu et rejeté les appels de M. Étienne concernant la prorogation du délai de soixante jours prévu pour le dépôt du recours judiciaire[6]. L'affaire fait actuellement l'objet d'un renvoi à la Division de première instance, qui donnera ses instructions.

Les nouveaux recours intentés par les plaignants

Quatre recours ont été intentés depuis la parution du dernier rapport annuel.

- Monsieur Robert Lavigne a déposé un avis de requête contre le ministère du Développement des ressources

1. Il s'agit du seul cas où le Commissaire a comparu pour le compte de l'auteur d'un recours. *Commissaire aux langues officielles (Frantz Étienne)* c. *la Reine (Défense nationale)*, (nº de greffe T-1622-91).
2. *Commissaire aux langues officielles* c. *Air Canada*, (nº de greffe T-2443-90). Cette demande, qui porte sur les grands principes régissant les communications avec le public par le truchement des médias (presse minoritaire), a fait l'objet d'un règlement à l'amiable. Dans l'affaire *Commissaire aux langues officielles* c. *Via Rail Canada Inc.* (nº de greffe T-1389-91), les parties en sont à l'étape de l'interrogatoire préalable. On trouvera plus loin, dans le présent chapitre, le compte rendu détaillé du troisième recours, soit celui du *Commissaire aux langues officielles* c. *la Reine (Développement des ressources humaines)*, (nº de greffe T-1601-94).
3. *Caroline Angela Marie Chevalier* c. *Via Rail Canada Inc.*, (nº de greffe T-1692-93). *Laura Maynard* c. *la Reine (Défense nationale)*, (nº de greffe T-2960-91). *Clément Côté* c. *la Reine*, (nº de greffe T-1051-92). *Denis Chouinard* c. *la Reine*, (nº de greffe T-768-92). *Derek Tessier* c. *la Reine*. *Raymond J. Stockus* c. *CBC et al.*, (nº de greffe T-1677-94). *Robert Lavigne* c. *la Reine (Développement des ressources humaines)*, (nº de greffe T-1977-94). *Louis-Hubert Leduc* c. *la Reine (Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international)*, (nº de greffe T-1953-94). *Commissaire aux langues officielles (Frantz Étienne)* c. *La Reine (Défense nationale)*, (nº de greffe T-1622-91). *Commissaire aux langues officielles* c. *la Reine (Développement des ressources humaines)*, (nº de greffe T-1601-94).
4. *Commissaire aux langues officielles* c. *la Reine (Développement des ressources humaines)*, (nº de greffe T-1601-94).
5. *Commissaire aux langues officielles (Frantz Étienne)* c. *la Reine (Défense nationale)*, (nº de greffe T-1622-91).
6. Il s'agit des appels portant les numéros A-651-92 et A-1294-92.

humaines en vue d'obtenir une indemnité pécuniaire et sa réintégration dans la fonction publique. Le requérant allègue que la violation d'une partie de ses droits en matière de langue de travail a nui à son rendement et que, en conséquence, son contrat avec le Ministère à Montréal n'a pas été renouvelé. Les procédures en sont au stade préliminaire.

- Monsieur Louis-Hubert Leduc a déposé une requête en vue d'obtenir une ordonnance contre le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international lui accordant des dommages-intérêts et sa réintégration dans son ancien poste. Il demande en outre l'annulation d'une réunion qui s'est tenue en anglais. Les procédures en sont au stade préliminaire.

- Monsieur Raymond J. Stockus a formé un recours dirigé, entre autres, contre le réseau anglais de Radio-Canada (CBC), contre Sa Majesté la Reine, contre les fiduciaires de la caisse de retraite de la CBC et contre le Commissaire aux langues officielles. Selon le principal argument de M. Stockus, le poste de gestionnaire de la caisse de retraite de la CBC ne doit pas être désigné bilingue. Quelques requêtes préliminaires ont permis d'établir que le recours de M. Stockus était intenté en application de l'article 77 de la *Loi sur les langues officielles* et que le Commissaire avait qualité pour intervenir dans cette instance. Monsieur Stockus peut en outre se prévaloir d'autres droits d'action mais, au 30 novembre 1994, il ne l'avait pas encore fait.

- Monsieur Derek Tessier a formé un recours contre la Reine et le ministère de la Défense nationale. Il allègue que ses chances d'emploi et d'avancement ont été diminuées du fait qu'il a été forcé de recevoir une formation professionnelle en même temps qu'une formation linguistique, et qu'il a été renvoyé sans motif valable par les Forces canadiennes. Il demande une indemnité de 225 000 $. L'avis de requête a été déposé le 25 novembre 1994.

Le Commissaire ne peut intenter un recours que si le plaignant y consent.

Les développements récents

Le 8 mai 1992, un plaignant, M. Clément Côté, a déposé une requête en vertu du paragraphe 77(1) de la *Loi sur les langues officielles*, contestant la désignation linguistique de plusieurs postes au Bureau de l'accise de la région de Québec. Tous les postes contestés par M. Côté ont été transférés au ministère du Revenu du Québec le 1er juillet 1992, conformément à une entente administrative conclue entre le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec au sujet de la mise en œuvre de la taxe sur les produits et services.

En mars 1994, le juge Noël a rejeté une requête présentée par Sa Majesté dans laquelle il soutenait que la requête de M. Côté était devenue théorique et il demandait que la question soit tranchée comme un point préliminaire selon les *Règles de la Cour fédérale*. Bien que l'ordonnance du juge Noël ait été portée en appel, il vaut la peine de mentionner que, à son avis, le paragraphe 77(4) attribue à la cour de larges pouvoirs au chapitre de la réparation. Plus précisément, le juge Noël a affirmé :

> Règle générale, ce pouvoir s'exerce en fonction du poste dont la désignation est entachée d'illégalité. À titre d'exemple, il permettrait à la cour d'ordonner la tenue de nouveaux concours afin de donner aux candidats lésés par la désignation illégale d'un poste la possibilité d'y accéder. Cependant, je ne crois pas que l'on puisse exclure la possibilité que la cour choisisse d'accorder une autre forme de réparation surtout lorsque les postes en question ont été abolis, comme c'est le cas ici. Il s'agit dans tous les cas d'accorder la réparation qui semble juste dans les circonstances.

Demande de révision judiciaire

Le 13 mai 1994, le juge Noël a rejeté une demande de révision judiciaire qu'avait présentée M. Jean-Charles St-Onge contre le Commissaire en conformité avec la *Loi sur la Cour fédérale*[7]. La cour a rejeté les arguments de M. St-Onge, qui soutenait que le rapport d'enquête du Commissaire était contraire à une décision antérieure rendue par la Cour d'appel fédérale, que ses observations à titre de plaignant auraient dû être intégrées au rapport d'enquête au lieu d'y être annexées et qu'en conséquence il avait droit à des dommages-intérêts. Monsieur St-Onge a interjeté appel de la décision devant la Cour d'appel fédérale.

Les interventions du Commissaire dans des instances judiciaires relatives au statut du français et de l'anglais

La *Loi sur les langues officielles* reconnaît au Commissaire le pouvoir de demander l'autorisation d'intervenir dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais.

Au fil des ans, le Commissaire a obtenu la permission d'intervenir dans d'importantes affaires concernant le droit à l'instruction reconnu à l'article 23 de la *Charte canadienne des*

7. Nº de greffe T-1556-93.

droits et libertés[8]. Le 12 septembre 1994, le Commissaire a obtenu l'autorisation d'intervenir dans la reprise d'instance de l'action intentée en 1989 par, entre autres, l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique[9]. Dans leur déclaration modifiée, les demandeurs revendiquent le droit de gestion et de contrôle des écoles et des programmes scolaires francophones dans les régions de Vancouver et de la vallée du bas Fraser, d'une part, et de Victoria, d'autre part. Ils requièrent aussi, à titre de dommages en vertu de l'article 24 de la *Charte*, « l'établissement d'un fonds en fiducie qui serait utilisé pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à remédier à l'érosion culturelle et linguistique subie par les membres de la minorité francophone à cause du refus du gouvernement provincial de leur accorder une infrastructure adéquate pour l'exercice des droits en éducation pour leurs enfants[10] ».

LA JURISPRUDENCE EN MATIÈRE DE DROITS LINGUISTIQUES

LE PROCESSUS PÉNAL

Les litiges entourant les droits linguistiques sont particulièrement abondants lorsqu'on cherche à mettre en œuvre les dispositions du *Code criminel* qui reconnaissent le droit des accusés de subir leur procès dans la langue officielle qui est la leur. La loi n'a pas prévu, du moins explicitement, toutes les questions que pourraient soulever ces dispositions. Le présent compte rendu n'est certes pas exhaustif, mais il permet d'entrevoir la complexité du processus pénal et, partant, de comprendre pourquoi il est nécessaire de disposer d'une jurisprudence toujours plus vaste en la matière.

La langue du procès

Il est fait état, dans le dernier rapport annuel, des droits et des obligations institutionnelles qui, aux termes du *Code criminel*, entrent en jeu lorsque le juge ordonne la tenue du procès dans la langue officielle de l'accusé (articles 530 et 530.1). Ce sont notamment :

a) le droit, pour l'accusé, son avocat et les témoins, d'employer l'une ou l'autre langue officielle au cours des procédures, y compris dans tous les actes de procédure et autres documents;

b) le droit, pour l'accusé, d'exiger que le poursuivant — quand il ne s'agit pas d'un poursuivant privé — parle la même langue officielle que lui;

c) l'obligation faite au tribunal d'offrir des services d'interprétation à l'accusé, à son avocat et aux témoins;

d) l'obligation faite au tribunal de tenir un dossier des procédures dans la langue des participants et d'inclure dans ce dossier la traduction des débats qui ont eu lieu dans l'autre langue;

e) l'obligation faite au tribunal de rendre disponible son jugement — exposé des motifs compris — dans la langue officielle de l'accusé.

Ces droits et obligations n'entrent évidemment en jeu que si l'accusé choisit de subir son procès dans la langue officielle qui est la sienne. Ce choix préalable, ou droit fondamental, peut être exercé si :

a) l'infraction présumée est un acte criminel relevant de la compétence absolue d'un juge de la Cour provinciale;

b) l'infraction est punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire;

c) le procès fait suite à une mise en accusation directe;

d) l'accusé choisit d'être jugé par un juge de la Cour provinciale.

Si aucune de ces conditions ne peut être remplie, la possibilité pour l'accusé de subir son procès dans la langue officielle de la minorité relèvera du pouvoir discrétionnaire du tribunal.

L'affaire *MacMillan Bloedel Ltd.* c. *Rhéaume* (concernant des accusations d'outrage au tribunal de nature criminelle portées devant la Cour suprême de la Colombie-Britannique) offre un aperçu des facteurs que le juge peut prendre en considération lorsqu'il exerce son pouvoir discrétionnaire. Dans cette affaire, la cour a estimé que, pour ordonner la tenue du procès en français, elle devait d'abord prendre en considération « [...] la nature de la preuve, la nature du procès et la nature des faits générateurs de l'inculpation[11] [...] » [Notre traduction]. Plus précisément, la cour doit s'interroger sur la

8. *Reference re Public Schools Act (Manitoba)*, [1993] R.C.S. 839 (Cour suprême du Canada); (1990) 67 D.L.R.* (4th) 488 (Manitoba Court of Appeal); *Mahé* c. *l'Alberta*, [1990] 1 R.C.S. 342 (Cour suprême du Canada); 42 D.L.R. (4th) 514 (Alberta Court of Appeal, 1987); *Reference re Minority Language Educational Rights (P.E.I.)*, (1988) 69 Nfld & P.E.I.R. 236, 49 D.L.R. (4th) 499 (P.E.I. C.A.); *Reference re Education Act of Ontario and Minority Language Education Rights* (1984) 10 D.L.R. (4th) 491 (Cour d'appel de l'Ontario).

* **Note :** Les *Dominion Law Reports* (D.L.R.) ne sont disponibles qu'en anglais.

9. N° de greffe A-890762.

10. Communiqué de l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique, le 12 septembre 1994.

11. *MacMillan Bloedel Ltd.* c. *Rhéaume*, [1994] B.C.J., jugement n° 296, (n° de greffe de Vancouver C916306), jugement déposé le 20 janvier 1994.

capacité de l'accusé « [...] d'apprécier et de comprendre la preuve présentée contre lui et d'évaluer et de comprendre les arguments juridiques que son avocat fera valoir en son nom ». [Notre traduction] Comme les faits de l'affaire *MacMillan Bloedel* s'étaient produits dans une « atmosphère non francophone », sauf pour une conversation (apparemment en français) entre l'accusé et le policier qui l'a arrêté, la Cour suprême de la Colombie-Britannique n'a pu conclure que la tenue du procès dans la langue de la minorité servirait mieux l'intérêt de l'administration de la justice. De plus, la cour s'est dite d'avis que la capacité de l'accusé de parler et de comprendre l'anglais (ce dont l'avocat de la défense a convenu) militait contre la nécessité de conduire le procès en français. Si elle a refusé d'acquiescer à la demande d'un procès en français, la cour a néanmoins indiqué qu'il faudrait avoir recours aux services d'un interprète lors du procès.

Le droit à un procès dans la langue officielle de l'accusé va au-delà du droit aux services d'un interprète.

Cette décision fournit certaines indications quant à la manière dont les juges exercent leur pouvoir discrétionnaire lorsqu'on leur demande que le procès se déroule dans la langue de la minorité. On se souviendra cependant que, dans la grande majorité des causes pénales, le tribunal n'est pas investi d'un tel pouvoir discrétionnaire. C'est donc dire que le droit fondamental à un procès dans la langue officielle de son choix est très large, et que les situations où le tribunal peut exercer son pouvoir discrétionnaire sont assez étroitement définies.

La question du pouvoir discrétionnaire d'ordonner que le procès se déroule dans l'une ou l'autre langue peut aussi se poser lorsque des coaccusés ne parlent pas la même langue officielle. Aux termes du *Code criminel*, la cour peut, sur demande de l'accusé et si les circonstances le justifient, ordonner que le procès ait lieu devant un juge qui parle les deux langues officielles. Toutefois, il n'y est pas expressément déclaré que les droits et obligations susmentionnés s'appliquent également lorsque le procès est tenu devant un juge bilingue. La récente décision dans l'affaire *William Forsey* c. *la Reine*[12], où 15 personnes étaient accusées de complot en vue d'importer des stupéfiants, montre les difficultés qui découlent de l'absence de dispositions précises portant sur la langue à utiliser dans un procès où les coaccusés ne parlent pas la même langue officielle. Les témoins peuvent ainsi déposer dans l'une ou l'autre langue, mais sur quels critères se fondera-t-on pour déterminer la langue qu'utiliseront les avocats pour s'adresser au président du tribunal durant le procès ou pour présenter les requêtes interlocutoires ? La capacité de l'accusé de suivre l'argumentation des avocats ou de comprendre les autres propos échangés entre les avocats et le juge sera, de toute évidence, compromise s'il ne comprend pas la langue employée.

C'est précisément leur inquiétude au sujet de l'équité des procédures qui a poussé les accusés anglophones dans l'affaire *Forsey*, minoritaires par rapport aux francophones, à demander un procès dans leur langue. La Couronne a toutefois soutenu qu'il suffirait que la cour ordonne que le procès se déroule dans les deux langues officielles. Se fondant sur le principe selon lequel les personnes accusées d'avoir participé à une entreprise commune subissent leur procès conjointement, sauf s'il peut être démontré qu'il en résulterait une injustice pour l'une d'entre elles, la Couronne a fait valoir qu'un procès conjoint s'imposait. Un procès bilingue permettrait effectivement non seulement de respecter ce principe, mais encore de donner effet aux droits relatifs à la langue du procès que le *Code criminel* reconnaît aux accusés.

La Cour supérieure du Québec s'est interrogée sur le sens de l'expression « procès bilingue », soulignant que ces mots ne sont pas employés dans le *Code criminel*, où l'on parle plutôt de procès devant un juge bilingue si les circonstances le justifient. C'est donc dire qu'aucune disposition explicite du Code n'indique dans quelle langue l'ensemble de l'instance doit se dérouler. Dans les circonstances, la cour a donc jugé que si elle n'ordonnait pas la tenue de procès distincts (un pour les accusés francophones et un autre pour les anglophones), les accusés qui ne parlent que l'une des deux langues officielles seraient inévitablement désavantagés car ils ne pourraient pas comprendre directement les débats qui se déroulent dans l'autre langue. Une bonne partie des débats se tiendrait probablement dans une seule langue, certains des accusés devraient donc nécessairement avoir recours à des interprètes.

À propos des procès criminels en général au Québec, la Cour supérieure a fait l'observation suivante :

> [...] durant des années et des années, les procès avec jury se sont déroulés ici dans la langue de l'accusé, qu'il ait été d'expression française ou anglaise. L'accusé qui choisissait d'être jugé par un jury a, pendant longtemps, eu le droit d'être jugé par un juge et un jury capables de parler et comprendre la langue officielle qu'il parlait ou connaissait le mieux. Les avocats qui plaidaient souvent devant les tribunaux criminels se targuaient de pouvoir le faire dans l'une ou l'autre langue officielle. [Notre traduction]

12. Jugement de la Cour supérieure du Québec, nº 500-01-015581-934, déposé le 23 septembre 1994.

Le droit à un procès dans la langue officielle de l'accusé va au-delà du droit aux services d'un interprète, qui est garanti par la *common law* et par la *Charte canadienne des droits et libertés*[13]. Le droit de l'accusé de subir son procès dans la langue officielle qui est la sienne porte sur la langue des débats et englobe donc la possibilité de comprendre, avec toutes leurs nuances, les propos échangés entre les avocats et le juge, de même que les jugements interlocutoires rendus durant l'audience, la possibilité d'être compris directement quand il témoigne ainsi que la possibilité de comprendre sans intermédiaire les observations des avocats et, le cas échéant, les directives données par le juge aux jurés.

La Cour supérieure du Québec a souligné que le recours aux services d'interprètes est un compromis nécessaire quand l'accusé ne parle aucune des deux langues officielles ou quand il faut s'assurer que l'on comprendra le témoignage des personnes qui déposent dans une autre langue que la langue officielle utilisée au procès. Elle a néanmoins fait remarquer qu'il devient beaucoup plus problématique d'avoir recours à de tels services dans le cas de plaidoiries, de décisions sur l'admissibilité d'éléments de preuve ou de directives données par le juge au jury. Pour éviter des problèmes de cet ordre, il faut veiller à ce que, dans la mesure du possible, les procédures se déroulent dans la langue officielle de l'accusé. Ceci correspond à l'esprit des dispositions linguistiques contenues dans le *Code criminel*, esprit qui ne saurait être compromis par une application rigide du principe selon lequel les personnes accusées d'avoir participé à une entreprise commune doivent subir leur procès conjointement. Au surplus, le droit à un procès équitable des accusés anglophones aurait été mis en péril si le tribunal n'avait pas ordonné la tenue d'un procès en anglais. Aussi, soucieuse de donner pleinement effet aux droits des accusés de subir leur procès dans la langue officielle qui est la leur et de garantir un procès équitable à tous les accusés, la Cour supérieure a-t-elle ordonné la tenue de procès distincts.

La communication de la preuve

Comme nous l'avons vu, le *Code criminel* a prévu de façon précise certaines des conséquences qu'aura, sur le plan de la procédure, l'ordonnance de tenir un procès dans la langue officielle de l'accusé. Une telle ordonnance peut néanmoins avoir certaines incidences sur d'autres aspects de la procédure — la communication de la preuve par le poursuivant avant le procès, entre autres — qui ne sont pas expressément mentionnées dans le *Code*. La question de savoir si, lorsque la cour a ordonné le déroulement du procès dans la langue de la minorité, le ministère public doit fournir une traduction de cette preuve dans la langue officielle de l'accusé a récemment été étudiée de manière approfondie par la Cour suprême du Territoire du Yukon[14].

L'affaire portait sur des infractions à la *Loi sur les stupéfiants*. À l'enquête préliminaire (pour laquelle des dispositions avaient été prises afin que le juge et le poursuivant parlent le français), une requête a été présentée pour obliger le poursuivant à fournir une traduction française des pièces suivantes :

a) les déclarations et les notes des agents de la Gendarmerie royale du Canada (GRC);

b) la transcription du témoignage d'un indicateur à l'enquête préliminaire;

c) le casier judiciaire de l'indicateur;

d) les notes prises par les policiers lors d'un interrogatoire de l'indicateur dans le cadre d'une enquête criminelle dont il était l'objet.

Cette demande se fondait sur divers arguments. Premièrement, l'avocat de l'accusé soutenait que l'article 5 de la *Loi sur les langues* du Yukon (1988), qui stipule que « [...] chacun a le droit d'employer le français ou l'anglais dans toutes les affaires dont sont saisis les tribunaux établis par l'Assemblée législative et dans tous les actes de procédure qui en découlent [...] », garantit effectivement le déroulement du procès dans la langue officielle de l'accusé. Rejetant cet argument, la Cour suprême du Territoire du Yukon a souligné le rapport évident qui existe entre cette disposition et l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Les tribunaux ont donné une interprétation restrictive à cet article ainsi qu'à d'autres dispositions législatives de même type. Bien qu'il protège la faculté d'une personne d'utiliser l'une ou l'autre langue devant les tribunaux désignés, cet article n'oblige aucunement la cour à comprendre sans intermédiaire la langue de l'accusé ou de quiconque comparaît devant elle. En d'autres termes, si l'on ne peut empêcher une personne de faire usage de l'une ou l'autre langue officielle, cela ne veut pas dire qu'elle est en droit pour autant d'exiger que les autres comprennent sans intermédiaire la langue qu'elle a choisie. Selon la jurisprudence, le recours aux services d'interprètes est suffisant.

13. La Cour suprême du Canada a fait remarquer que ce droit ne devait pas être assimilé aux droits relatifs à l'usage des langues officielles : « Le droit qu'ont les parties en *common law* d'être entendues et comprises par un tribunal et leur droit de comprendre ce qui se passe dans le prétoire est non pas un droit linguistique mais plutôt un aspect du droit à un procès équitable. Ce droit est d'une portée à la fois plus large et plus universelle que celle des droits linguistiques. Tout le monde en jouit, y compris les personnes qui ne parlent ni ne comprennent aucune des deux langues officielles. Il relève de la catégorie de droits que la *Charte* qualifie de garanties juridiques et, en fait, il est protégé, du moins en partie, par des dispositions comme les articles 7 et 14 de la *Charte*. » Voir *Société des Acadiens du Nouveau-Brunswick* c. *Association of Parents for Fairness in Education*, [1986] 1 R.C.S. 549, à la page 577.

14. *La Reine* c. *Rodrigue*, Cour suprême du Territoire du Yukon, jugement rendu le 5 mai 1994.

Quant à l'argument selon lequel les articles 530 et 530.1 du *Code criminel* doivent être interprétés comme accordant le droit à la communication de la preuve dans la langue officielle de l'accusé, la cour a répondu que le libellé de ces dispositions donne à penser le contraire. Le *Code* exige en effet que le dossier de la cour comporte une transcription de la totalité des débats dans la langue officielle originale (avec, le cas échéant, une transcription de la traduction), ainsi que toute preuve documentaire dans la langue de sa présentation[15]. Comme la preuve documentaire peut être présentée dans l'une ou l'autre langue officielle et être versée au dossier de la cour dans cette langue, la cour n'a pu conclure que la communication de la preuve avant le procès doit se faire dans la langue officielle de l'accusé. Néanmoins, cela ne porte évidemment pas atteinte au droit de l'accusé d'obtenir une traduction de toute preuve présentée à l'enquête préliminaire ou au procès.

Le fait que l'alinéa 530.1 *b*) dispose que l'accusé et son avocat « [...] peuvent utiliser l'une ou l'autre langue officielle dans les actes de procédure ou autres documents [...] » n'a pas amené la cour à changer d'avis, car elle estime que cette disposition s'inspire des garanties linguistiques énoncées dans la Constitution et qu'elle doit être interprétée de la même façon :

> En fait, l'al. 530.1 (*b*) reproduit en quelque sorte les dispositions de l'art. 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*, de l'art. 23 de la *Loi sur le Manitoba de 1870*, et de l'art. 5 de la *Loi sur les langues* du Yukon; il devrait conséquemment être interprété de façon analogue à ces dispositions en ce qui a trait aux actes de procédure et à la documentation, c'est-à-dire en conformité avec la jurisprudence de la Cour suprême qui reconnaît le droit de tous les participants au processus judiciaire d'utiliser le français ou l'anglais, sans toutefois imposer d'obligations corollaires aux autres participants [...].

« L'accusé et son avocat peuvent utiliser l'une ou l'autre langue officielle dans les actes de procédures ou autres documents. »

On a par ailleurs fait valoir que l'accusé a droit à la communication de la preuve dans la langue officielle qui est la sienne en vertu des garanties constitutionnelles et législatives qui lui permettent d'exiger des institutions fédérales des services dans sa langue. Les dispositions invoquées par l'accusé se trouvent aux articles 21 et 24 de la *Loi sur les langues officielles* et au paragraphe 20(1) de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Écartant cet autre argument, la cour a souligné qu'il convient d'établir une distinction entre les plaidoiries ou autres pièces de procédure touchant l'exercice de la fonction judiciaire des tribunaux et les services fournis au grand public. Par opposition aux questions relatives au droit d'utiliser le français ou l'anglais devant les tribunaux, le droit de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services concerne « [...] la prestation de services à une personne, à sa demande, ou selon sa volonté, ou à son profit [...] ». [Notre traduction]

Dans le cadre d'un procès criminel, la preuve documentaire est préparée par des services de police municipaux ou provinciaux, qui ne peuvent être assimilés aux institutions fédérales. On ne saurait donc invoquer ce seul argument pour faire valoir le droit de l'accusé à des services dans l'une ou l'autre des langues officielles. Même si une preuve documentaire était établie par la GRC, qui est de toute évidence une institution fédérale, elle demeurerait essentiellement une pièce réservée à ses services. Et le fait que la loi exige qu'une telle pièce soit communiquée à l'accusé n'en ferait pas pour autant un document destiné au public au sens du paragraphe 20(1) de la *Charte* ou de l'article 21 de la *Loi sur les langues officielles*.

En conclusion, la Cour suprême du Territoire du Yukon a souligné l'importance du principe voulant que tout accusé ait la possibilité de présenter une défense pleine et entière dans le contexte d'un procès juste et équitable. Pour respecter ce principe, il peut être nécessaire de communiquer la preuve dans la langue officielle de l'accusé. Toutefois, la cour a déclaré sans équivoque que l'affaire dont elle était saisie ne l'exigeait pas :

> Il se peut qu'il y ait des circonstances dans lesquelles la cour, avant le procès, décréterait que sans traduction d'un document [...] d'une des langues officielles à l'autre langue officielle qui a été choisie par l'accusé comme la langue du procès, l'accusé ne pourra pas subir son procès avec la possibilité de présenter « une pleine défense » ou d'avoir un procès juste et équitable. Il faut attendre une autre cause pour préciser quelles seraient les circonstances où cela serait la décision de la cour. Dans les circonstances actuelles, l'accusé et son procureur admettent qu'ils ont tous les deux la capacité de comprendre l'anglais et ils n'allèguent pas que l'accusé subirait un préjudice si les déclarations et documents divulgués par la poursuite n'étaient pas divulgués avec une traduction en français avant le procès.

15. L'alinéa 530.1 *g*) du *Code criminel* se lit comme suit : « [...] le dossier de l'enquête préliminaire et celui du procès doivent comporter la totalité des débats dans la langue officielle originale et la transcription de l'interprétation ainsi que toute la preuve documentaire dans la langue officielle de sa présentation à l'audience; ».

Les détails de l'inculpation

Si le *Code criminel* énonce que des formules bilingues doivent être utilisées notamment pour la dénonciation des infractions reprochées à l'accusé, il n'exige toutefois pas expressément que les faits allégués soient rédigés à la fois en français et en anglais. En conséquence, lorsque le tribunal ordonne le déroulement du procès dans la langue officielle de l'accusé, il reste à déterminer si le poursuivant est tenu de présenter les détails de l'inculpation par écrit dans cette langue. La récente affaire R. c. *Simard*[16] jette une lumière nouvelle sur cette question. Inculpé d'agression sexuelle, l'accusé a d'abord comparu devant la cour le 17 septembre 1992, et l'on a alors constaté que, de toute évidence, il aurait besoin des services d'un interprète. Lors d'une audience ultérieure au cours de laquelle il a bénéficié de l'assistance d'un interprète, la date du procès a été établie en veillant bien à ce que l'on puisse avoir recours, ce jour-là, aux services d'un juge et d'un poursuivant qui parlent français. Le jour du procès, soit le 26 novembre de la même année, l'avocat de l'accusé a demandé que la dénonciation soit déclarée nulle et non avenue puisque les détails de l'inculpation, bien que consignés sur une formule bilingue, n'étaient rédigés qu'en anglais. Le juge a alors accepté cet argument et cassé les accusations. Le ministère public a porté cette décision en appel.

Le principal point faible de la décision du juge tenait au fait que la loi n'offre aucune indication quant à la langue dans laquelle les détails de l'inculpation doivent être rédigés, et c'est donc sur ce point que la cour a fait droit à l'appel. S'il y a lieu de supposer, lorsqu'on détermine qu'un procès aura lieu en français, que le poursuivant devrait également être tenu de fournir l'énoncé des détails relatifs à l'infraction dans cette langue, la Cour d'appel a plutôt estimé que la loi ne lui impose pas cette obligation. Après examen des dispositions du *Code criminel*, elle en est venue à la conclusion suivante :

> L'article 530.1 ne dit pas que la dénonciation doit être traduite, de la langue du dénonciateur vers la langue officielle choisie par l'accusé. L'alinéa 530.1 *g*) établit exactement en quoi consiste le dossier de cour. Le dossier de cour ne comprend pas la dénonciation. Il me faut dès lors conclure que, si le législateur avait voulu que la dénonciation fasse partie du dossier, et s'il avait voulu que, dans ce genre d'affaire, la partie de la dénonciation renfermant l'inculpation soit traduite par écrit, il l'aurait précisé. [Notre traduction]

Le procureur de l'accusé a d'abord soutenu que le droit de ce dernier de choisir la langue du procès serait mieux respecté si les détails de l'inculpation étaient rédigés en français et en anglais. De plus, un procès en français où les détails de l'inculpation ne seraient énoncés qu'en anglais constituerait une anomalie que le tribunal ne saurait tolérer. La cour a rejeté ces arguments précisant que la loi est muette à cet égard et qu'il est établi que la dénonciation ne fait pas effectivement partie du procès[17].

La cour a en outre souligné que l'accusé avait, en fait, reçu une traduction orale des détails relatifs à l'infraction alléguée au moment où l'affaire avait été mise au rôle. On avait donc satisfait aux exigences de l'article 14 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, lequel stipule que les parties qui ne peuvent suivre les procédures parce qu'elles ne comprennent pas ou ne parlent pas la langue employée ont droit à l'assistance d'un interprète.

Dans l'arrêt récent *Quoc Dung Tran* c. *la Reine*[18], la Cour suprême du Canada s'est prononcée sur la portée du droit à l'assistance d'un interprète garanti par l'article 14 de la *Charte*. La cour a estimé que ce droit est lié à la notion fondamentale de l'équité de notre système judiciaire, au souci de donner à l'accusé l'occasion d'entendre la preuve qui pèse contre lui et l'occasion d'y répondre, et à notre prétention d'être une société multiculturelle — telle qu'elle est exprimée à l'article 27 de la *Charte*. Tous ces facteurs favorisent une interprétation libérale et fondée sur l'objet des droits garantis. Si bien que la cour conclut que l'interprétation fournie à l'accusé doit être continue, fidèle, impartiale, concomitante et faite par une personne compétente. Lorsqu'il est appelé à déterminer si cette norme a été respectée, un tribunal doit toujours tenir compte du fait que ce droit vise à éviter que l'accusé soit dans l'impossibilité de comprendre une partie des procédures, à cause de sa méconnaissance de la langue employée.

Le droit à l'assistance d'un interprète que garantit l'article 14 de la *Charte* diffère sous des aspects importants des droits linguistiques énoncés dans le *Code criminel*. Le *Code* vise avant tout à faire en sorte que la langue de la procédure corresponde à la langue officielle de l'accusé, qu'elle soit le français ou l'anglais. Bien que le *Code* exige aussi que des services d'interprétation soient offerts — voir l'alinéa 530.1 *f*), qui accorde ce droit non seulement à l'accusé, mais aussi à son avocat et aux témoins —, ces exigences s'ajoutent au droit qu'a l'accusé de demander que le juge et le poursuivant parlent la langue officielle qui est la sienne.

16. *La Reine* c. *Hector Simard*, Cour de justice de l'Ontario (Division générale), jugement rendu le 30 mars 1994.
17. Le juge qui a entendu l'appel a déclaré : « Il faut souligner qu'une dénonciation ne fait pas partie du procès, bien qu'il faille convenir qu'elle est l'élément déclencheur du processus aboutissant au procès. La dénonciation est en fait une allégation; elle n'est pas un élément de preuve. Au moment où elle est faite sous serment, l'accusé n'est pas présent. Le processus du dépôt de la dénonciation est donc distinct de celui du procès. » [Notre traduction]
18. Motifs prononcés le 1er septembre 1994, (nº de greffe 23321).

Le droit constitutionnel à l'assistance d'un interprète prévu à l'article 14 de la *Charte* s'applique universellement, sans égard à la langue (officielle ou autre) de l'accusé. Il n'a pas pour effet de modifier la langue de la procédure. Au surplus, ce droit garanti par la *Charte* est assujetti à [illegible] critère fondamental de la compréhension. Par contre, le droit d'utiliser le français ou l'anglais comme langue de la procédure, tel que défini dans le *Code criminel*, ne dépend pas de la capacité de l'accusé de comprendre la langue qui est normalement employée par le tribunal.

Les formules bilingues

Comme nous l'avons vu, le *Code criminel* énonce, au paragraphe 841(3), que le texte des formules qui y sont prévues — et des autres formulaires semblables — doit être imprimé dans les deux langues officielles. Les conséquences qui découlent de l'inobservation de cette disposition ont été examinées dans l'affaire *R.* c. *Alcan Aluminium Ltée*[19]. Des poursuites ont été intentées contre la société Alcan pour des infractions punissables sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire, soit pour avoir violé la loi fédérale relative aux ports et aux installations portuaires. La dénonciation énonçant les infractions était consignée sur une formule uniligue française. Le procureur de la société Alcan a soutenu qu'une dénonciation unilingue française constituait une contravention au paragraphe 841(3), vice de forme qui rendait la dénonciation nulle et non avenue.

Le texte des formules prévues au *Code criminel* doit être imprimé dans les deux langues officielles.

Pour étayer sa thèse, il a fait valoir que, selon la jurisprudence, les lois comme la *Loi sur les langues officielles* appartiennent à une catégorie à part, soit celle des lois quasi constitutionnelles. En conséquence, il y a lieu de donner une interprétation large aux droits linguistiques qui y sont prévus, de manière à donner pleinement effet au but visé. En l'espèce, cela signifiait que la réparation convenable pour l'inobservation du paragraphe 841(3) consistait à déclarer la dénonciation nulle et non avenue.

Bien que la cour ait reconnu que l'inobservation d'une disposition impérative de la loi amenait d'ordinaire le tribunal à frapper de nullité la pièce de procédure en cause, il existe des cas où une telle disposition impérative apparaît, en raison du contexte, comme tout simplement indicative. Prenant en compte le fait que l'infraction reprochée à la société Alcan était punissable sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire — et assortie de peines assez légères —, la cour a estimé que, dans les circonstances, le paragraphe 841(3) n'était qu'indicatif. Elle a donc accepté la requête du poursuivant visant à modifier la dénonciation de manière à la rendre bilingue.

La cour s'est également fondée sur l'interprétation qu'a donnée la Cour suprême de l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867* qui garantit aux tribunaux la faculté de délivrer les actes de procédure en français ou en anglais[20]. L'utilisation de formules bilingues participe en soi d'un principe valable mais, si une telle disposition avait un caractère impératif — et si, par conséquent, son inobservation rendait l'acte nul et non avenu —, elle irait à l'encontre de cette garantie constitutionnelle[21]. Aussi la cour a-t-elle estimé qu'elle avait d'autant plus raison de conclure que le paragraphe 841(3) du *Code criminel* n'est qu'indicatif. Une dénonciation unilingue était donc valide, mais le poursuivant pouvait la modifier afin de la rendre conforme aux exigences du paragraphe 841(3).

La question de savoir en quoi consisterait une réparation convenable dans les cas où des formules bilingues n'ont pas été utilisées dans le cadre d'une poursuite criminelle a été soumise à la Cour d'appel du Québec dans l'affaire *Ghislain Noiseux* c. *Gilles Belval*. Agissant à titre d'intervenant, le procureur général du Canada a soutenu que la disposition exigeant l'emploi de formules bilingues constitue une initiative du gouvernement fédéral, lequel veut ainsi offrir un complément à la protection accordée par l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Cette disposition vise à permettre aux accusés de bien comprendre, dans la langue officielle de leur choix, la nature générale de l'inculpation, et le procureur général a fait valoir que, s'il est important que ce devoir de l'État soit respecté, l'omission de se conformer à cette disposition ne doit pas entraîner la nullité absolue des poursuites. Le tribunal devrait donc permettre à la poursuite de corriger le vice, sauf si, en effectuant une telle modification, elle cause un préjudice à l'accusé. Le jugement de la Cour d'appel du Québec devrait fournir des orientations nouvelles au sujet de ces questions fort importantes.

---

19. Jugement de la Cour du Québec (Chambre criminelle et pénale), rendu par le juge Tremblay le 10 février 1994, nº 150-27-001626-908.
20. La délivrance d'une sommation en français à un anglophone au Québec n'a pas été considérée comme une atteinte à ses droits protégés par l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Voir *MacDonald* c. *Ville de Montréal*, [1986] 1 R.C.S. 460.
21. La Cour a déclaré : « De tout ce qui précède, il faut reconnaître que les procédures émanant des tribunaux du Québec peuvent être rédigées en français ou en anglais et ce, conformément aux droits garantis par l'article 133 de l'*Acte de l'Amérique du Nord britannique*. Dans le cas qui nous intéresse, le dénonciateur s'est exprimé en français, utilisant le droit qui lui est conféré par l'article 133. Reconnaître que la non-observance des dispositions de l'article 841(3) du *Code criminel* entraîne la nullité absolue d'une dénonciation qui serait unilingue, c'est méconnaître le droit du dénonciateur de s'exprimer dans la langue de son choix. »

Les enquêtes policières

Les communications entre les policiers et les personnes visées par une enquête peuvent parfois soulever des questions concernant les droits linguistiques. Cette constatation vaut tout particulièrement dans le cas du Nouveau-Brunswick, puisque le paragraphe 20(2) de la *Charte canadienne des droits et libertés* établit que « [...] le public a, au Nouveau-Brunswick, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec tout bureau des institutions de la législature ou du gouvernement ou pour en recevoir les services ».

La Cour d'appel du Nouveau-Brunswick a étudié la signification de cette disposition et son application aux activités d'un service de police municipal dans l'affaire *R.* c. *Haché*[22]. Un agent des forces policières de Fredericton a interpellé M. Haché au moment où il arrivait à une station-service pour lui demander de fournir un échantillon d'haleine en vue d'une analyse au moyen d'un appareil portatif ALERT. Cette démarche a déclenché toute une série d'événements à la suite desquels M. Haché a été conduit au poste de police, où il a subi un alcootest qui a révélé une alcoolémie supérieure à la norme établie. Les policiers ont durant tout ce temps — et notamment lorsqu'ils l'ont informé de son droit à l'assistance d'un avocat —, communiqué en anglais seulement avec M. Haché qui, n'éprouvant aucune difficulté à parler et à comprendre cette langue, n'a indiqué à aucun moment qu'il voulait que l'on utilise le français.

Au procès, l'avocat de M. Haché a demandé que le certificat d'analyse de l'alcootest soit écarté parce que les droits linguistiques de son client n'avaient pas été respectés. Il a affirmé que M. Haché avait le droit constitutionnel de communiquer avec les gens du service de police de Fredericton dans la langue officielle de son choix et d'en recevoir les services dans cette langue. Il a en outre fait valoir que les policiers avaient le devoir d'informer M. Haché des droits que lui garantit le paragraphe 20(2) de la *Charte*, et que leur manquement à ce devoir devait être sanctionné par le rejet du certificat d'analyse. Le juge a repoussé ces arguments et admis le certificat.

Bien que la Cour d'appel du Nouveau-Brunswick ait confirmé à la majorité la décision du juge du procès, les juges ont donné des motifs différents. Le juge Rice a conclu que le service de police de Fredericton n'était pas une institution provinciale au sens du paragraphe 20(2) de la *Charte*[23], et a décidé, pour ce seul motif, qu'il n'y avait pas eu atteinte aux droits linguistiques de l'accusé. Il a néanmoins ajouté qu'un citoyen n'est pas investi du droit d'être informé de ses droits constitutionnels garantis par le paragraphe 20(2) de la *Charte*. Il a poursuivi en affirmant que, même s'il y avait eu violation du paragraphe 20(2), il aurait admis le certificat d'analyse pour éviter de déconsidérer l'administration de la justice[24].

S'il a convenu qu'il y avait lieu de rejeter l'appel, le juge Ayles a, pour sa part, repoussé le raisonnement suivant lequel le service de police de Fredericton n'était pas visé par le paragraphe 20(2) de la *Charte*. Il a conclu que M. Haché avait le droit constitutionnel de communiquer en français avec le service de police municipal, mais que les policiers n'avaient pas le devoir de l'informer de ce droit. Le devoir des policiers d'informer l'inculpé de ses droits était au cœur des motifs invoqués par le juge dissident Anger[25]. Quoi qu'il en soit, les deux juges formant la majorité ont conclu que le paragraphe 20(2) de la *Charte* n'impose pas une telle obligation. Par surcroît, l'accusé avait choisi de répondre au policier en anglais, et il n'avait rien fait pour indiquer qu'il ne comprenait pas l'anglais ou qu'il voulait employer le français. Son appel a donc été rejeté.

LA LANGUE DES JUGEMENTS

Tous les participants au processus judiciaire jouissent du droit constitutionnel d'employer le français ou l'anglais devant les tribunaux fédéraux ou les tribunaux du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et du Québec. Toutefois, la faculté d'utiliser l'une ou l'autre langue ne crée pas pour l'État l'obligation de voir à ce que les procédures ou les formalités d'engagement des procédures soient bilingues. En effet, les droits linguistiques protégés (par l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867* et par d'autres dispositions constitutionnelles du même type) « [...] sont ceux des justiciables, des avocats, des témoins, des juges et des autres officiers de justice qui prennent effectivement la parole, et non ceux des parties ou autres personnes à qui l'on s'adresse; et ce sont ceux des rédacteurs et des auteurs des actes et pièces de procédure, et

22. Cour d'appel du Nouveau-Brunswick, [1994] 139 N.B.R. 81.
23. Le juge a déclaré : « Une municipalité, malgré l'intervention du gouvernement dans certaines de ses activités est suffisamment autonome, souveraine et responsable dans son administration et organisation dans les limites de ses pouvoirs et n'est pas, à mon avis, sujette à une telle surveillance et contrôle du gouvernement ou de la Législature pour en être une [institution] au sens du paragraphe 20(2) de la *Charte*. » À la page 94.
24. Le juge a déclaré : « Même si j'étais arrivé à la conclusion qu'il y avait eu violation du paragraphe 20(2), je suis d'avis que l'admission du certificat d'analyse en preuve ne déconsidère pas l'administration de la justice, et que le refus de l'admettre aurait eu plutôt l'effet contraire. » À la page 97.
25. Dissident, le juge Anger s'est prononcé en ces termes : « La jurisprudence établit que toute personne, lors de son appréhension, a le droit d'être informée de son droit constitutionnel de consulter un avocat, et de son droit de garder le silence et de comprendre la portée de ces droits. Or, puisque le droit de communiquer avec le policier dans la langue de son choix est un droit contitutionnel et que, de plus, la compréhension des autres droits peut dépendre directement du choix de langue, je suis d'avis qu'une personne doit être avisée de ce droit et en comprendre la portée. » À la page 88.

non ceux de leurs destinataires ou de leurs lecteurs[26] ». On aurait certes pu supposer que la garantie constitutionnelle du choix de la langue devant les tribunaux ferait naître, à tout le moins, l'obligation pour l'État de fournir les décisions judiciaires dans la langue officielle employée par le justiciable, mais la Cour suprême du Canada a bien précisé que tel n'était pas le cas : « [...] non seulement les parties à des procédures devant les cours du Québec ou ses autres organismes ayant pouvoir de rendre la justice (et cela comprend les plaidoiries écrites et orales) ont-elles le choix d'utiliser l'une ou l'autre langue, mais les documents émanant de ces organismes ou émis en leur nom ou sous leur autorité peuvent être rédigés dans l'une ou l'autre langue et ce choix s'étend au prononcé et à la publication des jugements ou ordonnances[27]. »

La faculté d'utiliser l'une ou l'autre langue ne crée pas pour l'État l'obligation de voir à ce que les procédures soient bilingues.

La Cour d'appel du Québec a récemment eu l'occasion de réaffirmer l'interprétation qui a été donnée dans le passé de l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Ainsi, dans l'affaire *Lomer Pilote* c. *Corporation de l'hôpital Bellechasse de Montréal*[28], un justiciable francophone a contesté le fait que deux des trois juges qui avaient entendu son appel d'un jugement de première instance, lui-même rédigé en français, avaient rendu leur décision en anglais. Il a entre autres soutenu que l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867* reconnaît le droit d'un justiciable francophone de recevoir les motifs écrits d'un tribunal directement en français ou dans une traduction dûment authentifiée ayant la même valeur que le texte anglais original. Il a de plus sollicité un jugement déclaratoire portant que, lorsque les parties à un litige civil ne s'expriment pas dans la même langue officielle, tout jugement du tribunal doit être rédigé dans les deux langues, chaque version ayant la même force de loi.

Du strict point de vue du droit, la Cour d'appel du Québec n'a eu aucune hésitation à rejeter l'appel puisqu'aucune jurisprudence n'appuyait la position de l'appelant. La cour en est venue, en effet, à la conclusion suivante : « [...] la jurisprudence me paraît très claire à l'effet que c'est au juge que cette disposition confère le droit constitutionnel d'utiliser à son choix la langue française ou anglaise dans la rédaction de son jugement alors que cette même disposition n'impose aucune obligation à l'État de fournir une traduction authentifiée ». Au surplus, la cour a estimé qu'aucune disposition de la *Charte canadienne des droits et libertés* ou de la *Charte des droits et libertés de la personne* du Québec n'oblige l'État à fournir une traduction de quelque jugement que ce soit.

La portée limitée du droit constitutionnel d'employer le français ou l'anglais devant les tribunaux du Québec n'entraîne pas comme conséquence le droit à la traduction des jugements. Des mesures administratives ont malgré tout été prises au Québec afin que l'on fournisse une telle traduction. Comme l'a souligné la Cour d'appel, le justiciable peut obtenir ce service de traduction sur demande. Bien que la traduction n'ait pas la même force de loi que l'original et qu'elle ne soit fournie que sur demande, la Cour d'appel a conclu qu'elle satisfaisait à l'exigence relative au traitement équitable de tous les justiciables.

Par suite de modifications récentes apportées à la *Charte de la langue française* (contenues dans le projet de loi 86, sanctionné le 18 juin 1993), l'obligation de l'État de fournir la traduction des décisions judiciaires repose désormais sur un texte de loi. L'article 9 de cette charte énonce ce qui suit : « [...] tout jugement rendu par un tribunal judiciaire et toute décision rendue par un organisme exerçant des fonctions quasi judiciaires sont traduits en français ou en anglais, selon le cas, à la demande d'une partie, par l'Administration tenue d'assumer les coûts nécessaires au fonctionnement de ce tribunal ou de cet organisme ». Si cette initiative du législateur ne garantit pas que la version traduite d'un jugement a la même force de loi que l'original, elle insère néanmoins dans la loi une obligation en faveur du justiciable que les autorités civiles québécoises sont tenues de respecter.

LA LANGUE DES LOIS

L'exercice du droit d'employer le français ou l'anglais devant les tribunaux est grandement facilité si le justiciable a accès à des lois bilingues. Même si la Constitution prescrit que les lois du Manitoba, du Nouveau-Brunswick, du Québec et du Parlement doivent être adoptées et imprimées en français et en anglais, les autres provinces sont soustraites à cette obligation. Dans le cas de la Saskatchewan, les lois fédérales existant au moment de son entrée dans la Confédération renfermaient des garanties à cet égard qui sont très semblables à la protection énoncée à l'article 133 de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Nul besoin de rappeler que la Cour suprême du Canada a jugé, en 1988, que ces garanties étaient toujours en vigueur en Saskatchewan (et en Alberta), mais que la province avait le pouvoir de les abroger.

26. *MacDonald* c. *Ville de Montréal*, [1986] 1 R.C.S. 460, à la page 483.
27. *P.G. du Québec* c. *Blaikie et al.*, [1979] 2 R.C.S. 1019, à la page 1030.
28. Cour d'appel du Québec, jugement nº 500-05-000056-887, rendu le 21 septembre 1994.

La même année, la Saskatchewan a abrogé ces anciennes garanties (qu'elle n'avait jamais respectées) et adopté le *Language Act of Saskatchewan*[29]. Cette loi prévoit que les lois et les règlements peuvent être établis, imprimés et publiés en anglais seulement, mais elle accorde au pouvoir exécutif la compétence pour désigner par règlement toute loi ou règlement existant ou futur qui doit être établi, imprimé et publié en français et en anglais. Elle stipule en outre que les deux langues peuvent être employées dans les débats de l'assemblée législative. Elle reconnaît enfin que le français ou l'anglais peuvent être utilisés devant les tribunaux provinciaux, selon ce que prévoient les règles de pratique des tribunaux compétents.

Lors d'une affaire récente en Saskatchewan, *la Reine* c. *René Rottiers*[30], on a soulevé la question du traitement inéquitable d'un accusé francophone résultant de l'unilinguisme anglais des lois. Pour assurer sa défense (contre une accusation de contravention à un règlement municipal), M. Rottiers a demandé que quatre lois provinciales lui soient fournies en français. Sa position se fondait en partie sur un accord fédéral-provincial — une entente auxiliaire Canada-Saskatchewan — signé en 1988, dans lequel la province avait déclaré qu'elle s'engageait à adopter, dans un délai raisonnable, toutes les lois et tous les règlements d'intérêt public en français et en anglais. De plus, la Saskatchewan s'était engagée à entreprendre, le plus tôt possible, la traduction en français de toutes les lois et tous les règlements d'intérêt public déjà en place, qui seraient en outre adoptés, imprimés et publiés dans les deux langues officielles. L'accord comportait en annexe la liste des 38 lois que la province s'était engagée à traduire en français, puis à adopter, imprimer et publier dans les deux langues officielles.

Deux des textes législatifs qu'avait demandés M. Rottiers n'existaient pas en version française, dont la *Highway Traffic Act* qui était, de toute évidence, une loi d'intérêt public. Le juge a affirmé : « [...] le gouvernement de la Saskatchewan n'a rien fait pendant six ans pour satisfaire les exigences du contrat [c'est-à-dire de l'entente auxiliaire...] ». Et, prenant en considération le principe de l'équité envers l'accusé, il a été inexorablement amené à conclure, dans un premier temps, qu'« [...] une personne qui choisit d'employer le français à son procès en Saskatchewan doit avoir accès aux lois pertinentes en français » [notre traduction] et, en second lieu, que :

> Sans cette garantie, le droit de faire usage du français au procès est vain et illusoire. Certainement, la situation de celui qui plaide en français ne sera pas aussi avantageuse, devant un tribunal en Saskatchewan, que celle de celui qui plaide en anglais. Il s'agit donc d'une question d'équité, qui fait entrer en jeu l'article 7 de la *Charte* — lequel stipule que chacun a droit à la vie, à la liberté et à la sécurité de sa personne et qu'il ne peut être porté atteinte à ce droit qu'en conformité avec les principes de justice fondamentale — et l'alinéa 11 *d*) de la *Charte* — lequel garantit à l'inculpé le droit d'être présumé innocent tant qu'il n'est pas déclaré coupable à l'issue d'un procès équitable. Le principe de l'équité qui nous amène à conclure qu'un accusé doit pouvoir prendre pleinement connaissance des faits qui lui sont reprochés nous amène également à conclure que l'accusé doit pouvoir consulter les lois pertinentes dans la langue officielle qui est la sienne. [Notre traduction]

Comme rien ne permettait de croire que les lois pertinentes seraient éventuellement offertes en français, le juge a ordonné la suspension de l'instance contre M. Rottiers (c'est-à-dire l'arrêt des procédures). L'affaire a été portée en appel devant la Cour du banc de la Reine de la Saskatchewan.

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES ET LES DROITS DES FONCTIONNAIRES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Il existe une relation directe entre, d'une part, le fait d'offrir au public un accès raisonnable, en français et en anglais, aux services des institutions fédérales et, d'autre part, les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*. L'élaboration de politiques en cette matière — portant notamment sur les exigences linguistiques dans la fonction publique fédérale — ainsi que la mise en œuvre de telles politiques, trouvent leur inspiration tout aussi bien dans la loi que dans les droits constitutionnels fondamentaux.

Les exigences linguistiques dans la fonction publique et la prestation de services au public dans les deux langues forment deux éléments clairement reliés mais, lorsque vient le moment de mettre en application ces exigences, il faut tenir compte des droits et des attentes légitimes des fonctionnaires, qui sont parfois dépourvus des aptitudes linguistiques requises. Une décision de la Cour fédérale du Canada concernant trois infirmières affectées au service des urgences du centre médical de la Défense nationale[31] illustre fort éloquemment ce point.

29. *Statutes of Saskatchewan*, 1988, ch. L-6.1.
30. Cour provinciale de la Saskatchewan, juge Lynton Smith, le 20 juillet 1994.
31. *Kathryn Pfabl, Sheila Summers, Bonnie Terzopoulos* c. *la Reine du chef du Canada*, Cour fédérale du Canada, (nº de greffe T-2971-89), jugement rendu le 9 décembre 1993.

Au début de 1987, le Commissaire aux langues officielles a présenté au gouverneur en conseil un rapport dans lequel il critiquait le ministère de la Défense nationale, qui tardait à mettre en œuvre des mesures visant à supprimer les obstacles systémiques à l'usage du français au travail. Vers la fin de la même année, le Commissaire a publié un autre rapport, critique lui aussi, dans lequel il recommandait que le centre médical de la Défense nationale devienne officiellement une institution offrant des services en français et en anglais, au choix du client. Il recommandait en outre que ce centre médical désigne, avant mars 1988, un nombre suffisant de postes bilingues de médecins, d'infirmiers et d'infirmières pour que les services puissent être offerts en français et en anglais.

Ces rapports ont amené le Ministère à passer en revue tous les postes du personnel civil et militaire du centre médical. La désignation de 39 postes d'infirmiers et d'infirmières a été modifiée à compter de septembre 1988, en remplaçant la mention « anglais essentiel » par la mention « bilingue » rétroactivement au 31 mars 1988. Bien que cette modification des exigences linguistiques ait touché tous les postes d'infirmiers et d'infirmières au service des urgences, aucun des employés qui y travaillaient n'en a été avisé. Ce n'est donc qu'en mars 1989, au cours d'une pause café à la cafétéria, qu'une des infirmières en cause a appris que la désignation de son poste avait été modifiée et qu'elle serait mutée, avec deux de ses collègues. Des membres du personnel militaire devaient les remplacer au service des urgences.

Bouleversées par ces décisions prises à leur insu et par les mutations qu'elles devraient subir malgré elles, les trois infirmières ont intenté une action devant la Cour fédérale. Elles ont demandé un jugement déclaratoire portant que la mutation obligatoire avait porté atteinte aux droits que leur conférait leur qualité de titulaires unilingues de postes existants (ultérieurement déclarés bilingues) et qu'elles avaient le droit d'exiger leur réintégration dans leurs anciens postes au service des urgences. Elles ont invoqué le décret d'exclusion sur les langues officielles dans la fonction publique, qui soustrayait les fonctionnaires unilingues aux exigences linguistiques attachées, après leur nomination, aux postes qu'ils occupaient[32].

Pour déterminer la portée du décret (et, en particulier, le sens du mot « poste »), la Cour fédérale s'est reportée à une résolution mixte de la Chambre des communes et du Sénat (1973) rassurant les fonctionnaires unilingues sur leurs droits, à une circulaire d'orientation du Conseil du Trésor et à un arrêt de la Cour suprême du Canada. Cette dernière avait déclaré, en 1981, que, étant donné la teneur du décret, « [...] on assure implicitement par là au titulaire unilingue qu'il ne sera pas renvoyé ni ne subira de préjudice en raison de sa compétence linguistique [...] ». Et même si la résolution conjointe adoptée en 1973 n'avait pas force de loi, elle « [...] indique néanmoins l'intention du législateur. La résolution prévoit explicitement que tout titulaire unilingue d'un poste bilingue a le droit de conserver son poste même si celui-ci a été désigné comme bilingue[33]. »

Compte tenu de tous ces facteurs, la Cour fédérale n'a eu aucune hésitation à déclarer que les droits des trois infirmières avaient été violés en raison de la manière dont les exigences relatives au bilinguisme avaient été imposées par le ministère de la Défense nationale. Au sujet des demanderesses, la cour a déclaré :

> À l'instruction, les demanderesses ont été des témoins impressionnants. Ce sont de toute évidence des professionnelles fort compétentes et dévouées. Elles appréciaient beaucoup le travail qu'elles faisaient au service des urgences et aimaient particulièrement les exigences spéciales d'un travail de cette nature. Leurs surveillants les tenaient en haute estime et appréciaient grandement leurs talents d'infirmières. En fait, les trois demanderesses avaient été mutées au départ au service d'urgence à cause de leurs compétences supérieures et de leur capacité perçue à travailler dans un tel milieu. [À la page 10 de la décision.]

La cour a cependant refusé de rendre un jugement déclaratoire portant que les demanderesses avaient le droit d'être réintégrées dans leurs anciens postes, parce que la preuve avait démontré que le service des urgences du centre médical allait bientôt être transformé en unité militaire spécialisée dans la formation des infirmiers et des infirmières chargés de soigner les victimes de traumatismes résultant d'une guerre ou d'une action militaire. La cour a donc jugé inutile de rendre un jugement déclaratoire en faveur des demanderesses, puisque le service serait soustrait au secteur civil du Ministère. Quoi qu'il en soit, le jugement de la Cour fédérale démontre de façon éloquente qu'il faut accorder aux aspects humains l'importance qui convient lorsqu'on est appelé à modifier les exigences linguistiques de postes qu'occupent encore des fonctionnaires unilingues.

---

32. Les dispositions pertinentes de ce décret sont ainsi libellées : « 6. Sous réserve de l'article 7, les personnes suivantes sont exclues de l'application de l'article 20 de la *Loi [sur l'emploi dans la fonction publique]*, en ce qui concerne la connaissance et l'usage des deux langues officielles requis pour un poste bilingue, pour la période où elles occupent ce poste : *a*) toute personne qui occupe un poste auquel elle a été nommée pour une période indéterminée et qu'elle occupait au moment où il a été identifié par le sous-chef comme nécessitant la connaissance et l'usage des deux langues officielles [...] ».
33. Voir l'arrêt *Kelso* c. *la Reine*, [1981] 1 R.C.S. 199, aux pages 203 et 208.

LES DÉCLARATIONS D'UNILINGUISME DE CERTAINES MUNICIPALITÉS

Le 29 janvier 1990, la ville de Sault Ste. Marie a adopté une résolution déclarant l'anglais comme langue officielle de la municipalité ainsi que comme langue officielle de toutes les communications avec les citoyens et tous les paliers de gouvernement. Le préambule de la résolution affirma que l'anglais est la langue de préférence du commerce, des affaires, de la science et des activités quotidiennes[34].

Des citoyens en désaccord ont subséquemment intenté une action en justice pour demander un jugement déclaratoire à l'effet que la résolution allait au-delà des pouvoirs dont est investie la municipalité[35]. Le litige portait sur la compétence d'un conseil municipal de réglementer, ne serait-ce que par voie de résolution, l'usage des langues officielles dans les communications émanant de la municipalité. Comme les pouvoirs de la municipalité relèvent entièrement des lois provinciales, la Cour générale de l'Ontario a examiné diverses lois qui auraient pu fournir un fondement à la décision du conseil municipal de Sault Ste. Marie. Elle a conclu que l'article 14 de la *Loi sur les services en français* de l'Ontario confère aux municipalités situées dans certaines régions désignées le pouvoir d'adopter des règlements municipaux prévoyant que l'administration de la municipalité se fera en français et en anglais et que tous les services (ou une partie précise de tels services) seront fournis à la population dans ces deux langues. La *Loi sur les municipalités* (article 103) comprend elle aussi des dispositions concernant la langue, qui reconnaissent au conseil municipal le pouvoir discrétionnaire d'adopter ses règlements municipaux et ses résolutions en anglais seulement, ou en anglais et en français. Le conseil et chacun de ses comités sont investis du même pouvoir discrétionnaire quant à leurs délibérations. Cette loi établit en outre que, sous réserve des directives d'un règlement municipal à l'effet contraire, les agents et les employés de la municipalité peuvent conduire les affaires de la municipalité dans la langue que justifient les circonstances, y compris une langue autre que le français ou l'anglais.

Les fonctionnaires unilingues sont soustraits aux exigences linguistiques attachées aux postes qu'ils occupent.

La Cour générale de l'Ontario a entre autres décidé qu'aucune de ces dispositions n'habilitait le conseil municipal de Sault Ste. Marie à déclarer une langue officielle. Son autorité est relativement limitée, ne concernant en fait que ses délibérations et la langue dans laquelle les règlements municipaux et les résolutions doivent être établis, ou encore l'adoption de règlements municipaux relatifs à la langue dans laquelle les affaires de la municipalité doivent être conduites. On a fait valoir que la résolution contestée ne représentait qu'une opinion, et non l'exercice d'un pouvoir conféré par la *Loi sur les municipalités*, mais la cour a fait observer que la preuve démontrait que la résolution risquait d'avoir l'effet d'une interdiction sur les employés municipaux chargés de la conduite des affaires de la municipalité. Elle devait dès lors être considérée comme une mesure législative puisqu'elle pourrait, entre autres, aller à l'encontre des dispositions de la *Loi sur les municipalités* qui tendent à favoriser l'usage facultatif des langues dans les rapports entre la municipalité et les administrés. Toute tentative en vue de réglementer ces rapports doit passer par l'adoption de règlements municipaux, et non de résolutions. Pour tous ces motifs, la résolution déclarant l'anglais comme seule langue officielle de la municipalité de Sault Ste. Marie a été déclarée *ultra vires* et inopérante.

34. Une autre résolution, adoptée ultérieurement (le 10 février 1990), fait expressément état de la présence des francophones dans la ville et du rôle qu'ils y ont joué dans le passé : « Il a été résolu que le conseil municipal de Sault Ste. Marie reconnaît avec beaucoup de fierté le rôle important que les Canadiens français ont joué dans la croissance et le développement de notre collectivité et de notre pays durant les quatre derniers siècles, ainsi que la contribution que les Canadiens français continuent d'apporter au bien-être social, économique et culturel de Sault Ste. Marie et du Canada, contribution dont tous les citoyens de notre ville et du pays leur sont reconnaissants [...] ». [Notre traduction]

35. *Chaperon and Iland, Guth and D'Amato* c. *The Corporation of the City of Sault Ste. Marie*, [1994] 19 O.R. 281 (Cour de justice de l'Ontario).

LE COMMISSAIRE, LE PUBLIC ET LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

1. LE PROTECTEUR

Nous présentons ici de l'information et des observations portant sur divers enjeux, tendances et réalisations, de même que des précisions sur les mesures prises par le Commissariat afin d'évaluer et d'améliorer la qualité des services qu'il fournit à sa clientèle, notamment dans le domaine des enquêtes et des vérifications.

Ainsi, nous exposons des données sur les plaintes, les recommandations formulées par le Commissaire ainsi que l'état des services bilingues, de la langue de travail et de la participation des deux communautés de langue officielle dans les institutions fédérales. Nous traitons également, dans l'optique des principes d'objectivité en jeu, de plaintes mettant en cause les exigences linguistiques de certains postes. En outre, les résultats d'enquêtes menées à la suite de plaintes relatives au développement de la communauté franco-ontarienne et ceux d'une vaste étude portant sur la mise en application de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (promotion du français et de l'anglais) font l'objet de résumés assortis de recommandations.

La présente partie renferme aussi l'essentiel des constatations, conclusions et recommandations découlant de vérifications et d'études réalisées au cours de l'année, de même qu'une analyse d'enjeux de nature systémique et des activités des organismes centraux à l'égard de l'application de la *Loi*. Nous dressons également la liste des vérifications, études et suivis effectués pendant l'année.

Le Commissaire a formulé 298 recommandations en 1994 réparties ainsi : 97 à la suite d'enquêtes sur des plaintes et de deux études spéciales et 201 faisant suite à des vérifications. Il a en outre assuré le suivi relatif à 129 recommandations formulées au cours des années antérieures.

Quant aux initiatives du Commissariat visant à évaluer et à améliorer la qualité de ses services associés au traitement des plaintes, deux méthodes complémentaires ont été adoptées : depuis juillet 1994, toute enquête terminée fait l'objet d'un sondage auprès du plaignant, et nous procédons à une évaluation objective d'un échantillon significatif de dossiers fermés. Le sondage de la clientèle et l'évaluation de nos actes et travaux s'inscrivent dans une perspective de gestion éclairée des enquêtes. L'assurance et la mesure de la qualité se fondent sur des critères portant notamment sur la promptitude, la courtoisie, les résultats obtenus grâce aux enquêtes et l'à-propos des communications entre le Commissariat, sa clientèle et les institutions visées par les plaintes. Les préparatifs entrepris dès 1993 par le Commissariat en vue d'évaluer ses services ont répondu avant l'heure à une demande du Conseil du Trésor formulée à l'été 1994.

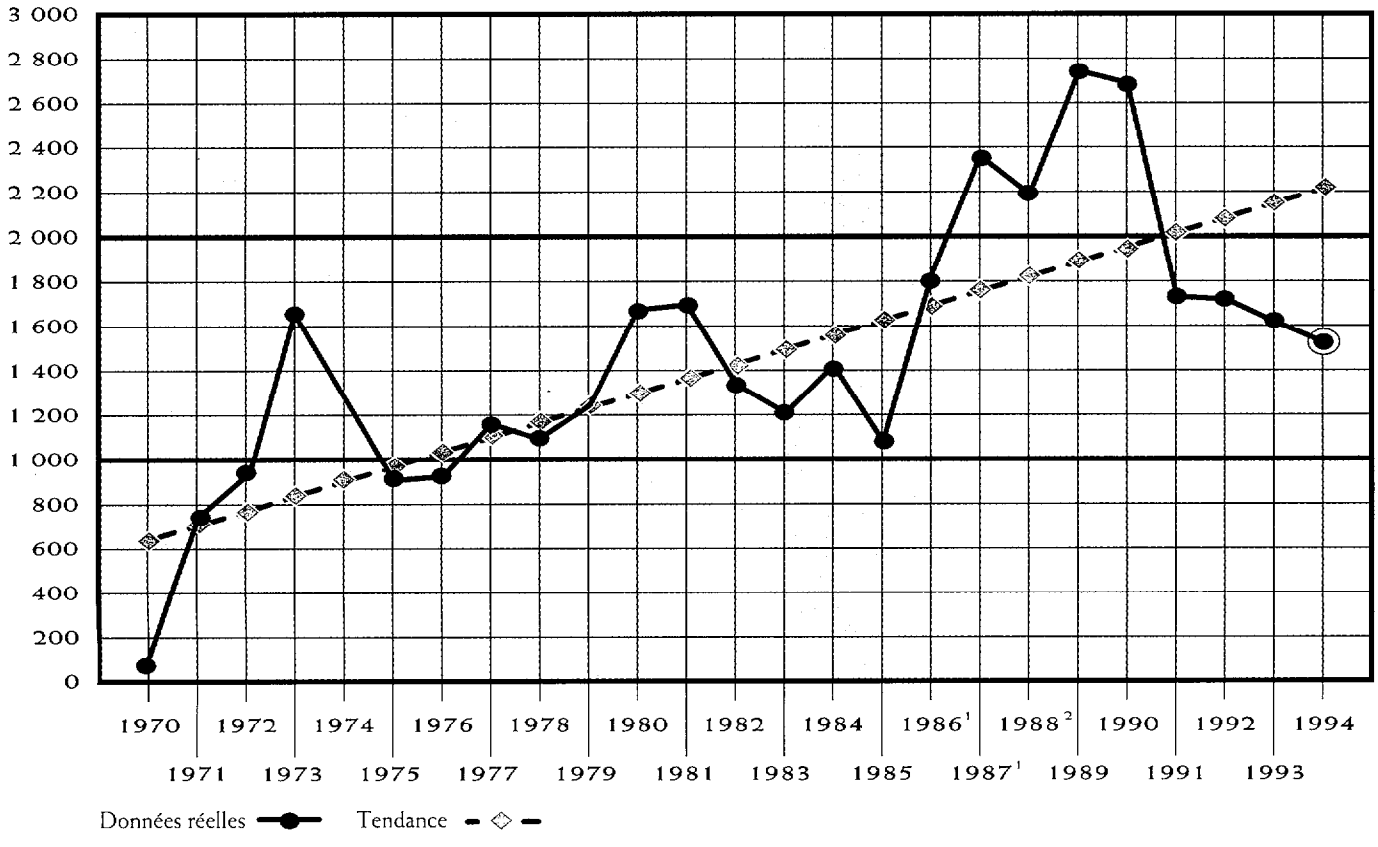
La qualité du traitement des plaintes influe sur la valeur des résultats qu'obtient le Commissariat dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, une gestion éclairée des enquêtes amène par voie de conséquence les institutions visées à améliorer leurs interventions à l'égard des cas à régler et à trouver des solutions dans des délais plus brefs. La qualité chez l'un engendre la qualité chez les autres, et c'est finalement le public qui en bénéficie.

a) LES PLAINTES : UN SIGNE DES TEMPS

La *Loi sur les langues officielles* définit le rôle du Commissaire essentiellement comme celui d'un ombudsman, chargé de défendre les droits linguistiques des Canadiens. Le Commissaire et ses collaborateurs s'efforcent constamment d'améliorer la qualité des services aux clients. Au cours des trois dernières années, nous avons rationalisé le traitement des plaintes; 72 p. 100 de nos enquêtes sont désormais menées à terme dans les six mois de la réception d'une plainte. Nous avons aussi effectué une enquête sur la satisfaction des clients en 1994, qui a produit un taux de réponse initial d'environ 35 p. 100. Une analyse des quelque 150 réponses que nous avons reçues révèle qu'environ 90 p. 100 des plaignants sont satisfaits de notre façon de traiter leurs plaintes, c'est-à-dire avec promptitude, impartialité et courtoisie. Cependant, cette proportion diminue à un peu moins de 80 p. 100 quand il s'agit de l'impact de notre travail sur le rendement linguistique des institutions fédérales, en matière notamment de disponibilité des services ou leur qualité.

Ces dernières années, nous avons constaté une augmentation des plaintes concernant des problèmes fréquents ou systémiques qui nécessitent une enquête approfondie. Ces enquêtes requièrent des visites sur le terrain et des entrevues avec les parties en cause, et peuvent déboucher sur un rapport officiel, comportant des recommandations, qui est transmis à l'administrateur général de l'institution. Cette année, le Commissaire a fait 97 recommandations à la suite de 158 enquêtes approfondies et de deux études spéciales, comparativement à 67 recommandations découlant de 124 enquêtes en 1993. L'augmentation du nombre de plaintes nécessitant une telle

Schéma III.1
Les plaintes déposées au cours des ans, de 1970 à 1994



1. Aux fins de ce tableau, les plaintes relatives à la langue de travail concernant le Service canadien du renseignement de sécurité (SCRS) (1 784 en 1986 et 456 en 1987) ont été regoupées et comptées comme une seule plainte.
2. La mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur les langues officielles* et l'information transmise au public ont engendré une augmentation du nombre de plaintes.

enquête est attribuable au fait que les plaintes admissibles en vertu de l'article 39 de la *Loi* (possibilités d'emploi et d'avancement) ont doublé cette année et, pour la première fois, nous avons reçu 16 plaintes portant sur la Partie VII de la *Loi* (promotion du français et de l'anglais).

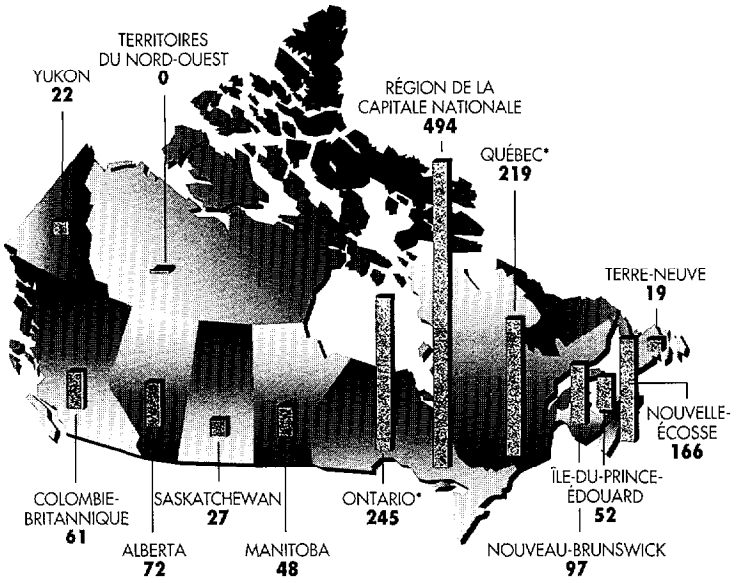
De plus, le Commissaire mène des études spéciales à l'égard de questions systémiques qui ont été relevées au cours d'enquêtes précédentes. En 1994, nous avons mené un sondage sur les services et l'affichage à six postes-frontières en Ontario. Un autre sondage, entrepris après le référendum de 1992, avait fait ressortir des lacunes dans les services au public offerts par Élections Canada. À la suite de ces études, le Commissaire a fait 32 recommandations aux institutions visées.

VUE D'ENSEMBLE

Cela fait vingt-cinq ans cette année que le Commissaire mène des enquêtes à l'égard de plaintes concernant le non-respect de la *Loi sur les langues officielles*. Le nombre de plaintes qui ont été déposées au fil des ans a fluctué considérablement, pour passer de 89, en 1970, année où le Commissariat a commencé ses activités, à 2 743, en 1989, pendant cette période, le débat constitutionnel, l'adoption de la nouvelle *Loi*, en 1988, et la vaste couverture médiatique qui en a été faite ont permis plus que jamais de sensibiliser le public à ces questions. Depuis 1991, le nombre de plaintes s'est stabilisé à quelque 1 600 par année (voir le schéma III.1).

Dans les premières années (1970-1986), presque toutes les plaintes à l'égard desquelles nous avons fait enquête concernaient le service au public. La *Loi* de 1988 comportait de

Schéma III.2
Les plaintes déposées, par province et territoire, en 1994



* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN); 20 plaintes nous sont parvenues de l'étranger.

nouvelles dispositions concernant la langue de travail des fonctionnaires (Partie V), la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise au sein des institutions fédérales (article 39) et les exigences linguistiques des postes fédéraux (article 91). Au cours des cinq dernières années, la proportion de plaintes portant sur des questions de service au public est passée de 88 p. 100 en 1990 à 77 p. 100 cette année. Par ailleurs, au cours de la même période, la proportion des plaintes relatives à la langue de travail est passée de 7 à 13,2 p. 100 et la proportion des plaintes concernant les articles 39 et 91 a augmenté de 5 à 8,2 p. 100 (voir le schéma III.3).

Le tableau III.1 présente une ventilation par catégorie des plaintes déposées en 1994. Les sections *b)* à *f)* du présent chapitre donnent une description plus détaillée, par catégorie, des plaintes au sujet desquelles nous avons fait enquête.

COMMENT NOUS TRAITONS LES PLAINTES

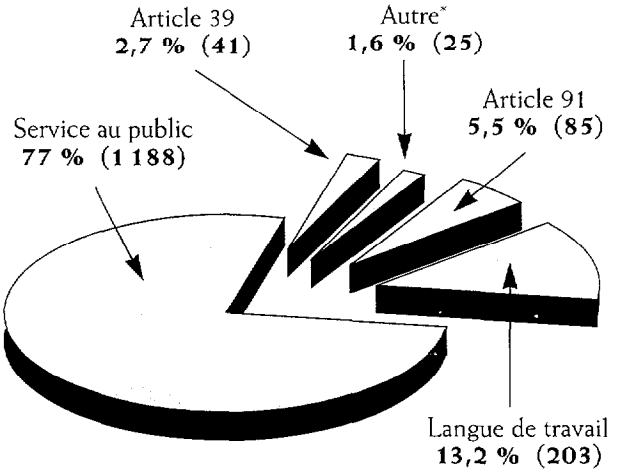
Nos cinq bureaux régionaux reçoivent plus de la moitié des plaintes qui sont déposées chaque année et ont réalisé 33 p. 100 des enquêtes menées en 1994. Cela nous permet de faire participer les décideurs locaux au processus de règlement des plaintes et de les sensibiliser à leurs obligations en matière de langues officielles, conformément à la *Loi*. Cette régionalisation des enquêtes relatives aux plaintes nous a rapprochés de nos clients et nous a permis de mieux comprendre leurs préoccupations au sujet du respect de leurs droits linguistiques. Elle a aussi accru l'efficacité du processus de règlement des plaintes en nous permettant de discuter des problèmes et de leurs solutions directement avec les gestionnaires régionaux compétents.

Le Commissaire doit refuser les plaintes qui n'entrent pas dans son champ de compétence ou qui ne constituent pas des infractions à la *Loi*. Comme le montre le tableau III.1, nous avons refusé 403 (26,1 p. 100) des 1 542 plaintes que nous avons reçues en 1994, ce qui représente une légère augmentation par rapport à 1993. La plupart d'entre elles portaient sur des situations qui ne contrevenaient pas à l'esprit ni à l'intention de la *Loi* ou visaient des bureaux fédéraux qui ne sont pas désignés bilingues en vertu du *Règlement sur les langues officielles*. Nous avons dû également refuser une quarantaine de plaintes concernant divers services au public voyageur dans les aéroports parce que les règlements applicables n'entraient en vigueur que le 16 décembre 1994. Ces plaintes ont malgré tout donné lieu à des consultations et à des enquêtes préliminaires visant à déterminer si la *Loi* s'appliquait; un bon nombre ont aussi été signalées aux institutions en cause pour qu'elles prennent les mesures voulues.

PLAINTES RECEVABLES : APERÇU

Nous avons mené des enquêtes à l'égard de 1 139 plaintes concernant des infractions possibles à la *Loi*. Dans chaque cas, tel que le prescrit la *Loi*, le Commissaire a informé l'administrateur général de l'institution en cause de notre intention de faire enquête. Trente pour cent de ces plaintes provenaient de la région de la capitale nationale, 21 p. 100

Schéma III.3
Répartition des plaintes déposées (1 542) en 1994



* Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et sur l'administration de la justice.

des provinces de l'Atlantique, environ 17 p. 100 de l'Ouest et autant de l'Ontario, et 13 p. 100 du Québec. Le reste concernait des incidents linguistiques qui se sont produits à l'extérieur du Canada. Ces chiffres sont très proches de ceux enregistrés en 1993.

Le tableau III.2 présente les 20 institutions fédérales qui ont fait l'objet de plus de dix plaintes recevables en 1994. Les questions soulevées dans ces plaintes sont abordées au chapitre 2*b*), Enquêtes et vérifications, à la page 52.

Il va sans dire que la plupart des plaintes que nous instruisons (937 en 1994) concernent les droits linguistiques des Canadiens d'expression française qui sont établis dans les régions du Canada où l'anglais est la langue majoritaire. Cependant, la proportion de plaignants anglophones est passée de 11 p. 100 en 1990 à quelque 18 p. 100 cette année et l'an dernier, en grande partie à cause de leurs préoccupations croissantes à l'égard de leurs perspectives d'avancement et de la question de savoir si les exigences linguistiques des postes ont été déterminées de manière objective. Quarante-trois

Tableau III.1
Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que la nature et le traitement des plaintes recevables pour chaque province et territoire, en 1994

	Plaintes déposées en 1993	Plaintes déposées en 1994	PLAINTES		NATURE DES PLAINTES RECEVABLES					Demandes de renseignements
			Refusées	Recevables	Service au public	Langue de travail	Article 91[1]	Article 39[2]	Autres[3]	
Terre-Neuve	17	19	11	8	7	1	0	0	0	18
Île-du-Prince-Édouard	28	52	8	44	41	0	0	2	1	23
Nouvelle-Écosse	202	166	58	108	102	4	1	1	0	65
Nouveau-Brunswick	113	97	14	83	48	14	16	4	1	140
Québec*	318	219	69	150	95	25	26	1	3	144
RCN – Québec	48	53	9	44	18	25	0	1	0	26
RCN – Ontario	370	441	136	305	159	96	24	14	12	232
Ontario*	276	245	54	191	162	9	8	9	3	367
Manitoba	78	48	7	41	41	0	0	0	0	167
Saskatchewan	27	27	4	23	15	4	0	4	0	60
Alberta	61	72	8	64	61	0	0	2	1	166
Colombie-Britannique	54	61	18	43	41	2	0	0	0	158
Yukon	16	22	2	20	20	0	0	0	0	17
Territoires du Nord-Ouest	4	0	0	0	0	0	0	0	0	12
Étranger	7	20	5	15	15	0	0	0	0	6
TOTAL	**1 619**	**1 542**	**403**	**1 139**	**825**	**180**	**75**	**38**	**21**	**1 601**

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).
1. Ces plaintes portent sur les exigences linguistiques des postes.
2. Ces plaintes portent sur l'égalité des chances d'emploi et d'avancement, la participation équitable et le principe du mérite.
3. Ces plaintes portent sur l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et sur l'administration de la justice.

pour cent des 202 plaintes déposées par des anglophones concernaient des situations linguistiques au Québec, comme les services dans les établissements carcéraux, la langue de travail et les documents reçus en français seulement.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Nos bureaux régionaux et, dans une bien moindre mesure, notre bureau d'Ottawa reçoivent un grand nombre de demandes de renseignements chaque année. En 1994, elles se chiffraient à 1 601 (voir le tableau III.1). La plupart de ces demandes sont de nature générale ou administrative, mais, en 1994, 316 concernaient des questions précises ayant trait aux politiques ou aux programmes des institutions fédérales en matière de langues officielles.

b) LE SERVICE AU PUBLIC

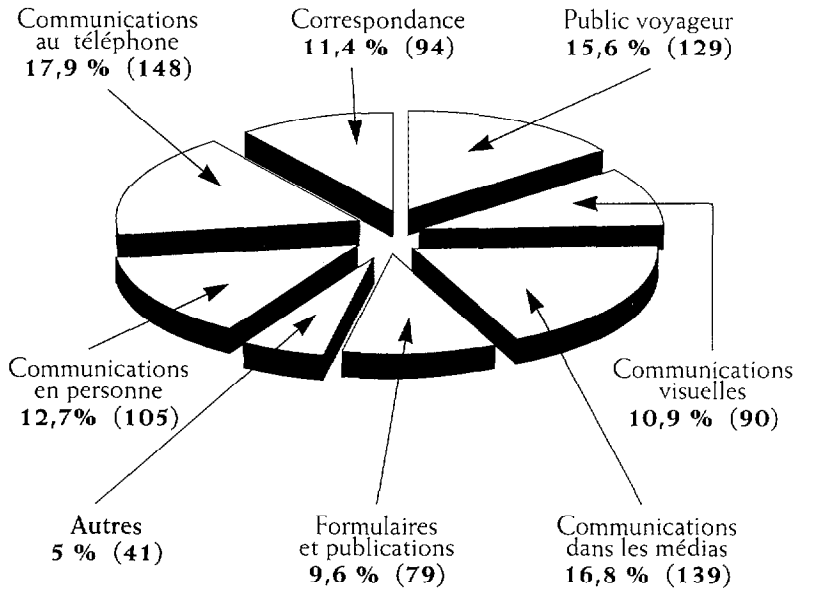
Nous avons instruit 825 plaintes ayant trait aux difficultés du public de communiquer avec les institutions fédérales ou de recevoir des services de celles-ci dans la langue officielle de son choix. De plus, nous avons réalisé une étude de grande envergure portant sur quelque 1 200 points de service dans tout le pays qui, selon le *Règlement sur les langues officielles*, doivent offrir des services dans les deux langues. (Un sommaire descriptif de nos constatations figure aux pages 44 à 46.)

Comme l'indique le schéma III.4, 42 p. 100 des plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête en 1994 concernaient l'incapacité de bureaux du gouvernement fédéral, désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles, à communiquer avec le public dans la langue officielle de son choix, que ce soit par téléphone, en personne ou par écrit. Cette proportion s'élevait à 47 p. 100 en 1993. La publication d'annonces dans la presse de la majorité linguistique seulement a suscité 139 plaintes ayant fait l'objet d'une enquête (131 en 1993), tandis que les services au public voyageur ont fait l'objet de 129 plaintes, soit 32 p. 100 de plus que l'an dernier. De ce nombre, 89 portaient sur l'absence de services dans les aéroports et les gares, et 40 concernaient les services fournis à bord des transporteurs. Les problèmes d'affichage et la non-disponibilité de formulaires ou de publications du gouvernement dans les deux langues officielles ont représenté 169 plaintes cette année, soit 16 p. 100 de moins qu'en 1993. Tout

Tableau III.2
Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1994

	PLAINTES			
INSTITUTIONS	Fondées	Non fondées	En cours d'enquête	TOTAL
Affaires étrangères et Commerce international	17	0	11	**28**
Agence de promotion économique du Canada atlantique	4	1	7	**12**
Air Canada	70	3	36	**109**
Citoyenneté et Immigration	10	1	6	**17**
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	5	3	10	**18**
Défense nationale	19	3	27	**49**
Développement des ressources humaines Canada	62	7	50	**119**
Environnement Canada	19	0	5	**24**
Gendarmerie royale du Canada	14	3	9	**26**
Musée canadien des civilisations	1	0	12	**13**
Patrimoine canadien	30	5	12	**47**
Ressources naturelles Canada	20	0	9	**29**
Revenu Canada – Accise, Douanes et Impôt	53	7	19	**79**
Santé Canada	15	8	16	**39**
Service correctionnel Canada	24	6	20	**50**
Société canadienne des postes	81	7	41	**129**
Société Radio-Canada	12	1	9	**22**
Transports Canada	12	4	22	**38**
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	19	4	9	**32**
Via Rail	12	10	14	**36**

Schéma III.4
Le service au public : plaintes recevables (825)



semble indiquer que les institutions fédérales font enfin des progrès quand il s'agit de s'assurer que les documents préparés à l'intention du public sont systématiquement offerts en français et en anglais.

L'OFFRE ACTIVE

En vertu de l'article 28 de la *Loi*, les bureaux bilingues des institutions fédérales sont tenus d'informer activement les citoyens, que ce soit par des affiches ou de vive voix, qu'ils peuvent être servis dans les deux langues officielles. Nous estimons que l'offre active fait partie intégrante d'un bon service dans les deux langues. Les plaintes que nous avons instruites et notre étude sur les points de service indiquent que des lacunes persistent à cet égard. Environ 17 p. 100 des plaintes relatives à la langue de service concernent le manque d'offre active de services dans les deux langues officielles. Soixante pour cent de ces plaintes ont trait aux services en personne et le tiers des plaintes portent sur l'accueil téléphonique unilingue. L'importante étude des points de service que nous avons menée à l'échelle nationale montre clairement que la qualité des services offerts au public par les institutions fédérales ne pourra être améliorée, à moins que les cadres supérieurs ne se penchent sur la question et qu'ils ne prennent les mesures qui s'imposent.

PERSPECTIVE RÉGIONALE

Le quart des plaintes recevables avaient trait à des services qui n'étaient pas offerts en français dans les provinces de l'Atlantique, notamment des annonces du gouvernement fédéral publiées dans la presse anglophone seulement. Les services fournis par les bureaux fédéraux dans l'Ouest ont fait l'objet de 178 plaintes (21,6 p. 100); les six institutions qui, ensemble, représentaient 65 p. 100 de ces plaintes sont la Société canadienne des postes, Développement des ressources humaines Canada, Revenu Canada, le ministère du Patrimoine canadien, Environnement Canada et Air Canada. Les communications avec le public émanant de bureaux situés dans la région de la capitale nationale ont suscité 177 plaintes, et plus de la moitié de ce nombre concernaient l'affichage, la correspondance ou les contacts au téléphone. Au Québec, 41 p. 100 des 95 plaintes que nous avons instruites provenaient de détenus d'expression anglaise incarcérés dans des pénitenciers.

ÉTUDES DE CAS

Afin d'illustrer certains des problèmes que rencontre le public pour obtenir des services dans la langue officielle de son choix, nous exposons ci-après plusieurs cas concernant des infractions à la Partie IV de la *Loi*.

La passation de contrats dans la RCN

À l'automne 1993, nous avons fait enquête à l'égard d'une plainte déposée par un entrepreneur francophone dans la région de la capitale nationale (RCN), selon qui les devis d'un contrat n'étaient disponibles qu'en anglais. Notre enquête a révélé que c'était bien le cas; de plus, un représentant du ministère en cause, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, avait demandé aux entrepreneurs intéressés à soumissionner si le fait que les devis soient en anglais seulement leur poserait problème. Comme il fallait s'y attendre, tous les entrepreneurs ont répondu par la négative.

Les entrepreneurs de la RCN ont le droit de recevoir des documents relatifs à des contrats éventuels dans les deux langues officielles. Ils ne devraient pas avoir à demander que ces documents soient dans la langue officielle de leur choix pas plus qu'ils ne devraient se sentir poussés à accepter des documents unilingues. **Le Commissaire a recommandé que, dans la RCN, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada distribue les documents relatifs aux**

contrats, comme les plans et les devis, simultanément dans les deux langues officielles et mette fin à sa pratique de demander aux entrepreneurs d'accepter des documents en anglais seulement.

Traductions tardives

D'après une politique de Service correctionnel Canada, les détenus qui doivent comparaître devant la Commission nationale des libérations conditionnelles ont le droit de recevoir copie des rapports établis en vue de l'audience dans la langue officielle de leur choix, au moins quinze jours à l'avance. Au fil des années, nous avons fait enquête à l'égard de plusieurs plaintes déposées par des détenus d'expression anglaise au Québec, alléguant que cette politique a été bafouée à maintes reprises à cause de retards dans la traduction des rapports. Une plainte de cet ordre mettait en cause l'établissement de Cowansville, où un détenu unilingue a reçu la traduction anglaise de ses rapports seulement vingt quatre heures avant sa comparution. Quand on lui a demandé s'il voulait faire reporter son audience, le détenu a décidé, sur la recommandation de son avocat, de comparaître, plutôt que de retarder encore davantage sa comparution.

En réponse à cette plainte, le Service correctionnel a annoncé l'établissement d'une nouvelle marche à suivre destinée à réduire et, éventuellement, à éliminer les retards dans la coordination locale des traductions. Notre suivi avec le plaignant six mois plus tard, après sa comparution devant la Commission nationale des libérations conditionnelles, a révélé que ces procédures ne sont pas toujours efficaces. Bien que le détenu ait reçu le rapport de son agent de gestion des cas en anglais, le rapport du psychologue était en français seulement. Il a de nouveau décidé de ne pas demander un report de l'audience. À la fin de l'année, nous nous préparions à mener un examen approfondi de ce problème systémique.

La sécurité le long du canal Welland

Le canal Welland est un maillon important dans le réseau des Grands Lacs pour les navires de charge comme pour les embarcations de plaisance. Ses rives représentent un terrain de jeu de choix pour les enfants, de St. Catherines à Port Colborne. Un correspondant de Welland, où vit une importante communauté francophone, nous a fait savoir en avril que l'Administration de la voie maritime du Saint-Laurent avait remplacé les affiches de sécurité bilingues le long du canal par des affiches en anglais seulement, que son fils de neuf ans était incapable de lire. Étant donné que le garçonnet passe beaucoup de temps le long du canal durant ses vacances d'été, son père craignait, à bon droit, que ces affiches ne compromettent la sécurité de son fils.

L'Administration, consciente des dangers que cette pratique présente, a réagi rapidement. Elle a relevé 92 affiches unilingues aux 19 ponts et écluses le long du canal, et a pris des dispositions pour qu'elles soient refaites de sorte que les deux langues officielles y paraissent et qu'elles soient replacées avant la fin de l'été.

À la fermeture du dossier, l'enquêteur a reçu une note personnelle, manuscrite, du fils du plaignant, le remerciant pour les nouvelles affiches bilingues.

Communication : mission impossible

En janvier dernier, un résidant d'expression française de Vancouver a essayé d'obtenir des prévisions météorologiques en français pour Harrison Hot Springs en composant, en l'espace de 15 minutes, cinq des six numéros inscrits dans la section française des pages bleues de l'annuaire téléphonique de Vancouver. À trois de ces numéros, il a obtenu un message enregistré en anglais seulement. Au numéro 1 800 qu'il a composé pour obtenir des renseignements météorologiques généraux, il a obtenu une entreprise québécoise sans lien avec Environnement Canada, tandis que le service au cinquième numéro composé n'était tout simplement pas disponible en français. En désespoir de cause, le plaignant a composé le numéro pour les renseignements météorologiques généraux publié dans la section anglaise des pages bleues où le service n'était pas dispônible en français.

Environnement Canada a réagi à ces plaintes en corrigeant les inscriptions françaises publiées dans l'annuaire téléphonique de Vancouver de manière à indiquer les numéros où des services météorologiques sont bel et bien offerts en français, conformément au *Règlement sur les langues officielles*. De plus, on a rappelé aux préposés chargés des opérations, qui répondent aux appels obtenus au numéro des renseignements météorologiques généraux, la marche à suivre lorsqu'ils traitent des demandes émanant de clients d'expression française.

D'autres plaintes nous ont signalé l'impossibilité d'obtenir des prévisions météorologiques en français au moyen de messages téléphoniques enregistrés à Sidney, à Port Alberni et à Prince George. Le Ministère a accepté d'améliorer le matériel à ces points de service pour remplir ses obligations linguistiques mais, neuf mois plus tard, des prévisions enregistrées en français n'étaient toujours pas disponibles. Nous effectuerons un suivi à cet égard en 1995 afin de déterminer si les mesures correctives requises ont bien été mises en œuvre.

Amenez votre propre interprète

L'an dernier, nous avons fait enquête à l'égard d'une situation qui nous avait été signalée par une association francophone de Toronto. De nouveaux arrivants d'expression française au Canada se sont fait dire d'amener leur propre interprète s'ils voulaient des services en français au bureau de Développement des ressources humaines Canada qui administrait alors le Programme d'aide à l'adaptation destiné aux immigrants. Les nouveaux arrivants n'avaient pas voulu se plaindre par crainte de compromettre leur statut d'immigré.

L'enquête a révélé que, au moment de ces incidents, les deux employés bilingues étaient absents du bureau et que les immigrants d'expression française n'avaient pas d'autre choix que de faire appel à des amis et à des associations communautaires pour communiquer avec les agents du programme. Depuis lors, les deux employés bilingues ont repris leur poste, et les gestionnaires ont accepté d'affecter des employés bilingues aux postes de réceptionniste et d'agent dès qu'il y aura vacance. Entre-temps, des dispositions ont été prises avec le Centre d'emploi du Canada qui partage des locaux avec le bureau des Services de l'établissement des immigrants pour assurer des services d'appoint en français.

Drôle d'accueil

Nous avons fait enquête à l'égard d'une plainte déposée par un voyageur frustré qui, au poste-frontière de Cornwall (Ontario), s'est fait dire en anglais « *So you want service in French* ? » (Ah ! vous voulez des services en français !) quand il s'est arrêté à l'une des guérites d'inspection des douanes et qu'il a dit « Bonjour ! ». L'inspecteur a sans enthousiasme entrepris de lui poser les questions d'usage dans un français laborieux, très difficile à comprendre, au lieu de le renvoyer à un collègue parfaitement bilingue.

Après avoir déjà signalé les lacunes sur le plan de l'offre active et de la prestation de services bilingues à ce poste-frontière à la suite d'une enquête antérieure, le Commissaire a signalé cette nouvelle plainte directement au sous-ministre. Le responsable des douanes à Cornwall a réagi très rapidement en adoptant une série de mesures, relevant de la formation et de l'exploitation, destinées à renforcer la notion voulant que l'offre active fait partie intégrante des services offerts aux clients.

Le client nous a rappelé plusieurs semaines après avoir déposé sa plainte pour nous dire qu'il avait reçu un excellent service en français au poste-frontière de Cornwall.

Trois prises... Retiré !

Le directeur responsable d'une association acadienne en Nouvelle-Écosse a eu la surprise de recevoir un accusé de réception en anglais, en réponse à une demande d'aide financière présentée en français au bureau d'Halifax de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA). Un mois plus tard, lorsqu'il s'est rendu au bureau de l'APECA, il a été accueilli en anglais et a dû poursuivre la conversation dans cette langue puisque aucun employé bilingue n'était disponible. Le mois suivant, l'Agence a envoyé un employé anglophone unilingue au bureau du plaignant pour discuter de ses préoccupations et exposer l'état d'avancement de sa demande.

Même si notre enquête à l'égard des plaintes était encore en cours en décembre, ces trois incidents indiquent que le bureau de l'APECA à Halifax éprouve d'importantes difficultés à fournir des services en français, lesquelles doivent être corrigées pour que l'Agence puisse offrir des services efficaces à la communauté acadienne de la Nouvelle-Écosse.

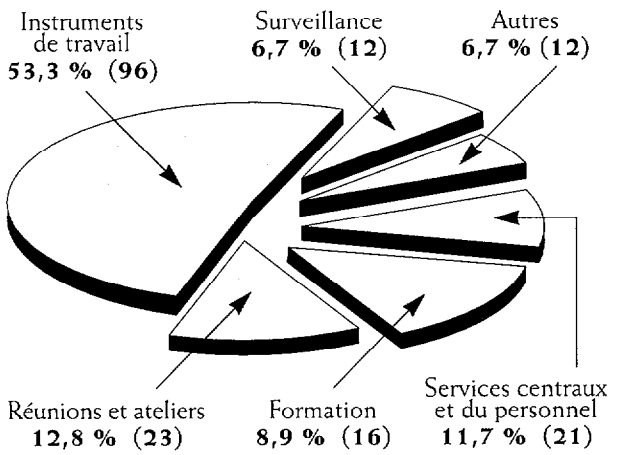
c) LA LANGUE DE TRAVAIL

Nous avons fait enquête à l'égard de 180 plaintes relatives au non-respect du droit des employés fédéraux de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées à cette fin par la *Loi*. Bien qu'en 1993 nous ayons traité plus de 200 plaintes de ce genre, 63 d'entre elles avaient trait à un problème particulier, soit la non-disponibilité de cours de formation technique en français pour les mécaniciens d'Air Canada à Dorval. Nous avons aussi entrepris un certain nombre de vérifications de la langue de travail dans la région de la capitale nationale (RCN), mettant en cause des institutions des deux côtés de la rivière des Outaouais. Les résultats de nos vérifications sont exposés au chapitre intitulé « La Langue de travail dans la région de la capitale nationale », à la page 47.

VUE D'ENSEMBLE

Comme le montre le schéma III.5, 53,3 p. 100 des plaintes que nous avons instruites portaient sur la non-disponibilité d'instruments de travail, comme des notes de service, des documents liés au travail et des guides de formation. Cette proportion s'élevait à quelque 30 p. 100 en 1993. Quarante et un pour cent (39 sur 96) des plaintes dans ce domaine concernaient des systèmes informatisés qui n'étaient pas accessibles aux utilisateurs francophones, ce qui contrevient au paragraphe 36(2) de la *Loi*. Le reste des plaintes relatives à

Schéma III.5
La langue de travail : plaintes recevables (180)



la langue de travail étaient à peu près également réparties entre la surveillance, les cours de perfectionnement professionnel et les services centraux ou du personnel qui n'étaient pas disponibles dans l'une ou l'autre des langues officielles, et des réunions qui ne prévoyaient pas l'utilisation des deux langues par les participants.

Étant donné le grand nombre d'employés fédéraux qui travaillent dans la RCN, il ne faut pas s'étonner si 121 plaintes (67 p. 100 de celles au sujet desquelles nous avons enquêté, comparativement à 53 p. 100 en 1993) concernaient des allégations de non-respect de la *Loi* dans cette région. Les plaintes déposées par les employés du ministère de la Défense nationale représentaient 28 p. 100 de ces enquêtes, dont la plupart avaient pour objet des notes de service et autres documents qui avaient été distribués en anglais seulement aux employés du quartier général de la Défense nationale. L'enquête approfondie que nous avons menée à ce sujet est résumée au chapitre intitulé « Enquêtes et vérifications », (p. 57-59. Santé Canada, la Société canadienne des postes et le nouveau ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux ont ensemble fait l'objet de 43 enquêtes portant sur des problèmes systémiques de langue de travail.

Les plaintes concernant la langue de travail des employés fédéraux ne se limitent pas à la RCN. Nous avons fait enquête à l'égard de 25 plaintes provenant du Québec, la plupart ayant été déposées par des fonctionnaires fédéraux d'expression anglaise. Sur les dix plaintes que nous avons reçues de Québécois d'expression française, six concernaient des documents de travail qui n'étaient disponibles qu'en anglais. De plus, 19 enquêtes que nous avons menées avaient trait à des problèmes de langue de travail au Nouveau-Brunswick.

EXEMPLES CARACTÉRISTIQUES

Les études de cas suivantes illustrent certaines des questions systémiques que nous rencontrons dans nos enquêtes sur des plaintes relatives à la langue de travail dans l'administration fédérale.

Milieu de travail pas toujours propice à l'utilisation des deux langues officielles

Les deux premiers cas montrent que certains gestionnaires faillissent à leur responsabilité de créer un milieu de travail propice à une utilisation équitable du français et de l'anglais.

Affaires indiennes et du Nord canadien

Nous avons reçu quatre plaintes concernant la langue de travail à la Direction générale des ressources naturelles et de l'environnement du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, qui a des bureaux à Hull (Québec). Les plaignants ont allégué qu'une réunion de tout le personnel avait eu lieu en anglais seulement et que certains documents de travail n'avaient pas été distribués en français aux employés de cette direction générale.

Le Ministère a pris des mesures correctives et a reconnu que les droits linguistiques des employés avaient été violés dans ces cas. Il a fait traduire en français les documents en question et les a distribué aux employés, s'est engagé à ce que les prochaines réunions du personnel aient lieu dans les deux langues et a organisé deux rencontres sans caractère officiel pour informer les employés de leurs droits et de leurs obligations en vertu de la *Loi*.

Malgré ces mesures positives, le suivi effectué indique que le Ministère n'a pas encore opéré tous les changements voulus pour s'assurer que le milieu de travail de ses employés est propice à l'utilisation des deux langues officielles, conformément à l'article 36 de la *Loi*. De plus, en novembre 1994, nous avons reçu une autre plainte concernant la langue de travail à la même direction générale. Notre enquête approfondie à ce sujet était encore en cours à la fin de l'année.

Agence canadienne de développement international

Le Centre d'information sur le développement international de l'ACDI publie un bulletin bilingue, intitulé *Express*, qui fournit aux employés de l'Agence des renseignements sur certains aspects de leur travail. Nous avons instruit une plainte relative à l'édition de janvier 1994 de ce bulletin. La plainte avait trait au peu de titres en français dans la

bibliographie, à la fin de la publication. En fait, à l'exception de trois mentions de publications bilingues, aucun des 33 titres indiqués ne concernait un livre ou un article en français.

Notre enquête a révélé que trois des références anglaises avaient des équivalents en français que l'on avait omis par inadvertance. Un quatrième document était en voie de traduction par l'ACDI et est désormais accessible aux employés. Nous avons clos notre enquête en exhortant le Centre à tenir davantage compte des besoins de ses employés francophones en matière d'information.

Malgré notre demande, nous avons reçu une autre plainte concernant l'édition de septembre du même bulletin qui, cette fois encore, ne donnait aucun titre français dans la bibliographie. Notre enquête préliminaire a confirmé que dans ces deux cas l'ACDI n'avait pas accordé toute l'attention voulue, dans ses projets de recherche, aux besoins de ses employés francophones. **Le Commissaire a recommandé que l'ACDI mette tout en œuvre pour que les prochaines éditions du bulletin présentent une répartition plus équitable des publications françaises et anglaises dans la bibliographie.** Nous surveillerons les prochains numéros d'*Express* pour voir si l'Agence a donné suite à notre recommandation.

Séances d'information : dans quelle langue ?

Développement des ressources humaines

Au Centre d'emploi du Canada de Pointe-Claire, au Québec, une séance de formation interne à l'intention des agents de programme, dont la majorité étaient francophones, a commencé par un exposé entièrement en anglais sur le rôle du conseiller principal aux Programmes et services d'emploi. Qui plus est, le document énonçant les fonctions du poste a été distribué aux participants en anglais seulement.

Pendant notre enquête, le Ministère a expliqué qu'il s'agissait d'une situation exceptionnelle; normalement, les employés reçoivent l'information se rapportant au travail dans la langue officielle de leur choix. Le directeur du centre d'emploi a toutefois accepté de suivre de près ce genre de situation à l'avenir, de manière que les droits linguistiques des employés des deux groupes de langue officielle soient entièrement respectés.

Commission de la fonction publique

Au bureau de Moncton de la Commission de la fonction publique (CFP), les employés — qui, à une exception près, sont tous francophones — ont été invités à une séance d'information sur le Programme d'aide aux employés (PAE) qui a été donnée en anglais, une séance en français étant prévue à une date ultérieure, à communiquer. La séance d'information aurait été organisée à la dernière minute parce que le représentant de Santé Canada à Halifax qui en avait été chargé donnait un exposé semblable la même journée à un autre ministère à Moncton.

À la suite de notre enquête à l'égard des deux plaintes que nous avons reçues à ce sujet, nous avons rappelé aux gestionnaires de la CFP leur obligation de créer un milieu de travail propice à l'utilisation équitable des deux langues officielles.

Après notre enquête, la CFP s'est engagée à veiller, lorsque d'autres cours seront offerts, à ce que les employés de Moncton puissent les suivre dans la langue officielle de leur choix. Santé Canada nous a fait savoir que les séances d'information sur le PAE seraient dorénavant offertes simultanément en français et en anglais.

Tout est bien qui finit bien

Directives de travail

Une employée anglophone de la Cour fédérale à Montréal s'est plainte que son droit de travailler dans la langue officielle de son choix n'était pas respecté. Elle a en effet reçu régulièrement des instructions écrites et des renseignements liés au travail en français seulement, malgré des demandes répétées dont la direction semble ne pas avoir tenu compte.

La cour a réagi rapidement à ces allégations en fournissant à l'employée la traduction en anglais de plusieurs directives de travail et de documents qui ont été distribués lors de séances d'information auxquelles elle avait assisté. La cour a aussi émis une directive selon laquelle la plaignante devrait recevoir à l'avenir toutes ses instructions en anglais et toutes les réunions entre l'employée et ses surveillants devraient avoir lieu en anglais.

La formation des pilotes — une question de sécurité

L'an dernier, nous avons fait état d'un cas mettant en cause un candidat francophone qui attribuait son échec au programme de formation des pilotes d'Air Canada au fait que les cours, les exercices et les examens au second niveau du programme étaient en anglais seulement. Insatisfaits de la réponse de la Société, selon qui le programme doit être donné en anglais au-delà du niveau I pour des raisons de normalisation et de sécurité, nous avons demandé à un spécialiste de l'aéronautique de l'extérieur de mener une étude objective sur la question. Le spécialiste a conclu que, puisque recevoir une formation dans sa première langue officielle facilite la compréhension, Air Canada pourrait fournir le niveau II de la formation en français et en anglais sans compromettre la sécurité du public.

En réponse à la recommandation du Commissaire, voulant que le plaignant ait la possibilité de suivre à nouveau le programme de formation en français, Air Canada a réagi favorablement au rapport du spécialiste et a indiqué qu'elle offrirait au plaignant une formation de pilote en français. La Société s'est aussi engagée à ce que, à l'avenir, les pilotes francophones reçoivent leur formation en français et puissent passer l'examen dans cette langue, s'ils le désirent.

d) LA PARTICIPATION ÉQUITABLE

Contrairement à notre habitude, nous ne pouvons cette année faire l'analyse de la participation dans la fonction publique, ministère par ministère; nos commentaires se limiteront donc à la seule situation d'ensemble. En effet, le Parlement n'a pas encore légiféré afin de donner une existence légale aux institutions restructurées à la suite de la décision du gouvernement de réorganiser l'appareil étatique. Pour compenser, nous avons ajouté un élément à notre grille d'analyse : la répartition des membres des deux communautés linguistiques dans les catégories d'emploi de la fonction publique.

L'année 1994 a été marquée non seulement par ces restructurations, mais aussi par des réductions de personnel et des limitations de l'embauche. L'effectif global a diminué de 4 p. 100, ce qui représente 18 511 personnes de moins que l'année dernière. Par ailleurs, le gouvernement a demandé à chaque institution fédérale de procéder à une revue de ses programmes, ce qui devrait éventuellement entraîner une autre réduction de personnel.

Tableau III.4
Les taux de participation dans la fonction publique du Canada, par première langue officielle et par catégorie d'emploi

Catégorie	Francophones %	Anglophones %
Gestion	22,8	77,2
Scientifique et professionnelle	22,8	77,2
Administration et service extérieur	29,6	70,4
Technique	21,5	78,5
Soutien administratif	32,8	67,2
Exploitation	22,2	77,8
TOTAL	**27,5**	**72,5**

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

Tableau III.3
Les taux de participation dans les institutions fédérales

	Francophones	%	Anglophones	%	TOTAL	Langue non précisée	%	TOTAL
Ministères	58 235	27,5	153 295	72,5	**211 530**	—	—	**211 530**
Sociétés d'État	31 842	26,1	86 101	70,5	**117 943**	4 268	3,5	**122 211**
Organismes*	3 006	39,7	4 558	60,2	**7 564**	3	—	**7 567**
Forces canadiennes	28 705	25,8	82 557	74,2	**111 262**	22	—	**111 284**
Gendarmerie royale du Canada – membres	2 939	19,3	12 320	80,7	**15 259**	—	—	**15 259**
TOTAL	**124 727**	**26,7**	**338 831**	**72,4**	**463 558**	**4 293**	**0,9**	**467 851**

* Institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique (LRTFP 1-2)*, mais ne relevant pas du Conseil du Trésor (p. ex. : Office national du film du Canada, Bureau du Vérificateur général du Canada).

Source : Système d'information sur les langues officielles II, Conseil du Trésor.

Tableau III.5
La répartition de chaque groupe linguistique dans la fonction publique du Canada, par catégorie d'emploi

Catégorie	Francophones %	Anglophones %
Gestion	1,2	1,6
Scientifique et professionnelle	9,6	12,3
Administration et service extérieur	33,4	30,1
Technique	9,6	13,3
Soutien administratif	34,0	26,4
Exploitation	12,2	16,3
TOTAL	**100**	**100**

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

LES TAUX DE PARTICIPATION, PAR TYPE D'INSTITUTIONS

La participation proportionnelle des deux groupes linguistiques au sein de l'administration fédérale dans son ensemble est demeurée relativement stable.

En gros, dans les ministères, dans les sociétés d'État et au sein des Forces canadiennes, les taux de participation des employés de langue française et de ceux de langue anglaise restent, à quelques décimales près, les mêmes que l'an dernier. Ils sont également très semblables aux taux de représentation de l'un et l'autre groupes linguistiques dans la population canadienne.

LES TAUX DE PARTICIPATION, PAR CATÉGORIE D'EMPLOI

À cet égard, il existe encore des écarts sectoriels significatifs dans bien des ministères.

Ainsi, après avoir réalisé certains gains il y a quelques années, le groupe d'expression française de la direction semble désormais plafonner à 22,8 p. 100 (22,9 p. 100 l'an dernier).

Même situation dans la catégorie Scientifique et professionnelle, où les francophones ne représentent que 22,8 p. 100, de même que dans la catégorie Technique où ils ne constituent que 21,5 p. 100 de l'effectif. Le fait que les domaines scientifiques et techniques aient traditionnellement attiré un plus grand nombre de candidats d'expression anglaise est souvent avancé pour expliquer ces écarts, néanmoins toujours difficiles à justifier.

Dans la catégorie Exploitation, les employés d'expression française occupent 22,2 p. 100 des postes, contre 77,8 p. 100 chez ceux d'expression anglaise. Le fait que 62,4 p. 100 de ces postes (soit 20 010 sur 32 079) se trouvent dans les régions à majorité anglophone favorise sans doute ce dernier groupe à ce chapitre.

La présence des anglophones dans la catégorie Soutien administratif est plus faible (67,2 p. 100) que dans la population en général. Divers facteurs contribuent à cette situation, dont le nombre important de ces postes dans la région de la capitale nationale (31,7 p. 100 de tous les postes de services, ces services étant souvent offerts dans les deux langues officielles, tant au grand public qu'aux autres employés) et le degré de bilinguisme généralement plus répandu chez les candidats d'expression française.

LA SITUATION D'ENSEMBLE

Cette année, nous abordons l'analyse de la participation sous un angle nouveau : comment chaque groupe linguistique d'employés se répartit dans les diverses catégories d'emploi

Tableau III.6
Les taux de participation dans les ministères, par région

	Francophones	%	Anglophones	%	Population de langue officielle minoritaire %
Nord	47	2,8	1 620	97,2	2,6 (F)
Ouest	1 072	2,2	48 693	97,8	2,2 (F)
Ontario*	1 766	4,9	34 408	95,1	4,0 (F)
RCN	24 736	37,5	41 266	62,5	35,2 (F)
Québec	27 400	94,8	1 489	5,2	13,2 (A)
Atlantique	2 946	10,5	25 105	89,5	12,2 (F)
Étranger	268	72,7	714	27,3	n.d.
TOTAL	**58 681**	**27,7**	**152 849**	**72,3**	—

* Données excluant la région de la capitale nationale (RCN).
Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

Tableau III.7
Les taux de participation dans les transports aériens et ferroviaires au Québec

	Francophones	%	Anglophones	%	Population de langue officielle minoritaire (A)
Air Canada	2 812	43,2	3 704	56,8	13,2 %
Via Rail	1 439	73,5	519	26,5	13,2 %
CN et filiales	5 274	72,8	1 973	27,2	13,2 %
TOTAL	**9 525**	**60,6**	**6 196**	**39,4**	**13,2 %**

Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

des ministères. Cette autre façon d'envisager la question permet d'évaluer la répartition proportionelle de chaque groupe dans l'ensemble de la fonction publique.

Comme l'illustre le tableau III.5, 1,2 p. 100 des 58 235 employés d'expression française font partie de la direction, contre 1,6 p. 100 des 153 295 employés de langue anglaise. Cette différence, minime en pourcentages, se révèle importante en chiffres absolus.

La catégorie Administration et service extérieur attire un nombre important d'employés d'expression française, soit le tiers de l'effectif francophone. Beaucoup de ces postes se trouvant dans la région de la capitale nationale, leurs titulaires doivent être bilingues; c'est le cas du plus grand nombre de candidats d'expression française. Même situation dans la catégorie Soutien administratif qui regroupe, pour les mêmes raisons, 34 p. 100 des employés de langue française.

LA SITUATION DANS LES RÉGIONS

À première vue, on peut dire que, dans la plupart des régions du Canada, la participation des deux communautés linguistiques dans les ministères fédéraux correspond à leur présence dans la population régionale. Une seule exception, mais de taille : le Québec où, sauf pour la partie située dans la région de la capitale nationale, la situation de la participation anglophone reste stagnante année après année et ce, en dépit des efforts tentés pour combler les lacunes.

LA SITUATION AU QUÉBEC

Les employés d'expression anglaise des ministères fédéraux n'y constituent, comme l'an dernier, que 5,2 p. 100 de l'effectif, alors que les anglophones en représentent 13,2 p. 100.

En dehors de la fonction publique, toutefois, la participation des employés fédéraux d'expression anglaise est importante au Québec. Ainsi, dans les transports aériens et ferroviaires (Air Canada et ses filiales, Via Rail, le Canadien National), il ressort des données disponibles que le taux de participation de l'effectif anglophone atteint 39,4 p. 100.

La participation anglophone, dans les organismes situés au Québec ne relevant pas du Conseil du Trésor, tels que l'Office national du film du Canada et le Bureau du Vérificateur général du Canada, présente aussi une image très différente.

Comme dans les transports aériens et ferroviaires, le taux de participation des employés de langue anglaise dans ce type d'institutions fédérales est bien supérieur à leur

Tableau III.8
Les taux de participation dans les organismes assujettis à la LRTFP* au Québec

	Francophones	%	Anglophones	%	Population de langue officielle minoritaire (A)
Organismes	845	71,2	341	28,8	13,2 %

* Institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (*LRTFP* 1-2), mais ne relevant pas du Conseil du Trésor.
(p. ex. : Office national du film du Canada, Bureau du Vérificateur général du Canada).

Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

Tableau III.9
Les taux de participation dans les sociétés d'État au Québec

	Francophones	%	Anglophones	%	Population de langue officielle minoritaire (A)
Sociétés d'État	23 677	87,9	3 272	12,1	13,2 %

Source : Données du recensement de Statistique Canada, 1991.

représentation dans la population générale. À l'opposé du groupe précédent cependant, il s'agit ici d'un groupe numériquement peu important.

Globalement, la présence des employés d'expression anglaise dans les sociétés d'État au Québec se rapproche de celle des anglophones dans la population en général.

Une première constatation : au Québec, les sociétés d'État ont sensiblement le même poids numérique que les ministères. Cela dit, comme le démontre le tableau III.9, la participation des Canadiens d'expression anglaise dans les sociétés d'État au Québec se situe un peu en deçà de leur pourcentage dans la population en général, mais représente quand même plus du double de celle que l'on trouve dans les ministères.

La réduction du personnel en 1994 ne semble pas avoir eu des retombées négatives visibles sur la participation.

Le phénomène le plus frappant au chapitre de la participation des employés de langue anglaise est la disproportion entre leur situation dans les ministères et dans l'ensemble des autres institutions fédérales au Québec. Dans le premier cas, leur participation est tout à fait inadéquate; dans le second, le taux de participation est élevé, compte tenu, encore une fois, de leur représentation dans la population en général.

Jusqu'à ce jour, autant les solutions proposées que les efforts tentés pour augmenter le nombre d'employés de langue anglaise dans les ministères fédéraux au Québec ont porté sur les structures et les mécanismes de recrutement en place. Sans nier ni la rigueur ni l'utilité de ces efforts, il faut cependant constater que les résultats sont décevants. Pourtant, il est possible d'atteindre un meilleur équilibre, à preuve la répartition des deux groupes de langue officielle dans les autres institutions fédérales en sol québécois. Peut-être faudrait-il se pencher davantage sur l'élément humain et aborder, sous l'angle de la psychologie ou de la sociologie, l'étude de l'administration au Québec afin de jeter un éclairage nouveau sur la situation. Il est nécessaire que toutes les parties intéressées poursuivent leur étude en ce sens et leurs recherches de solutions à ce problème complexe. Nous notons avec beaucoup d'intérêt la décision de la Commission de la fonction publique de créer, dès janvier 1995, des tables régionales de concertation, auxquelles participeront des représentants des commissions scolaires, des associations et des directeurs régionaux des institutions fédérales. Cette initiative débouchera, espère-t-on, sur des résultats plus convaincants.

LE BILAN DE LA SITUATION

Les chiffres dont nous avons fait état montrent que, malgré certains faits positifs, la situation au chapitre de la participation des deux groupes linguistiques exige des mesures correctives. À notre avis, ces mesures doivent être de deux ordres.

Le premier concerne les responsabilités respectives des organismes centraux (le Conseil du Trésor et la Commission de la fonction publique) et des institutions fédérales. La *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (1993) a établi de nouvelles règles du jeu dans les ministères. Les responsabilités de la Commission de la fonction publique à cet égard ne touchent plus qu'à deux activités de dotation : le recrutement, c'est-à-dire la dotation faite à l'extérieur de la fonction publique, et les promotions. Tout le reste (affectations, mutations, fonctions intérimaires, formation, perfectionnement, avancement de carrière des employés) tombe sous l'autorité conjointe du Conseil du Trésor et des ministères. Au premier incombe la définition du cadre administratif général; aux seconds, la gestion du personnel au quotidien. Il va sans dire que le fait de ne pas relever du Conseil du Trésor ou de la Commission de la fonction publique n'enlève aucunement aux autres institutions (par exemple, les sociétés d'État, les organismes assujettis à la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, les Forces canadiennes, la Gendarmerie royale du Canada, etc.) l'obligation de s'acquitter, chacune selon son mode de fonctionnement propre, de leurs responsabilités générales en matière de participation, selon les dispositions de la *Loi sur les langues officielles*.

Le second ordre de correctifs en est un de réalisation dans le temps : certaines mesures appartiennent au court terme, d'autres ont une portée à moyen ou à long terme. Comme mesures à court terme, souvent très concrètes, prises lors de la dotation des postes, soulignons les suivantes : établissement, autant que possible, de zones de concours comportant un nombre appréciable de candidats de l'une et l'autre langues officielles; les chances égales qui leur sont données lors des nominations, des mutations, des affectations, de la diversification des plans de carrière, de la formation et du perfectionnement et la prise en compte de ces divers éléments dans l'administration du personnel. Voici d'autres exemples de mesures à moyen ou à long terme : des études spéciales menées sur les obstacles actuels ou prévisibles à la participation d'un groupe linguistique donné; la concertation entre les institutions ou les communautés linguistiques faiblement représentées dans certains secteurs; des efforts spéciaux pour attirer des candidats d'un groupe linguistique donné, par exemple, des rencontres avec des étudiants ou la conclusion d'ententes avec des universités.

Ces obligations lient toute institution fédérale, quel que soit son statut par rapport au Conseil du Trésor ou à la Commission de la fonction publique.

LA RESTRUCTURATION DE L'ADMINISTRATION FÉDÉRALE

L'an dernier, nous soulignions que la restructuration, la réduction du personnel et la stricte limitation de l'embauche étaient les mots d'ordre qui avaient cours dans la fonction publique. Nous craignions que les candidats de l'extérieur de la fonction publique voient se raréfier leurs chances d'obtenir un emploi et les employés fédéraux de recevoir de l'avancement et, partant, que s'accentuent les déséquilibres en matière de participation des deux groupes linguistiques.

Les changements amorcés durant cette période se sont poursuivis en 1994, mais sans retombées négatives visibles sur la participation des deux groupes linguistiques. Autant que nous puissions en juger, en adoptant les mesures de réduction du personnel, le gouvernement n'a pas tenu compte de leurs répercussions sur la participation équitable. Pourtant, les chiffres du Conseil du Trésor montrent qu'en dépit d'une diminution de près de 9 000 employés des ministères par rapport à l'an dernier, les proportions d'employés de langue française et d'expression anglaise sont sensiblement les mêmes, sauf dans la catégorie Exploitation, où le groupe de langue anglaise a réalisé un gain de 1,5 p. 100. Heureusement, la compression du personnel n'a pas eu les effets adverses qu'on aurait pu escompter. Cependant, il ne faut pas se réjouir trop vite car l'incidence des mesures adoptées par l'État sur la participation des deux groupes linguistiques risque de se faire sentir surtout à long terme. Or, la responsabilité d'offrir aux Canadiens d'expression française et d'expression anglaise des chances égales d'emploi et d'avancement doit demeurer le souci constant de toutes les institutions fédérales tenues de gérer les mesures de compression de l'appareil gouvernemental.

LES PLAINTES

Nous avons reçu 38 plaintes de Canadiens d'expression française ou anglaise dénonçant la discrimination dont ils ont fait l'objet ou faisant état de la diminution de leurs chances d'emploi ou d'avancement. Les Forces canadiennes font l'objet de neuf de ces plaintes; signalons notamment l'absence de programmes d'études en français pour les enfants de militaires stationnés à la base de Moose Jaw et, en conséquence, la difficulté pour un militaire d'expression française d'y faire une étape dans sa carrière; l'impossibilité pour un candidat d'expression française ou anglaise d'obtenir une entrevue pour un poste dans la langue officielle de son choix; le refus d'une affectation dans un milieu où sa première langue officielle est majoritaire ou couramment parlée. Transports Canada est visé à huit reprises, particulièrement en raison de sa décision de rendre bilingues tous les postes de la tour de contrôle de l'aéroport d'Ottawa. La société Via Rail est citée six fois par des plaignants alléguant que la formation linguistique est de mauvaise qualité ou inaccessible aux titulaires unilingues.

Il importe de noter qu'à l'issue des six enquêtes complétées, nous avons conclu qu'aucune d'entre elles n'était fondée. Les autres enquêtes étaient encore en cours au moment de la rédaction du présent texte.

e) OBJECTIVITÉ DES EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES

La *Loi sur les langues officielles* consacre le droit du public canadien de recevoir des institutions fédérales des services en français ou en anglais, là où la demande le justifie, de même que le droit des employés de l'État de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues à ces fins. Ajoutons à cela l'assurance de chances égales d'emploi ou d'avancement au sein des diverses institutions fédérales donnée aux membres des deux groupes linguistiques, selon un mode de sélection fondé sur le mérite.

La réalisation simultanée de ces objectifs nécessite un équilibre parfois délicat, notamment pour ce qui est des postes à combler et de la nomination des titulaires de ces postes. Pour permettre cet équilibre, la *Loi* exige que la dotation en personnel au sein des institutions fédérales se fasse le plus objectivement possible. L'article 91 indique aux gestionnaires comment concilier le droit du public à des services dans sa langue et celui des employés de travailler dans la leur.

Quelques questions aident à établir l'objectivité qui doit présider aux décisions en matière de dotation. Compte tenu des obligations linguistiques en matière de service au public ou de langue de travail, le poste devrait-il être bilingue ou unilingue ? Quel devrait alors être le niveau de compétence linguistique de son titulaire ? Ce dernier doit-il être bilingue au niveau requis dès son entrée en fonctions (dotation impérative) ? Pourrait-il plutôt, à certaines conditions, acquérir le niveau requis (dotation non impérative), sans pour autant compromettre l'exercice des droits linguistiques du public ou des employés de l'État qu'il doit servir ?

Nous notons avec satisfaction la décision prise récemment par le Conseil du Trésor de mettre au point un nouveau guide d'interprétation des exigences linguistiques des postes dont les critères tiendraient compte du contexte de chaque poste examiné. Nous attendons avec beaucoup d'intérêt les détails de cette nouvelle mesure.

Au cours de 1994, des plaignants, surtout des employés fédéraux, ont contesté à 75 reprises — contre 120 fois l'année précédente — la désignation linguistique de divers postes. Cette disproportion apparente s'explique par le fait que, en 1993, un nombre important de plaintes (48) remettait en cause une même décision. Par contre, cette année, 24 des plaignants contestent une seule et même décision. En règle générale, les allégations rejoignent les motifs indiqués plus haut, soit le bilinguisme ou l'unilinguisme du poste, le niveau de compétence linguistique exigé ou le mode de dotation.

Quant aux plaignants, ils sont, dans 32 p. 100 des cas, d'expression anglaise; à leurs yeux, certaines décisions manqueraient d'objectivité et conduiraient à des exigences trop élevées ou artificielles. À l'opposé, la majorité des 68 p. 100 de plaignants d'expression française croit qu'on exige trop peu et que l'on compromet ainsi le droit du public à un service dans la langue de son choix ou la possibilité des employés fédéraux de travailler dans la leur.

À lui seul, Forêts Canada a vu contester à 24 reprises sa décision de désigner unilingues français un certain nombre de postes bilingues alors que le ministère du Développement des ressources humaines a fait face à 12 plaintes, dont dix sur la décision de rendre le bilinguisme impératif pour l'ensemble des 68 postes qu'il a ouverts à Bathurst (Nouveau-Brunswick). La société d'État Via Rail, quant à elle, a fait l'objet de huit plaintes à la suite de sa décision d'augmenter sa capacité de servir le public dans les deux langues officielles à la gare Union de Toronto.

À ce jour, nous avons complété 17 enquêtes (les autres sont en cours). Dans 11 cas, dont celui de Via Rail à Toronto, l'examen des faits nous a permis de donner raison aux institutions et de reconnaître l'objectivité des décisions prises. Les six autres enquêtes concluaient à des décisions arbitraires plutôt qu'objectives. Nous avons recommandé aux institutions concernées les mesures correctives voulues : poste bilingue plutôt qu'unilingue; niveau de compétence linguistique, selon le cas, plus ou moins élevé qu'initialement; usage de la dotation impérative au lieu de non impérative.

En bref, le nombre relativement restreint de plaintes reçues en vertu de l'article 91 montre que les décisions prises en matière de dotation sont généralement conformes aux exigences de la *Loi*. Une chose nous frappe cependant : cet article de la *Loi* est mal compris comme en fait foi le nombre de plaintes qui sont rejetées parce qu'elles sont non fondées. Par ailleurs, il semble que les plaignants d'expression française et d'expression anglaise aient une conception différente de la *Loi* : les premiers considèrent que les exigences linguistiques retenues sont trop faibles; les seconds, trop élevées. En conséquence, nous estimons souhaitable d'informer davantage les candidats à des postes au gouvernement fédéral et les gestionnaires responsables de la nécessité de fixer des exigences objectives en fonction des besoins liés au service au public et à la langue de travail. Pour nous, ce rôle d'information fait partie de la promotion du Programme des langues officielles; il incombe à chacune des institutions fédérales, mandataires du Parlement en la matière, de bien le remplir en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

4) LES PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA PARTIE VII DE LA *LOI*

Les obligations des institutions fédérales en vertu de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* sont précisées à l'article 41 :

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

Même si les plaintes dont nous avons été saisis antérieurement portaient à l'occasion sur la Partie VII de la *Loi*, nous avons pour la première fois, en 1994, reçu et instruit des plaintes visant précisément cette partie. Ces plaintes sont surtout de nature complexe et substantielle et on peut s'attendre à une augmentation de leur nombre étant donné les répercussions que pourrait avoir la Partie VII sur les communautés de langue officielle. Les trois affaires décrites ci-après concernaient des allégations de non-respect des dispositions de la Partie VII.

Dans une plainte très importante visant particulièrement Développement des ressources humaines Canada, le plaignant alléguait que le Ministère n'avait pas fait le nécessaire pour que le gouvernement de l'Ontario adopte une stratégie en matière de formation professionnelle répondant aux besoins de la communauté franco-ontarienne. Selon le plaignant, les Franco-Ontariens n'ont qu'un siège au conseil d'administration du Conseil ontarien de formation et d'adaptation de la main-d'œuvre, sont insuffisamment représentés dans les commissions locales et ne disposent d'aucun budget ou structure administrative distincts. Qui plus est, les centres d'emploi du Canada offrent peu de programmes en français et ont tendance à aiguiller les clients francophones vers les programmes de formation dispensés en anglais.

Notre enquête visait à établir en quoi consiste le rôle du Ministère en vertu de l'entente Canada-Ontario sur la mise en valeur de la main-d'œuvre, si le Ministère atteint ses objectifs et si les besoins de la communauté franco-ontarienne sont satisfaits. Elle portait aussi sur la disponibilité de cours en français et sur les mécanismes d'orientation des Franco-Ontariens dans les programmes de formation. D'après nos

observations à ce jour dans ce dossier, l'entente n'est pas inspirée de la Partie VII, pas plus que les centres d'emploi du Canada n'ont reçu de directives. L'enquête était encore en cours au moment de la rédaction du présent rapport.

D'heureuses initiatives ont été prises à l'égard de l'article 41. Notons particulièrement l'élaboration d'un cours qui doit être télévisé en français, intitulé « Posséder mon entreprise », et qui s'adresse aux Franco-Ontariens souhaitant lancer leur propre entreprise et aux chefs d'entreprise qui cherchent à améliorer leur rendement. Ce cours a été élaboré par la Chambre économique de l'Ontario, un organisme franco-ontarien, en coopération avec plusieurs partenaires. Développement des ressources humaines Canada a grandement contribué à l'initiative.

Deux plaintes visant le ministère du Patrimoine canadien concernaient les communautés francophones du nord-ouest de l'Ontario. Les plaignants alléguaient que le gestionnaire du bureau de district du Ministère à Sudbury avait affecté un agent de programme unilingue anglais de Thunder Bay pour traiter en anglais avec une association de femmes francophones. Dans le cadre de l'enquête, qui touchait aux Parties IV (communications et services) et VII (promotion du français et de l'anglais) de la *Loi*, nous avons cherché à voir si les services fournis à ces communautés se comparent à ceux qui sont offerts aux communautés anglophones de la même région.

D'heureuses initiatives ont été prises pour favoriser l'épanouissement et le développement des communautés minoritaires.

L'enquête a révélé qu'avec le mécanisme en vigueur, suivant lequel les communautés minoritaires de langue officielle du nord-ouest de l'Ontario sont servies par le bureau de Sudbury, les services en question n'égalent pas ceux qui sont offerts aux communautés anglophones dans la même région, lesquelles sont servies directement par le bureau de Thunder Bay. Cette situation contrevient à la Partie IV de la *Loi*, mais aussi aux obligations énoncées à la Partie VII, qui décrit les responsabilités du ministère du Patrimoine canadien à l'égard du respect de l'engagement du gouvernement fédéral précisé à la Partie VII. **Le Commissaire a recommandé que le ministère du Patrimoine canadien veille à ce que son bureau de Thunder Bay offre des services en français aux communautés francophones et adopte des mesures pour que celles-ci soient servies équitablement et reçoivent une aide favorisant leur épanouissement.**

Dans une affaire mettant en cause Citoyenneté et Immigration Canada, le plaignant alléguait que les cours de langue pour les immigrants au Canada ne sont pas accessibles aux immigrants d'Ottawa-Carleton qui souhaitent recevoir une formation de base en français. Selon le plaignant, les nouveaux arrivants sont aiguillés vers la formation linguistique de base en anglais seulement. Le Ministère soutient que les besoins en la matière — minimes à son avis — sont satisfaits par le système scolaire local. Le plaignant prétend, pour sa part, qu'un besoin existe pour ce type de formation en français qui est normalement financé par le programme des cours de langue et que le Ministère refuse de reconnaître la réalité de ce besoin. À la fin de l'année, nous poursuivions notre enquête par l'examen des critères du programme et par des rencontres avec des membres des conseils scolaires francophones, de la communauté des immigrants et des organismes de services aux immigrants.

Dans un autre dossier, à la suite de commentaires dont s'est fait l'écho la presse montréalaise, selon lesquels les Centres d'orientation et de formation des immigrants (COFI) du Québec n'informeraient pas les nouveaux arrivants au Québec de la dualité linguistique du Canada, le Commissaire a entrepris une enquête de son propre chef. L'enquête avait pour but de déterminer si l'Accord Canada-Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains (1991) contrevient à la Partie VII de la *Loi* ou à son esprit. Notre enquête a révélé que des fonds sont versés à la province au titre de l'établissement et de l'adaptation des immigrants et que le gouvernement fédéral s'est retiré, pour la durée de l'entente, de la prestation de ces services au Québec.

Nous sommes certes conscients du caractère particulier de l'Accord, mais nous croyons, compte tenu de la dualité linguistique qui est propre au Canada, qu'il revient à Citoyenneté et Immigration Canada de veiller à ce que les immigrants au Québec et ailleurs au pays soient informés de la réalité linguistique du Canada ainsi que de la disponibilité des services fédéraux dans la langue officielle de leur choix.

Le Commissaire a recommandé que le Ministère entreprenne des discussions auprès des gouvernements provinciaux et territoriaux afin de s'assurer que les programmes d'établissement des immigrants tiennent dûment compte de la dualité linguistique du Canada.

Nous avons aussi procédé à une enquête systémique sur la mise en œuvre, par les institutions fédérales, de la Partie VII de la *Loi*. Nos conclusions sont exposées à la page 51 du présent rapport.

2. L'ENQUÊTEUR

a) LES ÉTUDES SPÉCIALES

i) LES POINTS DE SERVICE

En 1994, nous avons mené une étude sur la disponibilité et la qualité des services offerts dans la langue officielle minoritaire de chaque province et territoire dans un nombre représentatif de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles partout au Canada.

La mise en œuvre du *Règlement sur les langues officielles* a systématisé et, dans certains cas, modifié la façon dont les institutions fédérales dispensent les services au public dans les deux langues officielles. Conformément aux dispositions du *Règlement* concernant la « demande importante » et la « vocation du bureau », des bureaux ont été désignés pour la prestation de tels services. En janvier 1994, le gouvernement fédéral comptait au Canada 13 700 bureaux ou points de service offrant des services au public, dont 7 400 comptoirs postaux. De ce nombre, 4 300, dont 860 établissements postaux, ont été désignés pour fournir des services en français et en anglais.

Toutefois, nous avons reçu du public et d'associations représentant des communautés de langue officielle des commentaires indiquant qu'en réalité la disponibilité de ces services est loin d'être parfaite ou constante. Lors de ses visites en région et par les plaintes qu'il a reçues, on a fait savoir au Commissaire que l'emplacement de certains bureaux désignés est mal connu, que les clients ne sont pas encouragés à choisir la langue de service qu'ils préfèrent et que, dans bien des cas, les services ne sont pas disponibles dans la langue de la communauté minoritaire. Nous avons mené notre enquête en réponse à ces préoccupations.

Au cours de l'étude, les enquêteurs du Commissariat ont fait des centaines d'appels téléphoniques, testé eux-mêmes les services offerts dans quelque 1 200 bureaux désignés et interviewé près de 2 000 employés fédéraux. Ils ont aussi joint quelque 200 bureaux non désignés pour vérifier si leurs préposés orienteraient les clients vers les bureaux pouvant fournir les services dans la langue de la minorité.

Les résultats de cette étude donnent une idée de la disponibilité et de la qualité des services que les institutions fédérales sont en mesure de fournir dans les bureaux désignés. D'après les expériences vécues par les Canadiens vivant dans des communautés de langue officielle minoritaire, toutefois, la situation semble moins reluisante. Nos vérificateurs, qui connaissent bien la *Loi* et le *Règlement* ainsi que les obligations linguistiques des bureaux fédéraux qu'ils ont visités, poursuivaient, en menant leur enquête, un objectif professionnel et non personnel. Ils se sont certainement montrés plus persistants que bien des citoyens qui ont besoin d'un service, d'un renseignement ou d'aide, dont certains peuvent être intimidés par les exigences administratives.

Les résultats variaient d'une province ou d'un territoire à l'autre, mais, en règle générale, nos enquêteurs ont obtenu des services dans la langue de la minorité dans 79 p. 100 des cas. La qualité des services fournis était satisfaisante ou mieux dans 92 p. 100 des cas. À l'extérieur du Québec cependant, nos vérificateurs n'ont obtenu des services en français que 72 p. 100 du temps. Dans l'ensemble, les services étaient au moins satisfaisants et plus faciles à obtenir dans les régions où la population compte de grandes concentrations de personnes d'expression française et anglaise. Dans les régions où la population de langue minoritaire n'est pas très nombreuse ou est dispersée, il était généralement plus difficile d'obtenir des services dans cette langue et la qualité des services offerts était moins bonne. Le schéma III.6 fait état des résultats par province et par territoire. Le Québec détenait le taux le plus élevé de bureaux fédéraux en mesure de servir le public dans la langue de la minorité (98,8 p. 100), suivi du Nouveau-Brunswick, avec 84 p. 100. C'est en Saskatchewan qu'il a été le plus difficile d'obtenir des services en français (50 p. 100). Les services étaient de bonne qualité dans la région de la capitale nationale, dans les administrations centrales et les institutions d'envergure nationale, mais étaient moins souvent disponibles dans les bureaux fédéraux servant surtout une clientèle locale.

Un taux de succès de 72 p. 100 pour les services en français à l'extérieur du Québec indique aussi que 28 p. 100 des bureaux spécifiquement désignés pour fournir des services dans les deux langues ne peuvent pas communiquer avec leur clientèle en français. Cette situation est inacceptable, d'autant plus que la mise en œuvre du *Règlement sur les langues officielles* a eu pour effet de réduire le nombre de bureaux qui doivent offrir des services dans les deux langues. Dans les circonstances, il n'est pas exagéré de s'attendre à ce que les services soient disponibles 100 p. 100 du temps dans les bureaux désignés.

Nos évaluations du service au téléphone et en personne ont révélé que, au téléphone, les services offerts étaient légèrement supérieurs; nous avons pu parler à un préposé dans la langue cible 80 p. 100 du temps au téléphone, comparativement à 77 p. 100 en personne. En outre, nos entrevues ont révélé que dans 85 p. 100 des bureaux la correspondance se fait dans la langue officielle du client.

Ces chiffres montrent les progrès considérables réalisés par les bureaux fédéraux depuis l'adoption de la première *Loi sur les langues officielles*, en 1969. Néanmoins, en 1994, plus du quart des bureaux désignés situés à l'extérieur du Québec n'ont pas fourni des services satisfaisants en français. Ces résultats confirment les lacunes qui nous ont été signalées par les plaignants et par les associations représentant les communautés de langue officielle.

Peu de problème, par contre, en ce qui concerne les éléments du Programme des langues officielles qui peuvent être mis en place et qui ne nécessitent aucune autre intervention de la part du personnel, tels que les affiches, les documents et les formulaires dans les deux langues. Plus de 90 p. 100 des affiches extérieures, des documents et des formulaires étaient dans les deux langues officielles, tout comme 85 p. 100 des affiches placées à l'intérieur. La plupart des affiches unilingues étaient celles sur lesquelles on avait écrit un message du genre « De retour dans cinq minutes »; elles n'en présentent pas moins l'image d'un bureau où les communications se font dans une seule langue.

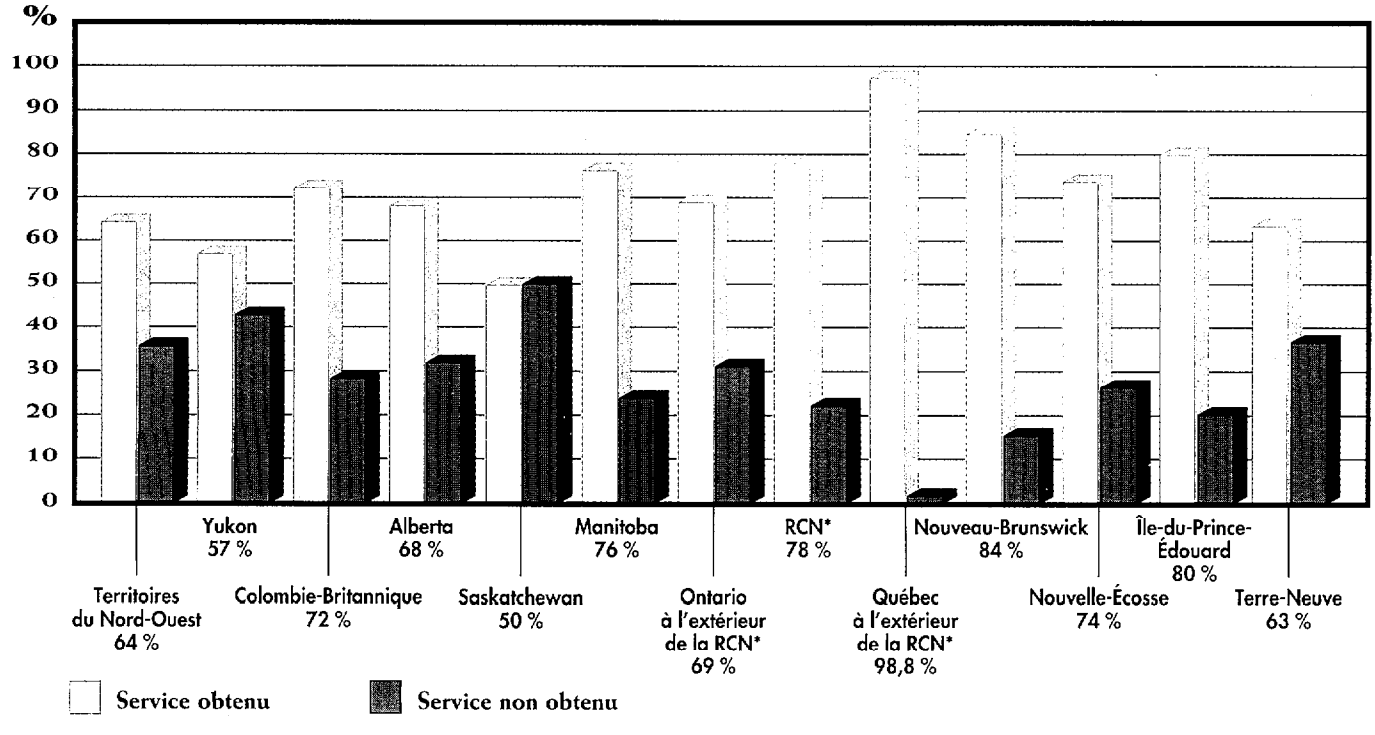
Il importe toutefois de signaler que seulement 60 p. 100 des bureaux désignés avaient une affiche indiquant la disponibilité des services en français et en anglais. En vertu de l'article 28 de la *Loi*, ces affiches doivent être mises en évidence dans les bureaux désignés, et le Conseil du Trésor met à la disposition des institutions fédérales, depuis cinq ans, un pictogramme normalisé à cette fin. Une affiche de ce genre constitue, dans bien des cas, la seule indication au public que le bureau est désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Le Commissaire a recommandé aux institutions fédérales de revoir la langue des affiches placées à l'intérieur des bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles et de veiller à ce que tous les bureaux désignés placent une affiche visant à informer le public de son droit de choisir la langue de service.

Les éléments relatifs aux services dans les deux langues qui nécessitent l'intervention du personnel étaient toutefois mis en application avec moins de rigueur. Nous avons constaté que les gestionnaires et les employés étaient relativement bien informés de leurs obligations linguistiques (plus de 80 p. 100 ont reçu la cote satisfaisante ou mieux), mais qu'ils ne savaient pas très exactement comment s'acquitter de leurs responsabilités.

Nous n'avons pas été surpris de constater que la présence et l'affectation d'employés bilingues à certains postes au sein d'un bureau était le facteur déterminant pour la prestation, ou non, des services; nous avons jugé la capacité bilingue de 76 p. 100 des bureaux comme satisfaisante ou mieux, soit presque la même proportion que pour les bureaux qui fournissaient des services dans les deux langues officielles. Les bureaux où la capacité bilingue a été jugée insatisfaisante ont

Schéma III.6
La disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité dans les bureaux fédéraux désignés



* Région de la capitale nationale.
Les données sont présentées en pourcentages pondérées. Voir l'annexe du rapport sur le service au public du Commissariat aux langues officielles pour la méthodologie de l'enquête et la fiabilité des données.

le plus souvent reçu cette cote en raison de l'absence d'un élément du service : soit que le personnel à la réception était bilingue, mais que personne ne pouvait répondre à des questions de fond dans la langue de la minorité, soit que la présence d'agents bilingues n'était pas évidente, l'accueil s'étant déroulé dans une langue seulement. Nos vérificateurs ont souvent dû expliquer l'objet de leur visite ou de leur appel dans une langue pour obtenir le service dans l'autre langue.

L'entrée en vigueur du *Règlement* a eu pour effet de réduire le nombre de bureaux qui doivent fournir des services dans les deux langues officielles. Aussi est-il raisonnable de s'attendre à ce que tous les bureaux qui sont tenus de remplir cette obligation disposent des ressources humaines et matérielles requises pour s'en acquitter.

Le Commissaire a recommandé que les institutions fédérales revoient le nombre et l'affectation des employés bilingues préposés aux bureaux désignés.

Notre enquête comportait un examen des services fournis au public au moyen des numéros de téléphone sans frais. Bien que l'on ait pu obtenir un service satisfaisant dans 91 p. 100 des cas, il reste qu'un rendement inférieur à 100 p. 100 est inacceptable. La mise en service d'un numéro de téléphone sans frais constitue un exemple parfait de la façon dont les institutions devraient fonctionner pour offrir des services dans les deux langues officielles puisque les bureaux fédéraux peuvent ainsi acheminer les appels là où sont affectés des employés capables de répondre, dans sa langue, aux questions de l'interlocuteur. Dans certains cas, l'absence de service dans les deux langues officielles à ces numéros peut compromettre la sécurité du public.

Le Commissaire a recommandé que les institutions fédérales veillent à ce que tous les numéros sans frais correspondant aux bureaux qui offrent des services dans les deux langues officielles disposent d'un nombre suffisant d'employés bilingues pour prendre les appels en tout temps.

Nous avons constaté que le public n'est encouragé de façon satisfaisante à choisir la langue de service que 70 p. 100 du temps. Cette évaluation reposait en partie sur la présence — ou l'absence — du pictogramme dont il a été question précédemment, en partie sur l'utilisation par les employés d'une formule d'accueil dans les deux langues et en partie sur la façon dont on répondait aux demandes de service dans la langue officielle de la minorité. Nous avons constaté que l'accueil dans les deux langues officielles était plus courant au téléphone (55 p. 100 du temps) qu'en personne (23 p. 100) et plus répandu dans la région de la capitale nationale que n'importe où au Canada. Trop fréquemment, cependant, on répondait aux demandes de services en français par la question « *Do you speak English* ? » (Parlez-vous anglais ?). Étant donné qu'en vertu de la *Loi*, les institutions doivent accueillir le public de manière à lui offrir clairement le choix de la langue dans laquelle il veut être servi, cette situation doit être corrigée.

Le Commissaire a recommandé que les organismes centraux et les institutions élaborent et adoptent des méthodes efficaces pour faire savoir au public qu'il peut choisir la langue dans laquelle il traite avec les institutions fédérales.

Au sein des institutions qui offrent des services au public voyageur, nous avons constaté des forces et des faiblesses semblables à celles relevées dans les autres institutions, sauf en ce qui a trait aux services en français à l'extérieur du Québec qui étaient disponibles seulement 65 p. 100 du temps. Notre étude ne nous a pas permis de recueillir suffisamment de données fiables pour évaluer les services à bord des transporteurs (Air Canada, Via Rail et Marine Atlantique). Néanmoins, lors d'une visite sur trois à un aéroport, à une gare ou à un poste-frontière dans les régions à prédominance anglophone, le service n'était pas fourni en français. Cette situation est inacceptable compte tenu du taux élevé de déplacements des Canadiens.

Notre enquête a révélé que les bureaux qui n'ont pas été désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles aiguillent rarement les clients vers des bureaux où ces services sont offerts (seulement 10 p. 100 du temps). Par contre, nous avons été étonnés de constater qu'à l'échelle nationale, 39 p. 100 des bureaux non désignés étaient quand même en mesure de fournir directement des services dans les deux langues. Toutefois, ce pourcentage n'est plus que de 15 p. 100 lorsque nous excluons les résultats obtenus au Québec. Plus souvent, cependant, le personnel s'est contenté de demander aux clients de parler la langue de la majorité.

Le Commissaire a recommandé que les institutions fédérales élaborent un système d'aiguillage efficace et revoient l'affectation de leurs employés bilingues, lorsque cela est possible, dans le cas des bureaux qui ne sont pas tenus par le *Règlement* de fournir des services dans les deux langues officielles.

En utilisant le répertoire du Conseil du Trésor des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles, nous avons constaté que la liste contient certaines inexactitudes. Nous avons aussi rencontré des gestionnaires qui ne savaient pas que leur bureau était désigné pour fournir des services en français et en anglais.

Le Commissaire a recommandé au Conseil du Trésor et aux institutions assujetties à la *Loi* de veiller à ce que la liste des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles soit à jour, que le public soit informé de l'emplacement des bureaux désignés et que les gestionnaires et le personnel responsables de l'application du *Règlement* soient informés comme il se doit de leurs obligations linguistiques.

ii) LA LANGUE DE TRAVAIL DANS LA RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE

Par delà les modalités, il faut une volonté d'agir

Le français ne pourra devenir une langue de travail véritable dans les bureaux des organismes fédéraux de la région de la capitale nationale (RCN) que lorsque les dirigeants s'engageront personnellement à accorder à cette langue officielle une place équitable et rendront leurs gestionnaires responsables des mesures prises à cet égard.

Comme il l'avait annoncé en juin 1993, lors de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le Commissaire a poursuivi son projet de vérifications visant à évaluer la situation de la langue de travail dans les institutions de la RCN.

Les huit vérifications menées en 1994 viennent se greffer aux quatre de l'an dernier et permettent de dresser un tableau de la langue de travail dans la RCN, qui compte 68 645 employés, dont 38 p. 100 sont d'expression française.

Les dirigeants et les gestionnaires doivent s'engager à accorder une place équitable au français et à l'anglais.

Dans le cadre de cette série de vérifications, le Commissariat a effectué un sondage par questionnaire auprès de 6 400 employés qui occupaient pour la plupart un poste bilingue ou réversible et qui furent choisis de façon aléatoire au sein des administrations centrales d'institutions fédérales dans la RCN. Le taux de réponse au sondage se situe à 64 p. 100. Les 4 117 répondants se répartissent comme suit : 1 549 sont d'expression française (37,60 p. 100) et 2 568 d'expression anglaise (62,4 p. 100).

Les institutions fédérales qui ont été étudiées comprennent, du côté ontarien de la rivière des Outaouais, la Société Radio-Canada, le Centre national des arts, la Gendarmerie royale du Canada (qui a fait l'objet de deux vérifications), le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Transports Canada ainsi que les ministères de la Justice et des Finances; et, du côté québécois, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, l'Agence canadienne de développement international, Environnement Canada et un bureau de la Défense nationale. Il ressort de nos vérifications que *le français ne jouit pas d'un statut équitable comme langue de travail* dans les bureaux des institutions fédérales dans la RCN. Dans l'ensemble, seuls 43,8 p. 100 des répondants d'expression française ont déclaré pouvoir travailler la plupart du temps dans leur langue lorsqu'ils ne servent pas le public ou d'autres employés.

Les faiblesses sont sensiblement les mêmes au Québec et en Ontario. *En effet, c'est le climat linguistique qui règne dans les bureaux fédéraux et non celui de la rue qui a une influence sur la langue de travail.* Que les organismes fédéraux de la RCN soient situés au Québec ou en Ontario, la situation actuelle ne pourra changer que dans la mesure où les dirigeants et les gestionnaires prendront le ferme engagement de contrer l'effet de leur poids hiérarchique qui fait pencher la balance de la langue de travail en faveur de l'anglais.

Nous passons ici en revue les principaux éléments qui nous poussent à faire cette constatation.

Les échanges avec le surveillant immédiat ne se font pas souvent dans la langue des subalternes d'expression française. En effet, 79,4 p. 100 des répondants d'expression française affirment que plus de la moitié des échanges écrits avec leur surveillant se font en anglais. Pour ce qui est des échanges verbaux, 76,7 p. 100 déclarent que plus de la moitié se font en anglais. En revanche, les communications des répondants d'expression anglaise avec leur surveillant immédiat se font principalement en anglais : 95,4 p. 100 pour l'écrit et 92,8 p. 100 pour l'oral.

Notons que, dans la RCN, 15,4 p. 100 des gestionnaires ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste concernant la surveillance dans les deux langues officielles. Par ailleurs, pour 75,3 p. 100 des postes bilingues, l'exigence en interaction orale est établie au niveau intermédiaire B. Ce niveau est insuffisant pour permettre aux gestionnaires de discuter de situations souvent délicates et complexes avec leurs subalternes. Qui plus est, l'engagement du gouvernement fédéral de rendre obligatoire le bilinguisme de tout le personnel de la catégorie Gestion d'ici 1998 n'est mis en pratique que très lentement. À l'heure actuelle, 52 p. 100 des cadres ont atteint le niveau requis.

Dans ces circonstances, il n'est pas surprenant que le sondage démontre qu'on rédige peu en français. Parmi les répondants d'expression française, 61,5 p. 100 rédigent principalement en anglais, 10,7 p. 100 utilisent le français et 27,8 p. 100, les deux langues officielles. Chez les répondants d'expression anglaise, 86,3 p. 100 rédigent principalement en anglais, 1,6 p. 100 utilisent le français et 12,1 p. 100, les deux langues officielles.

Quant à leur préférence en matière de rédaction, 54,1 p. 100 des répondants d'expression française choisissent le français, 29,2 p. 100, l'une ou l'autre des langues officielles et 16,7 p. 100, l'anglais. Parmi les répondants d'expression anglaise, 80,1 p. 100 choisissent l'anglais, 14,7 p. 100, l'une ou l'autre des langues officielles et 5,2 p. 100, le français.

La situation n'est que légèrement meilleure pour l'évaluation du rendement. Ainsi, seulement 73,1 p. 100 des répondants d'expression française ont reçu leur dernière évaluation de rendement en français.

Il n'y a que 16 p. 100 des réunions qui se tiennent dans les deux langues officielles. Non moins de 76,3 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que l'anglais est utilisé exclusivement, ou la plupart du temps, lors des réunions internes. De plus, 42,5 p. 100 des répondants d'expression française affirment qu'on n'invite pas les participants à s'exprimer dans la langue de leur choix lors des réunions.

En matière de formation, la situation laisse beaucoup à désirer. Seulement 54,9 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que les cours de formation et de perfectionnement leur sont offerts systématiquement dans la langue de leur choix. Par contre, les cours en anglais sont toujours disponibles.

Le questionnaire sur la langue de travail faisait aussi état d'instruments de travail d'usage courant et généralisé. Les répondants d'expression anglaise nous indiquent, à quelques exceptions près, que tous leurs instruments de travail sont disponibles en anglais. D'après les répondants d'expression française, les lois et les règlements, les procédures et les directives, les circulaires et les notes de service sont généralement disponibles en français. Par contre, les logiciels, les manuels et les documents de référence ne sont souvent disponibles qu'en anglais.

Nous avions demandé aux répondants d'indiquer à partir d'une liste de services centraux et du personnel lesquels n'étaient pas disponibles dans la langue officielle de leur choix. Les répondants d'expression française indiquent que les lacunes quant au service en français se retrouvent principalement dans les services de l'informatique, d'évaluation et de vérification, de gestion financière ainsi que de messagerie et de courrier.

Selon le sondage, 45,3 p. 100 des répondants d'expression française et 33,6 p. 100 des répondants d'expression anglaise n'ont jamais reçu de renseignements concernant leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles.

Le Commissaire a donc recommandé à chacune des institutions fédérales de la RCN visées par ses rapports de vérification de prendre des mesures précises afin de corriger le déséquilibre qui existe entre les deux groupes linguistiques en matière de langue de travail. Ces recommandations portent sur la surveillance, la rédaction, l'évaluation du rendement, les réunions, les services centraux et du personnel, les instruments de travail, la formation et les renseignements concernant les langues officielles.

Enfin, au cours de nos vérifications, nous avons reçu des témoignages sans équivoque d'employés d'expression française au sujet des situations qui viennent restreindre l'emploi du français au travail. En voici quelques-uns :

- « Si je rédige mes analyses et mes rapports en français, mon surveillant me demande en plus de lui remettre soit un sommaire, soit une autre version en anglais. »
- « Quand mon surveillant me confie un projet, il établit des échéances qui ne tiennent pas compte du temps requis pour la traduction du rapport vers l'anglais; je me sens donc obligé de composer mon texte en anglais. »
- « J'ai cessé de sélectionner les cours en français pour deux raisons : la plupart ne sont inscrits à l'horaire que plusieurs mois après les cours en anglais; quand arrive la date du cours en français, on nous informe souvent qu'il est annulé faute d'un nombre suffisant de participants. »

Ainsi, vingt-cinq ans après l'adoption de la *Loi sur les langues officielles*, des faiblesses, signalées à plusieurs reprises par le Commissaire, perdurent dans le domaine de la langue de travail et le français n'a toujours pas une place équitable dans les institutions fédérales de la RCN.

Les modalités administratives ne pourront jamais à elles seules contrer les obstacles systémiques qui empêchent les employés d'expression française de travailler dans leur langue. Seul un engagement de la part des administrateurs généraux et de leurs gestionnaires à créer un milieu de travail propice à l'emploi des deux langues officielles permettra au français de jouir pleinement de son égalité de statut, de droits et de privilèges.

C'est pourquoi le Commissaire recommande au gouvernement :

1. **de prendre les mesures requises afin que chacun des administrateurs généraux des institutions fédérales dans la RCN s'engage formellement (et demande à ses gestionnaires d'en faire autant) auprès de son personnel, d'une part, à accepter dans la langue officielle de l'auteur tout document qu'on lui acheminera, en assurant au rédacteur qu'il n'aura pas à traduire son texte ni à en préparer un sommaire dans l'autre langue; et, d'autre part, à commencer chaque réunion en rappelant aux participants leur droit de s'exprimer dans leur langue;**
2. **de redoubler ses efforts afin de s'assurer, suivant son engagement, que les cadres supérieurs de la fonction publique satisfont aux exigences linguistiques de leur poste d'ici 1998;**
3. **de prendre les mesures requises afin que chacun des administrateurs généraux des institutions fédérales puisse garantir à son personnel d'expression française travaillant dans la RCN qu'il pourra obtenir sa formation en français, quitte à recourir au jumelage des participants entre les organismes.**

(iii) LE SERVICE ET LA LANGUE DE TRAVAIL À CORNWALL (ONTARIO)

Tel que prévu dans le *Rapport annuel* 1993, nous avons terminé en 1994 trois études menées à Cornwall et portant sur le Centre d'emploi du Canada, Parcs Canada (ministère du Patrimoine canadien) et la Société canadienne des postes.

Comme les bureaux fédéraux établis à Cornwall doivent fournir leurs services dans les deux langues officielles et permettre à leurs employés de travailler dans l'une ou l'autre, nos études visaient à déterminer dans quelle mesure les trois institutions en cause mettaient en œuvre les dispositions de la *Loi* relatives, notamment, à la langue de service et à la langue de travail. Les entrevues menées par les vérificateurs ont également permis au Commissariat de sensibiliser le personnel de ces institutions à ses obligations linguistiques.

Les bureaux fédéraux établis à Cornwall doivent fournir leurs services dans les deux langues officielles.

Centre d'emploi du Canada (Développement des ressources humaines Canada)

Le Centre d'emploi du Canada à Cornwall, en plus de servir la clientèle, fournit appui et services à trois bureaux du Ministère situés dans des comtés avoisinants.

Le centre d'emploi présente dans l'ensemble une « image » bilingue dans sa signalisation, ses publications et ses services informatisés et enregistrés destinés au public. En outre, le bureau dispose d'un effectif bilingue important et les services à la clientèle sont généralement fournis dans les deux langues officielles. Cependant, les dispositions de la *Loi* aux chapitres de l'offre active des services, de l'accueil de la clientèle et du service téléphonique n'y sont pas pleinement respectées. En effet, la clientèle d'expression française ne bénéficie pas de tous les services prévus dans sa langue et ne peut pas toujours, par exemple, écouter en français certaines offres d'emploi enregistrées, accessibles par téléphone.

Pour ce qui est de la langue de travail, l'étude révèle que la surveillance et les évaluations de rendement se font habituellement dans la langue officielle choisie par l'employé, mais que le centre d'emploi doit déployer des efforts accrus pour créer un milieu de travail propice à l'usage du français. Des faiblesses ont été décelées en ce qui a trait aux instruments de travail, aux réunions, aux communications écrites et à la formation des employés.

La participation des employés d'expression française et d'expression anglaise, qui se situe à 50 p. 100, est équilibrée, compte tenu de l'emplacement et de la clientèle du bureau en cause dont le mandat a été étendu à l'Est ontarien.

En ce qui concerne la mise en application de la politique des langues officielles, la direction du centre d'emploi doit établir des objectifs clairs et précis et les intégrer à son plan d'action.

Afin d'aider le centre d'emploi à corriger les problèmes relevés, **le Commissaire a formulé des recommandations touchant l'offre active, l'accueil de la clientèle, l'égalité des deux langues officielles dans les offres d'emploi enregistrées, les instruments de travail, les réunions, les communications visuelles, la formation et les objectifs en matière de langues officielles.**

Développement des ressources humaines Canada a accepté ces recommandations et s'est engagé à les mettre en œuvre.

Parcs Canada (ministère du Patrimoine canadien)

Le bureau régional de l'Ontario de Parcs Canada situé à Cornwall est responsable de cinq parcs nationaux, de six sites historiques et de trois réseaux de canaux historiques.

Nous avons constaté que le bureau avait relativement bien intégré à ses activités le principe de la prestation des services dans les deux langues officielles. Toutefois, l'accueil au téléphone et en personne ainsi que la capacité bilingue des gestionnaires chargés d'offrir certains services au public laissaient parfois à désirer.

Au chapitre de la langue de travail, le bureau régional de Parcs Canada ne répond pas adéquatement aux exigences de la *Loi* relatives aux réunions, aux communications visuelles à l'intérieur de l'immeuble et aux communications entre employés et surveillants. Dans le domaine de la participation équitable des employés d'expression française et d'expression anglaise, il existe des déséquilibres sectoriels, particulièrement dans la catégorie Technique et dans la catégorie Scientifique et professionnelle où seulement 10 p. 100 des employés sont d'expression française, alors que selon le protocole d'entente signé avec le Conseil du Trésor en 1991 au moins 20 p. 100 des employés de la catégorie Scientifique et professionnelle auraient dû l'être. L'administration du Programme des langues officielles pose également diverses difficultés au regard de la *Loi*, le bureau n'ayant pas d'objectifs clairs et précis en matière de langues officielles et la coordination du Programme étant inadéquate.

Pour aider le bureau à résoudre les problèmes signalés, **le Commissaire a présenté à Parcs Canada des recommandations concernant l'offre active et la prestation des services au public, les communications visuelles, la langue utilisée par les surveillants, les réunions, la participation**

équitable dans certains secteurs, les exigences linguistiques des postes de gestionnaire, la coordination du Programme ainsi que la mise à jour des objectifs en matière de langues officielles.

Parcs Canada a bien accueilli les recommandations formulées et compte y donner suite.

Société canadienne des postes

Outre la succursale postale qu'elle possède à Cornwall, la Société canadienne des postes a conclu des ententes avec quatre établissements commerciaux qui fournissent pour son compte des services à sa clientèle.

Notre étude a révélé que la succursale postale assurait ses services dans les deux langues, mais que les partenaires de la Société contrevenaient aux exigences de la *Loi* en ce qui concerne l'offre active des services dans les deux langues et la signalisation, qui ne comprend pas toujours des indications bilingues. En outre, dans certains cas, les services n'étaient pas offerts dans les deux langues, faute de guichetiers bilingues.

Comme la prestation des services qui répondent le mieux aux besoins d'une communauté repose en partie sur le maintien de relations fructueuses avec les intéressés, notre étude a également porté sur les communications entre la Société et la communauté minoritaire de langue officielle. La Société devrait resserrer ses liens avec cette clientèle et mener des consultations à l'occasion, notamment, du choix de l'emplacement des succursales.

Au chapitre de la langue de travail, nous avons remarqué que le personnel de la succursale ne pouvait exercer tous les droits reconnus à la Partie V de la *Loi*. En effet, les surveillants sont bilingues et les instruments de travail sont disponibles dans les deux langues, mais le français n'occupe pas une place équitable en tant que langue de travail dans ce bureau, même si la majorité des employés est d'expression française. Nous en avons conclu que les autorités n'ont pas su créer un milieu de travail suffisamment propice à l'usage des deux langues officielles dans cette région désignée bilingue aux fins de l'usage du français et de l'anglais dans les communications internes.

Compte tenu des constatations résumées ci-dessus, **le Commissaire a formulé des recommandations à la Société canadienne des postes touchant l'offre active et la prestation des services au public, la signalisation et les obligations en matière de langues officielles des franchises postales privatisées, de même que le besoin de resserrer les liens avec la communauté minoritaire de langue officielle, notamment au moment de choisir l'emplacement approprié pour ses établissements. Quant à la langue de travail employée à la succursale postale, des recommandations ont été faites afin d'encourager la direction du bureau à favoriser l'usage effectif des deux langues officielles, en particulier lors des réunions.**

La Société canadienne des postes s'est engagée à donner suite à ces recommandations.

v) L'EMBALLAGE ET L'ÉTIQUETAGE

En 1993, nous avions entrepris une étude sur l'incidence des règlements fédéraux relatifs à l'emballage et à l'étiquetage exigeant l'utilisation des deux langues officielles. Dans le cadre de cette étude, nous avons analysé les plaintes qui nous ont été adressées au cours des quatre années précédentes de même que les renseignements obtenus d'associations de fabricants et de consommateurs. Nous avons concentré notre attention surtout sur les pratiques commerciales raisonnables ainsi que sur les questions relatives à la santé et à la sécurité des consommateurs.

Nous avons constaté que les coûts de l'emballage et de l'étiquetage dans les deux langues officielles représentent une dépense négligeable pour les grandes entreprises. On nous a dit toutefois que certaines petites et moyennes entreprises, avec leurs volumes de production moindres, voient l'emballage bilingue comme un fardeau financier supplémentaire.

Les manufacturiers canadiens ont aussi exprimé leurs préoccupations à l'égard des importateurs qui ne respectent pas les règlements fédéraux, tandis que les importateurs canadiens se plaignent du coût du respect des règlements. Nous avons constaté que, en règle générale, les fabricants et les importateurs n'ont pas suffisamment d'information sur les règlements fédéraux et provinciaux en matière de langues. Ils sont toutefois conscients de l'importance, sur le plan commercial, de la mise en marché de produits dont l'emballage et les étiquettes sont dans les deux langues officielles.

En 1994, nous avons poursuivi notre étude en abordant particulièrement la question du coût de ces exigences pour les petites entreprises. Dans le cadre de notre examen, qui s'appuyait sur des méthodes comptables, nous nous sommes essentiellement attardés aux petites entreprises de fabrication et d'importation dans les secteurs de l'alimentation, des produits pharmaceutiques et des appareils ménagers. Nous sommes en train de recueillir des données directement auprès des entreprises afin de déterminer ce qu'il leur en coûte pour produire des emballages et des étiquettes dans les deux langues officielles.

En même temps, le Conseil du Trésor a entrepris un examen d'envergure de tous les règlements régissant les entreprises canadiennes, en vue de réduire la paperasserie. Le Commissariat évaluera l'incidence de tout changement qui serait recommandé sur les aspects linguistiques de ces règlements.

vi) LA MISE EN ŒUVRE DE LA PARTIE VII DE LA *LOI*

L'engagement statutaire du gouvernement fédéral consistant à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne » est énoncé à la Partie VII (notamment à l'article 41) de la *Loi sur les langues officielles* de 1988. En 1994, nous avons entrepris une évaluation de la mise en œuvre de cette politique.

Les résultats préliminaires de notre étude confirment la vive préoccupation des communautés minoritaires de langue officielle devant le manque d'action concertée et efficace dans cet important domaine. Notre examen des activités de 58 ministères, sociétés d'État et organismes fédéraux a mis en lumière, à quelques exceptions près, un vide. Malgré l'importance conférée à la Partie VII dans l'article 2, qui définit l'objet de la *Loi*, les dispositions de cette partie sont encore peu connues et mal comprises, et les mesures prises pour assurer sa mise en œuvre sont peu nombreuses et n'ont, en général, qu'une portée très limitée.

Dans la plupart des cas, les institutions fédérales

- répondent aux exigences de la *Loi* par des mesures qui sont prises uniquement en vue de se conformer à la politique des langues officielles et au *Règlement sur les langues officielles*, la langue de travail dans les institutions fédérales et la participation équitable des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise dans ces institutions;
- n'ont pas formulé de lignes directrices, établi d'objectifs ni défini de moyens concrets pour la mise en œuvre de cette importante partie de la *Loi*;
- ont peu ou n'ont pas de données sur l'incidence de leur politique et de leurs programmes sur les communautés minoritaires de langue officielle, sur les avantages que tirent ces communautés des programmes auxquels elles ont pu accéder, ou sur l'intérêt qu'elles porteraient aux autres programmes si on leur avait permis d'en tirer avantage;
- adoptent rarement une approche proactive pour l'élaboration ou l'adaptation de programmes ou de mesures destinés à endiguer, à l'échelle nationale, l'érosion progressive des communautés minoritaires francophones et anglophones;
- ne perçoivent pas le double engagement énoncé à la Partie VII comme partie intégrante de leurs attributions et de l'exécution de programmes fédéraux.

Des entrevues téléphoniques structurées, menées par la société COMPAS inc. auprès de quelque 558 cadres supérieurs choisis au hasard dans des institutions fédérales, ont révélé que les intéressés n'avaient pour ainsi dire pas reçu de renseignements sur la portée de la Partie VII et qu'ils connaissaient mal la composition et les besoins des communautés minoritaires de langue officielle dans les diverses régions du pays.

Notre étude montre que ces citoyens ne reçoivent pas leur juste part des avantages des principaux programmes fédéraux. En fait, ils ont largement été oubliés dans l'élaboration de nombreux programmes importants ayant un effet sur l'industrie et l'économie. De plus, les communautés minoritaires de langue officielle continuent de subir les effets du peu de possibilités d'éducation et d'institutions fonctionnant dans leur langue. Elles ne retirent donc pas de la société canadienne les mêmes avantages que la population majoritaire des provinces.

Les importants changements structurels qui sont apportés aux programmes gouvernementaux pourraient avoir une incidence négative sur la vitalité et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle; ainsi, on envisage de déléguer certains programmes fédéraux aux provinces et au secteur privé. Toutefois, on trouve peu de traces de mesures fédérales pour assurer que l'on tienne compte des obligations constitutionnelles d'ordre général stipulées dans la *Charte canadienne des droits et libertés* et des obligations particulières découlant de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* dans l'élaboration de telles ententes.

Des entrevues menées auprès de quelque 250 hauts fonctionnaires dans les 58 institutions fédérales étudiées, ainsi que les données quantitatives réunies par la société COMPAS inc., confirment que les gestionnaires sont plus portés à prendre des mesures pour assurer le respect de ces obligations statutaires s'ils ont compris qu'en favorisant la vitalité des communautés minoritaires des francophones et anglophones, on favorise également un sentiment d'identité et d'unité nationales plus vif. En outre, ils seront plus portés à agir s'ils ont bien saisi la teneur de l'obligation légale qui leur incombe — à eux et à tous les gestionnaires et fonctionnaires fédéraux — d'appuyer la vitalité et l'épanouissement de ces communautés.

Toutefois, le tableau n'est pas entièrement sombre. En effet, en août 1994, le Premier ministre Jean Chrétien et M. Michel Dupuy, ministre du Patrimoine canadien, ont confirmé l'engagement du gouvernement à favoriser le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle et ont énoncé les grandes lignes du cadre de responsabilité ministériel approuvé par le Cabinet pour la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi*. Au début de l'automne, le ministre du Patrimoine canadien a écrit à ses collègues pour leur demander d'élaborer, avant le

31 mars 1995, des plans d'action explicites, destinés à donner pleinement effet à ce double engagement du gouvernement consacré à l'article 41 dans 26 institutions fédérales clés. Nous espérons que ces mesures — conjuguées à d'autres, prises après le début de notre étude — seront mises en œuvre avec détermination et ouverture d'esprit.

b) LES ENQUÊTES ET LES VÉRIFICATIONS

AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET COMMERCE INTERNATIONAL

Le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a continué de donner suite aux recommandations que nous avions faites dans le cadre d'une vérification linguistique sur la langue de travail et la participation. Par contre, les plaintes reçues cette année ont mis en lumière des faiblesses concernant la prestation de services au public dans un certain nombre d'ambassades et de consulats ainsi que dans quelques bureaux de passeports au pays.

Pour assurer un suivi à nos recommandations et afin de rendre le milieu de travail plus propice à l'utilisation équitable des deux langues officielles à l'administration centrale, le sous-ministre des Affaires étrangères et du Commerce international a envoyé une note à tous ses cadres, leur rappelant leurs responsabilités en matière de langue de travail, notamment en ce qui touche à la disponibilité des instruments de travail en français et en anglais. Dans le domaine de l'informatique, le Ministère a informé ses employés de la disponibilité des logiciels dans l'une et l'autre langues, et il a établi un centre d'aide où des personnes-ressources bilingues peuvent répondre aux questions des usagers. Par ailleurs, on a créé un poste de réviseur de textes français afin d'améliorer la qualité des documents administratifs.

Quant au service au public, plusieurs plaignants nous ont signalé qu'ils avaient éprouvé des difficultés à être accueillis et servis en français dans un certain nombre de missions, notamment à Saint-Domingue, Rome, Hanoï et Bangkok. Un des problèmes liés à la prestation de services bilingues réside dans le recrutement du personnel sur place qui ne maîtrise souvent que l'une de nos deux langues officielles. **Dans le cas de Saint-Domingue, le Commissaire a recommandé, au terme d'une enquête, que le Ministère prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que le consulat a une capacité bilingue adéquate pour offrir les services dans les deux langue officielle et que les membres des deux communautés de langue officielle soient servis avec respect et courtoisie.** Les responsables ont répondu favorablement et avec diligence à cette recommandation. Le Commissariat mène actuellement une enquête approfondie afin de mieux cerner la situation linguistique générale dans les missions à l'étranger.

Certains usagers des bureaux de passeports de Toronto, d'Edmonton et de Vancouver n'ont pu être servis adéquatement en français au cours de l'année. Les bureaux désignés bilingues en vertu du *Règlement sur les langues officielles* doivent prendre les moyens qui s'imposent pour corriger cette lacune. Toutefois, nous avons constaté que les bureaux de passeports situés à Ottawa et à Hull offrent un excellent service dans les deux langues. Le Commissaire leur décernera un certificat de mérite en reconnaissance de leurs efforts.

Par ailleurs, à l'issue d'une enquête concernant les exigences linguistiques d'un poste de secrétaire, à la Direction des services consulaires, le Commissaire a émis une recommandation. La plaignante avait fait valoir que, le titulaire du poste devant fournir des services au public et aux employés, le poste devait être bilingue plutôt qu'unilingue anglais. Notre enquête a révélé que, selon la structure administrative en place et l'organisation du travail, le titulaire du poste n'était pas vraiment au service du public et des employés. Nous avons conclu que le poste devait donc être classé poste réversible puisqu'il n'exigeait pas la connaissance de l'une ou l'autre langue en particulier. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère réévalue les exigences linguistiques du poste.** La recommandation a été mise en œuvre sans tarder.

AGENCE CANADIENNE DE DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

Nous avons effectué une vérification portant sur la langue de travail au siège de l'Agence canadienne de développement international (ACDI), situé à Hull (Québec).

Nous avons constaté que l'ACDI s'acquitte bien, dans l'ensemble, de ses responsabilités en matière de langues officielles. Elle a mis en œuvre bon nombre de mesures visant à créer un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles comme langues de travail : bilinguisation des claviers des ordinateurs; meilleur équilibre dans l'achat par la bibliothèque de livres dans les deux langues officielles; traduction d'un plus grand nombre de documents distribués, notamment les ébauches de politiques; et publication d'une brochure d'information sur les langues officielles intitulée *Les langues officielles à l'ACDI : L'affaire de tout le monde.*

Néanmoins, un problème perdure sur le plan de la surveillance en raison du bilinguisme insuffisant chez certains surveillants et cadres supérieurs. En outre, dans certains secteurs comme celui de l'Asie, du Pacifique, de l'Afrique et du Moyen-Orient, comme le personnel communique surtout en anglais avec la clientèle, on y distribue plusieurs notes de

service courantes en anglais seulement, ce qui nuit à l'observation de la *Loi* sur le plan interne et au travail des employés francophones.

Selon notre sondage, la rédaction en français pose aussi un problème aux employés d'expression française. Ces derniers disent ne pouvoir utiliser le français que dans 31 p. 100 des cas. Notons également que 17 p. 100 des répondants d'expression française ont dit utiliser l'anglais la plupart du temps et que 60 p. 100 d'entre eux préféreraient, s'ils avaient le choix, rédiger leurs documents en français.

Le Commissaire a recommandé à l'Agence de s'assurer que tout employé occupant un poste bilingue peut rédiger dans la langue officielle de son choix, et de mettre en place les mesures administratives requises lorsque le surveillant immédiat n'est pas en mesure de fonctionner pleinement dans les deux langues officielles. Nous avons aussi recommandé l'adoption de mesures visant à parfaire la formation linguistique des surveillants qui ne satisfont pas entièrement aux exigences linguistiques de leur poste.

Quant à la documentation écrite, 25 p. 100 des répondants d'expression française ont indiqué que les instruments de travail n'étaient pas toujours disponibles dans leur langue officielle préférée. **Le Commissaire a recommandé que l'ACDI s'assure que les employés reçoivent la documentation de travail dans les deux langues officielles ou dans la langue officielle de leur choix**.

Notre étude révèle également que souvent, dans les réunions internes, les employés de langue officielle minoritaire ne sont pas en mesure de s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. **Le Commissaire a recommandé à l'ACDI de prendre des mesures pour encourager les gestionnaires et le personnel à tenir des réunions internes dans les deux langues officielles et d'informer les participants de leur droit d'y utiliser leur langue officielle préférée.**

Nous avons enfin constaté que, depuis quelques années, l'ACDI ne renseigne pas ses employés explicitement sur leurs droits et obligations en matière de langues officielles. **Le Commissaire a recommandé que l'Agence prenne les mesures nécessaires, en privilégiant les réunions et les séances d'information avec les employés, pour les informer à ce sujet.**

L'ACDI a accepté ces recommandations et s'est engagée à les mettre en œuvre.

AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE

En octobre, le Commissaire a effectué un suivi à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique à l'égard des 20 recommandations contenues dans son rapport de vérification de 1992, lesquelles portaient sur des éléments clés du Programme des langues officielles de l'Agence. Notre suivi a révélé que l'Agence avait réalisé des progrès, ayant donné suite à neuf recommandations intégralement et à huit partiellement.

L'Agence a mis en œuvre neuf recommandations en émettant, à l'intention du personnel aux premières lignes, des directives consistant à offrir activement des services dans les deux langues officielles là où cela est nécessaire et à fournir des services dans la langue officielle préférée des clients; en mettant dans les aires de réception des affiches d'offre active; en donnant aux entrepreneurs le choix de la langue officielle pour l'exécution de leur contrat; en faisant en sorte que la surveillance des employés qui y ont droit se fasse dans la langue officielle de leur choix; en informant les employés de la disponibilité de services centraux dans les deux langues officielles; en veillant à ce que les exigences linguistiques d'un poste faisant l'objet de mesures de dotation reflètent objectivement les fonctions de ce poste; en offrant aux employés un accès équitable à la formation linguistique, et en assurant une participation plus équitable de ses employés d'expression française et anglaise.

Pour ce qui est des recommandations en suspens, l'Agence doit renforcer sa capacité bilingue en Nouvelle-Écosse afin d'offrir des services comparables aux deux groupes linguistiques, exposer invariablement ses documents de promotion dans les deux langues officielles et revoir son programme de subventions afin de déterminer si l'aide financière est répartie équitablement entre les deux groupes linguistiques. L'Agence doit aussi s'assurer que les instruments de travail sont disponibles simultanément dans les deux langues officielles, promouvoir une utilisation suffisante du français au Nouveau-Brunswick et dans la région de la capitale nationale et veiller à ce que les services et les produits informatiques soient tous disponibles en français. Elle doit prendre des mesures pour informer tous ses employés de leurs droits et de leurs obligations linguistiques, élaborer des lignes directrices sur l'utilisation des deux langues officielles à l'intention des employés qui dirigent ou qui servent des institutions fédérales et établir un programme efficace de surveillance des langues officielles avec ses gestionnaires et sa direction de la vérification interne.

AIR CANADA

En 1994, Air Canada a pris un certain nombre de mesures positives afin d'améliorer ses services dans les deux langues officielles et pour résoudre de complexes questions de langue de travail. La Société a embauché plus de 300 nouveaux employés bilingues. À la fin de l'année, elle a lancé une vaste campagne de sensibilisation à l'intention de ses employés de l'aéroport de Toronto. Le petit nombre de plaintes — trois

seulement — portant sur la publicité dans la presse de langue minoritaire indique que la Société a continué de faire des progrès dans ses efforts pour s'acquitter de ses obligations à cet égard.

Et pourtant, la Société a fait l'objet de 42 plaintes relatives à la langue de service de plus que l'an dernier, pour un total de 99. Les plaintes découlent dans une large mesure des problèmes qui se posent toujours au chapitre des services au sol et en vol, mais il en est qui sont liées à l'absence de services en français chez les transporteurs régionaux d'Air Canada, en particulier Air Nova. Nous résumons ci-dessous notre enquête approfondie sur la question.

Sept plaintes seulement concernant la langue de travail ont été reçues en 1994; ce chiffre représente une baisse importante par rapport à celui de 1993, année où de nombreux techniciens se sont plaints que les cours techniques n'étaient donnés qu'en anglais.

Les aéroports de Toronto et d'Halifax ont été la source de nombreuses plaintes. En réponse à neuf plaintes concernant l'absence de services en français à l'aéroport international Lester B. Pearson à Toronto, la Société s'est engagée à s'attaquer au problème. Toutefois, après avoir reçu neuf autres plaintes, nous avons décidé de procéder à un examen minutieux de la situation linguistique à cet aéroport. Entretemps, Air Canada a lancé une campagne en vue de sensibiliser ses employés à ses obligations en matière de langues officielles. Nous procéderons à notre examen une fois cette campagne terminée.

L'aéroport d'Halifax a fait l'objet de 13 plaintes concernant le manque de services en français. La représentante du Commissaire a rencontré la direction d'Air Canada à l'aéroport, laquelle s'est engagée à prendre des mesures propres à améliorer la situation. Malgré cela, des vérifications ultérieures ont révélé que, même si l'annonce bilingue de l'embarquement avait été améliorée, il continuait de se poser des problèmes au comptoir d'enregistrement des passagers. **Le Commissaire a recommandé qu'Air Canada prenne les mesures nécessaires pour qu'il y ait égalité d'accès aux services dans les deux langues officielles à l'aéroport international d'Halifax, en particulier au comptoir d'enregistrement des passagers.**

D'ailleurs, le système d'enregistrement des passagers a continué de donner lieu à des plaintes dans les aéroports partout au pays. La Société a accepté de mettre en œuvre la recommandation faite par le Commissaire l'an dernier, mais le public d'expression française a encore de la difficulté à obtenir des services en français dans certains aéroports. En effet, Air Canada ne veille pas toujours à indiquer clairement qu'au moins un poste au comptoir est en mesure d'offrir le service dans les deux langues officielles et à ce que ce poste soit occupé en tout temps par un agent bilingue. Nous continuerons de suivre les progrès réalisés par Air Canada dans la mise en œuvre de la recommandation.

Nous continuons de recevoir des plaintes relativement au service en vol à partir de Montréal ou à destination de cette ville. Nous avons fait savoir à la Société qu'il faudrait apporter d'autres améliorations afin que les services soient systématiquement offerts en français sur tous les itinéraires désignés bilingues.

Nous avons achevé notre enquête sur la complexe question des obligations linguistiques d'Air Canada relativement à ses lignes aériennes régionales (Air Nova, Air Alliance, Air Ontario, Air BC et NWT Air). La Société soutient que les transporteurs régionaux sont des entités juridiquement distinctes — nonobstant le fait que certaines sont des filiales à part entière — qui n'agissent pas en son nom et qu'elle n'a donc aucune obligation de veiller à ce qu'ils se conforment aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Quant à nous, nous sommes d'avis que, puisque les transporteurs régionaux représentent Air Canada pour des services tels que les services de billetterie et de fret et qu'ils se conforment à ses normes de services, ils assurent des services au nom d'Air Canada. Les transporteurs régionaux sont également considérés comme agissant pour le compte de la Société lorsqu'ils assurent des services de correspondance. Nous en venons donc à la conclusion que les transporteurs régionaux assurent des services au nom d'Air Canada et que la Société doit, comme l'exige l'article 25, veiller à ce qu'ils le fassent conformément à la *Loi*. **Le Commissaire a recommandé qu'Air Canada informe ses transporteurs régionaux de leurs obligations en matière de langues officielles; qu'elle modifie ses ententes avec eux de manière à y inclure une clause linguistique; qu'elle informe le personnel des transporteurs régionaux de ses obligations linguistiques; qu'elle mette en place des mécanismes de suivi des plaintes; et qu'elle suive régulièrement le rendement des transporteurs régionaux en matière de langues officielles.**

Nous avons mené à bien l'enquête que nous avons entreprise à la suite de 59 plaintes concernant le manque de cours en français à la direction de l'Exploitation technique à Dorval. Nous avons pu en arriver à un accord avec la Société relativement à une politique qui soit juste pour ses techniciens de langue française. Air Canada offre maintenant des cours dans les deux langues et la traduction des cours de 1995 est avancée.

En réponse à une plainte suivant laquelle les droits linguistiques d'un pilote de langue française n'étaient pas respectés parce que le deuxième niveau d'un cours n'était offert qu'en anglais, la Société a réagi de façon positive en offrant à la personne intéressée la possibilité de reprendre le

cours en français. Air Canada a également pris des dispositions pour que le deuxième niveau soit offert en français aux pilotes qui le demandent.

ANCIENS COMBATTANTS — HÔPITAL SAINTE-ANNE

Nous avons assuré le suivi des recommandations contenues dans notre rapport d'enquête approfondie concernant les plaintes portées contre l'hôpital Sainte-Anne, à Sainte-Anne-de-Bellevue, au Québec, pour nous assurer qu'elles avaient été mises en œuvre de manière satisfaisante.

Notre enquête a révélé que, même si l'hôpital offre généralement de bons services aux patients et aux visiteurs dans la langue officielle de leur choix, il aurait fallu en faire davantage pour reconnaître officiellement les droits des patients, de leur famille et du grand public. Notre suivi nous a permis de constater que l'hôpital avait révisé sa politique des soins infirmiers pour reconnaître le droit des anciens combattants à être servis dans la langue officielle de leur choix et qu'il était en train de modifier sa *Charte des droits et des responsabilités des patients* pour y ajouter une disposition énonçant clairement les droits linguistiques de ces derniers.

Notre enquête de 1993 avait mis au jour un manque de rigueur ou de vigilance de la part des responsables de l'hôpital relativement aux pratiques se rapportant à la langue de travail. Par conséquent, le Commissaire avait recommandé que les gestionnaires prennent les mesures voulues pour faire en sorte que les employés de l'hôpital puissent travailler dans la langue officielle de leur choix. Notre suivi a montré que la direction a par la suite distribué à tous les employés de l'hôpital la version révisée d'un dépliant intitulé *Les langues officielles — Vos droits et responsabilités* et qu'elle leur avait remis, en juin, une autre publication bilingue visant à répondre aux besoins particuliers du personnel hospitalier. Les cahiers d'information à l'intention des nouveaux employés sont désormais dans les deux langues. Même si la direction de l'hôpital avait convenu que, dans l'avenir, les exercices d'évacuation en cas d'incendie seraient menés dans les deux langues officielles, nous avons constaté au printemps 1994 qu'ils avaient encore lieu en français seulement.

La direction de l'hôpital a pris des mesures pour faire en sorte que les procès-verbaux des décisions prises lors des réunions des responsables des soins infirmiers soient distribués aux employés dans les deux langues officielles.

Les problèmes relatifs à la publication des annonces de recrutement en français seulement dans une revue spécialisée québécoise ont été réglés, et les annonces sont maintenant en français et en anglais. L'hôpital a aussi pris des mesures afin d'accroître la participation des anglophones dans sa catégorie opérationnelle en élargissant son bassin de recrutement.

Dans l'ensemble, l'hôpital Sainte-Anne a, en grande partie, mis en œuvre les recommandations du Commissaire et a convenu de remédier aux lacunes qui demeurent.

CANADIEN NATIONAL

Nous continuons d'entretenir avec le Canadien National des liens étroits et tant les dirigeants que le personnel de la Société nous ont accordé leur entière collaboration lors d'enquêtes parfois délicates. Ainsi, au cours de l'année, nous avons complété une enquête sur une situation complexe dont nous avons fait état dans notre rapport de l'an dernier.

Il s'agit des exigences linguistiques de postes au Centre des services aux clients (CSC) à Montréal. L'importante réorganisation du centre qui s'est poursuivie cette année nous a amenés à revoir notre conclusion préliminaire selon laquelle les exigences linguistiques des postes de représentants du CSC étaient excessives. Selon la structure en place au moment de notre enquête, les besoins en matière de bilinguisme étaient largement concentrés dans une seule des trois unités du centre, celle desservant Montréal. Compte tenu de la demande plus faible pour des services en anglais dans les deux autres unités, il aurait été possible, d'après nos constatations, de répondre aux besoins sans exiger que tous les représentants du CSC soient bilingues.

Cependant, la réorganisation a eu pour effet de regrouper tous les représentants du CSC en une seule unité. Puisque la proportion des communications dans chaque langue est désormais à peu près égale et qu'on doit répondre sans tarder aux clients, nous concluons donc qu'il est raisonnable d'exiger que tous les postes soient désignés bilingues. Nous avons aussi constaté, lors de notre enquête, que la Société tient de bons registres de la langue officielle préférée de chacun de ses clients et qu'elle suit une méthode rigoureuse pour l'établissement des exigences linguistiques de ses postes de service au public.

CONDITION FÉMININE CANADA

Nous avons effectué un suivi afin de déterminer dans quelle mesure Condition féminine Canada avait donné suite aux recommandations faites par le Commissaire dans son rapport de vérification linguistique de 1992.

Il en ressort que Condition féminine Canada a mis en œuvre 26 des 29 recommandations que nous avions formulées. Nous sommes heureux de constater que ces recommandations, dont la plupart touchent la langue de travail, ont permis à l'organisme d'améliorer le climat linguistique de son bureau.

Nos recommandations ont en effet mené à plusieurs réalisations concernant la langue de travail, notamment la compilation d'une liste indiquant la langue de travail préférée des employés; la présidence des réunions dans les deux langues officielles; la traduction du *Guide de classification des dossiers*, de la documentation destinée aux téléphonistes et d'un manuel de procédures relatives à la correspondance; la rédaction de documents internes, dont les ébauches, dans la langue préférée de l'auteur; la mise en place de systèmes informatiques bilingues; et la diffusion de renseignements portant sur la langue des cours de même que sur les droits des employés en matière de formation. Ces recommandations ont également eu des répercussions positives sur le service au public, la participation équitable et la gestion du Programme des langues officielles.

En matière de service au public, elles ont donné lieu, entre autres choses, à l'offre active au téléphone, à l'inscription dans les deux langues du nom et de l'adresse de Condition féminine Canada sur les messages acheminés par télécopieur et à l'ajout des membres de la presse de langue officielle minoritaire aux listes d'envoi.

L'organisme compte 24 employés d'expression française et 24 d'expression anglaise. Même si le taux de participation des membres des deux groupes linguistiques au sein de Condition féminine Canada est identique à celui de 1992, nous notons des progrès à la Direction des services et systèmes de gestion où 6 des 13 employés sont d'expression anglaise (46,2 p. 100). En 1992, il n'y avait dans cette direction que deux personnes d'expression anglaise parmi les 10 employés.

Nos recommandations ont aussi amené Condition féminine Canada à prendre des mesures touchant l'administration du Programme des langues officielles. En effet, l'organisme a diffusé une politique concernant la langue de travail, a revu les exigences linguistiques des postes et s'est fixé des objectifs en ce qui a trait à la mise en œuvre du Programme au sein des diverses directions.

Condition féminine Canada devra cependant consentir les efforts nécessaires afin de donner suite aux trois recommandations dont la mise en œuvre est à peine amorcée ou n'a pas encore débuté : la disponibilité en français de cours en informatique et la diffusion de renseignements à ce sujet ainsi que la mise en place d'un système électronique bilingue pour répertorier la correspondance.

CONSEIL DE LA RADIODIFFUSION ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CANADIENNES

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a continué à offrir des services de qualité dans les deux langues officielles. Plus de 97 p. 100 des employés dans des postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste.

En tant qu'organisme responsable de la réglementation et de la supervision de la radiodiffusion canadienne, le CRTC octroie des licences pour l'exploitation de stations de radio et de télévision. C'est à ce titre qu'il a examiné une demande de la Société Radio-Canada (SRC), soit la création en janvier 1995 d'un réseau d'information continue. Appelé le Réseau de l'information (RDI), ce service spécialisé revêt une importance particulière pour les communautés de langue française.

En effet, depuis quelques années déjà, les communautés francophones de toutes les régions du pays cherchent à obtenir le pendant français de *Newsworld* diffusé au réseau anglais de la SRC. À l'automne 1993, le CRTC a reçu de la Société une demande pour la création du RDI. Le projet en prévoyait la diffusion obligatoire dans les marchés où les francophones représentent au moins 50 p. 100 de la population et la diffusion facultative ailleurs.

Le Commissaire a donné son appui à la création du RDI, mais il a fait valoir le besoin de rendre obligatoire la diffusion du signal à l'échelle du pays. Plusieurs associations de langue française ont aussi fait part au CRTC de leurs préoccupations quant à la diffusion facultative dans les marchés dits « anglophones » proposée par la Société. Elles craignaient — étant donné qu'un grand nombre de francophones hors Québec vivent dans des communautés à majorité anglophone — que les câblodistributeurs ne tiennent pas compte des besoins des communautés d'expression française vivant en situation minoritaire.

Malgré les prises de position du Commissaire et de diverses associations intéressées, le CRTC a octroyé à la SRC une licence pour la diffusion du RDI selon les modalités proposées au moment de la présentation du projet. Toutefois, le CRTC s'est engagé à accueillir une demande de diffusion obligatoire du RDI si la diffusion de ce dernier n'atteignait pas un niveau satisfaisant. Le Commissaire continuera à suivre l'affaire de près.

Dans un autre ordre d'idées, le CRTC éprouve des difficultés avec l'agence de publicité qui publie ses avis et ses décisions dans les journaux. Depuis le début de l'année 1994, nous avons porté à l'attention du CRTC huit plaintes au sujet d'avis et de décisions qui avaient été publiés uniquement en anglais dans des régions à l'extérieur du Québec. Ces plaintes s'ajoutaient aux sept autres sur le même sujet que nous avions reçues en 1993. Au cours de nos enquêtes, le

CRTC nous avait assurés que l'agence de publicité qui le représentait allait prendre les moyens nécessaires pour publier ces documents dans les deux langues officielles.

Or, malgré la nouvelle politique en matière de publicité adoptée par le CRTC en 1994 et les rappels effectués auprès de l'agence de publicité, le Commissaire a continué à recevoir des plaintes portant sur des avis et des décisions publiés en anglais seulement. Devant cette situation, **le Commissaire a recommandé que le CRTC prenne les mesures nécessaires pour que l'article 11 de la *Loi sur les langues officielles* soit respecté par toute agence de publicité qui agit pour son compte.**

CONSEIL DE RECHERCHES EN SCIENCES NATURELLES ET EN GÉNIE DU CANADA

En septembre, nous avons effectué un suivi de la vérification linguistique menée en 1990-1991 auprès du Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG). Cette démarche visait à déterminer si le Conseil avait donné suite aux trois recommandations formulées dans notre rapport de vérification pour corriger les lacunes les plus importantes.

Notre étude a révélé que des progrès notables avaient été réalisés dans la mise en œuvre de ces recommandations. En effet, la capacité linguistique des divers comités de sélection des subventions a été améliorée. Par ailleurs, on a rehaussé au niveau supérieur (C) les exigences linguistiques de plusieurs postes dont les titulaires doivent pouvoir servir la clientèle dans les deux langues officielles. On a fait de même pour des postes dont les titulaires sont chargés de surveiller des employés des deux groupes linguistiques.

Nous avons aussi effectué un suivi dans le dossier des Olympiades canadiennes de chimie et de physique au cours desquelles, en 1993, les participants d'expression française avaient été désavantagés par rapport à leurs concurrents anglophones parce que la connaissance de l'anglais était exigée à certaines étapes déterminantes. Cette année, nous avons noté avec plaisir que le comité organisateur avait établi une politique à ce sujet et qu'il avait pris les moyens pour veiller à ce que toutes les activités et tous les programmes se déroulent, selon les besoins spécifiques, dans l'une ou l'autre langue officielle, ou dans les deux. Ainsi, dans le cadre des Olympiades qui ont eu lieu à l'université Bishop's en 1994, on a respecté la préférence linguistique des candidats en offrant dans les deux langues officielles toute la documentation et tous les examens. En outre, les candidats ont pu participer aux travaux de laboratoire, aux séances d'études et aux conférences dans la langue officielle de leur choix. Quatre étudiants d'expression française sur neuf se sont classés au sein de l'équipe canadienne aux Olympiades internationales de chimie et de physique.

CONSEIL NATIONAL DE RECHERCHES CANADA

Nous avons mené à l'automne un suivi à l'égard des recommandations contenues dans notre rapport de vérification de 1992 au sujet de la langue de travail et de l'administration de la politique des langues officielles au Conseil national de recherches Canada (CNRC). Nous avons constaté que l'organisme avait réalisé des progrès puisque trois recommandations ont été mises en œuvre entièrement et sept partiellement.

Le CNRC a fourni aux employés des conseils linguistiques sur la rédaction de documents et des cours de formation en français aux employés d'expression française, veillé à ce que les membres des comités de sélection puissent communiquer dans la langue officielle préférée des candidats et modifié son formulaire d'évaluation du rendement pour que les employés soient évalués dans la langue officielle de leur choix.

Nous avons toutefois constaté que les autres lacunes relevées en 1992 persistent. Ainsi, le CNRC se doit de fournir des descriptions d'emploi bilingues à ses titulaires de postes bilingues; d'améliorer la capacité bilingue des services centraux et du personnel; d'offrir activement et de fournir, dans les deux langues officielles, tous les instruments de travail, les outils informatiques et la formation; de veiller à ce que les employés soient surveillés dans la langue officielle de leur choix; et d'intensifier ses efforts en vue d'une utilisation équitable du français et de l'anglais lors des réunions auxquelles assistent des membres des deux groupes linguistiques.

DÉFENSE NATIONALE

La situation des langues officielles au ministère de la Défense nationale et au sein des Forces canadiennes continue de poser certaines difficultés, notamment en matière de langue de travail. Le contexte dans lequel se trouve le Ministère, qui doit diminuer ses effectifs et dont le mandat est en révision, entraîne des restructurations qui ajoutent à la complexité des choses. Il est à noter que le ministre, le sous-ministre et le chef d'état-major de la Défense ont pris le ferme engagement de faire respecter la *Loi sur les langues officielles*. Il vaut d'ailleurs la peine de signaler que, malgré les réductions en cours, la participation globale des deux groupes linguistiques parmi les militaires demeure équitable.

Cette année, le Commissaire s'est penché particulièrement sur la question du regroupement en un seul endroit des programmes de formation des élèves-officiers. À la suite de l'annonce de la fermeture du Collège militaire royal de Saint-Jean (CMR), il a fait part de ses inquiétudes au ministre de la Défense le priant de revoir sa décision.

Quand il est devenu évident que le gouvernement maintenait sa décision de faire du Collège militaire royal (CMR) de Kingston le seul collège militaire au Canada, le Commissaire est intervenu auprès des autorités gouvernementales pour insister sur la création d'une institution vraiment bilingue, notant que le collège est situé dans une région qui présente d'importantes lacunes en matière de services en français. Les autorités du Ministère ont adopté un plan pour rendre cette institution bilingue. Le Commissaire s'est rendu au collège afin de prendre connaissance de ce plan et d'y rencontrer le commandant du CMR et le recteur du collège, ainsi que plusieurs membres de la faculté et de l'administration. Il a aussi rencontré les autorités scolaires de Kingston et visité l'école qui a fait l'objet d'un litige*.

En 1994, le ministère de la Défense nationale a fait l'objet de 49 plaintes recevables dont la majorité (34) concernait la langue de travail. Neuf visaient la participation équitable, cinq le service au public et une la dotation d'un poste.

Dans un rapport d'enquête concernant 20 plaintes au sujet de notes de service et de documents de travail distribués en anglais seulement au Quartier général, **le Commissaire a recommandé que le Ministère revoie ses directives concernant la distribution de communications internes et rappelle à ses gestionnaires que leurs responsabilités linguistiques comprennent la distribution de documents d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles.**

Nous avons complété deux enquêtes touchant l'égalité des chances d'emploi et d'avancement de francophones, apprentis-techniciens de moteurs d'avion. Un plaignant soutenait que son licenciement des Forces canadiennes était attribuable aux difficultés d'ordre linguistique qu'il a éprouvées lors de sa formation professionnelle qui s'est déroulée en grande partie dans sa langue seconde à la base des Forces canadiennes (BFC) à Moose Jaw, en Saskatchewan. Le deuxième prétendait que le harcèlement à caractère linguistique qu'il avait subi de la part d'un surveillant de l'unité où il poursuivait sa formation professionnelle à la BFC de Cold Lake, en Alberta, l'avait poussé à demander sa libération volontaire des Forces canadiennes.

Nos enquêtes ont révélé que ces deux plaignants étaient parmi les apprentis-techniciens de moteurs d'avion qui avaient dû apprendre l'anglais avant d'entreprendre leur formation professionnelle parce que celle-ci n'était pas entièrement disponible en français. Les Forces canadiennes ont reconnu que cette situation était contraire aux dispositions de la *Loi* puisque, à compter de septembre 1993, la formation professionnelle de base devait être disponible dans les deux langues pour tous les métiers militaires.

Dans le cas de Cold Lake, notre enquête, tout comme celle menée par les Forces canadiennes, a révélé qu'il y a effectivement eu harcèlement de la part du surveillant et que cette situation a été tolérée par les supérieurs de ce dernier. Le plaignant a reçu une proposition de réintégration des Forces canadiennes, qu'il a acceptée. Il poursuit présentement sa formation en français sur une base au Québec. **Donnant suite à la recommandation du Commissaire, le Ministère a sensibilisé les gestionnaires de l'unité en cause à leurs responsabilités quant à l'environnement professionnel de leurs subordonnés en situation de minorité linguistique.**

Quant au cas du plaignant de Moose Jaw, ne pouvant se prononcer sur les raisons de son licenciement des Forces canadiennes, le Commissaire trouvait néanmoins que, pendant sa formation professionnelle, le plaignant avait été désavantagé par rapport à ses pairs d'expression anglaise et **il a recommandé que le ministère de la Défense nationale revoie sa décision.** Les autorités du Ministère ont répondu que le congédiement du plaignant se fondait entièrement sur son manque de compétence technique et non sur des questions d'ordre linguistique. Le plaignant, qui a formulé un recours judiciaire en vertu de la *Loi sur les langues officielles* auprès de la Cour fédérale, a déposé comme preuve matérielle notre rapport qui concluait que sa formation en français avait été déficiente.

Nous avons entrepris, à la fin de 1994, des enquêtes sur six plaintes en provenance de la BFC de Moose Jaw, en Saskatchewan, concernant l'absence de services en français pour les familles des militaires. Quatre militaires se sont vu refuser une mutation sur une base francophone ou bilingue et deux d'entre eux ont prématurément mis fin à leur carrière. Dans le cadre de ces enquêtes menées au regard des dispositions de la *Loi* concernant la langue de travail et la participation équitable, nous avons fait une comparaison entre la situation des familles d'expression française à la BFC de Moose Jaw et celle des familles d'expression anglaise à la BFC de Bagotville, au Québec. Cette étude, qui est encore en cours au moment d'écrire ces lignes, constitue la suite de notre rapport de 1993 sur la langue des services offerts aux familles des militaires. Le Commissaire attend toujours la réponse officielle du Ministère au sujet des 27 recommandations formulées dans ce rapport.

Le Commissaire a aussi procédé à une vérification linguistique de la langue de travail à l'édifice Louis Saint-Laurent situé à Hull (Québec) où se trouvent les secteurs du Ministère dont l'activité principale est de fournir des services d'appui matériel aux Forces canadiennes. Il en ressort que des progrès ont été réalisés au cours des dernières années, particulièrement en ce qui concerne la disponibilité de documents techniques dans les deux langues officielles. Cependant, notre vérification a encore révélé des faiblesses, et le Commissaire a dû formuler plusieurs recommandations.

* Pour les plus récents détails concernant cette affaire, voir p.94.

Ainsi, étant donné les insuffisances en français de plusieurs surveillants, **le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures administratives qui s'imposent, incite son personnel à tenir ses réunions dans les deux langues et s'assure que les employés peuvent obtenir leurs évaluations de rendement et bénéficier d'une surveillance dans la langue de leur choix.**

Même si plusieurs instruments de travail d'ordre général sont disponibles dans les deux langues officielles, d'autres n'existent qu'en anglais. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures nécessaires afin de s'assurer que les documents d'usage courant et généralisé sont aussi disponibles en français.**

Au chapitre de la formation, les cours de base et ceux de niveau intermédiaire sont généralement offerts dans les deux langues officielles tandis que — problème qui perdure — les cours de niveau supérieur et les cours techniques spécialisés sont dispensés la plupart du temps en anglais seulement. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère s'assure de la disponibilité en français de la formation qu'il offre à son personnel civil et militaire.**

Les services du personnel et les services centraux ne sont pas toujours offerts dans les deux langues officielles, et en majorité les employés indiquent n'avoir jamais ou rarement été informés de leurs droits et de leurs obligations en matière de langue de travail. Le Commissaire a fait des recommandations au Ministère afin de faire corriger ces lacunes.

En ce qui concerne le service au public, nous avons visité plusieurs Centres de recrutement des Forces canadiennes. Nous pouvons en conclure que la plupart offrent un service convenable dans les deux langues officielles.

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES CANADA

Nous avons fait enquête à l'égard de 119 plaintes mettant en cause Développement des ressources humaines Canada, dont la plupart portaient sur la langue de service. Le Ministère compte un millier de points de service et a reçu plus de 30 millions d'appels téléphoniques en 1994. Nous avons mené quatre grandes enquêtes à l'égard de plaintes concernant le manque d'objectivité dans l'établissement des exigences linguistiques; la discrimination linguistique dont un employé aurait fait l'objet et le non-respect de ses droits relatifs à la langue de travail; l'insuffisance de services en français et la discrimination linguistique dans le cadre d'un projet de création d'emplois financé par le Ministère; et l'incapacité à favoriser l'épanouissement d'une communauté minoritaire de langue officielle. (Cette dernière enquête est décrite à la page 42.) Nous avons aussi mené un suivi à l'égard des progrès réalisés quant à la qualité linguistique des offres d'emploi produites dans les deux langues officielles par un système informatisé.

Dans l'ensemble, le Ministère dispose d'une bonne capacité pour servir le public dans la langue officielle de son choix. En effet, 90,4 p. 100 des préposées au service du public qui occupent un poste bilingue répondent aux exigences de leur poste et 24 p. 100 des postes de préposés au service du public sont bilingues.

En faisant enquête à l'égard de la désignation bilingue de 68 postes au Télécentre des programmes de la sécurité du revenu, à Bathurst (Nouveau-Brunswick), nous avons conclu qu'il n'était pas nécessaire, objectivement, que les 68 postes soient *tous* désignés bilingues, étant donné la composition linguistique de la clientèle. **Le Commissaire a recommandé que Développement des ressources humaines Canada revoie sa décision de doter ces postes comme étant bilingues, en considérant avec objectivité les exigences linguistiques stipulées à l'article 91 de la *Loi*.** Le Ministère a répondu que, à son avis, tous ces postes devaient être bilingues. Le Commissaire a maintenu sa position et informé les plaignants qu'ils pouvaient faire appel en vertu de la Partie X de la *Loi*. Les plaignants, avec l'appui du Commissaire, ont intenté des poursuites judiciaires qui, à la fin de l'année, étaient toujours devant les tribunaux.

La deuxième grande enquête concernait un employé de la Direction générale des programmes de la sécurité du revenu, à Montréal, qui estimait avoir fait l'objet de discrimination parce qu'il avait déposé des plaintes auprès du Commissariat au sujet du non-respect, par le Ministère, de son droit à recevoir de la formation, des instruments de travail et de la surveillance dans la langue de son choix. Même si notre enquête n'a pas permis de conclure qu'il y a effectivement eu discrimination, force nous fut de constater que le bureau régional du Québec et le bureau de district de Montréal du Ministère n'avaient pas respecté les conditions relatives à la langue de travail. **Le Commissaire a recommandé que des mesures soient prises pour veiller à ce que les droits des employés anglophones soient respectés et que Développement des ressources humaines Canada crée un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles.** Le Ministère a réagi favorablement à ces recommandations; nous assurerons un suivi à l'égard de l'efficacité des mesures correctives qui ont été prises. Nous avons aussi conclu que le non-respect du droit de l'employé à de la formation et de la surveillance en anglais l'avait défavorisé et aurait pu lui nuire dans son évaluation de rendement. Ces évaluations ont servi à choisir les employés qui seraient rappelés pour une autre période d'emploi d'une durée déterminée; le plaignant ne figurait pas parmi les employés rappelés. **Le Commissaire a recommandé que Développement des ressources humaines Canada revoie l'évaluation du rendement de l'employé, en tenant compte du fait que celui-ci avait été placé dans une position défavorable quand il s'agissait de faire ressortir ses connaissances et ses compétences, et revoie sa décision de ne pas renouveler**

son emploi pour une période déterminée. Le Ministère a réexaminé le dossier du plaignant et a maintenu sa décision initiale. Le plaignant a décidé de porter l'affaire devant la Cour fédérale.

La troisième grande enquête concernait un plaignant qui a allégué ne pas avoir été servi en français au Centre d'emploi du Canada de Kitsilano, à Vancouver, en Colombie-Britannique. Le plaignant a aussi allégué qu'il avait été déclaré inadmissible à un emploi dans le cadre d'un programme de création d'emplois financé par Développement des ressources humaines Canada parce qu'il avait insisté pour être servi en français. Notre enquête a révélé que le plaignant ne répondait pas aux critères établis pour le poste en question. Malheureusement, l'employeur avait mal interprété les critères et avait offert l'emploi au plaignant par erreur. Nous n'avons pas trouvé de preuves de discrimination fondée sur la langue dans ce cas. Pour ce qui est de l'absence de services en français, **le Commissaire a recommandé que Développement des ressources humaines Canada veille à ce que les clients qui demandent à être servis en français dans la région métropolitaine de Vancouver soient renvoyés au centre d'emploi du Canada qui est désigné bilingue et s'assure que celui-ci a, en tout temps, la capacité d'offrir tout l'éventail des services en français.**

L'an dernier, **le Commissaire avait recommandé que le Ministère fasse en sorte que l'information sur les offres d'emploi qui sont produites par un programme de traduction assistée par ordinateur soit d'égale qualité linguistique dans les deux langues officielles.** Étant donné le succès d'un projet-pilote qu'il avait lancé, le Ministère envisage la mise en œuvre à l'échelle nationale d'un programme appelé « JOBSCAN » au plus tard en avril 1995. Ce programme éliminerait la plupart des problèmes de traduction et permettrait d'augmenter de beaucoup la qualité linguistique des offres d'emploi. Le nouveau système repose sur des phrases et des mots établis qui couvrent un large éventail de possibilités d'emploi et pour lesquels il existe un équivalent dans l'autre langue. Nous suivrons cette situation de très près puisque, tant que les problèmes n'auront pas été réglés, les membres des communautés minoritaires qui sont à la recherche d'un emploi peuvent être grandement défavorisés.

Dans le cadre d'une restructuration de grande envergure, plusieurs nouveaux programmes sont venus s'ajouter au Ministère. Pendant toute cette période d'adaptation, le Ministère a réagi avec rapidité et efficacité aux plaintes que nous lui avons signalées. De plus, la représentante du Commissaire au Québec a négocié une entente avec le sous-ministre adjoint du bureau régional du Ministère au Québec portant expressément sur les questions de langues officielles et donnant au Commissariat un accès direct aux gestionnaires de première ligne pour le règlement des plaintes.

ENVIRONNEMENT CANADA

Nous avons effectué une vérification portant sur la langue de travail à l'administration centrale du ministère de l'Environnement, située à Hull.

Environnement Canada compte plusieurs réalisations en matière de langue de travail. En effet, la majorité des préposés aux services centraux et du personnel s'acquittent généralement bien de leurs obligations linguistiques. Un grand nombre d'instruments de travail, tels que les directives, les circulaires et les notes de service, sont également disponibles dans les deux langues officielles. De plus, le Ministère participe activement, depuis deux ans, à un projet de formation commune qui regroupe les organismes fédéraux ayant des bureaux aux Terrasses de la Chaudière, ce qui lui permet d'offrir à ses employés de nombreux cours en français et en anglais.

Toutefois, en dépit de ces progrès, il existe encore selon notre sondage, une importante déficience dans l'emploi du français à l'administration centrale. Dans l'ensemble, seulement 66 p. 100 des répondants d'expression française peuvent utiliser le français au travail au moins la moitié du temps lorsqu'ils ne servent pas le public ou d'autres employés.

Seulement un subalterne d'expression française sur deux peut communiquer verbalement en français avec son surveillant immédiat. Pour les communications écrites, la proportion est encore plus faible : il n'y a que 29 p. 100 des répondants d'expression française qui ont des échanges par écrit en français avec leur surveillant. Les communications des répondants d'expression anglaise avec leur surveillant immédiat se font généralement en anglais : 85 p. 100 pour l'écrit et 84 p. 100 pour l'oral.

Seulement 74 p. 100 des répondants d'expression française ont reçu leur dernière évaluation de rendement dans la langue officielle de leur choix, alors que 97 p. 100 des répondants d'expression anglaise ont été évalués dans leur langue.

Par ailleurs, 22 p. 100 seulement des réunions se déroulent dans les deux langues officielles. Non moins de 69 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que l'anglais est utilisé exclusivement, ou la plupart du temps, lors des réunions internes.

De plus, 55 p. 100 des répondants d'expression française de même que 39 p. 100 des répondants d'expression anglaise affirment ne jamais avoir reçu de renseignements concernant leurs droits et leurs devoirs en matière de langues officielles.

Le Commissaire a donc recommandé à Environnement Canada de prendre les mesures requises afin de combler les lacunes énoncées plus haut, notamment en ce qui a trait à la surveillance, à l'évaluation du rendement,

aux manuels de référence, à l'information en matière de langues officielles de même qu'à la prestation des services en français dans les domaines liés à l'informatique ainsi qu'à l'achat et à la gestion des biens.

FINANCES

En mars 1994, nous avons mené deux vérifications portant sur la langue de travail au ministère des Finances. L'une visait la Direction des services ministériels (DSM) qui offre des services centraux et du personnel au Ministère et au Secrétariat du Conseil du Trésor; la seconde concernait les autres directions du Ministère.

Notre évaluation consistait surtout en un sondage sur la langue de travail mené auprès de 330 employés. Les répondants s'accordaient pour dire que près de la moitié des cours de perfectionnement professionnel ne sont pas disponibles en français. **Nous avons recommandé que le Ministère assure à ses employés un plein accès à tous ses cours dans les deux langues officielles.**

Notre vérification a révélé que la DSM fournit presque toujours ses services dans les deux langues officielles. Exception faite des instruments de travail, elle est généralement en avance sur le reste du Ministère pour ce qui est de l'utilisation équitable du français et de l'anglais. Toutefois, le tiers des employés d'expression française interrogés à la DSM a indiqué que les instruments de travail n'étaient pas tous disponibles en français; dans les autres directions, le quart des employés d'expression française a fait le même commentaire. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures correctives qui s'imposent.**

Parmi les répondants d'expression française de la DSM, 62 p. 100 nous ont dit que leur surveillance se faisait en français contre 25 p. 100 seulement dans les autres directions. À la DSM, 85 p. 100 des employés sondés ont indiqué que leur évaluation de rendement se faisait dans la langue officielle de leur choix; ailleurs, ce chiffre passe à seulement 57 p. 100. Les réunions ministérielles se tiennent en anglais huit fois sur dix. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne des mesures efficaces pour corriger ces lacunes.**

Les employés, tant d'expression française que d'expression anglaise, ont fait savoir qu'ils manquent d'information sur leurs droits et leurs obligations linguistiques. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère ait davantage recours à des réunions et à des séances d'information pour remédier au problème.**

GENDARMERIE ROYALE DU CANADA

Nous avons mené deux enquêtes approfondies à la Gendarmerie royale du Canada (GRC). L'une portait sur les droits relatifs à la langue de travail des membres d'expression française de la Section des enquêtes sur les crimes de guerre et les affaires spéciales (SECGAS) de la Division « A », dans la région de la capitale nationale, et l'autre, sur les exigences linguistiques et les méthodes de dotation en personnel utilisées pour combler deux postes de caporal à la Section de la lutte antidrogue de la Division « C », à Montréal.

Dans le premier cas, le plaignant a allégué que ses supérieurs à la SECGAS lui ont demandé de leur fournir une traduction en anglais de ses lettres ou de ses formulaires rédigés en français qu'ils devaient signer.

La SECGAS fait enquête à l'égard des présumés criminels de guerre conjointement avec la Section des crimes contre l'humanité et des crimes de guerre du ministère de la Justice, qui est chargée des poursuites. Étant donné qu'en grande majorité les accusés demandent que leur procès ait lieu en anglais, la Section des crimes de guerre du ministère de la Justice préférait que les rapports finaux de la GRC soient aussi établis dans cette langue. Nous avons toutefois constaté que cette méthode de travail contrevenait à l'article 37 de la *Loi sur les langues officielles*, qui stipule que le ministère de la Justice doit permettre aux membres de la SECGAS de travailler dans l'une ou l'autre des langues officielles.

L'enquête a aussi révélé que les obligations découlant de la Partie V de la *Loi* avaient été mal interprétées et qu'il fallait clarifier les dispositions relatives à la langue de travail tant pour les surveillants que pour les employés. Nous avons conclu que l'allégation du plaignant était fondée et que les membres de la SECGAS qui occupent un poste bilingue ou réversible doivent pouvoir travailler dans la langue officielle de leur choix.

Le Commissaire a recommandé que la SECGAS élabore un plan d'action de sorte que tous ses membres et tous ses employés puissent travailler et être surveillés dans la langue officielle de leur choix, selon les exigences linguistiques de leur poste. Le Commissaire a aussi recommandé que des séances d'information distinctes soient organisées à l'intention des surveillants et des autres membres de la Section afin de les informer de leurs droits et de leurs obligations en matière de langues officielles, en vertu de la Partie V de la *Loi*. La Direction des langues officielles, à l'administration centrale, s'est empressée de mettre en œuvre la dernière recommandation; nous attendons les derniers éléments du plan d'action.

Dans le second cas, le plaignant contestait les exigences linguistiques et la méthode de dotation en personnel utilisées pour combler deux postes de caporal à la Section de la

lutte antidrogue, à Montréal. L'examen des descriptions d'emploi des deux postes et les entrevues qui ont été menées auprès des responsables de la Section nous ont permis de conclure que le profil linguistique (BBC) des postes convenait aux fonctions exercées par les caporaux. La décision prise par la direction de la GRC de pourvoir aux postes avec des titulaires répondant déjà aux exigences linguistiques n'était toutefois pas justifiée à notre avis, étant donné que les responsables n'ont pu expliquer en quoi des dispositions administratives ou une formation linguistique ultérieure auraient eu un effet néfaste sur les activités de la Section.

Le Commissaire a recommandé que la Section de la lutte antidrogue de la Division « C » pourvoie les deux postes de caporal en question comme des postes bilingues, mais à nomination non impérative. Le Commissaire de la GRC a accepté notre recommandation, mais, parce que les deux postes avaient déjà été dotés en raison d'exigences opérationnelles urgentes, il s'est engagé à ce que la GRC comble les deux prochains postes vacants à la Section de la lutte antidrogue de Montréal dans le cadre de nominations non impératives (priorité II).

Sur une note positive, nous sommes heureux de signaler que, après avoir reçu quelques plaintes au cours des trois dernières années, la GRC a nommé un commandant de détachement bilingue à St Pierre-Jolys, au Manitoba, où près des deux tiers de la population locale sont d'expression française. Nous constatons aussi que la Gendarmerie réalise des progrès concrets en vue d'une participation équitable des Canadiens d'expression française, qui représentent aujourd'hui 19,4 p. 100 des membres réguliers de la GRC. Compte tenu du mandat de la GRC, de sa clientèle et de l'emplacement de ses bureaux, ce taux de participation est équitable.

JUSTICE CANADA

Nous avons procédé à une vérification de la langue de travail à l'administration centrale du ministère de la Justice. Le Ministère s'occupe des affaires juridiques du gouvernement et offre des services juridiques à presque tous les ministères et organismes fédéraux. Nous mettons ici en lumière des aspects positifs du contexte de la langue de travail à l'administration centrale ainsi que des éléments susceptibles d'amélioration.

Le Ministère a installé des claviers bilingues sur tous ses ordinateurs personnels et a mis à jour ses politiques en matière de langues officielles et de services de traduction. Il a examiné les exigences linguistiques des postes pour s'assurer que la *Loi* est respectée.

Selon le sondage que nous avons effectué auprès de 330 employés du Ministère, 61 p. 100 des répondants d'expression française rédigeraient en français s'ils avaient le choix; cependant, seulement 28 p. 100 de ces derniers rédigent en français tout le temps ou la plupart du temps, tandis que 88 p. 100 des répondants d'expression anglaise font de même en anglais. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures correctives qui s'imposent.**

Cinquante-cinq pour cent des répondants d'expression française et le même pourcentage de répondants d'expression anglaise nous ont dit que les réunions auxquelles ils assistaient se tenaient seulement ou le plus souvent en anglais. Vingt-neuf pour cent des répondants d'expression française ont indiqué qu'on ne leur offrait pas la possibilité d'utiliser la langue officielle de leur choix. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne les mesures qui s'imposent pour faciliter la tenue de réunions bilingues et pour informer les employés de leur droit de participer aux réunions dans la langue officielle de leur choix.**

Nous avons aussi constaté qu'un nombre considérable de répondants d'expression française et anglaise estimaient qu'ils n'avaient pas été suffisamment informés de leurs droits et de leurs obligations en matière de langues officielles. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère voie à cette question, notamment en organisant des réunions et des séances d'information à ce sujet.**

Un certain nombre de répondants ont aussi souligné que la direction leur faisait souvent parvenir des notes de service courantes en anglais seulement. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère fasse le nécessaire pour que les employés reçoivent les notes de service dans la langue de leur choix ou dans les deux langues officielles.**

MARINE ATLANTIQUE

En 1994, le Commissaire a effectué un suivi à l'égard des 11 recommandations relatives au service au public dans les deux langues officielles qui figuraient dans son rapport de vérification de 1993 concernant Marine Atlantique. Bien que la Société ait réalisé certains progrès, le suivi a révélé qu'elle n'a pas mis en œuvre la plupart des recommandations. Le Commissaire a donc demandé à Marine Atlantique d'établir un plan d'action destiné à donner suite aux recommandations et de présenter un rapport au Commissariat au début de 1995.

Les services en français se sont sensiblement améliorés au guichet pour véhicules à Borden (Île-du-Prince-Édouard), le point de vente des billets pour le traversier de Cap Tourmentin (Nouveau-Brunswick). Cependant, si l'on se fie à la nature des plaintes reçues au cours de 1994, des problèmes importants continuent d'entraver la prestation de services au public comme l'exige la *Loi sur les langues officielles*. Particulièrement, l'offre active à bord du traversier fait défaut dans la plupart des cas, et le renvoi des passagers à des

employés bilingues, quand c'est nécessaire, n'est pas assuré régulièrement. Les employés de la Société doivent être clairement sensibilisés à ce qu'est une prestation de services au public dans la langue officielle de son choix. Le manque d'information à cet égard est à l'origine de nombreuses plaintes portées à l'attention du Commissaire.

PATRIMOINE CANADIEN

Né en 1993 de la fusion de composantes de plusieurs institutions fédérales, le ministère du Patrimoine canadien a pour objectif général de favoriser le développement d'une identité canadienne et d'un sentiment d'appartenance à des valeurs communes. Malgré les difficultés à surmonter en cette période de réorganisation, le Ministère a affiché un bon rendement sur le plan de la capacité bilingue, au cours de 1994, puisque 90,6 p. 100 des titulaires de postes bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Soulignons que, dans la catégorie Gestion, 84 des 96 postes sont désignés bilingues et que près de 80 p. 100 de ces postes comptent des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques établies.

En 1994, le Ministère a fait l'objet de 47 plaintes dont 44 avaient trait au service au public. Deux de ces dernières visaient des services offerts aux communautés d'expression française dans le nord-ouest de l'Ontario et ont fait l'objet d'une enquête en vertu de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* qui porte notamment sur la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne. Les résultats de cette enquête figurent à la page 43.

Les communautés d'expression française de la région de l'Atlantique ont porté un vif intérêt à la restructuration ministérielle après avoir éprouvé quelques difficultés à obtenir des services en français. C'est à la suite d'affectations intérimaires de personnes unilingues aux différents postes de directeurs de cette région que les communautés nous ont fait part de leur préoccupations. Notre bureau est intervenu auprès du Ministère afin de connaître les mesures qu'il comptait prendre pour s'assurer que les communautés vivant en situation minoritaire reçoivent leurs services dans la langue officielle de leur choix.

Le Ministère s'est engagé à désigner bilingues au niveau le plus élevé (C) les postes de directeurs provinciaux de la région de l'Atlantique et à y affecter des titulaires répondant, dès leur nomination, aux exigences linguistiques de leur poste. Nous nous sommes aussi intéressés à la façon prévue de doter des postes analogues dans les autres régions du pays. Compte tenu de l'importance de ce Ministère pour le développement des communautés de langue officielle, le Commissaire continuera à suivre de près cette question.

La composante Sport amateur a fait l'objet de six plaintes mettant en cause des organismes sportifs qui reçoivent des subventions ou des contributions du Ministère. Le Ministère s'est engagé à réévaluer ses politiques et ses procédures afin de combler les lacunes signalées.

Nous avons entrepris le suivi d'une vérification qui portait sur la disponibilité de services dans les deux langues officielles dans les parcs nationaux et les sites historiques de la région de l'Atlantique. À la suite de la vérification effectuée en 1992, le Commissaire avait formulé trois recommandations touchant l'offre active des services dans les deux langues (tant dans l'affichage que dans les communications orales) de même que la prestation des services au public. Les résultats de notre suivi ont révélé que le Ministère a donné suite à la recommandation portant sur l'affichage d'offre active puisque des écriteaux ont été installés dans la grande majorité des points de service des parcs de la région de l'Atlantique.

En ce qui a trait à la recommandation portant sur l'accueil des visiteurs dans les deux langues officielles, nous avons noté, qu'à l'exception de deux parcs, les employés rencontrés dans les lieux historiques et les parcs nationaux n'offrent pas activement les services dans les deux langues. Par conséquent, le Ministère devra prendre des mesures pour assurer en tout temps le respect de cette disposition.

La troisième recommandation visant particulièrement les parcs Fundy et Kejimkujik n'a été que partiellement mise en œuvre. Au parc national Fundy, les visiteurs sont accueillis en anglais, mais peuvent obtenir un service en français s'ils ont recours à une mesure administrative adoptée il y a déjà plusieurs années. Pour ce qui est du parc national Kejimkujik, le service en français y est disponible au centre d'accueil. De plus, les visiteurs d'expression française peuvent participer à des activités en français quatre jours par semaine. Malgré les progrès accomplis, le Ministère devra poursuivre ses efforts afin de rendre la prestation des services au public dans ces parcs entièrement conforme aux dispositions de la *Loi* pour la saison 1995.

RESSOURCES NATURELLES CANADA

Issu de l'ancien ministère des Forêts et de celui de l'Énergie, des Mines et des Ressources, le ministère des Ressources naturelles a connu en 1994 une année de consolidation sur le plan des langues officielles. Il a négocié une nouvelle entente avec le Conseil du Trésor, dont le point saillant porte sur le rehaussement des profils linguistiques de plusieurs postes dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Soulignons aussi les efforts du Ministère pour accroître la capacité bilingue de ses cadres et de ses surveillants. Même si le Conseil du Trésor a fixé l'objectif que tous

les cadres de la fonction publique occupant un poste bilingue atteignent le niveau de compétence supérieur (C) en lecture et à l'oral en 1998, le Ministère compte y arriver en mars 1995. À la fin de l'année, 70 p. 100 de ses cadres admissibles à la formation linguistique avaient atteint ou dépassé ce niveau. Il importe de noter que plus de 58 p. 100 des titulaires de postes bilingues servant le public possèdent le niveau supérieur de compétence linguistique, ce qui leur permet d'offrir à la clientèle un service de qualité dans les deux langues officielles.

Le nombre des plaintes déposées contre le Ministère a considérablement augmenté, passant de 13 en 1993 à 29 cette année. Cette hausse est toutefois attribuable aux 24 plaintes que nous avons reçues concernant les exigences linguistiques des postes de techniciens au Centre de foresterie des Laurentides à Sainte-Foy (Québec). Les plaignants soutenaient que le Ministère n'avait pas tenu compte des exigences relatives à la lecture de documents et à l'utilisation de logiciels lorsqu'il avait changé, de « bilingue » à « français essentiel », la désignation des postes de techniciens non affectés au service au public ou aux fonctionnaires.

L'enquête a révélé que la modification des exigences linguistiques des postes ne s'était pas déroulée de façon entièrement objective, tel que le prescrit l'article 91 de la *Loi*. En effet, la plupart des postes exigeaient une connaissance des deux langues, étant donné que les techniciens devaient notamment lire régulièrement des documents en anglais. **Le Commissaire a donc recommandé que le Ministère examine de nouveau les exigences linguistiques des postes de techniciens en se fondant sur des critères objectifs et uniformes, compte tenu des tâches que les techniciens doivent réellement accomplir.** Le Ministère a accepté de mettre en œuvre la recommandation d'ici la fin de janvier 1995.

Notre enquête a aussi révélé que certains instruments de travail étaient disponibles en anglais seulement dans cette région où le français est la langue de travail. **Le Commissaire a recommandé que le Ministère dresse une liste exhaustive des instruments de travail et des logiciels d'usage courant et généralisé qui ne sont disponibles qu'en anglais et élabore un plan d'action pour les rendre disponibles en français aussi.** Le Ministère s'est engagé à terminer cet exercice pour la fin de janvier 1995.

Nous avons également complété en 1994 une enquête amorcée l'an dernier portant sur la langue de travail dans le secteur de la cartographie à Ottawa. La plainte comportait trois volets : l'unilinguisme anglais de certains logiciels, de même que des indications quant aux corrections à effectuer sur des cartes topographiques et la distribution en anglais seulement de notes de service aux employés. Le Ministère s'est engagé à rendre les logiciels bilingues pour permettre aux francophones de travailler en français. De plus, il a décidé de remplacer le système d'annotation manuelle des cartes topographiques par un système informatisé entièrement bilingue et de contrôler de plus près la distribution de notes de service. Nous effectuerons un suivi en 1995.

REVENU CANADA — DOUANES, ACCISE ET IMPÔT

L'intégration des composantes Douanes, Accise et Impôt de Revenu Canada s'est poursuivie pour entrer officiellement en vigueur en mai 1994. Bien que cette restructuration ait causé quelques difficultés en ce qui concerne l'application de la *Loi*, le rendement du Ministère au chapitre des langues officielles est bon dans l'ensemble, grâce notamment à l'appui solide de la haute direction.

Revenu Canada poursuit activement la mise en œuvre de neuf recommandations faites dans le cadre d'une étude du Commissaire menée dans des postes douaniers du sud-ouest de l'Ontario. Trois d'entre elles portaient sur la signalisation des installations et les autres sur la prestation des services aux voyageurs dans les deux langues officielles. Les Douanes ont aussi déployé des efforts accrus afin que le service au public soit amélioré aux endroits visés par le *Règlement sur les langues officielles*. Ainsi, le Ministère a entrepris, auprès des employés affectés aux postes-frontières, une campagne nationale de sensibilisation mettant l'accent sur l'offre active de services dans les deux langues.

Le Commissariat a tenu deux séances d'information avec les employés bilingues du Centre fiscal de Winnipeg au printemps 1994, répondant ainsi à l'invitation du directeur du centre.

Les plaintes touchant le service au public voyageur aux postes-frontières ont connu une baisse en 1994, puisqu'on n'en compte que 19 contre 38 en 1993; 17 de ces plaintes portaient sur des postes douaniers de l'Ontario. Ainsi, au poste-frontière du pont Peace à Fort Erie, la direction a remis, à la suite d'une plainte, une note de service détaillée à tous les employés, leur rappelant leurs obligations linguistiques et les enjoignant de façon non équivoque d'offrir un service courtois et professionnel dans la langue officielle requise par les voyageurs.

À l'été 1994, à la suite de plaintes pour lesquelles les correctifs tardaient à venir, **le Commissaire a recommandé que Revenu Canada établisse un plan de conversion de ses systèmes informatisés afin qu'ils puissent reproduire les signes diacritiques français dans ses envois aux contribuables.** Le Ministère a commencé à donner suite au plan qu'il a préparé et nous en suivons de près les progrès.

Aussi, nous avons enquêté sur les exigences linguistiques de cinq postes de commis affectés au service du courrier et des archives au bureau régional des Douanes à Montréal. Les plaignants considéraient que les trois postes désignés

« français essentiel » auraient dû être bilingues au même titre que les deux autres, étant donné que les fonctions des cinq postes leur paraissaient semblables. Nous avons conclu que les tâches accomplies étaient effectivement les mêmes et que la connaissance des deux langues officielles était requise pour les cinq postes. Compte tenu des circonstances, **le Commissaire a recommandé que le Ministère désigne bilingues tous les postes de commis en question.**

SERVICE CORRECTIONNEL DU CANADA

Au début de 1994, le Service correctionnel du Canada (SCC) a procédé, auprès de tous les membres de son personnel, à un important sondage; les deux tiers des répondants étaient d'avis que « les employés du SCC étaient traités d'une manière équitable, quelle que soit leur langue ». Les chiffres étaient même plus élevés au Québec, où 75 p. 100 des employés d'expression française et 70 p. 100 des employés d'expression anglaise étaient d'accord avec cette affirmation.

Nous avons fait enquête relativement à 50 plaintes mettant en cause le Service correctionnel; toutes, sauf deux, provenaient de détenus incarcérés dans des pénitenciers fédéraux où il y a une forte demande de services dans les deux langues officielles. La majorité des plaintes portaient sur des rapports rédigés dans la mauvaise langue, le manque de cours de formation dans la langue officielle préférée ou sur des communications en personne qui ne respectaient pas la langue officielle préférée du détenu. Les trois quarts environ des plaintes provenaient de pénitenciers fédéraux au Québec.

Nous avons aussi mené une enquête approfondie sur six plaintes provenant de deux pénitenciers du Québec. Elles avaient trait à des annonces aux détenus diffusées par haut-parleur dans une seule langue, à des rapports d'infraction remis en français à des détenus d'expression anglaise et, dans un cas, au fait qu'un détenu anglophone avait été déclaré coupable de désobéissance à un ordre donné en français. Comme la plupart des questions en cause sont de nature systémique, les recommandations du Commissaire s'adressaient à tous les établissements de détention qui ont l'obligation de donner aux détenus des services dans les deux langues officielles.

Au cours de notre visite dans les pénitenciers en question, nous avons remarqué que la plupart des annonces étaient faites en français seulement. Même si la plupart des renseignements donnés par haut-parleur sont également publiés dans les deux langues officielles grâce à des avis affichés dans chaque aile des établissements, le SCC doit tout de même veiller à ce que les annonces soient faites en français et en anglais. **Le Commissaire a recommandé que le SCC prenne les mesures nécessaires pour que les annonces qui s'adressent aux détenus et qui sont diffusées par haut-parleur soient faites dans les deux langues officielles.**

Notre enquête a également révélé que plusieurs rapports d'infraction remis à des détenus d'expression anglaise avaient été rédigés en français seulement. Bien que les agents correctionnels aient le droit de rédiger les rapports dans la langue officielle qu'ils préfèrent, ils doivent veiller à ce que les détenus les reçoivent dans la langue officielle de leur choix. **Le Commissaire a recommandé que le SCC informe tout le personnel des établissements où la demande est importante des droits linguistiques des détenus et qu'il leur rappelle les obligations du SCC à l'endroit des détenus parlant la langue officielle de la minorité pour ce qui est des communications orales et écrites.**

Dans le cas du détenu anglophone qui a été reconnu coupable d'avoir désobéi à un ordre donné en français seulement, le SCC s'est engagé à rappeler aux employés de donner les ordres dans les deux langues officielles et de faire en sorte, dans la mesure du possible, qu'il y ait un employé bilingue dans chaque aile, même si les activités courantes et les situations imprévues ne le permettent pas toujours. **Le Commissaire a recommandé que le SCC trouve des moyens de respecter les droits linguistiques des détenus parlant la langue de la minorité lorsque les ordres sont donnés par des agents de correction unilingues; que les agents correctionnels qui sont titulaires de postes bilingues donnent tous leurs ordres dans les deux langues officielles; et que tous les rapports d'infraction concernant des ordres auxquels le détenu n'a pas obéi fassent état de la langue dans laquelle l'ordre a été donné.**

Notre bureau de Moncton a fait enquête sur une plainte déposée par un employé du pénitencier Dorchester, au Nouveau-Brunswick, qui a été éliminé à la présélection lors d'un concours pour la dotation d'un poste de surveillant des services correctionnels, parce qu'il ne satisfaisait pas aux exigences linguistiques du poste, désigné « bilingue impératif » BBB/BBB. Notre enquête a révélé que ce poste avait une incidence importante sur les activités du pénitencier et qu'il s'agissait d'un poste indispensable à la prestation de services dans les deux langues officielles aux détenus et aux employés. Nous avons par conséquent conclu que la dotation bilingue impérative était une nécessité objective. Toutefois, parce que le surveillant des services correctionnels doit traiter de questions délicates qui exigent la compréhension et l'expression d'idées subtiles, abstraites ou compliquées, **le Commissaire a recommandé que le SCC porte au niveau C l'exigence concernant l'interaction orale pour ce poste. Les représentants du SCC ont volontiers convenu de donner suite à cette recommandation.**

Les trois pénitenciers en cause ont l'obligation particulière, aux termes du *Règlement*, de fournir des services bilingues aux détenus, mais le SCC maintient sa politique consistant à donner les services de base, tels que les soins de santé et la gestion des cas, dans les deux langues officielles dans tous ses établissements.

SOCIÉTÉ CANADIENNE DES POSTES

La Société canadienne des postes a pris certaines mesures positives en 1994. Elle a émis un nouveau guide sur les langues officielles à l'intention des gestionnaires et a informé les Canadiens de la disponibilité de services dans les deux langues là où ceux-ci sont offerts, selon les concentrations de population. Toutefois, comme le révèlent les enquêtes à l'égard de certains programmes et activités, la Société ne tient pas suffisamment compte de ses obligations linguistiques dans ses décisions. Presque la moitié des 129 plaintes recevables visaient les points de vente, tandis que l'autre moitié concernaient des questions se rapportant aux services, dont un nombre restreint avaient trait aux communications écrites et téléphoniques internes avec les employés. Le nombre total des plaintes a baissé de 17 p. 100.

L'an dernier, plusieurs Canadiens ont remarqué que leur adresse figurant sur le courrier courant reçu de gros expéditeurs avait été modifiée. Entre autres changements, les types de rues en anglais, comme « *Street* », « *Avenue* », « *Crescent* », etc., dans des adresses au Québec ont été traduits en français, et l'inverse s'est produit ailleurs au Canada. D'après les enquêtes qui ont été menées à la suite de plaintes à ce sujet, les gros expéditeurs de courrier du secteur privé, afin de bénéficier de tarifs réduits, appliquaient une nouvelle politique de la Société canadienne des postes relative aux adresses, selon laquelle il faut utiliser les adresses telles qu'elles sont enregistrées par les municipalités, peu importe la préférence linguistique exprimée par les clients.

Le Commissaire a recommandé que la Société canadienne des postes revoie sa norme en matière d'adressages afin d'éliminer la nécessité d'adresser le courrier dans une ou l'autre langue officielle et informe en conséquence les gros expéditeurs de courrier. La Société a par la suite modifié sa politique pour reconnaître la plupart des adresses, mais pas la totalité d'entre elles, dans l'une ou l'autre langue officielle et l'a fait savoir aux expéditeurs. Nous poursuivons nos discussions avec la Société au sujet des adresses restantes.

La norme relative aux adresses a été aussi appliquée pour les nouveaux panneaux extérieurs désignant les établissements de la Société canadienne des postes dans tout le pays. Sur chaque panneau figurait l'adresse de l'établissement telle qu'enregistrée par la municipalité. Étant donné que peu d'adresses sont enregistrées dans les deux langues officielles on a ajouté une adresse unilingue à la plupart des panneaux. **Le Commissaire a recommandé que la Société canadienne des postes modifie sa politique relative aux panneaux des établissements postaux pour assurer le plein respect des exigences linguistiques.** La Société a révisé sa politique en conséquence.

Nous avons aussi étudié la décision de la Société canadienne des postes de nommer son nouveau service postal « Xpresspost », néologisme formé à partir de l'anglais et qui n'a pas de prononciation valable en français. Compte tenu des coûts déjà investis dans le service « Xpresspost », **le Commissaire a recommandé que la Société examine toutes les options lui permettant de s'acquitter de ses obligations linguistiques quand il s'agit de donner un nom à des produits et des services existants ou futurs.** La Société a accepté de mettre en œuvre la recommandation et de s'y conformer à l'avenir pour l'élaboration de ses produits et services.

Le Commissaire est également intervenu après que la Société eut distribué quelque 6 000 000 de dépliants bilingues à des ménages dans tout le pays. Les dépliants avaient entre autres pour objet d'informer les Canadiens de l'endroit où sont situés les établissements de services postaux de leur localité et, particulièrement, ceux offrant des services dans les deux langues officielles. Or, un certain nombre de dépliants contenaient des erreurs linguistiques et des indications unilingues. Dans certains cas, les erreurs ont été répétées dans la version révisée. La Société a présenté ses excuses.

Dans le secteur de la vente au détail, la Société a donné suite, avec un certain retard, à plusieurs plaintes concernant des services en français insatisfaisants à un bureau de poste du nord de l'Ontario. Cependant, des problèmes de longue date mettant en cause une franchise postale du Nouveau-Brunswick n'avaient toujours pas été réglés au moment d'écrire ces lignes. Aussi, les enquêtes menées à la suite de plaintes concernant des franchises postales à Ottawa ont révélé que des caisses enregistreuses électroniques, bien qu'elles soient dotées de logiciels bilingues, accueillaient les clients avec des messages écrits unilingues. Après l'intervention du Commissaire, la Société canadienne des postes a annoncé qu'elle prévoyait utiliser un message d'accueil dans les deux langues officielles. À l'invitation de la Société, nous avons mené en juin une autre série de séances d'information sur les langues officielles avec, cette fois, des responsables de la vente au détail de la Société au Nouveau-Brunswick. Il s'agit là d'une initiative louable qui aide la Société à améliorer ses services aux clients dans la langue de leur choix.

À la fin de l'année, nous avons entrepris le suivi de huit recommandations visant l'élimination des obstacles à l'utilisation du français comme langue de travail à l'Établissement de traitement du courrier d'Ottawa. Nos premières constatations montrent des progrès dans l'amélioration du bilinguisme chez les surveillants. Une enquête relative à des plaintes portées par des employés anglophones de l'Ontario a révélé qu'un questionnaire en français seulement avait été envoyé à des centaines de surveillants. La Société a remédié à la situation sans tarder.

La Société canadienne des postes est un organisme de grande envergure qui est investi de responsabilités nationales. Bien qu'elle ait établi des mécanismes pour s'acquitter de ses responsabilités dans le cadre de ses programmes, notre examen de certains aspects en 1994 révèle qu'elle devrait s'efforcer davantage de tenir compte de ses obligations linguistiques dans l'élaboration de ses programmes.

SOCIÉTÉ RADIO-CANADA

De par son mandat, la Société Radio-Canada (SRC) a un rôle important à jouer à l'égard du développement et de l'épanouissement des communautés de langue officielle, comme le stipule la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Certaines des décisions prises par la SRC au cours de l'année, dont la création d'un réseau d'information de langue française, ont eu d'importantes répercussions à ce chapitre.

La programmation du Réseau de l'information (RDI), à compter de janvier 1995, viendra corriger un déséquilibre au détriment du public francophone qui, contrairement aux citoyens d'expression anglaise, ne bénéficiait pas d'un réseau d'information continue dans sa langue. Malgré des demandes de la part du Commissaire et des communautés de langue française vivant en situation minoritaire, toutefois, le RDI ne sera pas obligatoirement diffusé dans les marchés où les Canadiens d'expression française constituent moins de 50 p. 100 de la population. La SRC est cependant persuadée que, grâce à ses stratégies de marketing, le RDI sera effectivement offert à la plupart des communautés de langue française vivant en situation minoritaire. La Société s'est d'ailleurs engagée à comparaître devant le CRTC pour demander la diffusion obligatoire du RDI si l'offre du service à l'extérieur du Québec était jugée insuffisante.

Toujours au regard de la Partie VII de la *Loi*, nous avons effectué une enquête portant sur le service radiophonique de langue française à l'Île-du-Prince-Édouard. D'après les plaignants, ce service et particulièrement l'émission « Bonjour Atlantique — Île-du-Prince-Édouard » ne répondent pas pleinement aux besoins de la communauté d'expression française.

Notre enquête nous a permis de conclure que la plainte était fondée. En effet, les actualités et les affaires publiques de l'Île-du-Prince-Édouard étaient presque absentes de l'information présentée au cours de l'émission en question. Au moment de la plainte, aucun journaliste n'avait été affecté à cette émission. La SRC a réagi positivement en annonçant l'entrée en fonction d'un journaliste d'expression française à l'automne 1994. Dans la mesure où la Société n'a pas à subir d'autres compressions budgétaires, elle prévoit faire davantage en produisant l'émission à l'Île-du-Prince-Édouard, dès l'automne 1995.

Notre bureau a aussi mené une enquête sur la désignation linguistique du poste de directeur de la caisse de retraite au siège social de la SRC. Le plaignant contestait la nécessité d'exiger le bilinguisme pour le poste. Il ajoutait que, si le bilinguisme était véritablement requis, il n'était pas nécessaire d'exiger le niveau le plus élevé (C). Selon notre enquête, les critères de dotation relatifs aux langues officielles avaient été établis de façon objective et, par conséquent, il n'y avait pas eu infraction à la *Loi*. Le plaignant, insatisfait des résultats, a décidé de s'adresser à la Cour fédérale.

À l'automne 1994, nous avons entrepris le suivi de notre vérification linguistique de 1993 sur la langue de travail au siège social de la SRC afin de déterminer si la Société avait donné suite à nos recommandations. Nous avons trouvé que trois des huit recommandations ont entièrement été mises en œuvre. Elles concernaient la disponibilité dans les deux langues officielles des cours de formation, une étude sur la capacité linguistique des effectifs bilingues dans chacun des services centraux et du personnel, et l'élaboration d'un plan d'action visant à corriger les anomalies relevées dans le cadre de notre vérification.

Trois recommandations ont été partiellement mises en œuvre : dresser un inventaire des instruments de travail et élaborer un plan d'action pour rendre bilingues ceux qui devraient l'être; assurer la disponibilité dans les deux langues officielles des documents de travail d'usage courant et généralisé; et adopter un processus d'évaluation du rendement donnant clairement aux employés le choix de la langue. Deux autres recommandations n'ont pas été suivies. Elles portaient sur la tenue de réunions bilingues et le besoin d'informer les employés du siège social de leurs droits et de leurs obligations en matière de langues officielles. La SRC devra s'efforcer de compléter la mise en œuvre de ces recommandations.

STATISTIQUE CANADA

Cette année, nous avons porté notre attention sur le Centre principal des ordinateurs de Statistique Canada. Nous y avons complété deux enquêtes approfondies par rapport à des plaintes portant sur la surveillance et la langue des évaluations du rendement.

Notre enquête touchant la surveillance au Centre des ordinateurs a révélé que la surveillance du plaignant n'avait pu être faite dans la langue de son choix à cause de l'unilinguisme anglais de ses supérieurs immédiats. De plus, lors des réaffectations de son personnel, durant cette période, le Centre n'a pas pris suffisamment en considération ses obligations à cet égard. Par conséquent, **le Commissaire a recommandé à l'institution de tenir compte, dans les affectations de ses employés occupant un poste bilingue ou réversible,**

de leur droit d'être surveillés dans la langue officielle de leur choix. Il a également recommandé de réexaminer les exigences linguistiques des postes de surveillance en fonction des exigences linguistiques des postes subalternes.

En ce qui concerne la langue utilisée dans le cadre des évaluations du rendement, nous avons constaté, au cours des trois dernières années, que les surveillants avaient généralement rempli ces évaluations sans chercher à connaître la langue officielle préférée des employés. De plus, il ressort de notre enquête que la direction du Centre n'est pas suffisamment au fait de ses obligations à l'égard de la langue de travail. **Le Commissaire a recommandé que l'institution informe la direction du Centre de ses obligations linguistiques et ce, avant le début de la prochaine période d'examen du rendement et émette des lignes directrices précisant les obligations linguistiques des surveillants et les droits linguistiques des employés. Le Commissaire a également recommandé que l'institution adopte des mesures de contrôle afin de s'assurer que la langue officielle préférée des employés soit respectée dans le cadre de leur évaluation du rendement.** L'institution s'est engagée à donner suite à ces recommandations. Deux autres plaintes visant la même direction restent à l'étude.

Par ailleurs, il vaut la peine de souligner une heureuse initiative de l'organisme visant à encourager les anglophones à apprendre le français. En effet, le projet « théâtre français, acteurs anglophones », mis sur pied par l'organisme il y a trois ans, remporte un franc succès. Ce mode novateur d'apprentissage de la langue seconde a permis aux 28 participants d'améliorer leur maîtrise du français et d'obtenir le niveau de bilinguisme supérieur (C). Cette réussite a amené Statistique Canada à mettre en place, au cours de l'année, une ligue d'improvisation anglaise pour les employés d'expression française qui désirent également parfaire leur langue seconde.

TRANSPORTS CANADA

Cette année, Transports Canada a fait des progrès dans divers domaines, notamment par l'élargissement des services bilingues de circulation aérienne au Nouveau-Brunswick et la publication d'un cahier d'information à l'intention du personnel des aéroports, expliquant les exigences relatives aux langues officielles applicables aux personnes qui assurent par contrat des services au public voyageur. De plus, le comité de la haute direction sur les langues officielles sera réactivé.

Les plaintes révèlent que les problèmes se posent principalement dans le secteur Aviation. Notre enquête relative à deux plaintes de 1993 suivant lesquelles il n'était pas possible de communiquer en français en ce qui concerne le contrôle de la circulation aérienne au Nouveau-Brunswick a amené Transports Canada à mettre en place un service de vol à vue de langue française à partir de Charlo, dans la partie nord de la province où vit la majeure partie de la population francophone. Comme le service bilingue de vol aux instruments au Nouveau-Brunswick n'était toujours pas disponible depuis Moncton, nous avons pressé le Ministère d'évaluer la demande à cet égard. Le Ministère entend commencer son étude auprès des usagers en mars 1995.

La version modifiée des Ordonnances sur la navigation aérienne obligeant les transporteurs aériens intérieurs à diffuser les messages de sécurité dans les deux langues officielles à bord des avions de 20 places et plus a été publiée dans la Partie I de la *Gazette du Canada* en avril. La résolution de questions d'un autre ordre dans le texte modificatif a retardé la publication des nouvelles Ordonnances dans la Partie II de la *Gazette du Canada* qui, au moment de la rédaction du présent rapport, devait avoir lieu en février 1995. La version modifiée des Ordonnances doit entrer en vigueur douze mois après leur publication.

Nous avons effectué deux enquêtes à l'aéroport Macdonald-Cartier d'Ottawa. La première faisait suite à des plaintes émanant de contrôleurs aériens au sujet de l'instauration de services bilingues à l'unité de contrôle terminal. Nous ne remettons pas en cause le besoin d'un service bilingue à cet aéroport ; cependant, nous avons rappelé au Ministère qu'il n'a pas procédé à une évaluation objective des exigences linguistiques des postes nécessaires pour répondre aux obligations linguistiques de cette unité de travail.

La deuxième enquête concernait une plainte déposée par un contrôleur en poste dans la tour qui, ayant échoué à la formation linguistique après la conversion de son poste désigné « anglais essentiel » en poste bilingue, a soutenu qu'on lui confiait des tâches qui n'étaient pas équivalentes à celles qu'il accomplissait précédemment. Notre enquête était sur le point de s'achever à la fin de l'année.

Le profil linguistique et le mode de dotation d'un poste de gestionnaire à l'installation des services de la circulation aérienne d'Ottawa ont été contestés et le profil a été modifié de manière à tenir compte des exigences de bilinguisme. Pendant la tenue du concours, une nouvelle plainte a mis en doute le caractère approprié du mode de dotation non impératif. **Le Commissaire a recommandé que le poste fasse l'objet d'une dotation impérative.**

Nous avons également procédé à une enquête sur la désignation linguistique du poste de chef pilote (aéronef à voilure fixe). Le plaignant soutenait que, parce que le titulaire de ce poste est comptable de la conformité aux normes de vol de plus de 500 employés fédéraux — dont beaucoup de francophones —, le poste devrait être désigné bilingue plutôt que « anglais essentiel ». Nous avons constaté que le poste exigeait une connaissance supérieure des deux langues officielles. Avant la publication de notre rapport, le Ministère

a choisi le niveau intermédiaire et doté le poste de façon non impérative. **Nous avons recommandé que ces exigences soient réexaminées et que, jusqu'à ce que le titulaire satisfasse aux exigences linguistiques du poste, des mesures soient prises pour qu'un service comparable soit offert dans chacune des deux langues officielles.**

Au mois d'août, le Commissaire a écrit à Transports Canada pour l'inviter à demander à ses fonctionnaires de garder à l'esprit les dispositions de la *Loi sur les langues officielles* dans le contexte des plans du Ministère pour commercialiser une partie importante de ses activités, y compris les services de la circulation aérienne et le transfert d'aéroports. Les pourparlers avec le Ministère sur cette question se poursuivent.

Nous avons procédé, en 1994, à un sondage sur l'utilisation des langues officielles à l'administration centrale à Ottawa. En règle générale, même si le Ministère a fait des progrès dans plusieurs domaines, nous avons constaté qu'il existe un déséquilibre entre les deux groupes en matière de langue de travail. Seulement 52 p. 100 des répondants d'expression française travaillent au moins la moitié du temps dans leur langue officielle, contre 89 p. 100 de ceux d'expression anglaise.

Le problème linguistique principal a trait à la surveillance. C'est dans les rapports avec leurs surveillants que les répondants de langue française éprouvent le plus de difficulté à utiliser leur langue officielle : 75 p. 100 déclarent que plus de la moitié des échanges verbaux ont lieu en anglais et 85 p. 100 indiquent que plus de la moitié des communications écrites avec leur surveillant se font en anglais. Il ne faut donc pas s'étonner que le sondage révèle que le français est peu utilisé dans les réunions. Non moins de 86 p. 100 des répondants d'expression française indiquent que l'anglais est utilisé la plupart du temps lors des réunions internes.

Étant donné ces constatations, **le Commissaire a recommandé que le Ministère prenne des mesures afin d'améliorer la situation et veille à ce que le français occupe une place équitable comme langue de travail.**

Bien que le nombre de plaintes touchant Transports Canada soit relativement restreint si l'on considère l'envergure et le mandat de ce ministère, il nous faut conclure, d'après nos enquêtes et notre vérification de la langue de travail à l'administration centrale, que le Ministère doit accorder une plus grande attention à la détermination objective des exigences linguistiques des postes et à la langue de travail.

PARTIE III

VÉRIFICATIONS LINGUISTIQUES, SUIVIS ET ÉTUDES SPÉCIALES EFFECTUÉS DANS LES MINISTÈRES ET ORGANISMES FÉDÉRAUX

Terminés en 1994

	Recommandations
Vérifications	
Agence canadienne de développement international (langue de travail)	5
Banque fédérale de développement	10
Bureau de la sécurité des transports	13
Défense nationale (langue de travail à Hull)	13
Institut de formation de Transports Canada	10
Services à Saint-Jean (Nouveau-Brunswick) Banque fédérale de développement, Centre d'emploi du Canada, Revenu Canada, Santé Canada, Société canadienne d'hypothèques et de logement, Société canadienne des postes	26
Service correctionnel (bureaux de libération conditionnelle – région de l'Atlantique)	13
Services gouvernementaux Canada (langue de travail)	10
Transports Canada (langue de travail – bureau régional de Moncton, Nouveau-Brunswick)	11
Suivis	
Centre national des arts (langue de travail)	8
Conseil de recherches en sciences naturelles et en génie du Canada	3
Gendarmerie royale du Canada (langue de travail – administration centrale)	16
Marine Atlantique	11
Société Radio-Canada (langue de travail – siège social)	8
Études spéciales	
Centre d'emploi du Canada à Cornwall (service au public, langue de travail, participation et gestion du programme)	13
Service canadien des parcs (bureau régional de l'Ontario à Cornwall)	11
Services gouvernementaux Canada et Défense nationale (service aux fournisseurs établis au Québec)	11
Société canadienne des postes à Cornwall (service au public, langue de travail)	10
Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail	3

Entrepris en 1994

	Recommandations
Vérifications	
Environnement Canada (langue de travail)	8
Finances Canada (langue de travail à la direction des Services ministériels)	9
Finances Canada (langue de travail à l'exclusion des Services ministériels)	8
Justice Canada (langue de travail)	7
Transports Canada (langue de travail)	10
Suivis	
Agence de promotion économique du Canada atlantique	20
Condition féminine Canada	29
Conseil national de recherches Canada	10
Ministère du patrimoine canadien (parcs nationaux et lieux historiques du Canada atlantique)	3
Études spéciales	
Emballage et étiquetage (Deuxième étape)	
Service au public dans les bureaux désignés	

Vous pouvez obtenir un exemplaire de ces rapports en vous adressant à la Direction des communications, Commissariat aux langues officielles, 110, rue O'Connor Ottawa (Ontario) K1A 0T8. Veuillez noter que seuls les rapports finals sont mis à la disposition du public.

3. LES ORGANISMES CENTRAUX

a) L'APPAREIL FÉDÉRAL

L'examen des programmes de langues officielles au sein du gouvernement fédéral ne saurait se faire sans perdre de vue l'objectif central : s'assurer que les Canadiens reçoivent, dans leur langue officielle préférée, des services courtois et de qualité, là où la demande et les concentrations de population le justifient. À cette fin, il faut d'abord un cadre juridique et réglementaire, complété par des politiques et encadré par des mesures de contrôle. Viennent ensuite les diverses mesures d'appui au programme : identification linguistique des postes, formation linguistique, traduction, etc., dont le but essentiel est de faciliter les communications entre le public et l'État.

La *Loi sur les langues officielles* prévoit également, dans l'ensemble, des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales pour les francophones et les anglophones, ainsi que des droits en matière de langue de travail pour les employés de l'État dans certaines régions désignées. S'ajoutent à ces objectifs l'administration de la justice fédérale dans les deux langues, selon les besoins, et l'engagement du gouvernement de favoriser l'épanouissement des minorités de langue officielle et de promouvoir l'usage de nos deux langues dans la société en général.

La réalisation concomitante de ces objectifs ne peut se faire sans l'intervention des organismes centraux (Conseil du Trésor, Commission de la fonction publique, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, le ministère du Patrimoine canadien, etc.), qui conçoivent et harmonisent les mesures de mise en œuvre, afin de donner vie aux principes de la Constitution, de la *Charte canadienne des droits et libertés* et de la *Loi sur les langues officielles*.

Dans un premier temps, nous examinerons les programmes destinés à faciliter la prestation de services au public dans les deux langues de la part des institutions fédérales (programmes internes) et, dans un deuxième temps, les mesures prises dans la société en général (programmes externes administrés par le ministère du Patrimoine canadien).

LES PROGRAMMES INTERNES

S'appuyant sur notre rapport annuel de l'an dernier, des membres du Comité mixte permanent des langues officielles ont demandé au président du Conseil du Trésor, lors de sa comparution en avril, de leur faire parvenir, ainsi qu'au Commissaire, les rapports des vérifications internes effectuées dans les institutions fédérales. Nous avons donc reçu 24 rapports, réalisés par neuf institutions entre mai 1990 et mars 1993. En plus de constater que seulement un nombre restreint de ministères avaient fait leur examen de conscience, nous avons noté qu'aucune étude ne touchait les sociétés d'État et que la plupart des rapports réservaient peu de place aux langues officielles : dans plus de la moitié des cas, on ne trouvait que quelques lignes dans des documents de 25 à 160 pages. Ces constats reflètent aussi un manque apparent de connaissance du Programme des langues officielles et de son administration (on y trouve rarement les notions, pourtant centrales dans le domaine des langues officielles, d'*offre active* ou de *demande importante*).

Les travaux de liaison de la Direction des langues officielles et de l'équité en matière d'emploi (DLOÉE), ainsi que les mécanismes de contrôle fournis par les protocoles d'entente, les accords et les rapports annuels de gestion[1], pour importants qu'ils soient, ne peuvent en effet remplacer des activités de vérification dirigées par la DLOÉE même, selon ses propres besoins et en fonction de son propre mandat.

Saisis des conclusions de notre analyse, les représentants du Conseil du Trésor nous ont fait part des mesures prévues, qui vont dans le sens de nos suggestions pour améliorer le système : préparation d'un guide de vérification, avis et conseils à l'intention des vérificateurs des ministères, vérifications thématiques par le Conseil du Trésor. Nous suivrons de près l'évolution de ce dossier et nous ne manquerons pas d'en noter les progrès dans notre prochain rapport.

Dans le cadre de ses activités de communication, le Conseil du Trésor a publié une brochure intitulée *Les langues officielles dans les institutions fédérales* et il a tenu de nombreuses séances d'information, qui sont autant d'occasions de sensibiliser le public à ses droits et les employés à leurs devoirs. Les droits linguistiques de ces derniers ne seront pas oubliés, puisque le Conseil fera de la langue de travail une priorité en 1995. Nous ne pouvons que nous réjouir de cette orientation, car cet aspect du programme a bien besoin d'un regain d'imagination et de vigueur.

Mais rien ne vaut encore de bonnes capacités linguistiques. Les hauts fonctionnaires, dont les connaissances et l'exemple ont souvent plus de poids que bien des directives, devront posséder, d'ici mars 1998, le niveau supérieur de compétence linguistique en lecture et à l'oral. Sept ans après le lancement de ce programme, la moitié d'entre eux ont atteint le niveau requis; il faudra donc mettre les bouchées doubles pour atteindre l'objectif et ainsi montrer que la langue de travail n'est pas laissée pour compte.

1. Nous avons été heureux d'apprendre que les rapports de gestion issus des protocoles d'entente seront dorénavant déposés au Comité mixte permanent des langues officielles et rendus publics.

Le Conseil du Trésor a encouragé les institutions à plus d'efficacité dans la mise en œuvre du *Règlement sur les langues officielles*. Joignant le geste à la parole, il a effectué, entre avril et décembre, des interventions régionales partout au Canada en vue d'aider les institutions dans cette entreprise. Ces visites et ces observations feront l'objet d'un rapport en 1995.

LE RÈGLEMENT

Une autre étape de l'histoire linguistique du Canada a été franchie le 16 décembre dernier, avec l'entrée en vigueur de la troisième et dernière partie de la réglementation sur les communications avec le public et la prestation de services. On se rappellera que le *Règlement* avait été adopté en 1991, trois ans après la promulgation de la nouvelle version de la *Loi sur les langues officielles*. En décembre 1992, entrèrent d'abord en vigueur les règles automatiques et les dispositions sur les cas où le mandat du bureau justifie que le service soit offert dans les deux langues officielles en toutes circonstances. En décembre 1993, ce fut le tour des autres bureaux où la demande dans la langue officielle minoritaire est supérieure à 5 p. 100 et de certains points de service du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest. Le troisième et dernier volet concerne les services fournis aux voyageurs par les concessionnaires (par exemple, location de voitures, restaurants ou services des transporteurs dans les aéroports, les gares ferroviaires et les gares de traversiers) ainsi que — dans certaines régions — les communications navire-terre et les opérations de recherche et de sauvetage.

L'édifice maintenant achevé, il reste à le parachever. En effet, notre étude des points de service et nos enquêtes ordinaires nous ont montré que même si les textes de loi avaient effectivement été promulgués, l'information du public et des employés n'avait pas toujours suivi avec la même efficacité. Lors de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles en avril, le président du Conseil du Trésor avait annoncé la parution prochaine d'un répertoire des points de service bilingues. Ce répertoire a été publié en juin dans la presse minoritaire sous forme de listes régionales et provinciales, donnant ainsi à cette population le relevé des bureaux fédéraux où elle peut être servie dans sa langue. D'autres efforts en ce sens devront toutefois être faits pour qu'il soit absolument clair, pour les clients des organismes fédéraux, quels sont *leurs* points de service bilingues.

Tableau III.10
Les exigences linguistiques des postes, de 1990 à 1994

Postes	1990	1991	1992	1993	1994
Bilingues	62 080 29,2 %	62 333 29,4 %	63 829 29,5 %	64 001 29,3 %	60 959 28,8 %
Français essentiel	13 816 6,5 %	13 528 6,4 %	13 527 6,2 %	13 611 6,2 %	13 764 6,5 %
Anglais essentiel	124 911 58,8 %	124 579 58,8 %	127 889 59,0 %	129 606 59,4 %	126 815 60,0 %
Réversibles	11 339 5,4 %	11 339 5,4 %	11 443 5,3 %	11 131 5,1 %	9 992 4,7 %
TOTAL	**212 587**	**211 779**	**216 688**	**218 349**	**211 530**

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES

On se souviendra que les données de l'an dernier sur l'effectif de la fonction publique constituaient une césure par rapport aux années précédentes, en ce qu'elles incorporaient, pour la première fois, les employés nommés pour plus de trois mois (et non pour plus de six mois, comme auparavant). Comme on le voit au tableau III.10, cette augmentation du bassin des fonctionnaires n'a pas empêché l'effectif de la fonction publique de décroître, retrouvant sa taille d'il y a trois ans.

Mais les postes bilingues, eux, sont tombés plus bas qu'à leur niveau de 1991, en nombre comme en pourcentage — une diminution d'environ 2 p. 100. Alors que la proportion de postes « anglais essentiel » continue sa croissance, la faible part occupée par les postes « français essentiel » ne varie pratiquement pas depuis quelques années. Par ailleurs, 1994 marque une baisse sensible des postes « réversibles », qui contraste avec leur stabilité passée.

Ces écarts sont sans doute dus en partie aux modifications comptables de l'an dernier, mais aussi à la stabilisation des effets administratifs du *Règlement*. Pourtant, il avait été prévu que la mise en œuvre de ce dernier entraînerait une augmentation du nombre de postes bilingues de 1 500 à 3 000. Il est probable que les changements qui sont adoptés peu à peu dans les modalités de prestation des services (regroupement des bureaux, guichets uniques, automatisation, etc.) entraîneront d'autres fluctuations dans un avenir prochain.

Tableau III.11
Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique*, ainsi que les postes bilingues, 1994

	Population TOTALE	Population de LO minoritaire		TOTAL des fonctionnaires	Fonctionnaires de LO minoritaire		Postes bilingues	
Colombie-Britannique	**3 247 500**	49 500	1,5 %	20 800	310	1,5 %	485	2,3 %
Alberta	**2 519 200**	53 300	2,1 %	13 300	310	2,3 %	425	3,2 %
Saskatchewan	**976 050**	19 800	2,0 %	5 800	70	1,2 %	190	3,3 %
Manitoba	**1 079 400**	47 800	4,4 %	9 900	380	3,8 %	665	6,7 %
OUEST	**7 822 150**	**170 400**	**2,2 %**	**49 800**	**1 070**	**2,1 %**	**1 765**	**3,5 %**
Ontario (moins région de la capitale nationale)	**9 290 300**	376 800	4,1 %	36 200	1 770	4,9 %	2 950	8,1 %
Région de la capitale nationale (Ontario)	**686 800**	132 800	19,3 %	51 600	18 200	35,3 %	27 550	53,4 %
Région de la capitale nationale (Québec)	**225 300**	35 200	15,6 %	14 400	7 900	54,9 %	9 450	65,4 %
Région de la capitale nationale (TOTAL)	**912 100**			**66 000**			**37 000**	**56,0 %**
Québec (moins région de la capitale nationale)	**6 585 000**	869 100	13,2 %	28 900	1 500	5,2 %	15 100	52,2 %
Nouveau-Brunswick	**716 500**	242 600	33,9 %	7 200	2 300	31,9 %	2 750	38,2 %
Île-du-Prince-Édouard	**128 100**	5 300	4,1 %	2 400	165	6,9 %	420	17,5 %
Nouvelle-Écosse	**891 000**	35 900	4,0 %	12 600	465	3,7 %	875	6,9 %
Terre-Neuve	**569 900**	2 700	0,5 %	5 800	35	0,6 %	75	1,3 %
EST	**2 299 500**	**286 500**	**12,5 %**	**28 000**	**2 965**	**10,6 %**	**4 120**	**14,7 %**
Yukon et Territoires du Nord-Ouest	**85 100**	2 200	2,6 %	1 700	45	2,6 %	40	2,4 %

* Ne comprend pas les sociétés d'État, les Force canadiennes, etc.

Sources : Première langue officielle parlée, recensement de 1991, Statistique Canada; Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

LES POSTES BILINGUES

La répartition régionale des postes bilingues, que l'on trouve au tableau III.11, n'a subi que quelques fluctuations mineures par rapport à l'an dernier.

La répartition régionale continue de présenter le même bilan généralement satisfaisant. Pour ce qui est des proportions, elle suit en effet d'assez près celles de la population de langue officielle minoritaire. Les exceptions de la région de la capitale nationale et de l'Île-du-Prince-Édouard se justifient bien par la présence d'administrations centrales, mais au Québec, la situation est toujours problématique, car c'est plus de la moitié des postes qui sont désignés bilingues dans cette province.

Au Québec, il faut remonter à 1992 pour trouver un nombre équivalent de postes. Mais à cette époque, les postes bilingues représentaient 53,3 p. 100 du total, alors qu'aujourd'hui, ils ne comptent plus que pour 52,2 p. 100. S'agit-il là d'une fluctuation sans signification ou bien serions-nous en présence d'une amorce de changement ?

Nous soulignons depuis plusieurs années la proportion élevée de postes bilingues au Québec. Nous reconnaissons que les besoins ne se limitent pas à ceux des concentrations de population d'expression anglaise (au total 13,2 p. 100). Certes, dans certains domaines (commerce, diplomatie, environnement, justice, défense ou science) et dans certains cas, les employés fédéraux au Québec doivent être en mesure de communiquer convenablement avec des instances situées dans les régions unilingues du Canada ou à l'étranger, notamment aux États-Unis. Par contre, les échanges avec les bureaux fédéraux dans la région de la capitale nationale ne requièrent pas de capacité bilingue dans les bureaux situés au Québec, les premiers devant pouvoir fonctionner dans les deux langues. L'article 91 de la *Loi* est formel : les exigences relatives aux langues officielles doivent, pour chaque poste, s'imposer objectivement pour l'exercice des fonctions en cause. On ne peut donc pas désigner un poste bilingue simplement parce que son détenteur possède les deux langues officielles.

LES EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES BILINGUES

Comme on le verra au tableau III.12, le niveau général des exigences linguistiques des postes bilingues a tendance à monter, poursuivant un mouvement entamé voilà plusieurs années. En cinq ans, le niveau élémentaire a perdu un bon tiers de son importance, alors que le niveau supérieur a vu sa part augmenter d'environ un quart. Malgré un léger fléchissement, le niveau intermédiaire constitue encore la norme pour les trois quarts des postes.

Il est révélateur de mettre en parallèle les niveaux exigés pour les postes bilingues et les compétences des titulaires. On s'aperçoit qu'en majorité, les titulaires possèdent le niveau C ou l'exemption (57 p. 100), mais que seulement un poste sur six est désigné au niveau C (18 p. 100). Dans un sens, cette différence est encourageante, puisqu'elle montre que, de façon globale, les titulaires sont linguistiquement surqualifiés. Mais, par ailleurs, un titulaire de poste bilingue sur dix ne répond toujours pas aux exigences de son poste. La surqualification que l'on trouve d'un côté ne compense malheureusement pas les lacunes qu'on observe de l'autre.

LA FORMATION LINGUISTIQUE

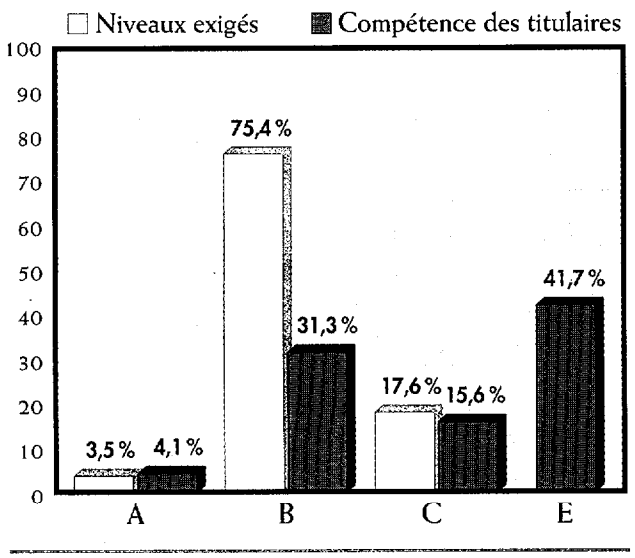
On se souviendra que Formation linguistique Canada (FLC) avait fait l'objet, l'an dernier, d'une étude conjointe de la Commission de la fonction publique et du Conseil du Trésor visant à déterminer si l'efficacité de ses opérations ne pouvait être accrue. On n'a cependant pas donné suite aux conclusions de ces analyses, compte tenu des profonds changements qui sont intervenus entre-temps dans l'appareil gouvernemental. Autre changement de cap : il avait été question, en début d'année, que la formation linguistique de la Défense nationale soit confiée à la Commission de la fonction publique. Mais au moment d'écrire ces lignes, cette proposition — intéressante sur le plan financier, entre autres — était en suspens.

Tableau III.12
Les postes bilingues – niveau exigé, de 1990 à 1994

Niveau exigé	1990	1991	1992	1993	1994
Élémentaire (A)	3 397 5,5 %	3 068 4,9 %	2 704 4,2 %	2 336 3,6 %	2 105 3,5 %
Intermédiaire (B)	47 755 76,9 %	47 739 76,6 %	48 699 76,3 %	48 566 75,9 %	45 947 75,4 %
Supérieur (C)	8 570 13,8 %	9 241 14,8 %	10 174 15,9 %	10 820 16,9 %	10 702 17,6 %
Autres	2 357 3,8 %	2 282 3,7 %	2 252 3,6 %	2 279 3,6 %	2 205 3,6 %
TOTAL	**62 079**	**62 330**	**63 829**	**64 001**	**60 959**

Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

Schéma III.7
Les postes bilingues — niveaux exigés et compétence des titulaires, 1994



Source : Système d'information sur les langues officielles, Conseil du Trésor.

Entre-temps, la clientèle de FLC a subi une baisse de 7 p. 100 par rapport à l'an dernier, en raison surtout de la réduction générale des activités de dotation. Cette baisse a permis à FLC de résorber le problème des listes d'attente, qui obligeaient, depuis plusieurs années, les étudiants à patienter indûment avant de commencer leurs cours. Par ailleurs, à la suite d'une vaste étude des besoins de sa clientèle, FLC a modifié sensiblement ses modalités en matière de formation. Répondant aux vœux de ses clients, elle assouplit ses programmes et offre, depuis le début de 1995, un programme accéléré et des sessions intermittentes. Ces nouvelles formules devraient permettre une meilleure utilisation du temps des étudiants et un apprentissage plus efficace.

La désignation de FLC comme centre d'expertise devrait lui permettre des choix stratégiques plus éclairés et lui donner un plus grand rayonnement, non seulement dans le secteur de la formation linguistique, mais dans le domaine plus vaste de la formation professionnelle dont la formation linguistique fait partie intégrante.

L'ÉVALUATION LINGUISTIQUE

Durant l'été, la Commission de la fonction publique a proposé d'instaurer une nouvelle politique d'évaluation des compétences linguistiques des candidats à des concours. Cette méthode aurait eu pour but d'offrir aux gestionnaires la possibilité de faire évaluer les candidats à des postes bilingues soit par le système d'évaluation de la langue seconde (ELS), soit par le jury de sélection lui-même. La proposition ne manquait pas de mérite, mais elle présentait plusieurs inconvénients majeurs. Le principal était sans doute de créer une iniquité ou, du moins, une apparence d'iniquité, car certains candidats auraient été évalués par l'ELS et d'autres par le jury — et cela, pour le même concours. Les résultats des consultations menées auprès de responsables ministériels des langues officielles, d'agents de dotation et de syndicats ont amené la Commission à décider de retirer sa proposition.

La réforme présentée par la Commission au printemps 1993 — prolongation de la période de validité de l'ELS à cinq ans dans tous les cas et indéfiniment quand les fonctionnaires demeurent dans le même poste et au même niveau linguistique — a fait baisser le nombre d'ELS administrés de 48 p. 100. Cette diminution considérable est due également à la réduction générale des activités de dotation et en particulier à la baisse du nombre de nominations à des postes bilingues.

LA PRIME AU BILINGUISME

En mai, le gouvernement a annoncé qu'il se plierait à la décision rendue le 10 mars par la Cour fédérale d'appel et qu'il verserait la prime au bilinguisme aux membres non-fonctionnaires de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), qui répondent aux exigences linguistiques de leur poste. Quelque 3 500 membres seraient touchés par cette décision, ce qui taxerait le trésor public d'environ 3,2 millions de dollars de plus par an.

En novembre, le gouvernement présenta le projet de loi C-58 modifiant la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* et la *Loi sur la Gendarmerie royale*. Ces modifications soustraient clairement les membres de la GRC à l'autorité du Conseil du Trésor et accordent à la GRC le droit de ne pas leur verser la prime au bilinguisme. Devant l'ambiguïté apparente de ce projet de loi, le gouvernement a affirmé peu de temps après qu'il n'avait pas l'intention de faire appel à ce texte pour refuser la prime aux membres de la GRC.

Il nous semble toujours que le gouvernement devrait entamer des négociations avec les représentants des fonctionnaires (qui sont parties à l'entente, ne l'oublions pas), afin de mettre en place, avec une approche avant tout humaine, un plan de retrait graduel de la prime au bilinguisme. L'affaire de la prime à la GRC illustre l'un des arguments que nous avons souvent présentés, à savoir qu'il est difficilement défendable d'accorder un traitement différent à deux groupes d'employés de la même institution qui sont soumis aux mêmes exigences linguistiques.

LA TRADUCTION

Le Bureau de la traduction doit se transformer en OSS (organisme de service spécial) en avril 1995. Aussi a-t-il continué à préparer sa métamorphose en mettant en place une structure de transition et en se conditionnant à la nouvelle mentalité qui devrait présider à sa future destinée. Mais, au moment d'écrire ces lignes, une certaine incertitude régnait, compte tenu des conclusions à venir de l'examen des programmes et peut-être aussi à cause des critiques du Vérificateur général, qui déclarait, dans son rapport annuel 1994 : « [...] les résultats obtenus jusqu'à présent par les OSS sont, à mon avis, décevants ».

Ces hésitations structurelles n'ont toutefois pas empêché le moteur de tourner. En 1993-1994, le budget de 110 millions de dollars a permis de fournir 13 400 journées d'interprétation et de traduire 280 millions de mots. Le Bureau de la traduction fait appel à des pigistes : à 21 p. 100 pour l'interprétation et à 42 p. 100 pour la traduction. Le Bureau compte 1 200 personnes, mais toutes ne se consacrent pas directement à la traduction ou à l'interprétation; la direction de la terminologie joue un rôle important, qui dépasse de loin les frontières du Canada. La banque de données Termium possède plus de 1 000 clients et elle constitue une carte de visite réputée qui permet au Canada de participer activement à de nombreuses activités internationales.

LE COÛT

Le coût des langues officielles, tel que calculé annuellement par le Conseil du Trésor, a baissé de 8 p. 100 entre 1992-1993 et 1993-1994. Il aurait encore diminué cette année, si la GRC n'avait pas eu à débourser une vingtaine de millions de dollars pour les paiements rétroactifs de la prime. La GRC devra aussi verser environ 3,2 millions de dollars de plus chaque année à ce chapitre.

Toutes les dépenses gouvernementales en matière de langues officielles — incluant même les transferts aux provinces en matière d'éducation — représentent *moins d'un demi pour cent* du budget fédéral. Et encore, au cours des dix dernières années, les dépenses en matière de langues officielles n'ont pas subi le même accroissement que les dépenses globales du gouvernement fédéral : en 1984-1985, ces dernières étaient de 100,3 milliards de dollars et pour 1994-1995, elles sont estimées à 163,6 milliards, ce qui représente une augmentation de 63 p. 100. Pour la même période, le coût des langues officielles a augmenté de 25,2 p. 100, passant de 491,2 millions de dollars à 615,2 millions, — bien moins que 63 p. 100.

Une autre façon de donner une juste perspective de la situation consiste à considérer le coût des langues officielles en dollars constants, de manière à éliminer la distorsion produite par l'inflation. On s'aperçoit ainsi que le coût en dollars constants des services fédéraux dans les deux langues a effectivement baissé de 6 p. 100 entre 1981-1982 et 1991-1993[2].

Comme par le passé, nous présentons deux portraits détaillés des dépenses en matière de langues officielles, l'un montrant la proportion de chacune des mesures d'appui au sein de la fonction publique (tableau III.13) et l'autre comprenant l'ensemble des programmes, tant externes qu'internes (tableau III.14).

Tableau III.13
Le coût des services fédéraux dans les deux langues officielles — Dépenses par fonction, 1993-1994 et 1994-1995

Types de dépenses	1993-1994 (000 $)		1994-1995 (000 $)	
Traduction-interprétation	**Dépenses réelles**		**Dépenses prévues**	
Bureau de la traduction	88,0		90,6	
Fonction publique[1]	10,2		11,7	
Autres[2]	13,1		15,2	
TOTAL	**111,3**	**39,5%**	**117,5**	**38,2%**
Formation linguistique				
CFP	27,3		26,7	
Fonction publique[1]	14,5		14,3	
Autres[2]	26,8		27,0	
TOTAL	**68,6**	**24,3%**	**68,0**	**22,1%**
Prime au bilinguisme	**52,9**	**18,8%**	**75,7[3]**	**24,6%**
Frais d'administration				
Conseil du Trésor	4,2		3,8	
CFP	2,1		1,9	
Fonction publique[1]	19,3		17,0	
Autres[2]	23,6		23,8	
TOTAL	**49,2**	**17,4%**	**46,5**	**15,1%**
TOTAL	**282,0**		**307,7**	

1. Ministères et organismes.
2. Institutions parlementaires, Forces canadiennes, GRC, sociétés d'État.
3. L'accroissement est dû aux paiements rétroactifs de la prime au bilinguisme à la GRC.

2. Rapports annuels du Conseil du Trésor, 1988-1989 et 1992-1993. En dollars constants de 1981-1982

Tableau III.14
Le coût du Programme des langues officielles

Services fédéraux dans les deux langues et programmes externes : budget et personnel pour 1993-1994 et 1994-1995

PROGRAMMES EXTERNES : Provinces, territoires et institutions	1993-1994 Dépenses réelles (000 $)	Personnel	1994-1995 Dépenses prévues (000 $)	Personnel
Ministère du Patrimoine canadien				
◦ Paiements de transfert aux provinces et aux territoires au titre des programmes de langues	241 963		251 499	
◦ Paiements de transfert aux groupes minoritaires de langue officielle	43 261		38 640	
◦ Paiements de transfert au titre des programmes d'expansion du bilinguisme				
◦ Dépenses de fonctionnement	5 137	81	5 437	83
Condition physique et Sport amateur				
◦ Subventions aux associations de sport amateur	40	0	40	0
Commissariat aux langues officielles	12 452	170	11 840	167
TOTAL PARTIEL	**302 853**	**251**	**307 456**	**250**
SERVICES FÉDÉRAUX : Fonction publique, institutions parlementaires, Forces canadiennes et sociétés d'État	(000 $)		(000 $)	
Conseil du Trésor				
◦ Langues officielles	4 178	44	3 800	41
Commission de la fonction publique				
◦ Formation linguistique	27 328	418	26 734	418
◦ Administration et autres activités	2 095	38	1 863	32
Travaux publics et Services gouvernementaux				
◦ Bureau de la traduction	87 963	1 147	90 617	1 132
Autres ministères et organismes	100 586	448	122 357	393
Institutions parlementaires	1 068	11	995	8
Forces canadiennes	40 088	563	39 891	560
Sociétés d'État	18 655	n.d.	21 445	n.d.
TOTAL PARTIEL	**281 961**	**2 669**	**307 702**	**2 584**
TOTAL	**584 814**	**2 920**	**615 158**	**2 834**

n.d. : Données non disponibles.
Source : Secrétariat du Conseil du Trésor.
Pour obtenir le montant des dépenses réelles des années précédentes, le lecteur est invité à communiquer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor.

b) LE MINISTÈRE DU PATRIMOINE CANADIEN

Le ministère du Patrimoine canadien est appelé à jouer un rôle essentiel dans les programmes du gouvernement fédéral portant sur le statut et l'usage du français et de l'anglais ainsi que sur le développement et l'épanouissement des minorités francophones et anglophones. Deux dossiers importants auront dominé son activité en 1994 : la question du « repositionnement » de ses programmes d'appui aux communautés minoritaires de langue officielle et l'annonce d'un déblocage majeur dans le dossier de la concertation interministérielle et d'un début de mise en œuvre effective des articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles*.

Le « repositionnement » en question est né des réductions des subventions du gouvernement et de leurs répercussions sur le montant des contributions versées annuellement par le Ministère aux associations représentant les communautés minoritaires. Au lieu de pratiquer des réductions uniformes de ses subventions, le Ministère a demandé aux associations de se concerter et de décider avec lui de l'importance et de la priorité accordées aux activités qu'il finance.

Au départ, le Ministère a dû faire face au mécontentement compréhensible des dirigeants d'associations qui, voyant qu'il s'agissait en fin de compte d'une diminution globale de l'appui financier du gouvernement aux communautés, n'acceptaient pas facilement de décider, conjointement avec le Ministère ou même à sa place, où et comment réduire leurs activités. Des consultations avec un grand nombre d'associations ont néanmoins eu lieu en mai et juin 1994 dans chaque province et territoire. Les communautés ont ainsi pu discuter des mécanismes de collaboration qui leur convenaient le mieux dans leurs relations avec le Ministère : entente Canada-communauté, délégation de certains éléments de la gestion, etc.

Si les leaders communautaires ont accepté avec une certaine mesure de déception et de résignation l'exercice de « repositionnement », leur réaction a été tout autre lorsque le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, a annoncé l'établissement d'un cadre de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi*. Le Ministre a profité d'un événement solennel — le Congrès mondial acadien — pour faire cette annonce. Rarement le Ministère se sera-t-il attiré autant d'éloges de la part des communautés minoritaires. Le Commissaire aux langues officielles, dont l'insistance à demander l'établissement d'un tel cadre aura peut-être joué un rôle dans cette décision du gouvernement, s'est alors empressé d'en féliciter le Ministre et les communautés.

De quoi s'agit-il ? Les articles en question confient au ministre du Patrimoine canadien la mission de coordonner toute l'action fédérale destinée à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires et à promouvoir le statut des langues officielles dans le pays. Or, la décision du gouvernement permet finalement d'instaurer un mécanisme précis pour assurer le respect de cet engagement. Quoique toutes les institutions fédérales soient touchées, 26 organismes et ministères clés sont particulièrement visés par les nouvelles mesures. Ils devront consulter les communautés minoritaires, puis préparer un plan d'action reflétant les besoins de celles-ci. Ces plans, ainsi qu'un compte rendu annuel des réalisations, devront parvenir au ministre du Patrimoine canadien, qui en fera rapport au Parlement. Les communautés ont déjà déterminé trois grands axes de développement : le développement économique, le développement culturel et le développement des ressources humaines.

Nous ne pouvons que nous réjouir de ce tournant en matière de concertation interministérielle. Nous voudrions cependant, à l'aube de cette étape nouvelle, souligner que la réalisation de projets particuliers destinés aux communautés minoritaires ne représente qu'un aspect de la mise en œuvre de l'article 41. C'est toute la conception et la planification de chaque programme du gouvernement qui doivent organiquement tenir compte de cette préoccupation : comment ce programme ou cette activité sert-il les communautés ? Il est vrai qu'il s'agit d'une responsabilité de tous les ministres et sous-ministres; il n'en demeure pas moins que cette évolution des mentalités ne s'opérera que si le ministère du Patrimoine canadien continue inlassablement son éducation des décideurs de l'appareil fédéral.

L'APPUI AUX COMMUNAUTÉS

En attendant les fruits que portera dans toutes les institutions fédérales cette initiative du Cabinet, le ministère du Patrimoine canadien a poursuivi en 1994 ses activités traditionnelles.

On sait que le Ministère conclut des ententes-cadres de promotion des langues officielles avec les gouvernements provinciaux pour aider au développement des minorités. Or, deux ententes-cadres qui avaient expiré en mars 1994 ont été renouvelées pour cinq ans (une avec le Québec et l'autre avec la Nouvelle-Écosse). Des discussions sont en cours pour renouveler celles conclues avec les Territoires du Nord-Ouest et le Manitoba ainsi que pour établir une entente plus ponctuelle avec Terre-Neuve.

Radio

Par ailleurs, le réseau des radios communautaires continue de s'élargir : 16 stations sont présentement en ondes et neuf projets de radio en sont à divers stades d'implantation. En 1994, trois stations radiophoniques ont vu le jour, soit Radio Iqaluit (Territoires du Nord-Ouest), Radio Beauséjour et Radio Restigouche (Nouveau-Brunswick).

Des événements prometteurs

Deux événements particuliers nous ont semblé fort prometteurs. Le premier a été la conclusion de deux ententes Canada-communautés : une avec la communauté franco-manitobaine qui prévoit l'octroi de 10,7 millions de dollars étalés sur cinq ans et une autre avec la communauté franco-albertaine, d'un montant de 12 millions de dollars cette fois, également répartis sur cinq ans. Ces ententes, qui font suite à un accord similaire signé en 1993 avec la communauté fransaskoise, représentent un outil original de développement, puisqu'elles remettent entre les mains des communautés la responsabilité première de leur épanouissement.

Le deuxième est la mise sur pied d'un forum permanent formé des ministres responsables des langues officielles. Cette initiative a été entreprise à la suite d'une première rencontre des ministres fédéral, provinciaux et territoriaux, tenue en août à Moncton. Cet embryon de coopération fédérale-provinciale institutionnalisée nous semble de bon augure.

Dans quelles finalités s'insèrent les projets de communication du ministère du Patrimoine canadien ?

L'ENSEIGNEMENT

L'appui qu'accorde le ministère du Patrimoine canadien pour l'enseignement en langue maternelle aux communautés minoritaires et l'enseignement des langues secondes est un élément majeur de son action.

En 1993, nous avions déploré la diminution globale de l'enveloppe quinquennale destinée à cette aide aux provinces et aux territoires. Cette année, nous sommes heureux que l'enveloppe spéciale de 112 millions de dollars, votée l'année dernière par le gouvernement pour la mise en œuvre de la gestion scolaire et le développement de certains collèges, n'ait pas été touchée par les compressions budgétaires.

Ces fonds auront servi, en 1994, au démarrage de la gestion scolaire dans les trois provinces des Prairies qui avaient adopté, l'année précédente, des lois permettant aux parents francophones de gérer leurs propres écoles. L'adoption de ces lois est sûrement l'un des progrès les plus encourageants pour les communautés francophones depuis longtemps. Elle ne fait que souligner encore plus clairement les lacunes et les retards de la gestion scolaire dans d'autres provinces.

Les sommes que le ministère du Patrimoine canadien alloue aux provinces et aux territoires pour l'éducation sont négociées dans le cadre d'accords bilatéraux, que coiffe un Protocole d'accords signé tous les cinq ans. Ce protocole est arrivé à échéance en 1993, mais n'a pas encore été renouvelé. Nous regrettons ce retard, qui empêche de définir le cadre précis dans lequel les sommes transférées aux provinces et aux territoires seront dépensées.

Au cours de 1994, des progrès importants ont été réalisés dans le domaine de l'éducation postsecondaire pour les communautés francophones. Mentionnons, à titre d'exemples, l'achèvement de la construction du Collège de l'Acadie, à Clare, en Nouvelle-Écosse; l'établissement d'un réseau informatique inter-universitaire par le Collège universitaire Saint-Boniface au Manitoba; ou encore la construction d'une nouvelle école de droit et l'établissement d'un programme de génie électrique à l'Université de Moncton au Nouveau-Brunswick.

Du progrès a aussi été enregistré dans le dossier collégial en Ontario. (Voir la Partie IV, pages 93 et 94.)

Enfin, signalons une nouveauté intéressante : le Ministère a conclu une entente avec le gouvernement du Québec pour réaliser le premier projet jamais entrepris d'enseignement de la grammaire française par la bande dessinée. Quelque 300 courtes séries, intitulées *L'Aventure de l'écriture* ont déjà été produites et serviront à l'enseignement dans les écoles des communautés minoritaires et dans les écoles d'immersion.

Ces réalisations, et bien d'autres, ne sont possibles que grâce à l'appui constant du ministère du Patrimoine canadien. Il est impératif que celui-ci continue, malgré les compressions budgétaires et les temps difficiles qui nous attendent encore, à faire preuve d'imagination et de générosité dans le champ, essentiel entre tous, de l'éducation.

COMMUNICATION

C'est avec un certain malaise que nous abordons, année après année, la question des communications et de la promotion des langues officielles par le gouvernement. Pourtant, en 1994, les bons projets n'ont pas manqué. Signalons en particulier la publication et la vaste distribution par le ministère du Patrimoine canadien d'une brochure fort bien faite, intitulée *Les langues officielles : Mythes et réalités*. Comme son titre l'indique, elle tente de débusquer certains mythes qui ont la peau dure sur la nature et l'intention de la politique fédérale des langues officielles.

Des études variées portant sur les langues officielles et le développement des communautés ont aussi été entreprises et distribuées à des publics bien ciblés. Des concours ont été organisés à l'intention des jeunes. Bref, les responsables du Ministère n'ont pas ménagé leur peine pour entreprendre de bons projets de communication.

Nous ne pouvons toutefois nous empêcher de poser une question : dans quel ensemble cohérent, dans quelle stratégie, dans quelles finalités s'insèrent ces projets ? Depuis longtemps, les gouvernements fédéraux successifs s'abstiennent de faire

des efforts cohérents afin que le public canadien comprenne toute la vérité au sujet des langues officielles. Nous encourageons le gouvernement d'aujourd'hui à agir.

LA RECHERCHE

Le ministère du Patrimoine canadien a poursuivi en 1994 certaines études commencées au cours des années précédentes ou en a distribué d'autres. Deux nouvelles études ont été entreprises :

Le dynamisme socio-économique des communautés de langue officielle en situation minoritaire consiste en une étude pilote sur le terrain visant à mesurer, décrire et illustrer les capacités et les réalisations économiques des communautés en situation minoritaire.

Les liens dans la francophonie canadienne présente les liens actifs et concrets entre les francophones du Québec et les Canadiens d'expression française des autres provinces et des territoires dans différents domaines d'activités, notamment dans ceux de l'économie, de l'éducation et du tourisme.

LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE

1. PROGRÈS ET PROBLÈMES

Les communautés minoritaires de langue officielle ont enregistré en 1994 des progrès sur certains fronts. Toutefois, des difficultés demeurent, dont certaines sont irritantes et d'autres incompréhensibles parce qu'elles relèvent de la résistance de certains intervenants plus que de blocages systémiques.

L'ÉDUCATION : LA VOIE EST TRACÉE

C'est peut-être dans le domaine de l'éducation que la dichotomie entre, d'une part, les progrès enregistrés et, d'autre part, les retards, les blocages et la résistance est la plus évidente.

Les progrès, d'abord : dans les trois provinces des Prairies, où les francophones avaient acquis la gestion scolaire de leurs écoles en 1993 — après des délais frustrants et des recours aux tribunaux —, la mise en œuvre a débuté dans l'enthousiasme en 1994. Ce fut le cas en particulier au Manitoba, où la Division scolaire franco-manitobaine a commencé à gérer ses écoles dès la rentrée, mais aussi en Saskatchewan, où les premiers conseillers scolaires francophones ont été nommés, et puis en Alberta, où l'on a créé huit conseils scolaires fransaskois. Maintenant que la gestion scolaire semble chose acquise, les parents de ces trois provinces partagent la préoccupation croissante de toutes les communautés francophones minoritaires : comment attirer les ayants droit dans les nouvelles écoles françaises ? Comment franciser les jeunes déjà assimilés ou en voie d'assimilation ? À cet égard, l'enseignement préscolaire en français devient de plus en plus le nouveau domaine de prédilection pour une éducation de qualité.

Les problèmes sont malheureusement encore nombreux et persistants. Le plus grave demeure l'incapacité de certaines provinces de se résoudre à accorder la gestion scolaire aux parents francophones. C'est le cas de la Colombie-Britannique et de Terre-Neuve.

En Colombie-Britannique, après certains signes encourageants, la situation s'est détériorée. Les parents ont alors décidé de réactiver la cause qu'ils avaient portée à ce propos devant les tribunaux à la fin des années 1980 et qui avait été mise en veilleuse quelques semaines après l'arrêt historique *Mahé et al.* c. *la Reine* rendu par la Cour suprême du Canada le 15 mars 1990. Le Commissaire, qui avait eu des discussions infructueuses avec le gouvernement provincial, a décidé d'intervenir dans cette cause et d'appuyer vigoureusement les droits constitutionnels des parents.

À Terre-Neuve, la réforme scolaire globale proposée par le gouvernement a rencontré des obstacles. Or, l'éducation en français — un des éléments de cette réforme — se trouve par conséquent elle aussi paralysée.

En Nouvelle-Écosse, le gouvernement envisage de faire en 1995 une restructuration globale du système scolaire dans le cadre de laquelle un conseil scolaire provincial, acadien et francophone, serait créé. Le Commissaire a rencontré à deux reprises les ministres provinciaux concernés et a maintenu des communications régulières avec la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse et la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse.

Au Québec, une loi créant des commissions scolaires linguistiques avait été adoptée par l'Assemblée nationale, mais des élections étant intervenues elle n'avait pas été mise en vigueur. La situation n'était pas encore claire en fin d'année. La communauté d'expression anglaise continue de réclamer un élargissement de l'accès à l'école anglaise et l'instauration de mesures qui assureraient, notamment aux jeunes, une compétence en français qui leur permettrait de soutenir équitablement la concurrence sur le marché du travail.

Enfin, en Ontario, le point de mire était le rapport tant attendu de la Commission royale sur l'éducation, devant laquelle le Commissaire avait présenté et défendu un mémoire. Dans ce document, il a réclamé la véritable gestion scolaire, présentement fragmentaire seulement, pour la communauté franco-ontarienne, ainsi qu'un partage équitable du produit de la taxe scolaire. Il a aussi souligné les problèmes auxquels la communauté fait face dans les domaines de l'éducation préscolaire, de la formation professionnelle et de l'analphabétisme.

Sur le plan de l'éducation postsecondaire, il faut applaudir à la création de deux collèges communautaires en Ontario, l'un dans le nord et l'autre dans le sud-ouest. Ils s'ajoutent à une liste déjà importante d'institutions postsecondaires au pays qui dispensent leur enseignement en français. Le Commissaire, que la question de l'éducation pour les communautés minoritaires intéresse au plus haut point, a établi des relations étroites avec le Regroupement des universités de la francophonie hors Québec.

Il est à noter que dans les provinces des Prairies, la gestion scolaire a été établie sans heurts.

LA VIE ET LA VITALITÉ DES COMMUNAUTÉS

Trois événements de grande importance ont dominé la vie des communautés en 1994. Le premier est la tenue en Acadie, à l'été, du Congrès mondial acadien qui a souligné d'extraordinaire façon la vitalité des Acadiens — partout en Amérique — mais surtout dans le berceau de leur culture, dans les provinces atlantiques. On trouvera dans la section consacrée au Nouveau-Brunswick plus de détails sur ce congrès. Le second événement qui a absorbé bien des énergies est le maintien des compressions budgétaires, diminuant d'autant les fonds destinés aux associations communautaires. Le troisième est l'initiative approuvée par le Cabinet fédéral au cours de l'été pour donner vie et vigueur à la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.

Les fonds destinés aux associations communautaires continuent à se rétrécir comme une peau de chagrin. Les compressions devant fatalement réduire la marge de manœuvre des communautés, celles-ci ont trouvé difficile l'exercice de « repositionnement » entrepris par le ministère du Patrimoine canadien.

Les communautés et leurs associations se sont cependant réjouies de la décision du Cabinet fédéral, annoncée au mois d'août par le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, d'approuver « une politique d'ensemble visant la participation des institutions fédérales au développement communautaire ». Ce faisant, le Cabinet prenait d'importantes mesures en vue de donner effet aux stipulations des articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles*, dont l'objet principal est de « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et [d']appuyer leur développement ».

Depuis cette annonce, un certain nombre de ministères et d'institutions fédéraux ont été choisis pour élaborer, après consultation avec les communautés, des plans d'action.

L'enquête que le Commissaire a entreprise en 1994 sur l'application par le gouvernement fédéral de la Partie VII de la *Loi* semble avoir permis au ministère du Patrimoine canadien de mieux apprécier l'importance des enjeux pour les communautés. Cette décision du Cabinet et l'ébauche de sa mise en œuvre nous semblent donc de bon augure, même s'il faut toujours juger un arbre à ses fruits.

Facteurs de développement

D'autres facteurs, peut-être moins spectaculaires, continuent néanmoins à façonner, à aider ou à freiner la vie et la vitalité des communautés. L'un d'entre eux est la radiodiffusion dans la langue des minorités provinciales et territoriales. À cet égard, les communautés francophones minoritaires et les francophones du Canada en général se sont félicités de la décision du CRTC d'accorder à Radio-Canada une licence pour exploiter le Réseau de l'information (RDI) en français, semblable au service de programmation en anglais, *Newsworld*. Mais les célébrations furent mitigées, lorsqu'on se rendit compte que le CRTC, suivant en cela l'opinion de Radio-Canada, ne voulait pas imposer aux télédistributeurs l'obligation de diffuser la nouvelle chaîne partout au pays où il y a des clientèles francophones.

Le Commissaire est intervenu au côté des associations communautaires pour insister sur la nécessité d'assurer la diffusion la plus large possible. Radio-Canada pense que la persuasion permettra d'atteindre ce résultat. Lorsque le réseau sera en ondes, en 1995, on verra si cet optimisme était fondé. Sinon, le CRTC devra intervenir pour imposer ce que les négociations n'auront pas réussi à faire.

Les communautés, tout comme le Commissaire qui avait démontré que l'œuvre pourtant essentielle de ce programme était inachevée, se sont également réjouies de la réactivation du Programme de contestation judiciaire. On se rappellera que ce programme — qui peut offrir une aide financière aux Canadiens portant certaines causes linguistiques et de droits de la personne devant les tribunaux — avait été abrogé par le gouvernement précédent et rétabli par le gouvernement actuel. Le Programme sera géré par un organisme autonome.

Les services dans la langue de la minorité ne sont pas toujours accessibles là où ils devraient l'être. Notre enquête sur la disponibilité des services fédéraux dans la langue de la minorité a souligné ces carences, comme les ont illustrées par ailleurs les représentants des communautés lors de leurs comparutions devant le Comité mixte permanent des langues officielles. Sur le plan provincial et municipal, la situation varie d'une province à l'autre et d'une municipalité à l'autre. À simple titre d'exemples, si l'on peut se réjouir des efforts de la ville de Winnipeg pour mieux servir son importante communauté franco-manitobaine et si l'on peut applaudir à l'ajout de London à la liste des districts tombant sous le coup de la *Loi sur les services en français* en Ontario, on ne peut que déplorer la situation à Kingston, où la communauté francophone — dont les rangs vont se gonfler en raison de l'élargissement du mandat du collège militaire de la ville — ne peut pas encore entrevoir le jour où elle jouira de services raisonnables dans sa langue.

S'il y a une épée de Damoclès qui menace la vie communautaire dans ses fondements même, c'est bien l'érosion démolinguistique. À cet égard, les communautés francophones et anglophones vivant en situation minoritaire partagent les mêmes craintes, même si c'est pour des raisons parfois différentes.

Les anglophones du Québec ont vu leurs effectifs diminuer au cours des dernières décennies à cause notamment d'un certain exode. Des indices récents laissent croire que la situation se stabilise quelque peu et que les départs se font

moins nombreux que dans le passé. La communauté, notamment par le truchement d'Alliance Québec, fait d'importants efforts pour conserver ses ressources humaines.

L'exogamie

Pour les communautés francophones, le facteur principal de l'érosion demeure l'assimilation. La grande stratégie pour la contrer a été, au cours des vingt dernières années, la création d'un solide réseau d'éducation en français, géré par les communautés elles-mêmes, selon l'article 23 de la *Charte*. La gestion scolaire, pas encore réussie partout, demeure indispensable — une pierre angulaire pour la vie communautaire — mais elle ne peut, à elle seule, résoudre tous les problèmes. Les communautés savent qu'il faut aussi s'attaquer à d'autres facettes de la question. L'une d'entre elles est l'exogamie, dont les effets sur l'assimilation, quoique sentis et connus, n'ont jamais été vraiment analysés.

Les fonds alloués aux associations des communautés minoritaires ont été réduits.

C'est pourquoi le Commissaire s'est associé à la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC) pour organiser, en février, un colloque sur l'exogamie qui s'est tenu à Rockland, dans la banlieue d'Ottawa, et qui a rassemblé plus d'une centaine d'experts et d'intervenants dans ce domaine. Les congressistes ont étudié quelques questions fondamentales. Est-ce que l'exogamie est une marche inexorable vers l'assimilation ? Est-ce que les organismes communautaires doivent intervenir dans un domaine qui relève de la vie privée ? Quels types d'interventions peuvent être entreprises afin de mettre en valeur la dimension dualiste des mariages exogames ? Comment assurer l'apprentissage du français et la transmission de la culture française à l'intérieur d'une famille mixte ? La participation personnelle du Commissaire aux débats a permis à tous de mesurer son engagement envers cette question capitale pour les Canadiens francophones.

L'exogamie soulève également la question de la jeunesse francophone et de la nécessité de l'outiller pour vivre en français. Le Commissaire, que ce problème préoccupe aussi au plus haut point, a donc formé un partenariat avec la Fédération de la jeunesse canadienne-française afin de monter un spectacle multi-médias. Présentée dans divers coins du pays en 1994-1995, cette pièce montre aux jeunes francophones comment et où ils peuvent se faire servir en français, et leur insuffle la fierté de leur langue et de leur culture.

Enfin, le vieillissement des membres des communautés minoritaires donne encore plus de relief aux services sociaux et de santé en langue première. À cet égard, il faut signaler quelques progrès en Ontario où l'on a désigné un plus grand nombre d'institutions aptes à fournir des services en français, et au Québec où l'on évoque la création d'un important complexe de santé qui regrouperait au cœur de Montréal certaines des institutions qui desservent actuellement la population d'expression anglaise, et où la *Loi* exige des régies régionales un plan de disponibilité — selon les concentrations de population — de services de santé et de services sociaux en anglais.

Les associations des communautés minoritaires

Alliance Québec a élu (et ensuite réélu) un nouveau président en la personne de M. Michael Hamelin. L'organisme s'est intéressé tout particulièrement à la création de commissions scolaires linguistiques au Québec. Alliance Québec s'est énergiquement prononcée pour la mise en œuvre rapide de cette réforme et a déploré qu'elle soit retardée. D'autres organismes, comme la Townshippers' Association, ont continué d'œuvrer inlassablement pour le bien de leur communauté.

La FCFA du Canada a mené le combat contre les compressions budgétaires sur deux fronts. D'une part, elle a vigoureusement démontré au gouvernement que ces compressions risquaient de nuire à la qualité de la vie des communautés. D'autre part, elle a voulu coordonner les efforts de multiples associations communautaires qui tentent de rationaliser leurs opérations, de jumeler leurs ressources et de diversifier leur financement.

L'Association canadienne-française de l'Ontario a confirmé sa décision de déménager son siège social d'Ottawa à Toronto, pour être plus proche du gouvernement de l'Ontario, et y a donné suite. Les diverses associations de la région de l'Atlantique ont, dans une large mesure, consacré leur énergie à assurer le succès de la planification et le bon déroulement du Congrès mondial acadien.

L'Association canadienne d'éducation de langue française a élu, au cours de son assemblée annuelle, un nouveau président en la personne de M. Louis-Joseph Bordeleau, et a vivement remercié le président sortant, M. Normand Boisvert, pour le dynamisme avec lequel il a dirigé l'organisme pendant six ans.

Ces brefs aperçus des activités de certaines associations représentant les communautés minoritaires n'épuisent certes pas le sujet. Des centaines d'associations, des milliers de bénévoles travaillent sans relâche au bien-être de leurs communautés. Le lecteur trouvera, au chapitre suivant, dans les sections consacrées aux provinces et aux territoires, des précisions additionnelles sur l'action et le rôle essentiel de ces leaders communautaires.

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

L'Ouest

« La gestion scolaire est comme un passeport vers une ère nouvelle », a déclaré le président de l'Association des parents fransaskois à l'occasion de la nouvelle année scolaire. En effet, pour plusieurs des communautés minoritaires de l'Ouest, l'année 1994 aura marqué le début d'un temps nouveau, plein de promesses, plein aussi de défis qu'elles ont d'ailleurs commencé à relever avec enthousiasme.

En effet, au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta, la gestion scolaire ayant été récemment acquise, la rentrée scolaire s'est faite sous un jour nouveau.

Le Commissaire a suivi de près la création des nouveaux organismes chargés de la gestion scolaire.

LE YUKON

Au Yukon, le dossier de l'école Émilie-Tremblay a progressé. Au cours d'une rencontre avec Mme Jeanne Beaudoin, présidente du Bureau des parents franco-yukonnais, le nouveau ministre de l'Éducation, M. Willard Phelps, a indiqué qu'il respecterait l'engagement de son prédécesseur de bâtir une nouvelle école française en septembre 1996 pour remplacer l'immeuble actuel, qui est insalubre, et qu'il ferait ajouter entre-temps une salle de classe transportable pour la rentrée de 1995. La nouvelle école servirait aussi de centre de services communautaires. Le Commissaire avait rencontré l'Association franco-yukonnaise à ce sujet, avait fait visiter l'école par un membre de la haute direction de son bureau et avait fait des représentations auprès de l'ancien gouvernement et du nouveau.

À l'automne, la question du terrain requis pour la construction de l'école a été résolue, les parents ayant décidé, lors de l'assemblée générale du conseil scolaire tenue le 29 septembre, que le quartier Granger serait le site de la nouvelle école. L'école Émilie-Tremblay, qui comptait 99 élèves, a offert, pour la première fois à la rentrée scolaire, le programme de la onzième année et prévoit offrir en 1995 celui de la douzième année.

Au Yukon, comme dans les autres milieux minoritaires, la nécessité d'offrir aux tout-petits un environnement qui favorise l'apprentissage du français est une préoccupation majeure. La garderie du Petit cheval blanc, dont les locaux sont situés dans l'école Émilie-Tremblay, s'est vue obligée de refuser des enfants.

Le gouvernement du Yukon a prévu des fonds pour la mise sur pied d'un conseil scolaire francophone si le conseil scolaire actuel en faisait la demande. Ce dernier n'a cependant pas encore pris de décision à cet égard.

À l'occasion du centenaire de la ruée vers l'or, la communauté francophone du Yukon a adopté un nouveau plan de développement comportant un volet économique axé sur le tourisme. Elle a publié, en français et en anglais, un ouvrage intitulé *Un jardin sur le toit/A garden on the roof*, qui nous apprend que les francophones étaient déjà établis au Yukon au milieu du XIXe siècle, qu'ils y fêtaient la Saint-Jean-Baptiste, qu'ils avaient eux aussi participé à la ruée vers l'or et que le *Dawson Daily News* contenait régulièrement une page en français à leur intention.

La communauté franco-yukonnaise s'est réjouie non seulement de l'appui continu de la Société Radio-Canada pour l'émission de radio hebdomadaire *Rencontres*, mais aussi de pouvoir capter la première émission de télévision communautaire en français. Par ailleurs, elle peut désormais se procurer en français les cartes d'assurance-maladie ainsi que les certificats de mariage et de naissance.

Sur le plan juridique, divers services tels que le règlement des amendes, l'enregistrement de documents et la documentation sur les petites créances et les procédures judiciaires sont maintenant disponibles en français. Notons également que depuis le 1er janvier, les lois et les règlements du Yukon ainsi que la *Gazette du Yukon* sont disponibles en format bilingue.

Par ailleurs, Me Marcel Laflamme de Whitehorse a fait part de son intention d'en appeler de la décision de la Cour suprême du Yukon de ne pas utiliser le français comme langue première lors d'un procès lorsque le défendeur est bilingue. Au ministère de la Justice, on a affirmé que tout avait été mis en œuvre pour donner satisfaction aux citoyens qui demandent un procès en français. Toutefois, on a concédé qu'il pouvait encore y avoir quelques difficultés, notamment en ce qui concerne l'unilinguisme de certains documents écrits et formulaires qui doivent sous peu être traduits en français.

L'Association franco-yukonnaise, en collaboration avec la Lorne Mountain Community Association, la Commission des droits de la personne du Yukon et le Conseil des relations inter-raciales du Yukon, a tenu une journée ayant pour thème *Ensemble en harmonie* que la Commission nationale de l'UNESCO a reconnue comme projet admissible dans le cadre de la Décennie mondiale du développement culturel. Malgré des compressions budgétaires, l'Association a entrepris l'agrandissement et la rénovation de ses locaux.

Notons enfin l'établissement d'un nouveau groupe chez les francophones du Yukon, le Comité jeunesse, dont le but est de réunir les jeunes yukonnais d'expression française.

La plupart des ministères fédéraux sont loin d'offrir tout l'éventail des services en français, comme l'exige le *Règlement sur les langues officielles*, et bien des points de service désignés bilingues continuent de recourir à des mesures administratives pour offrir des services dans les deux langues officielles. Ainsi, le bureau de district du Yukon du ministère du Patrimoine canadien — point de service désigné bilingue — n'avait aucun employé bilingue en 1994.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Le niveau de service requis par le *Règlement* n'est pas toujours disponible dans la plupart des bureaux.

Depuis le 8 février, avant même que la *Loi scolaire* n'ait été amendée, les parents francophones de Yellowknife aux Territoires du Nord-Ouest ont obtenu la gestion intérimaire de leur école à la suite d'une entente avec le Conseil scolaire nº 1 de Yellowknife. Celui-ci conserve un droit de regard sur la gestion générale de l'école et un droit de veto, notamment en matière de budget. L'élection des commissaires pour le conseil scolaire francophone de Yellowknife a eu lieu en février. En novembre, l'Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest a présenté un projet de loi dans le but d'amender la *Loi sur l'éducation* de 1977, notamment afin de donner aux différentes autorités scolaires le droit de déterminer la langue d'apprentissage, selon les besoins locaux, à partir des huit langues officielles des Territoires du Nord-Ouest. Monsieur Daniel Lamoureux, directeur général de la Fédération Franco-TéNOise (FFT), espère cependant que le projet de loi soit adopté au printemps 1995 pour assortir la gestion scolaire des pleins pouvoirs.

L'école Allain-Saint-Cyr de Yellowknife a fêté son cinquième anniversaire en 1994 et a accueilli une cinquantaine de jeunes de la maternelle à la neuvième année (l'école ne comptait que six élèves en 1989). L'école, qui comporte cinq salles de classe transportables, abrite depuis peu une nouvelle bibliothèque et les locaux du conseil scolaire francophone. Par ailleurs, l'augmentation de son personnel lui a permis d'offrir, pour la première fois, un programme d'accueil destiné principalement aux enfants de la maternelle et de la première année. À l'école Nakasuk d'Iqaluit, l'adjonction d'une classe de maternelle et d'une classe de septième année a porté le nombre d'élèves à 23. Précisons que, depuis 1991, les parents font pression pour augmenter le nombre d'heures d'enseignement du français. Par ailleurs, grâce à une subvention de 16 000 $, la garderie Plein Soleil pourra adapter en français des légendes autochtones de la région et ajouter à sa prématernelle une classe pour les jeunes inscrits au programme d'immersion.

À la suite des compressions annoncées par le gouvernement fédéral, trois nouvelles sociétés ont vu le jour à Yellowknife, soit Boréal Consultants, Azimut Communications et la Fondation Franco-TéNOise. Cette dernière a pour but de financer certains des programmes et des activités auxquels ses membres participent et qui contribuent au développement de la communauté franco-ténoise. Les deux autres sociétés doivent offrir divers services communautaires en français. Ces initiatives ont été prises afin d'utiliser tous les fonds disponibles et éviter que ne se répète la situation qui s'est produite l'an dernier; en effet, faute de projets concrets, les quelques milliers de dollars prévus dans l'Accord de coopération Canada-Territoires du Nord-Ouest pour le financement de cours de français et en langues autochtones ont dû être retournés au gouvernement fédéral. Dans leur rapport d'évaluation de l'Accord — qui est en voie de renégociation —, les auteurs ont recommandé notamment que la FFT assume de plus en plus de responsabilités dans la gestion des dossiers et des programmes s'adressant aux francophones. La FFT a déjà mis en œuvre certaines recommandations en aidant les institutions fédérales à Yellowknife et à Iqaluit à offrir leurs services en français. Notons au passage que la FFT a célébré son 16e anniversaire cette année.

Après cinq ans de travail ardu, les francophones d'Iqaluit ont réussi à lancer leur radio communautaire. L'inauguration officielle a eu lieu en mars. Pour sa part, l'Association franco-culturelle de Yellowknife a renouvelé son contrat avec la station CKLB pour la production de l'émission de radio en français, intitulée *À propos d'autre chose*, qui existe depuis mars 1993.

L'Aquilon a fêté son premier anniversaire comme hebdomadaire. Le journal, qui ne compte plus que deux employés, a remporté deux premiers prix de l'Association de la presse francophone, l'un pour un reportage sur la grève à la mine Giant et l'autre pour une photo intitulée *Aurores boréales*. L'hebdomadaire a reçu aussi trois mentions du jury, pour un article portant sur la francophonie, pour la qualité de son français et pour son style rédactionnel. Enfin, un guide des ressources culturelles des Territoires du Nord-Ouest et du Canada a été publié.

Après le dépôt, en novembre 1993, du premier rapport annuel sur les langues officielles au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, l'Assemblée législative a reconnu la nécessité de clarifier le rôle de la Commissaire aux langues officielles. Au cours de la première année de son mandat, la Commissaire, Mme Betty Harnum, a rencontré les instituts culturels Déné et Inuit ainsi que la FFT afin de mieux connaître leurs besoins et leurs priorités et pour régler les plaintes qui lui

sont parvenues. Soulignons qu'à l'occasion du dixième anniversaire de la *Loi territoriale sur les langues officielles*, le 28 juin, la Commissaire a rappelé au gouvernement que d'autres lois territoriales, dont celle touchant les écoles de la minorité, devraient désormais refléter sa politique linguistique. Elle a par ailleurs trouvé inacceptable que le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest déclare que l'anglais constitue dans les faits l'unique langue de travail de la fonction publique ténoise. La Commissaire a déposé son deuxième rapport annuel en novembre 1994. Madame Harnum a consulté à plusieurs reprises le Commissaire et son équipe.

La communauté francophone des Territoires du Nord-Ouest ne s'est pas plainte de l'absence de services en français, ni de la piètre qualité de ceux-ci, dans les bureaux fédéraux, mais de la non-utilisation de la presse de la minorité de langue officielle. Nos propres enquêtes révèlent que le niveau de service requis par le *Règlement* n'est toujours pas disponible dans la plupart des bureaux.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Le 7 janvier 1994, l'Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB) a refusé la proposition faite en décembre 1993 par le gouvernement de la province au regard de la gestion scolaire, la jugeant non conforme à l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés* et aux jugements de la Cour suprême du Canada (la proposition prévoyait des changements aux règlements et non à la *Loi scolaire* elle-même). Devant le blocage du dossier et après avoir consulté la communauté, l'APFCB a décidé de réactiver la cause juridique ajournée en 1990. « Après quatre ans de pourparlers avec les ministres de l'Éducation et leurs représentants, nos espoirs de voir l'établissement de notre propre système scolaire ne se sont toujours pas concrétisés », a déclaré la présidente de l'APFCB, M^me^ Martine Galibois-Barss. Pour sa part, M. Michel Dupuy, ministre du Patrimoine canadien, a fait connaître son intention d'appuyer les parents dans le cadre du Programme de contestation judiciaire rétabli au cours de l'année : « J'ai été très clair [...] Le Programme de contestation judiciaire a été rétabli et les parents pourront y avoir recours. » Le Commissaire, qui est intervenu dans ce dossier, notamment en rencontrant le ministre de l'Éducation, l'APFCB et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), a par la suite demandé et obtenu le statut d'intervenant devant la cour.

Dans cette affaire, les parents invoquent le caractère réparateur de l'article 23 de la *Charte* et réclament des dommages-intérêts de quatre millions de dollars en compensation du préjudice qu'ils croient avoir subi par le défaut du gouvernement d'honorer ses obligations constitutionnelles. Ils souhaitent ainsi établir un fonds en fiducie pour l'élaboration et la mise en œuvre de programmes visant à remédier à l'érosion culturelle et linguistique subie par la communauté francophone, faute d'infrastructure convenable pour l'exercice de ses droits en matière d'éducation. Par ailleurs, afin de mieux répondre aux besoins de sa clientèle, l'APFCB a mené une enquête auprès des parents des quelque 2 500 enfants inscrits au programme-cadre de français destiné aux ayants droit à l'enseignement en français en Colombie-Britannique.

Le programme-cadre de français a continué sur sa lancée à Mission, avec deux classes d'un peu plus de 20 élèves, et à Saanich, avec une dizaine d'élèves. Ainsi, le nombre de districts scolaires offrant le programme-cadre de français à l'échelle provinciale s'élève à 25.

L'automne a vu l'émergence de tout un réseau préscolaire francophone dans la province. En plus de la prématernelle francophone à White Rock, ouverte en janvier, quatre prématernelles ont été établies à Vancouver, à Surrey, à Coquitlam et à Courtenay/Comox, portant ainsi le nombre d'institutions préscolaires francophones en Colombie-Britannique à 14. Les responsables du dossier de la francisation au préscolaire au Manitoba ont partagé leur expérience avec les membres de l'APFCB à l'occasion de son congrès et de son assemblée générale annuelle. L'APFCB a été déçue des résultats de ses démarches auprès du ministère de l'Éducation dans ce domaine. En effet, après avoir accepté une proposition sur l'enseignement du français au préscolaire, le ministère de l'Éducation a fait volte-face et a déclaré ne pas pouvoir l'appuyer, la jugeant hors de son mandat. Toutefois, l'APFCB s'est dit confiante de pouvoir obtenir du financement d'autres sources. Elle a par ailleurs commencé l'aménagement d'un centre de ressources préscolaires.

L'APFCB a pris connaissance des résultats de l'étude commandée par le gouvernement de la province sur la culture francophone en Colombie-Britannique. Les auteurs de l'étude, intitulée *L'école française — Un habitat de culture*, soulignent notamment l'importance que revêt l'école française (particulièrement les centres scolaires-communautaires) pour la transmission de la francophonie en Colombie-Britannique. Leur rapport comprend 48 recommandations touchant les thèmes suivants : la mission de l'école française, l'animation culturelle, la programmation scolaire, les ressources pédagogiques, le centre scolaire-communautaire, les stratégies d'intervention auprès des partenaires et le cadre opérationnel. L'APFCB a également fait paraître dans l'hebdomadaire *Le Soleil de Colombie* un article, avec chiffres à l'appui, sur les effets de l'exogamie sur la communauté francophone de la province.

Pour sa part, la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB) a invité les Franco-Colombiens à faire ajouter leur nom à la banque de noms des francophones de la province. La FFCB compte actuellement 5 000 membres. Par ailleurs, un sondage sur les services fédéraux offerts aux francophones de la province, mené au printemps par la FFCB, a révélé que les Franco-Colombiens sont insatisfaits des services en français offerts par les ministères fédéraux.

La FFCB a aussi tenu un forum public sur la dualité linguistique. L'événement a permis de rassembler Mme Hedy Fry, députée libérale de Vancouver Centre, M. Ted White, député réformiste de Vancouver Nord, M. Phil Resnick, politicologue de l'Université de la Colombie-Britannique et Mme Nicole Hennessey, présidente de la FFCB. Madame Hennessey a dit vouloir tenir d'autres activités semblables pour poursuivre la discussion ainsi amorcée.

Notons que la FFCB prépare les célébrations de son 50e anniversaire qui aura lieu en 1995. Dans un autre ordre d'idées, la FFCB, la Maison de la francophonie et Réseau Femmes ont déploré la décision du gouvernement fédéral de mettre fin au programme d'emploi destiné à aider les francophones en quête de travail. Aussi, la FFCB a regretté la décision du CRTC de ne pas imposer aux télédistributeurs la diffusion du Réseau de l'information (RDI). Enfin, les compressions budgétaires ont poussé la FFCB à prendre diverses mesures, dont la réduction de ses effectifs, le partage de ses locaux ainsi que la fermeture du bureau pendant l'été.

Toutes les institutions doivent s'employer à informer les fonctionnaires fédéraux de leurs obligations.

Aux prises avec des difficultés financières, le Conseil jeunesse francophone de la Colombie-Britannique a dû fermer ses portes pendant l'été. Le président-directeur de l'hebdomadaire *Le Soleil de Colombie* a lui aussi cherché à assurer l'avenir du journal en faisant appel au milieu des affaires. Par ailleurs, grâce à une subvention du ministère provincial de la Petite entreprise, du Tourisme et de la Culture dans le cadre de son programme *BC21 Community Projects*, la Maison de la francophonie a procédé à la rénovation et à l'achat de matériel nécessaire à la réalisation de son projet Optimisation et Consolidation, destiné à mieux desservir la communauté francophone de cette province.

Le service *Multiculturalism BC* a promis de traduire en français le livret d'information destiné aux nouveaux arrivants dans la province. Par ailleurs, dans le domaine des affaires, un nouveau centre de services et de ressources à l'intention des petites et moyennes entreprises a été inauguré au début de l'année. Le centre, établi conjointement par les gouvernements fédéral et provincial, fournit des services dans les deux langues officielles. Pour sa part, la Chambre de commerce franco-colombienne a décidé de publier régulièrement un supplément économique dans *Le Soleil de Colombie* et de préparer un guide touristique en français.

Toutes les institutions doivent s'employer à informer les fonctionnaires fédéraux de leur obligation de fournir des services dans les deux langues officielles. Le ministère du Développement des ressources humaines n'a désigné qu'en février 1994 son bureau devant fournir des services dans les deux langues dans la région métropolitaine de Vancouver. Jusqu'alors, tous les centres d'emploi du Canada avaient essayé de fournir une certaine forme de services bilingues, ce qui signifiait qu'aucun bureau n'était en mesure d'offrir toute la gamme des services en français. Le point de service bilingue qui a été désigné, à savoir le Centre d'emploi du Canada de Sinclair Centre, au cœur du centre-ville de Vancouver, offre un excellent service en français; toutefois, la communauté de langue officielle minoritaire a exprimé son mécontentement devant la perte de services partiels en français dans les centres d'emploi locaux du Canada et devant la nécessité d'effectuer un long trajet au centre-ville pour être servie dans sa langue. Sur une note plus positive, un troisième arbitre bilingue a été nommé à la Commission de l'assurance-chômage.

Le ministère du Patrimoine canadien a dû relever bien des défis pendant sa réorganisation en 1994. En Colombie-Britannique, la qualité des services offerts dans les parcs est inégale. Le personel du parc national Kootenay, à l'extrémité ouest du parc national Banff, ne s'acquitte généralement pas de ses obligations à l'égard du service en français. Les employés du parc national Yoho, qui se trouve juste au nord, ont accompli des progrès notables dans la prestation de services dans les deux langues officielles durant l'été 1994.

La Direction générale des services environnementaux d'Environnement Canada est incapable de s'acquitter de son obligation de fournir des prévisions météorologiques enregistrées dans les deux langues officielles. Le Ministère devra investir dans la nouvelle technologie pour être en mesure d'offrir des prévisions enregistrées dans les deux langues officielles dans les bureaux qui n'ont pas d'employés bilingues.

L'entreprise à Kelowna qui a été chargée à contrat de répondre aux appels téléphoniques pour le compte de la Société Radio-Canada, au numéro publié dans l'annuaire de Vancouver afin de signaler les problèmes techniques, n'offre pas de services en français. La SRC, qui a été informée du problème par plusieurs plaintes, n'est toujours pas en mesure de garantir ce service dans la langue officielle de la minorité; cependant, elle publiera, dans l'annuaire téléphonique de 1995, un numéro de téléphone pour les services en français.

L'ALBERTA

L'année 1994 a marqué pour la communauté franco-albertaine une étape importante de son développement. L'entente Canada-communauté, attendue depuis 1989, a été signée le 17 septembre; elle prévoit l'octroi d'une somme totale de 12 millions de dollars répartis sur cinq ans. En juin, le

Commissaire avait écrit au ministre du Patrimoine canadien afin de souligner l'importance de cette entente pour l'avenir de la francophonie albertaine.

Par ailleurs, le bureau régional du Patrimoine canadien en Alberta et le Secrétariat aux langues officielles à Hull (Québec) ont entrepris un exercice de concertation interministérielle afin de poser les jalons d'une intervention plus efficace de la communauté franco-albertaine avec ses partenaires fédéraux. Cette étude vise à déterminer, d'une part, les ressources disponibles au sein des organismes et des ministères fédéraux pour le développement de la communauté francophone de l'Alberta et, d'autre part, les interventions ministérielles actuelles qu'il convient de poursuivre et celles qui seraient souhaitables. On estime qu'elle pourrait servir de modèle pour les autres régions du pays. Si le « repositionnement » que veut réaliser le ministère du Patrimoine canadien dans ses relations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire a inquiété les Franco-Albertains, ceux-ci ont néanmoins accepté de participer au processus.

La *Loi scolaire* prévoyant la gestion scolaire pour les Franco-Albertains a été promulguée le 13 janvier 1994.

Une autre entente avec le gouvernement fédéral pourrait permettre de lever quatre millions de dollars pour la construction du centre communautaire d'Edmonton (La Cité francophone). L'Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA) a annoncé qu'elle chercherait d'autres sources de financement pour ce projet évalué à un peu plus de huit millions de dollars, auprès des gouvernements de l'Alberta et du Québec de même qu'auprès de la Fondation de l'ACFA. Par ailleurs, la communauté francophone de Calgary aura bientôt un parc dédié aux premiers pionniers de la Ville, qui étaient des francophones. On a déjà déterminé l'emplacement désigné sous le nom de Carré Rouleauville.

La gestion scolaire est devenue réalité en Alberta. En effet, en mars, les premiers commissaires ont été nommés par le ministre de l'Éducation, à la suite des élections tenues par la Fédération des parents francophones de l'Alberta (FPFA). Rappelons qu'en Alberta, la *Loi scolaire* prévoyant la gestion scolaire pour les Franco-Albertains a été adoptée en novembre 1993 et promulguée le 13 janvier 1994; elle a donné lieu à la création de trois conseils scolaires francophones, soit le Conseil régional d'Edmonton/Legal (cinq écoles), le Conseil régional de Rivière-la-Paix (trois écoles) et le Conseil régional de Plamondon/Saint-Paul/Medley (trois écoles), ainsi qu'à la mise en place de trois comités de coordination à Calgary, à Lethbridge et à Fort-McMurray. Entre-temps, les représentants des conseils scolaires et des conseils de coordination francophones ont créé, le 20 juin, l'Association des conseillers scolaires francophones de l'Alberta.

Le projet du centre scolaire-communautaire de Fort McMurray prend forme petit à petit. On estime que son conseil d'administration pourrait être prêt à fonctionner en septembre 1995. Quant au futur centre scolaire-communautaire de Calgary, un rapport du plan stratégique pour les années 1994-1997 a été présenté. Par ailleurs, en septembre, le premier centre scolaire-communautaire francophone de la province, installé dans le nouveau centre culturel inauguré en mars de 1994, a ouvert ses portes à Plamondon.

De leur côté, quatre écoles francophones d'Edmonton ont élaboré un programme complet de prématernelle de 400 heures à l'intention des enfants ayant droit à l'enseignement en français et qui ne parlent pas couramment le français. À Bonnyville, une classe de prématernelle et de maternelle offrant aussi un programme de 400 heures a été établie à l'automne. Selon un bulletin de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada, en 1992-1993, 2 960 Franco-Albertains étaient inscrits à des cours de français langue maternelle. La communauté franco-albertaine a reçu l'assurance du gouvernement provincial que la restructuration prévue pour l'éducation en Alberta ne nuirait pas à la gestion scolaire francophone.

La FPFA, qui a tenu son 7e colloque sous le thème *Célébrons nos succès*, a remis un prix au Conseil régional de Lethbridge pour souligner l'excellence de son travail, et notamment l'inauguration de son programme de français en 1993. Par ailleurs, un nouvel organisme francophone a vu le jour, soit l'Association des gens d'affaires francophones d'Edmonton. Une autre association francophone pourrait bientôt être créée afin de regrouper tous les artistes francophones de l'Ouest, y compris ceux des deux territoires. Notons à cet égard que le secteur culturel de l'ACFA a fait parvenir au gouvernement provincial un projet de développement d'un réseau touristique fondé sur la spécificité culturelle des Franco-Albertains : c'est la première fois que les deux parties acceptent de travailler en partenariat dans un dossier précis.

Le 5 novembre, des représentants des organismes communautaires francophones ont adopté des statuts et des règlements pour la création d'une fondation franco-albertaine dont le but est de réaliser des activités favorisant le fait français en Alberta.

Les premiers Jeux francophones de l'Ouest auront lieu à Edmonton à l'été 1995. Les organisateurs se sont déjà attelés à la tâche afin d'en faire le plus grand événement sportif francophone de tout l'ouest du pays.

L'hebdomadaire *Le Franco* a remporté plusieurs prix remis par l'Association de la presse francophone, soit celui du journal montant de l'année ainsi que ceux décernés pour la meilleure annonce, la meilleure promotion et la meilleure annonce maison. Par ailleurs, l'ACFA s'est dite déçue que le Réseau de l'information (RDI) de la Société Radio-Canada ne soit pas diffusé de façon obligatoire partout au Canada.

L'un des avocats ayant défendu la cause des parents francophones de la Colombie-Britannique pour la gestion scolaire, Me Mary Moreau, a été nommée juge à la Cour du banc de la Reine de cette province.

Au cours de l'année, l'Association des juristes d'expression française de l'Alberta (AJEFA) a publié une brochure d'information sur l'association ainsi que sur les services juridiques offerts à la population. Elle a répondu à l'appel du ministre de la Justice, M. Allan Rock, relatif au Régime de nomination des juges aux cours de juridiction fédérale et fourni une liste de juristes francophones qui pourraient siéger aux magistratures des cours du banc de la Reine et d'appels ainsi qu'au Comité de sélection du Conseil de la magistrature. Dans la même veine, elle a cherché à sensibiliser le gouvernement albertain ainsi que la magistrature à la pénurie de juges capables d'entendre des causes en français dans les cours provinciales. L'AJEFA a également aidé l'Association canadienne de la vulgarisation juridique (Public Legal Education Association of Canada) à franciser ses activités et à trouver des partenaires francophones pour un congrès qui a eu lieu en juin dernier à Ottawa. Enfin, l'AJEFA a annoncé son intention de faire offrir une formation en français aux jeunes inscrits à des programmes d'initiation et de formation juridiques.

Le ministère du Patrimoine canadien a organisé des séances de formation sur l'offre active de services en français à l'intention de tous les employés permanents et saisonniers qui traitent directement avec le public dans les parcs nationaux Banff et Jasper. Par ailleurs, le personnel du parc national Elk Island, à l'est d'Edmonton, ne respecte pas ses obligations à l'égard du service en français. Les restrictions quant au recrutement d'employés saisonniers bilingues ont empêché le parc national Waterton Lakes d'offrir le même bon service en français qu'il avait dispensé en 1993.

Le Centre d'emploi du Canada de Peace River, qui a été désigné comme point de service dans les deux langues officielles, ne figure pas sur la liste du Conseil du Trésor, ce qui a causé une vive préoccupation à la communauté minoritaire de l'endroit. Le Conseil du Trésor a été informé en conséquence et devrait, nous l'espérons, corriger la prochaine version du répertoire.

Bien que la Direction générale des services environnementaux d'Environnement Canada compte un certain nombre de météorologues bilingues et ait aidé des bureaux de la Colombie-Britannique à offrir des services en français, elle éprouve toujours des difficultés à assurer le même niveau de service en ce qui concerne les prévisions météorologiques enregistrées en français et en anglais.

LA SASKATCHEWAN

La *Loi scolaire* de la Saskatchewan a été amendée en 1993 afin de donner aux Fransaskois la gestion de leurs écoles, et des élections ont eu lieu en juin dans les huit conseils scolaires de langue française. Étant donné que la gestion scolaire fransaskoise est maintenant une réalité, l'Association provinciale des parents fransaskois (APPF) a consacré son énergie en 1994 à faire valoir les écoles de langue française auprès de la population. Ainsi, l'APPF a réalisé une campagne télévisée et distribué 1 000 cahiers d'information dans les communautés ayant adhéré à la gestion scolaire. La composante scolaire fransaskoise comprend plus de 1 000 étudiants inscrits, et l'APPF a indiqué son intention de poursuivre son travail de sensibilisation auprès des communautés qui ne reçoivent pas encore le même niveau de services éducatifs en français, soit à Willow Bunch, Ferland, Ponteix, Debden et Zenon Park.

Par ailleurs, l'APPF et l'Association coopérative du préscolaire fransaskois ont étudié la possibilité de consolider les secteurs préscolaire et scolaire, toutes deux accordant la priorité au préscolaire. À cet égard, ici comme ailleurs dans l'Ouest, le projet manitobain de francisation des prématernelles et des maternelles a suscité un vif intérêt. Soulignons que le Centre culturel Royer à Ponteix, officiellement inauguré en juin, abrite entre autres une prématernelle.

Le Commissaire a écrit aux parents et aux associations en cause afin de les féliciter des efforts soutenus qu'ils ont déployés pour promouvoir l'enseignement en français. Il a également écrit à la ministre de l'Éducation, Mme Pat Atkinson, pour la remercier d'avoir réagi positivement aux huit propositions des parents relativement à la mise en œuvre de la gestion scolaire fransaskoise.

Le gouvernement provincial a consulté la communauté fransaskoise concernant son avant-projet sur la santé publique. Pour la première fois, le ministère de la Santé de la Saskatchewan a présenté au public francophone des documents imprimés et des vidéocassettes en français sur l'usage de certaines drogues. Un répertoire en français décrivant la collection de documents imprimés et de vidéocassettes disponibles au Centre provincial des ressources à Regina a également été publié, en collaboration avec l'Office de coordination des affaires francophones (OCAF). Par ailleurs, le service de traduction de l'OCAF a fêté son millionnième mot traduit en français.

En matière de communications, il a été question de jumeler le réseau Mercure, système d'information mis sur pied par les Fransaskois en 1990 afin de permettre l'échange de renseignements entre les diverses régions fransaskoises, à un *Freenet* (Libertel) saskatchewanais. L'Association culturelle franco-canadienne (ACFC), responsable du réseau Mercure, veut s'assurer que les besoins des Fransaskois dans ce domaine seront respectés. En outre, l'ACFC a discuté avec la Société Radio-Canada et les télédistributeurs de l'établissement du futur Réseau de l'information (RDI). Par ailleurs, les francophones de Prince Albert et des environs ont pu, pour la première fois depuis plusieurs années, entendre sans difficulté leurs émissions préférées à la radio de Radio-Canada, grâce à l'installation d'un nouvel émetteur.

Après avoir connu de sérieuses difficultés financières en début d'année, l'hebdomadaire *L'eau vive* a réussi à reprendre le dessus. Néanmoins, pendant dix semaines, les abonnés ont été privés du seul journal francophone de la province.

La nouvelle Division scolaire franco-manitobaine a fêté sa première année scolaire en 1994-1995.

Dans le domaine de la justice, le Fransaskois René Rottiers a interjeté appel de la décision de la Cour provinciale de la Saskatchewan, même si cette dernière lui était favorable. Rappelons qu'en 1993, M. Rottiers avait intenté une action en justice en vue de faire reconnaître que, malgré l'adoption de la *Loi relative à l'usage du français et de l'anglais en Saskatchewan*, le 26 avril 1988, le caractère officiel de la langue française reconnu dans l'*Acte des Territoires du Nord-Ouest* de 1886 n'avait jamais été aboli en Saskatchewan. Pour M. Rottiers, la décision du juge était incomplète, puisqu'elle écartait les arguments historiques et constitutionnels. Le gouvernement de la Saskatchewan a lui aussi porté la cause en appel.

Notons par ailleurs que la communauté francophone a déploré le fait qu'il n'y ait plus de juge francophone en Saskatchewan, où il y en avait toujours eu au moins un; le dernier en date a pris sa retraite en mai et, à la fin de 1994, il n'avait pas encore été remplacé.

Dans son mémoire annuel qu'elle a présenté au conseil des ministres du gouvernement de la Saskatchewan, l'ACFC a exposé les besoins de la communauté fransaskoise. Parmi ceux-ci figuraient la construction de centres scolaires-communautaires en milieu urbain, la mise en œuvre de services juridiques et légaux en français, la reconnaissance du besoin urgent d'établir des garderies fransaskoises et la promotion de la dualité linguistique par l'affichage de panneaux bilingues aux principales voies d'accès de la province. L'ACFC a dit souhaiter l'installation des nouveaux panneaux avant le début des célébrations du 90e anniversaire de la province qui aura lieu en 1995. Dans ce mémoire, l'ACFC a déclaré que « l'unité canadienne peut être renforcée par une plus grande reconnaissance des groupes de langue officielle de ce pays ».

La plupart des quelque 150 bureaux ou points de service bilingues en Saskatchewan se trouvent dans les trois grands centres de la province, soit Regina, Saskatoon et Prince Albert.

Les séances d'information tenues par le Conseil du Trésor ont une fois de plus confirmé l'obligation des gestionnaires de s'assurer que leurs bureaux offrent activement les services dans les deux langues. En outre, grâce à la distribution de la liste des points de service désignés, la population de langue officielle minoritaire sait maintenant quels bureaux doivent lui fournir des services dans la langue de son choix.

Dans l'ensemble, la réception téléphonique dans les institutions fédérales en Saskatchewan se fait dans les deux langues et il y a eu à cet égard une amélioration marquée en 1994. Toutefois, l'offre active de services dans les deux langues n'est pas encore une pratique courante lorsqu'un client se présente en personne. Les clients accueillis en anglais ont tendance à s'exprimer dans cette langue eux aussi. Trop souvent, la clientèle est obligée d'insister pour se faire servir en français. De plus, les services spécialisés étant la plupart du temps offerts par un interprète, il n'est guère possible d'établir une comparaison quant à la qualité des services offerts dans les deux langues.

Les institutions fédérales en Saskatchewan devront adopter des moyens appropriés leur permettant de mettre pleinement en œuvre la *Loi sur les langues officielles*. Il faut signaler cependant que certaines institutions offrent déjà des services de qualité dans les deux langues officielles, notamment la Société du crédit agricole, certains bureaux de postes ruraux, Revenu Canada (Impôt) et le ministère du Patrimoine canadien.

Lorsque les institutions fédérales offriront activement un service comparable en français et en anglais dans les bureaux désignés bilingues, les personnes qui souhaitent se faire servir en français n'hésiteront pas à le demander spontanément.

LE MANITOBA

« De 1916 à 1994, il y a eu des pages noires, mais aujourd'hui marque le début d'une ère nouvelle » a déclaré le président de la nouvelle Division scolaire franco-manitobaine (DSFM) nº 49, M. Louis Tétreault, alors que les francophones du Manitoba fêtaient la première année scolaire 1994-1995 de la DSFM. Le 1er juillet 1994, la communauté franco-manitobaine a reçu officiellement « les clés de la maison tant désirée par les parents ». À l'occasion du début des activités de la division, le premier ministre du Manitoba a offert ses meilleurs vœux à tous ceux et celles qui n'ont pas ménagé

leurs efforts pour faire valoir l'importance de la mise sur pied de la DSFM. Le Premier ministre du Canada leur a aussi transmis ses vœux de succès. Le Commissaire a envoyé ses félicitations à la communauté et au gouvernement. La nouvelle division scolaire comprend une vingtaine d'écoles qui ont accueilli au-delà de 4 200 élèves à l'automne. Un peu plus de 1 000 élèves étaient inscrits dans des écoles ayant un programme de français langue première ne faisant pas partie de la DSFM. Rappelons enfin que le gouvernement manitobain et le gouvernement fédéral ont signé un accord sur la gestion scolaire en vertu duquel ce dernier s'est engagé à verser 15 millions de dollars à la province.

L'enseignement préscolaire et la francisation devenant des préoccupations majeures, beaucoup d'efforts ont été consacrés à ces domaines. En mars, une expérience de francisation a été tentée par la Fédération provinciale des comités de parents (FPCP) du Manitoba qui vise notamment à élaborer un programme de préparation à l'école française pour les enfants âgés de trois à six ans, ayants droit mais ne parlant pas français. L'expérience a suscité un vif intérêt chez les francophones de l'Ouest. En septembre 1994, les premières prématernelles de francisation ont vu le jour.

Le Collège universitaire de Saint-Boniface a reçu du Sénat de l'Université du Manitoba l'autorisation d'offrir dorénavant une maîtrise en études canadiennes. Le programme permettra l'établissement de liens avec des universités francophones et anglophones au Canada, aux États-Unis et en Europe. Par ailleurs, l'École de traduction du Collège a marqué son 10e anniversaire en tenant un colloque sur le thème « Perspectives d'avenir en traduction », auquel ont participé des personnes venant de partout au Canada, des États-Unis, du Mexique et d'Europe.

Les Franco-Manitobains ont conclu cette année leur première entente Canada-communauté. Signée le 27 juin par la Société franco-manitobaine (SFM), l'entente prévoit la répartition, sur cinq ans, d'un montant total de 10 672 890 dollars qui permettra d'assurer le financement de base et le lancement de projets spéciaux franco-manitobains dans le cadre du Programme de promotion des langues officielles du ministère du Patrimoine canadien. Les domaines d'activité privilégiés par l'entente comprennent les communications, la culture, l'économie, l'éducation, le droit, le patrimoine, la santé et les services sociaux, les services communautaires ainsi que les sports et les loisirs.

Dans le domaine juridique, l'Association des juristes d'expression française du Manitoba et la SFM ont rencontré au cours de l'été le ministre fédéral de la Justice, M. Allan Rock, pour demander qu'un juge francophone soit nommé en priorité à la Cour d'appel et à la Cour du banc de la Reine (Division de la famille) dès qu'un siège sera libre. Depuis le départ du juge Alfred Monnin, la Cour d'appel est sans juge francophone et la Cour du banc de la Reine (Division de la famille) est desservie par des juges bilingues. S'il a accueilli favorablement cette demande, le ministre de la Justice a toutefois dit ne prévoir aucune vacance à la Cour d'appel avant 1995.

Dans le domaine de la santé, le 23 février a marqué un événement important : la désignation officielle du Foyer Valade de Saint-Vital comme foyer francophone pour les aînés. Donnant suite aux recommandations du rapport Gauthier, le gouvernement provincial a ainsi désigné une vingtaine d'établissements dans tous les endroits qui desservent les régions désignées bilingues. Par ailleurs, le nouveau Service de ressources a publié son tout nouveau *Bulletin de santé* destiné à faire connaître les services de santé offerts en français au Manitoba. En outre, une nouvelle association francophone a été formée sous le nom de Regroupement des infirmiers et des infirmières francophones du Manitoba. Enfin, le gouvernement de la province a créé un Secrétariat francophone qui a travaillé en collaboration avec le Bureau provincial responsable des activités de l'Année internationale de la famille.

L'hebdomadaire *La Liberté* a mérité encore une fois le plus important prix de l'Association de la presse francophone, soit le « Journal de l'année de l'APF ». Au cours des dix dernières années, l'hebdomadaire a remporté neuf fois ce prestigieux prix. Le Commissaire a félicité le journal pour cette réalisation extraordinaire.

Les Éditions du Blé, qui ont publié plus de cent livres, ont fêté leur 20e anniversaire. Quant aux services offerts au futur Réseau de l'information (RDI), tout semblait indiquer qu'ils seraient assurés par les deux sociétés qui transmettent déjà la programmation de TV5 et de TVA.

De son côté, la radio communautaire CKXL (Saint-Boniface) a mis en œuvre un plan de redressement financier.

La Ville de Winnipeg a adopté son plan de mise en œuvre des services en français, tel qu'exigé par le gouvernement provincial. Le plan et l'échéancier ont été élaborés en consultation avec la SFM. Tous les services municipaux sans exception devraient être disponibles en français dans les districts de Riel (Saint-Boniface, Saint-Vital, Saint-Norbert) et dans les bureaux centraux de la Ville situés sur la rue Main avant la fin de 1998. Plusieurs services ont déjà été mis en place en 1994. Après l'adoption du plan, la Ville devra s'attaquer à la politique d'offre active des services. Ce plan comprend également la bilinguisation progressive de 13 000 panneaux routiers dans le district de Riel.

Soulignons au passage que Winnipeg sera la ville hôtesse des prochains Jeux panaméricains, en 1999, et que la province fêtera son 125e anniversaire en 1995. Un comité provincial auquel siège un Franco-Manitobain est à préparer les festivités.

Enfin, notons qu'en 1994, on a fêté le 150e anniversaire de l'arrivée des Sœurs Grises au Manitoba.

L'étude menée par le cabinet d'experts-conseils Deloitte et Touche pour le compte de l'Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM) a déterminé que le secteur tertiaire (services, ventes, communications) est le plus propice à l'épanouissement des communautés bilingues. Les auteurs de l'étude, intitulée *Réconcilier langue et économie*, ont reconnu l'effort des caisses populaires et du Bureau de développement économique provincial à l'égard du développement de la communauté franco-manitobaine.

À l'automne, l'AMBM a tenu un colloque où les municipalités membres, dont le village de Sainte-Anne-des-Chênes fait maintenant partie, et des représentants du milieu économique ont pu discuter des projets à mettre sur pied. On pense notamment à l'instauration d'une chambre de développement économique communautaire et à la création d'un service d'appui technique et scientifique jugé nécessaire à toute planification économique réaliste. Le projet des bibliothèques municipales où les bibliothèques scolaire, municipale et régionale seraient réunies est un exemple de la coopération économique régionale envisagée. À cet effet, le ministre responsable des Services en français, M. Darren Praznik, a annoncé la décision de la province de participer financièrement à ce projet. Cette initiative a aussi été soutenue par Francofonds et la DSFM. Francofonds a pour but le développement et la promotion de la langue et de la culture française au Manitoba.

Plusieurs chefs de file de la communauté franco-ontarienne ont demandé que la loi 8 soit enchâssée dans la Constitution.

L'année 1994 a vu naître un nouvel organisme, l'Association touristique franco-manitobaine, qui veut améliorer les services en français liés au tourisme. Signalons que le Festival du Voyageur a souligné son 25e anniversaire en remportant six prix prestigieux décernés par l'Association internationale des festivals.

En 1994, le Commissaire a rencontré les représentants de la SFM ainsi que M. Clayton Manness, ministre de l'Éducation, et M. Darren Praznik, ministre responsable des Services en français, afin de discuter de l'éducation et des services en français dans cette province. Il a également prononcé un discours devant le Canadian Club de Winnipeg et la Chambre de commerce francophone de Saint-Boniface. Il s'est entretenu à plusieurs reprises avec la SFM, notamment, au sujet des négociations entre le gouvernement fédéral et le Manitoba relativement aux subventions nécessaires pour la mise en œuvre de la DSFM nº 49.

Un encart paru au printemps 1994 dans l'hebdomadaire *La Liberté* a précisé, pour le compte de la population de la langue officielle minoritaire, les bureaux fédéraux qui sont désignés pour offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Dans la majorité des bureaux, le personnel offre activement les services dans les deux langues au téléphone. Par contre, lorsque les clients se présentent en personne, l'offre active fait souvent défaut. Les usagers d'expression française se croient forcés d'utiliser l'anglais, la langue d'accueil, même s'ils préféreraient communiquer en français. Toutefois, si un client insiste pour se faire servir en français, le bureau finit par trouver un employé bilingue qui peut le satisfaire. Dans bien des cas, cependant, les services ne sont pas comparables dans les deux langues, notamment lorsqu'il s'agit de services spécialisés, le plus souvent fournis par un tiers qui agit comme interprète.

La plupart des institutions fédérales n'ont pas, en ce moment, une capacité bilingue suffisante à tous leurs points de service désignés bilingues pour fournir des services équivalents dans les deux langues. Plusieurs institutions fédérales offrent tout de même des services de qualité en français et en anglais, entre autres la Société du crédit agricole, le service météorologique d'Environnement Canada, le ministère du Patrimoine canadien, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, la Banque du Canada, Parcs Canada (le site historique de la Fourche et le parc national Lower Fort Garry) et certains bureaux de la Société canadienne des postes.

Le respect, par les institutions fédérales au Manitoba, de leurs obligations en matière de langues officielles et particulièrement en ce qui a trait à l'offre active de services, incitera la population d'expression française à demander spontanément à se faire servir en français.

L'ONTARIO

Si les Franco-Ontariens « ressemblent à certains égards aux Québécois, leur personnalité distincte s'affirme de plus en plus dans de nombreux domaines ». Telle est la conclusion de Cornelius J. Jaenen dans son ouvrage sur l'histoire des Franco-Ontariens[1]. Quelque 500 000 Franco-Ontariens résident dans les 23 districts désignés aux termes de la *Loi sur les services en français* (loi 8), mais principalement dans l'est et le

1. Cornelius J. Jaenen (sous la direction de) *Les Franco-Ontariens*, Les presses de l'Université d'Ottawa, 1993, p. 4.

nord de la province. La loi 8 garantit à la communauté franco-ontarienne de ces districts les services publics dans sa langue première; cependant, comme elle n'est pas enchâssée dans la Constitution, cette loi pourrait être modifiée par une simple majorité de députés à l'Assemblée législative. Plusieurs chefs de file de la communauté franco-ontarienne ont demandé cette année que la loi 8 soit enchâssée dans la *Constitution* à l'instar de la loi 88 du Nouveau-Brunswick, mais le gouvernement provincial n'a pas réagi à ce propos.

Cependant, à la suite du recensement de 1991, le gouvernement ontarien a reconnu aux quelque 5 000 francophones de London le droit aux services en français, conformément aux dispositions de la loi 8. Par contre, la ville de Kingston, qui doit bientôt recevoir de nouveaux citoyens francophones à cause du réaménagement des programmes des collèges militaires, n'a toujours pas été reconnue en ce sens.

Les francophones se sont plaints que les programmes d'offre de services en français ont souffert des compressions budgétaires du gouvernement, le budget de l'Office des affaires francophones ayant été réduit de 4,2 millions à 3,4 millions de dollars. On déplore aussi le fait que près du quart des postes à la fonction publique provinciale désignés en vertu de la loi 8 ne soient toujours pas comblés par des fonctionnaires capables d'offrir les services en français. Cependant, le ministre des Affaires francophones, M. Gilles Pouliot, a fait valoir que le gouvernement, même s'il s'est engagé à améliorer les services en français, doit composer avec les compressions budgétaires qu'exige la conjoncture actuelle. De plus, il a noté que son gouvernement a pris plusieurs initiatives qui aideront au développement de la communauté de langue française, notamment des amendements législatifs renforçant le mandat des caisses populaires, une aide accrue aux femmes francophones victimes d'agression sexuelle, un meilleur financement des radios communautaires et, enfin, la désignation de 77 nouveaux organismes publics offrant des services en français.

La Cité collégiale, dont le siège permanent est en construction dans l'est d'Ottawa, pouvait se vanter, dès la rentrée cette année, de compter plus de 3 000 étudiants dans ses trois campus d'Ottawa, de Hawkesbury et de Cornwall. Vieille d'à peine cinq ans, elle est déjà devenue un pilier de l'éducation postsecondaire des francophones de l'est de la province.

En 1993, le gouvernement provincial avait annoncé son intention de créer, avec l'aide financière du gouvernement fédéral, deux nouveaux collèges de langue française, l'un pour le nord et l'autre pour le centre-sud de la province. Au mois d'août, il a annoncé la création du Collège Boréal dans le nord de la province qui ouvrira ses portes en septembre 1995. Il est prévu que, d'ici cinq ans, quelque 2 500 étudiants seront inscrits à son principal campus de Sudbury et dans six campus régionaux dans le nord de la province : Sturgeon Falls, Elliot Lake, New Liskeard, Timmins, Hearst et Kapuskasing.

En octobre, le gouvernement a confirmé l'établissement de l'autre collège de langue française. Celui-ci, nommé Collège des Grands Lacs, aura son centre administratif principal à Welland et des centres d'accès à Hamilton, Penetanguishene, Toronto et Windsor. Il ouvrira ses portes en septembre 1995. Partout dans la province, la communauté de langue française a accueilli avec joie l'annonce de l'ouverture de ces deux nouvelles institutions d'enseignement supérieur.

Plusieurs Franco-Ontariens revendiquent depuis un bon moment la création d'une université de langue française en Ontario, soutenant que les étudiants francophones éprouvent des difficultés au sein des institutions bilingues. Dès son élection au mois de juin, le nouveau président de l'Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), M. André Lalonde, a déclaré, lors d'une rencontre avec la direction du journal *Le Droit*, que la création d'une université de langue française pour les quelque 15 000 étudiants universitaires francophones que son organisme a recensés dans la province est un de ses objectifs.

Par ailleurs, l'Ontario compte plusieurs universités qui offrent des cours dans les deux langues officielles : l'Université d'Ottawa, l'Université de Sudbury, l'Université Laurentienne, le Collège dominicain et l'Université Saint-Paul à Ottawa, le Collège militaire royal à Kingston, le Collège universitaire de Hearst et le Collège Glendon de l'Université York à Toronto. Ces institutions ne manquent pas de défenseurs. Par exemple, M. Roger Guindon, ancien recteur de l'Université d'Ottawa, a affirmé dans un article publié dans *Le Droit* que son université « a contribué, plus que toute autre institution francophone, à préserver et développer la langue et la culture françaises en Ontario ».

Si les progrès ont été importants au niveau collégial cette année, plusieurs commentateurs francophones se sont dits déçus de la trop lente évolution de la question de la gestion scolaire. L'Ontario compte près de 100 000 élèves francophones dans plus de 400 écoles primaires et secondaires, mais il n'existe que quatre conseils scolaires de langue française, situés dans l'est de la province et à Toronto. La majorité des effectifs scolaires de langue française relève donc de conseils scolaires mixtes où les anglophones sont presque toujours en majorité. La communauté franco-ontarienne revendique depuis longtemps des conseils scolaires de langue française dans la province, en se fondant sur l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Le Commissaire aux langues officielles a appuyé ces revendications auprès du ministre de l'Éducation. De plus, il a souligné la nécessité d'assurer un financement plus équitable des écoles de langue française. Ainsi, il déclarait, le 4 juin, à Toronto : « Il m'est difficile de comprendre que plus de dix années après l'adoption de la *Charte* avec son article 23, nous soyons toujours dans une situation où la gestion scolaire

dans une province aussi évoluée que l'Ontario soit si imparfaite, si limitée. » Notons qu'une Commission royale sur l'éducation a siégé au cours de l'année; quelque 145 organismes francophones lui ont présenté des mémoires, et le Commissaire a déposé et défendu le sien. Au moment de mettre sous presse, nous attendions le rapport de la Commission, espérant qu'il comporte des recommandations sur la gestion du réseau scolaire de langue française.

Pour la communauté d'expression française de Kingston, la situation scolaire a besoin d'être améliorée. Les presque 5 000 francophones de cette ville n'ont accès qu'à deux petites écoles primaires de langue française et l'unique école secondaire n'a que des locaux temporaires, loin de convenir à leurs besoins. À la suite de la décision du gouvernement fédéral de fermer le Collège militaire royal de Saint-Jean, au Québec, et devant la perspective de l'arrivée de nouveaux élèves francophones, le Commissaire aux langues officielles et divers représentants du gouvernement fédéral ont prié le ministère de l'Éducation et les conseils scolaires de Kingston d'assurer les ressources requises. En avril, la section française du Conseil scolaire catholique de Frontenac, Lennox et Addington a acheté un immeuble situé dans le parc industriel de la ville avec l'intention de le transformer en une école secondaire de langue française, mais pendant plusieurs mois le conseil municipal de Kingston a refusé d'accorder au conseil scolaire le permis nécessaire pour l'établissement de l'école, invoquant des problèmes de zonage municipal et de perte de revenus provenant du parc industriel. Au printemps, une première intervention du gouvernement de l'Ontario n'a pas résolu les difficultés. La cause a été portée devant les tribunaux et, en décembre, le juge Hector Soublière de la Cour de l'Ontario a rendu une décision permettant la construction d'une école dans le parc industriel.

(Au moment de mettre sous presse, nous avons appris que le Conseil scolaire de Frontenac, Lennox et Addington et le conseil municipal de Kingston sont parvenus à une entente grâce à l'aide d'un médiateur nommé par le ministre de l'Éducation. Le conseil municipal accepte l'emplacement de l'école dans le parc industriel, mais le gouvernement provincial verse la somme de un million de dollars à la ville pour compenser les pertes de revenus. De plus, le conseil scolaire transfère à la ville environ cinq acres de son terrain original de quelque 23 acres. Grâce à cet accord, la nouvelle école secondaire de langue française devrait ouvrir ses portes au début de 1996.)

L'Ontario a accompli des progrès importants en 1994 dans l'éducation des enfants sourds et malentendants d'expression française et d'expression anglaise. L'assemblée législative a adopté la loi 4 qui désigne les deux langues des signes (*American Sign Language* et la langue des signes du Québec) comme langues d'enseignement dans les écoles de la province. De plus, le gouvernement a élargi les critères de financement aux programmes d'apprentissage des personnes sourdes et a créé deux comités consultatifs, l'un francophone et l'autre anglophone, pour conseiller le ministre de l'Éducation à ce sujet.

Le gouvernement provincial a procédé cette année à des réformes dans le domaine de l'éducation des adultes et de la formation professionnelle. Le Conseil ontarien de la formation et de l'adaptation de la main-d'œuvre (COFAM) relève maintenant du ministre de l'Éducation. L'importance accordée à l'éducation des adultes et à la formation professionnelle est en soi une bonne nouvelle pour la communauté de langue française où le manque de formation et même l'analphabétisme sont assez répandus. Par contre, les francophones étaient déçus de n'avoir qu'un seul représentant parmi les 22 membres du COFAM. Ils regrettent aussi d'être mal représentés au sein de certains conseils régionaux et dénoncent la rareté des programmes de formation en français.

L'ACFO a prétendu que les principes de l'article 23 de la *Charte* relatifs à la gestion scolaire devraient aussi s'appliquer au COFAM et que la communauté francophone devrait être représentée par des conseils autonomes responsables de la formation professionnelle. Une plainte à ce sujet a été déposée par l'ACFO au Commissariat en fonction de la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles* (voir p. 42). L'enquête était presque terminée à la fin de l'année.

Par ailleurs, M. Dave Cooke, ministre de l'Éducation, a établi un Conseil de l'éducation et de la formation franco-ontariennes sous la présidence de M^me^ Rolande Faucher, anciennement de l'ACFO. En outre, la Chambre économique de l'Ontario, de concert avec les gouvernements fédéral et provincial et des partenaires du secteur privé, a élaboré un cours télévisé intitulé « Posséder mon entreprise », conçu à l'intention de Franco-Ontariens intéressés à démarrer leur propre entreprise ou à en améliorer le rendement.

L'Ontario compte quelque 125 hôpitaux et centres de services sociaux et de santé qui sont désignés aux fins de la *Loi sur les services en français*. Malgré les compressions budgétaires, le ministère de la Santé a continué à subventionner les coordonnateurs des services en français et les traducteurs dans ces établissements. Cette année, le ministre des Services sociaux et communautaires, M. Tony Silipo, a inauguré à Scarborough le pavillon Omer-Deslauriers, qui pourra accueillir 37 francophones pour des soins de longue durée. Le Centre médico-social communautaire de Toronto a fêté ses cinq ans en novembre; M. Denis Bertrand, président du Centre, a signalé le succès de l'organisme, en déclarant qu'il « repose sur un engagement solidaire des francophones d'ici ».

Par ailleurs, le gouvernement provincial a annoncé une entente avec le Québec visant l'abolition, en 1995, du volet médecine de son programme d'études Ontario-Québec, qui subventionne les études en français au Québec de jeunes

professionnels de la santé franco-ontariens. Cependant, l'Université d'Ottawa augmente le nombre de programmes offerts en français dans le domaine de la santé; à sa Faculté de médecine, environ 40 p. 100 des programmes d'étude sont disponibles en français depuis cette année. Dans une lettre adressée au Commissaire à ce sujet, Mme Ruth Grier, ministre de la Santé, a réitéré son engagement de maintenir les services en français dans le domaine de la santé.

La loi 8 n'oblige pas les municipalités ontariennes à offrir leurs services dans les deux langues officielles, mais plusieurs conseils municipaux ont pris l'initiative d'adopter des résolutions en ce sens. Quelque 45 municipalités ayant des populations francophones importantes se sont regroupées pour former l'Association française des municipalités de l'Ontario. Par contre, d'autres municipalités, et notamment les villes de Sault Ste. Marie et de Thunder Bay, se sont déclarées unilingues anglaises au cours des dernières années, notamment lors de la création d'un mouvement unilingue anglais il y a quatre ans. Cette année, le juge Spyros Loukidelis de la Cour provinciale de l'Ontario a donné raison à quatre résidents de Sault Ste. Marie qui ont contesté le règlement du conseil municipal stipulant que la ville était officiellement unilingue anglaise. Parce qu'il outrepassait la juridiction municipale, le règlement a été déclaré invalide. La décision a eu des conséquences à Thunder Bay aussi où le maire, M. Jack Masters, s'est déclaré favorable à la révocation de la résolution sur l'unilinguisme anglais adoptée par le conseil municipal.

La loi 8 n'oblige pas les municipalités à offrir leurs services dans les deux langues.

La communauté francophone possède un grand quotidien, *Le Droit* d'Ottawa, et pas moins de 13 hebdomadaires dans diverses villes de la province. En plus de la radio et de la télévision de Radio-Canada, les Franco-Ontariens reçoivent les signaux de la Chaîne française de TVOntario et de plusieurs stations de radio et de télévisions privées. Notons qu'il y a des radios communautaires de langue française à Hearst et à Pentanguishene et qu'en fin d'année une nouvelle radio communautaire de langue française, CHOD, entrait en ondes à Alexandria et à Cornwall.

La communauté franco-ontarienne dispose aussi d'une vingtaine de centres culturels dans la province, de six troupes de théâtre, de quatre maisons d'édition et de nombreux festivals artistiques. De plus, la ministre ontarienne de la Culture, du Tourisme et des Loisirs, Mme Anne Swarbrick, a annoncé qu'à partir de 1995 la province offrira deux prestigieux prix Trillium pour les meilleurs ouvrages littéraires, l'un pour les œuvres en français et l'autre pour les œuvres en anglais. Au mois de mai, à Orléans, quelque 500 athlètes des quatre coins de la province ont participé aux premiers Jeux franco-ontariens, organisés par la Fédération de la jeunesse franco-ontarienne en collaboration avec d'autres organismes.

L'année a été bien remplie sur le plan de la vie communautaire franco-ontarienne. Le congrès annuel de l'ACFO, où le Commissaire a été l'un des conférenciers de marque, a été mouvementé. Les congressistes ont reçu la visite de Mme Diane Marleau, ministre fédérale de la Santé, Franco-Ontarienne et députée de Sudbury, et du chef de l'opposition à la Chambre des communes, M. Lucien Bouchard. L'ACFO a décidé de déménager le siège social de l'organisme de Vanier à Toronto.

Notons aussi que deux Franco-Ontariens, MM. Marc Labelle et Roland Desroches, ont décidé de déposer une plainte devant le Comité des droits de l'homme de l'Organisation des Nations unies à Genève. Messieurs Labelle et Desroches entendent faire part d'injustices que subissent selon eux les Franco-Ontariens par rapport au manque de services en français de la part des gouvernements ontarien et canadien dans plusieurs domaines, dont ceux de l'éducation et de la santé.

Rappelons enfin que plusieurs organismes de langue française se sont regroupés en une grande coalition afin de dénoncer les compressions budgétaires du gouvernement fédéral et la réduction des subventions aux organismes communautaires de la part du ministère du Patrimoine canadien. Aux dires de la présidente, Mme Ethel Côté, la Coalition pour le développement et l'épanouissement de la communauté franco-ontarienne entend faire respecter comme il se doit la *Loi sur les langues officielles* et la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Bien que le nombre de plaintes ait également diminué en Ontario cette année, la langue de travail présente encore des difficultés. Ainsi, les plaintes reçues et les vérifications menées dans la région de Cornwall indiquent que les ministères fédéraux ne répondent pas aux exigences de la *Loi* relativement à la langue de travail. La langue de service continue de faire problème au ministère du Développement des ressources humaines, tandis que le public voyageur a toujours des démêlés avec Revenu Canada (Douanes et Accise) et Via Rail. Certains bureaux fédéraux n'ont pas bien saisi le statut que leur confère le *Règlement sur les langues officielles* du Conseil du Trésor, et cette confusion entraîne des plaintes de la part des groupes clients.

Les membres de l'équipe du Commissaire au bureau de Toronto ont poursuivi pendant toute l'année leurs rencontres avec les conseillers en langues officielles et les directeurs régionaux des ministères afin de discuter du *Règlement* et d'autres questions se rapportant aux droits linguistiques. Pour fournir des services, bien des ministères recourent à diverses mesures administratives qui, souvent, ne leur permettent pas d'offrir un service équitable. Le fait que certains postes bilingues sont occupés par des personnes qui ne répondent pas aux exigences linguistiques complique encore les choses.

Afin de fournir des services équitables à leurs clients d'expression française et d'expression anglaise, certains ministères ont pris des initiatives en vue de promouvoir leurs services auprès de la communauté francophone. Ainsi, le Conseil du Trésor a publié un répertoire de tous les bureaux désignés bilingues en vertu du *Règlement sur les langues officielles* et fait en sorte que la population de langue officielle minoritaire en reçoive copie en le faisant distribuer à titre d'encart dans les journaux francophones de l'endroit. Toutefois, des modifications devront être apportées au répertoire afin d'assurer l'exactitude de l'information. D'autres institutions, comme la Commission de la fonction publique, Statistique Canada, Revenu Canada et Développement des ressources humaines Canada, ont trouvé un moyen efficace de joindre la population francophone de la région métropolitaine de Toronto en publiant leur information dans l'*Annuaire des ressources francophones du Grand Toronto*.

LE QUÉBEC

En 1994, comme depuis nombre d'années, la communauté d'expression anglaise du Québec, qui compte 832 000 personnes, a exprimé sa constante préoccupation à l'égard de sa force numérique et de sa vitalité générale présentes et futures.

Sa préoccupation est essentiellement double : le français comme compétence professionnelle, avec ses conséquences quand il s'agit de garder les jeunes dans la province, et un accès équitable à l'école anglaise.

Le projet de restructuration du système de gestion scolaire, régi par une loi adoptée par le gouvernement précédent mais qui n'est pas entrée en vigueur avant le déclenchement des élections, était encore incertain à la fin de l'année, le nouveau gouvernement ne s'étant pas encore prononcé à ce sujet. Dans la communauté anglophone (comme dans la communauté francophone d'ailleurs), les avis n'étaient pas unanimes sur la question, cependant la majorité des deux groupes semblait favoriser les commissions scolaires linguistiques qui seraient créées par la loi, au lieu du maintien des commissions confessionnelles.

Le Commissaire a rencontré à plusieurs reprises les responsables d'Alliance Québec. De plus, suivant son habitude depuis le début de son mandat, il a pris l'initiative de discuter avec le Premier ministre, le ministre de l'Éducation et d'autres membres du Cabinet du Québec des préoccupations de la communauté anglophone dont nous venons de faire état et de bien d'autres questions qui l'intéressent. Après l'élection d'un nouveau gouvernement, il a demandé un rendez-vous avec le Premier ministre et avec M^me^ Rita Dionne-Marsolais, ministre responsable des questions linguistiques.

Les institutions et les ministères fédéraux et provinciaux ont un bilan relativement bon de service au public dans les deux langues officielles mais, dans les deux cas, la participation des Québécois d'expression anglaise reste faible. Il faut toutefois reconnaître qu'avec la réduction des effectifs de la fonction publique et l'absence d'embauche, il est très difficile de remédier à la situation dans le moment.

Le français est la langue de travail dans la plupart des municipalités du Québec, mais la loi accorde le statut bilingue à celles dont au moins la moitié de la population est anglophone. Quelque 240 municipalités et institutions communautaires jouissent de ce statut en vertu de l'alinéa 113*f*) de la *Charte de la langue française*, et la loi 86 (qui a éliminé une bonne partie des dispositions restrictives antérieures de la loi sur l'affichage) prévoit qu'une municipalité ne perdra pas automatiquement son statut bilingue si sa population anglophone glisse sous les 50 p. 100.

Dans le cadre de la campagne précédant les élections municipales qui ont eu lieu à Montréal en novembre, rappelons que les trois principaux candidats ont adopté la position selon laquelle la réalité humaine bilingue de la ville constitue l'un de ses plus grands atouts : « Une fenêtre sur le monde », pour reprendre les termes de Pierre Bourque, celui qui a été porté au pouvoir.

D'après une étude menée pour le Conseil de la langue française, un nombre croissant de jeunes Québécois parlent couramment les deux langues officielles. Une comparaison sur douze ans des étudiants du secondaire (1978-1990), menée par le professeur Uli Locher, de l'Université McGill, fait état de progrès dans les compétences linguistiques, mais révèle que les contacts intergroupes restent relativement limités.

Le taux de natalité des communautés francophone et anglophone reste bas. Même si l'exode des jeunes anglophones a ralenti considérablement, la baisse des inscriptions dans les écoles, qui sont passées en vingt ans de quelque 250 000 à guère plus de 100 000, continue d'inquiéter. Près de 200 écoles anglaises ont fermé. (Il faut dire cependant que la communauté francophone a elle aussi vu des écoles fermer.)

Le Québec a cinq collèges publics anglais, plus un qui offre certains cours en anglais (le Cégep de la Gaspésie). Le secteur privé compte aussi deux collèges anglais et six établissements qui offrent des cours en français et en anglais. Quelque 30 000 étudiants les fréquentent. Les trois universités anglaises de la province, soit McGill, Concordia et Bishop's, regroupent environ 42 000 étudiants.

Lors de la collation des grades de l'automne, à l'Université Concordia, M. Matthew Barrett, président de la Banque de Montréal et récipiendaire d'un doctorat honorifique, a déclaré aux diplômés que nos deux langues et notre diversité culturelle nous aident à être concurrentiels sur les marchés mondiaux.

Les dispositions législatives qui ont été adoptées en 1986 (loi 142) et reconfirmées dans la loi 120, en 1991, visaient à assurer la prestation de soins de santé et de services sociaux en anglais, là où le nombre le justifie. Chaque conseil régional responsable de la gestion des services sociaux et de santé doit établir un plan d'action à cet égard. Même si ces mesures ont permis d'améliorer la situation, un certain nombre de problèmes ont surgi parmi les quelque 250 institutions qui offrent des services en anglais. La réduction du financement y est probablement pour quelque chose. La journaliste Sharon McCully, dans le *Record* de Sherbrooke, a exprimé une préoccupation particulière de la communauté anglophone : « Les personnes âgées d'expression anglaise devront-elles passer les derniers jours de leur vie entourées de gens qui ne peuvent pas communiquer avec elles ? » [Notre traduction]

Au Québec, comme ailleurs au Canada, le personnel des bureaux fédéraux ne s'efforce guère d'inciter la clientèle à demander des services dans sa langue.

L'annonce, faite par le nouveau gouvernement dans le discours inaugural de la nouvelle législature devant l'Assemblée nationale, de son intention de revoir et peut-être de modifier la loi en vigueur a suscité bien des craintes. Ainsi, la communauté anglophone se préoccupe du fait que, puisqu'il n'est pas possible actuellement de virer des fonds d'une région à une autre pour un patient, un Gaspésien d'expression anglaise qui aurait besoin de soins spécialisés à Québec ou à Montréal pourrait ne pas avoir accès à un grand établissement hospitalier anglais. De plus, la possibilité de réductions budgétaires est une source constante d'inquiétude, particulièrement pour les petites collectivités.

Un projet de grande envergure a été mis de l'avant pour la création d'un centre hospitalier à l'Université McGill, par la fusion de l'hôpital Royal Victoria, de l'Institut neurologique de Montréal, de l'Hôpital général de Montréal, de l'Hôpital de Montréal pour enfants et du Centre hospitalier thoracique de Montréal. La plupart de ces établissements occupent des locaux relativement vétustes, et le nouveau centre assurerait des soins de santé de pointe au début du XXIe siècle.

La vitalité culturelle de la communauté d'expression anglaise est toujours aussi impressionnante. De nombreuses compagnies théâtrales, plusieurs bibliothèques et clubs du livre, 16 maisons d'édition et une vingtaine de foires et de festivals anglais tenus chaque année alimentent la vie culturelle des Québecois d'expression anglaise. Onze auteurs ont été mis en nomination pour les prix offerts par la Quebec Society for the Promotion of English-Language Literature (QSPELL), et le Théâtre du Centaure a célébré son 25e anniversaire.

La communauté est servie par deux quotidiens, *The Gazette* de Montréal et le *Record* de Sherbrooke. La Quebec Community Newspapers Association regroupe 27 publications, hebdomadaires ou bimensuelles pour la plupart, et leur offre divers services de soutien. Le financement constitue toutefois une source constante d'inquiétude. Dix stations de radio et trois stations de télévision diffusent en anglais.

Alliance Québec, avec d'autres associations régionales comme la Townshippers' Association, la Voice of English Quebec à Québec, l'Alliance Outaouais, la Chateauguay Valley English-Speaking Peoples' Association (CVESPA), le Committee for Anglophone Social Action (CASA) à Gaspé, et les Coasters dans la Basse-Côte-Nord, défendent éloquemment les intérêts de la communauté.

Soucieux d'éviter le départ des jeunes, ces organismes ont élaboré des plans d'action dans les domaines de l'emploi, de l'éducation et de la participation à la vie locale.

Le congrès annuel d'Alliance Québec, qui s'est tenu en mai à Saint-Hyacinthe, avait pour thème « L'unité dans la communauté ». Les nombreuses préoccupations de l'organisme ont fait l'objet de discussions sérieuses et souvent intenses. Monsieur Michael Hamelin, président d'Alliance Québec, a assisté au Congrès mondial des Acadiens à Moncton et a loué « la vitalité, la fierté et l'énergie qui ont fait des Acadiens une force importante du Canada ». Alliance Québec, la Townshippers' Association et la CVESPA ont comparu devant le Comité mixte permanent des langues officielles, à Ottawa.

L'Université McGill a intronisé un nouveau recteur et vice-chancelier originaire de Montréal en la personne de M. Bernard Shapiro. Dans son discours d'acceptation, celui-ci a déclaré : « L'Université McGill a des ramifications à l'échelle de la planète. C'est un précieux capital social et institutionnel que nous devons non seulement préserver, mais encore faire fructifier. En revanche, nous avons toujours été, nous sommes et nous resterons à Montréal et au Québec. Et c'est ici, en tant que grand établissement public, en tant qu'établissement anglophone dans un milieu francophone, que nous devons faire route. Comme l'a souligné le principal Dawson il y a plus d'un siècle, il n'y a pas de contradiction entre ces deux aspirations. »

Dans les faits, la qualité et la disponibilité des services en langue anglaise offerts par les institutions fédérales demeurent excellentes à peu près partout au Québec.

L'application des règles sur la demande importante n'a eu, à toutes fins utiles, aucun effet réducteur, contrairement aux craintes exprimées au moment de l'adoption du *Règlement*

sur les langues officielles. En règle générale, les sociétés d'État et les ministères ayant des points de service au Québec sont tous en mesure de répondre aux exigences de la *Loi*, compte tenu de leurs importants effectifs bilingues. Selon les données disponibles, plus de 50 p. 100 du personnel des organismes fédéraux parlent les deux langues. Nos vérifications ont révélé que les services sont, à quelques exceptions près, fournis dans l'une et l'autre langues officielles. Dans l'Île de Montréal, par exemple, il y a douze centres d'emploi du Canada (CEC). Depuis des années, tous les services offerts par ces CEC le sont dans les deux langues. Pourtant, en vertu du *Règlement*, seulement trois des douze centres d'emploi sont tenus de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles.

En ce qui concerne l'offre active des services dans les deux langues, au Québec, comme ailleurs au Canada faut-il noter, le personnel des bureaux fédéraux ne s'efforce guère d'inciter la clientèle à demander des services d'abord dans sa langue. Dans cette optique, nous avons constaté que l'emploi d'une formule d'accueil bilingue était rare lorsque les services étaient fournis en personne. Au téléphone, cependant, l'usage d'une telle formule bilingue est plus répandu.

Le Premier ministre du Canada a parlé de l'engagement de son gouvernement envers les minorités de langue officielle.

Nous estimons que, malgré la réduction des postes bilingues et grâce à un déploiement judicieux du personnel compétent en français et en anglais, les institutions fédérales pourront continuer à fournir leurs services dans les deux langues au Québec.

Quant à la langue de travail, nous avons constaté que les employés d'expression française éprouvent toujours des difficultés, notamment dans certaines sociétés d'État, et que les employés d'expression anglaise font face à des problèmes de même nature dans les bureaux de certains ministères.

La participation des Québecois d'expression anglaise à la fonction publique fédérale pose toujours un problème. Nous commentons cette situation préoccupante à la Partie III du présent rapport, p. 39-40.

L'Atlantique

Quelque 300 000 francophones habitent les quatre provinces de la région atlantique, ce qui représente à peu près le tiers de tous les francophones canadiens à l'extérieur du Québec. La plupart d'entre eux résident au Nouveau-Brunswick. Les trois autres provinces — la Nouvelle-Écosse, l'Île-du-Prince-Édouard et Terre-Neuve et le Labrador — comptent également des communautés de langue française, qui, pour être plus petites et dans certains cas un peu plus fragiles, n'en sont pas moins dynamiques.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Au Nouveau-Brunswick, le grand événement a été le Congrès mondial acadien. Des milliers d'Acadiens venus des quatre coins de la Terre se sont rassemblés entre les 12 et 22 août pour fêter les retrouvailles des descendants des 38 familles hôtesses, et pour célébrer une grande fête de la diaspora acadienne. Si Moncton et neuf autres municipalités du sud-est de la province ont été les sites des principaux événements, rare était le village francophone qui n'était pas de la fête. De nombreux artistes et écrivains étaient présents, notamment Antonine Maillet, coprésidente des conférences, Gilles Vigneault, Edith Butler, Roch Voisine, Diane Dufresne, Zachary Richard et Angèle Arsenault, pour n'en citer que quelques-uns parmi les plus connus. Plusieurs personnalités du monde politique ont également participé aux activités, dont le Secrétaire général des Nations unies, M. Boutros Boutros-Ghali; le gouverneur de l'État de la Louisiane, M. Edwin Edwards; le Premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien; et le Premier ministre du Nouveau-Brunswick, M. Frank McKenna.

Si l'accent a été mis surtout sur les activités sociales et culturelles, le Congrès comportait également un important volet sur la recherche et les échanges universitaires. Les organisateurs ont tenu à faire le point sur la situation socio-culturelle, linguistique et politique de l'Acadie. Pas moins de 147 chercheurs sont venus des deux côtés de l'Atlantique pour participer aux conférences. Un livre-synthèse de 900 pages, intitulé *L'Acadie des Maritimes* et publié par la Chaire d'études acadiennes de l'Université de Moncton, leur a été remis. Cette publication, fruit des recherches de 33 experts, expose la situation actuelle du peuple acadien, de même que ses plus grandes réalisations socio-culturelles. Monsieur Jean Daigle, qui a assuré la direction de l'ouvrage, commente dans son introduction : « La vie acadienne après le retour d'exil put s'épanouir grâce à la détermination de plusieurs de ses membres et à l'appui de certains milieux du Québec et de la France ainsi qu'au soutien du gouvernement fédéral canadien. Le portrait qui s'en dégage est celui d'un peuple dont la diversité des origines, enrichie par les contacts sociaux, économiques et politiques avec divers groupes, marque l'évolution des Maritimes et représente, pour des millions de descendants éparpillés dans le monde, un point de rencontre. »

Plusieurs tentatives ont été faites au cours du Congrès afin de définir l'Acadie. Monsieur Roger Ouellette, président de la Société nationale de l'Acadie (SNA), et Me Michel Doucet ont avancé que la langue française constitue l'élément clé de la définition. D'autres, notamment le directeur général

du Congrès, M. Wilfred Roussel, ont tenu à faire accepter une définition plus globale qui comprendrait également les descendants des familles originelles qui habitent aujourd'hui des régions anglophones et ont adopté l'anglais comme langue principale. Par ailleurs, le président du Congrès, M. André Boudreau, a affirmé pour sa part : « Notre lien, c'est l'histoire ». Enfin, notons que, selon les démographes, le monde compterait quelque trois millions de descendants des Acadiens du XVIII[e] siècle.

Le Commissaire aux langues officielles a participé au Congrès, offrant un portrait démolinguistique des forces vives de l'Acadie d'aujourd'hui, et il a également fait une présentation devant l'assemblée annuelle de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada qui se tenait à Moncton en même temps que le Congrès. Il a fait part de sa satisfaction devant certains progrès accomplis par rapport à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles* au Nouveau-Brunswick, et notamment à l'enchâssement dans la Constitution de la loi 88 sur l'égalité des deux communautés linguistiques de la province. Il a noté que certaines provinces, dont le Nouveau-Brunswick, respectent l'esprit et la lettre de l'article 23 de la *Charte* concernant les droits des minorités à la gestion scolaire, mais que d'autres tardent à le faire.

Le Premier ministre du Canada, M. Jean Chrétien, a parlé au Congrès de l'engagement de son gouvernement envers les minorités de langue officielle. Aussi, le ministre du Patrimoine canadien, M. Michel Dupuy, a annoncé devant la FCFAC que le Conseil des ministres avait approuvé l'établissement d'un cadre de responsabilité pour la mise en œuvre des articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles*, qui engagent le gouvernement à favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires et à appuyer leur développement. Le Congrès a pris fin le 22 août, et l'État de la Louisiane a lancé une invitation pour de nouvelles retrouvailles acadiennes en l'an 2000.

Si le Congrès mondial acadien a été un grand moment cette année pour le Nouveau-Brunswick, il y a d'autres événements à signaler. Afin de réaliser des économies d'échelle en période de compressions budgétaires, le gouvernement provincial a lancé des études sur la régionalisation des services municipaux. Entre autres projets, on a parlé de la fusion de Moncton, de Riverview et de Dieppe. Or, les francophones de Dieppe, majoritaires chez eux, se sont inquiétés des répercussions que pourrait avoir le fait de devenir minoritaires dans une grande cité où les services pourraient ne pas être tous disponibles en français. Par ailleurs, les citoyens de Moncton se sont réjouis que la revue *Châtelaine* ait classé leur ville parmi les dix meilleures villes où habiter au Canada, que le *New York Times* ait signalé le miracle de la reprise économique à Moncton et que plusieurs nouvelles entreprises s'y soient établies. Un des grands atouts de la région, aux dires des milieux financiers, demeure la disponibilité d'une main-d'œuvre bilingue.

Quant à l'Association des municipalités du Nouveau-Brunswick, qui regroupe 35 des 48 municipalités classifiées francophones (70 p. 100 et plus de leur population sont de langue française), elle a reçu un appui important lorsque le conseil de la Ville d'Edmundston — la plus importante agglomération à majorité francophone de la province — a décidé par un vote unanime de se joindre à l'Association.

Cette année a marqué le 25[e] anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* de la province, qui a été promulguée le 18 avril 1969. À cette occasion, M. Edmond P. Blanchard, ministre des Affaires intergouvernementales, a déclaré que « la langue [...] fait partie intégrante de notre nature [et] de notre culture [...]. Nous sommes chanceux d'avoir notre double patrimoine et nos deux cultures, qui ont façonné ensemble l'identité du Nouveau-Brunswick ». Notons que la politique linguistique demeure une priorité pour le gouvernement McKenna, qui compte neuf francophones parmi les 20 membres de son Conseil des ministres.

En outre, bien que la plupart des foyers acadiens puissent capter les signaux de la radio et de la télévision française de Radio-Canada, la SNA s'est plainte au CRTC qu'il n'existe pas assez d'émissions régionales en Acadie et que la présence acadienne dans la programmation est rare.

Soulignons que la province possède un quotidien de langue française, *L'Acadie Nouvelle*, publié à Caraquet, de même que plusieurs hebdomadaires et dix stations de radio de langue française. De plus, l'Université de Moncton, — la plus grande université de langue française au pays située à l'extérieur du Québec, avec quelque 6 000 étudiants inscrits aux trois cycles — a entrepris cette année la construction d'un nouvel édifice pour l'École de droit, qui doit en même temps abriter le Centre international de *common law* en français.

Signalons que pendant ces années de vaches maigres, la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB) s'est donné comme priorité de rendre ses activités plus efficaces et rentables. Madame Lise Ouellette, présidente de l'organisme, a annoncé son intention de demander au gouvernement néo-brunswickois de modifier sa *Loi sur les langues officielles* afin d'en assurer une meilleure mise en œuvre et également d'y incorporer des mécanismes de promotion linguistique tels que ceux qui se trouvent dans les articles 41 et 42 de la *Loi sur les langues officielles*. Parmi ses autres objectifs, mentionnons le développement économique des régions francophones, l'opposition aux fusions des municipalités acadiennes dans de grands ensembles urbains et la pleine mise en œuvre de la loi 88.

Enfin, c'est avec fierté que les Acadiens et tous les Néo-Brunswickois ont appris à la fin de l'année, la nomination de M. Roméo LeBlanc au poste de gouverneur-général du Canada. Monsieur LeBlanc est le premier Acadien et le premier natif d'une province atlantique à occuper ce poste prestigieux.

Le Nouveau-Brunswick compte 242 630 personnes utilisant le français comme première langue officielle, ce qui représente 33,9 p. 100 de la population. Au 30 septembre 1994, sur un effectif de 7 192 fonctionnaires, on en dénombrait 2 776 occupant des postes bilingues dont 2 480 (89,7 p. 100) satisfaisaient à leurs exigences linguistiques. La participation des employés fédéraux d'expression française se situe à 31,7 p. 100, ce qui représente une légère baisse en comparaison avec septembre 1993.

L'application de la *Loi* pose toujours des défis aux gestionnaires, et les plaintes que nous avons reçues reflètent les faiblesses des institutions fédérales à ce chapitre. Plusieurs d'entre elles se sont fait montrer du doigt pour avoir failli à leurs obligations en matière de service au public en 1994. La Société canadienne des postes ainsi que le Service correctionnel du Canada ont été les institutions le plus souvent mises en cause. L'objectivité des gestionnaires dans la désignation linguistique des postes a également fait l'objet de plusieurs plaintes. Celles qui ont exigé le plus de démarches concernaient la désignation linguistique de 68 postes de commis aux renseignements du Télécentre du ministère du Développement des ressources humaines de Bathurst (ces plaintes sont traitées dans le chapitre III, voir p. 59). Une autre plainte déposée contre le ministère de la Justice a amené le Commissaire à procéder à une enquête portant sur la langue dans l'administration de la justice au Nouveau-Brunswick. Enfin, les problèmes signalés quant au respect des droits en matière de langue de travail mettent en lumière les difficultés auxquelles se heurtent encore bon nombre d'employés fédéraux au Nouveau-Brunswick. Des mesures éclairées et énergiques s'imposent afin que le français occupe une place équitable en tant que langue de travail.

En dépit de ces plaintes, la prestation des services au public est tout de même assurée de façon efficace dans bon nombre d'institutions fédérales. C'est le cas notamment au ministère du Patrimoine canadien, à l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, à la Commission de la fonction publique, à la Gendarmerie royale du Canada ainsi qu'à Pêches et Océans Canada.

La *Loi sur les langues officielles* établit clairement les obligations incombant aux institutions fédérales quant à la communication avec le public par le biais des médias, particulièrement en ce qui concerne la presse écrite. Il arrive, cependant, que ces obligations se perdent de vue et ne sont plus respectées lorsque les institutions transfèrent la responsabilité de publication et de diffusion d'information aux tierces parties bénéficiaires de financement. De telles situations se présentent, notamment, lorsque les institutions fédérales concluent des ententes dites de coopération avec les provinces et les territoires.

Une heureuse initiative du ministère des Pêches et Océans, dans la région du Golfe, mérite d'être mentionnée. Afin de surmonter le problème de non-respect des dispositions de la *Loi* quant aux obligations de publication d'annonces dans la presse de langue officielle minoritaire, les représentants du Ministère dans la région du Golfe ont proposé, en guise de règlement de certains dossiers de plainte, l'insertion d'une clause linguistique expresse dans toute entente conclue ultérieurement avec des tierces parties. Cette clause linguistique a pour effet d'assujettir la tierce partie bénéficiaire de financement à la même responsabilité que celle qui incombe normalement à Pêches et Océans en sa qualité d'institution fédérale. Afin de prévenir la répétition de problèmes de non-publication d'annonces dans la presse de langue officielle minoritaire, le ministère des Pêches et Océans exige des tierces parties qu'elles obtiennent au préalable son autorisation expresse avant de publier toute annonce à caractère générique.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

« Nous, Acadiens, sommes capables de beaucoup... ». C'est en ces termes que M. Wayne Gaudet, ministre responsable des Affaires acadiennes et ministre de l'Agriculture, s'adressait aux finissants de l'Université Sainte-Anne lors de la collation des grades en avril. En effet, la seule université de langue française de la province a remis des diplômes à 117 étudiants dans les secteurs de l'éducation, des lettres et du commerce. Outre l'Université Sainte-Anne, la province possède un collège communautaire de langue française, le Collège de l'Acadie, qui offre des cours à quelque 600 étudiants dans six endroits différents de la province.

Si les francophones ont enregistré cette année des progrès au chapitre de l'enseignement postsecondaire, la situation sur le plan de l'éducation primaire et secondaire a été incertaine. Notons que la province compte quelque 3 300 élèves inscrits dans 18 établissements scolaires où l'on offre un enseignement en français langue première. Cependant, même s'il existe un conseil scolaire francophone à Halifax-Dartmouth, et que les parents francophones sont majoritaires dans Clare-Argyle, la gestion des écoles acadiennes et francophones n'est pas conforme aux dispositions de l'article 23 de la *Charte canadienne des droits et libertés*. Le dossier de la gestion scolaire est au centre des préoccupations de la Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE).

Dans un éditorial, *Le Courrier* de la Nouvelle-Écosse, l'hebdomadaire de langue française de la province, a commenté les débats entourant les différents modèles scolaires proposés : « En fin de compte, tout le monde veut la même chose, soit la meilleure éducation possible tout en préservant la langue et la culture françaises. Que les parties intéressées s'entendent et travaillent ensemble pour y arriver ! ».

Entre-temps, la FPANE poursuit ses démarches pour que tous les parents francophones de la province puissent gérer leurs écoles. Pour sa part, le Commissaire aux langues

officielles a rencontré à plus d'une reprise les ministres concernés afin de faire valoir l'importance de respecter l'esprit et la lettre de l'article 23, et a maintenu d'étroits liens de communications avec la FPANE et la Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE).

Le gouvernement provincial a procédé à un remaniement des services des Affaires acadiennes, abolissant le poste de directeur dont les fonctions étaient divisées entre Yarmouth et Halifax, puis créant un nouveau bureau responsable de ce dossier dans la capitale.

Au mois d'août, le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et le gouvernement fédéral ont renouvelé pour une période de cinq ans leur entente sur la promotion des langues officielles. À cette occasion, le directeur général de la FANE, M. Paul Comeau, s'est dit heureux que les deux gouvernements aient consulté la communauté francophone de la province, de sorte qu'elle puisse collaborer à la planification des projets subventionnés dans le cadre de l'entente. Enfin, les francophones de la région de Clare peuvent capter le signal d'une station de radio communautaire de langue française, et un deuxième poste, Radio Chéticamp, qui attend une licence du CRTC, pourrait entrer en ondes dès juin 1995.

Au recensement de 1991, la population totale de la Nouvelle-Écosse s'élevait à 890 950 habitants. De ce nombre, 35 885, soit 4 p. 100, utilisent le français comme première langue officielle. La population acadienne est majoritairement installée dans les comtés de Digby, Halifax, Inverness, Richmond et Yarmouth.

La prestation de services en français de la part de certaines institutions fédérales en Nouvelle-Écosse laisse grandement à désirer. Lors de nos visites de celles du Cap-Breton, nous avons constaté qu'elles n'étaient pas en mesure de servir adéquatement le public dans les deux langues officielles malgré l'entrée en vigueur du *Règlement sur les langues officielles* en décembre 1992. D'autres organismes fédéraux établis à Halifax éprouvent également des difficultés à servir de façon équitable la population de langue française. Mentionnons notamment Citoyenneté et Immigration, Air Canada à l'aéroport d'Halifax, Santé Canada, la Banque fédérale de développement et l'Agence de promotion économique du Canada atlantique. Cette dernière a toutefois amélioré la prestation de ses services en français dans les comtés de Yarmouth et Digby. Revenu Canada (Impôt) s'acquitte relativement bien de ses obligations linguistiques à Halifax et à Sydney de même que Marine Atlantique à Digby, quoique certains problèmes persistent à North Sydney.

Plusieurs organismes fédéraux sont en pleine réorganisation à la suite du fusionnement de divers services. Cette restructuration explique partiellement les difficultés qu'ont présentement certaines institutions à fournir des services dans les deux langues officielles. Malgré tout, le nombre de plaintes recevables a diminué, passant de 129 en 1993 à 108 en 1994. De ce nombre, 50 se rapportent à des annonces parues dans les médias de langue anglaise sans équivalent dans la presse de langue française. Les autres plaintes sont surtout liées à l'absence de service en français au téléphone et en personne.

Les institutions fédérales en Nouvelle-Écosse ont réduit leurs effectifs de 528 personnes, passant de 13 141 en septembre 1993 à 12 613 en septembre 1994. Des 874 titulaires de postes bilingues, 304 (34,8 p. 100) sont des employés d'expression française et 570 (65,2 p. 100) sont d'expression anglaise. Nous notons que 141 postes, représentant 16,1 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues, ont des titulaires ne satisfaisant pas aux exigences linguistiques de leur poste.

L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

« J'invite les insulaires à rendre hommage à la langue et à la culture françaises en participant aux activités. » C'est en ces termes que la Première ministre, M^me^ Catherine Callbeck, s'est adressée le 20 avril à la population de l'Île-du-Prince-Édouard lors du lancement de la Semaine provinciale de la francophonie de l'Île. L'objectif de la Semaine provinciale, aux dires de M^me^ Callbeck, était de promouvoir la langue française et de favoriser la compréhension mutuelle entre les deux principales communautés linguistiques de l'Île. Outre les autorités gouvernementales, la Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA) et plusieurs autres associations acadiennes ont collaboré aux diverses activités culturelles tenues dans la province.

Cette année, l'école de langue française François-Buote de Charlottetown a remis des diplômes à ses premiers finissants, sept élèves qui ont terminé leur douzième année. Quant à l'école Évangeline située dans l'ouest de l'Île, elle a eu 30 finissants. La province est fière de son réseau scolaire de langue française qui relève entièrement des parents francophones. Pour ce qui est du niveau postsecondaire, notons que le collège communautaire de langue française de la Nouvelle-Écosse, le Collège de l'Acadie, a installé à Wellington (Île-du-Prince-Édouard) un campus qui se prépare à accueillir quelque 75 étudiants à partir du mois de janvier 1995.

À l'occasion de son 75^e^ anniversaire, la SSTA a publié cette année l'historique de la Société[2]. Fondée par des enseignants, à des fins éducatives, la SSTA s'est distinguée pour avoir d'abord établi des classes de langue française. Plus récemment, elle a contribué à l'instauration d'écoles françaises,

2. Georges Arsenault et Jacinthe Laforest, *La Société Saint-Thomas d'Aquin : Soixante-quinze années de courage et de persévérance* (Livre souvenir), éditions de la Société Saint-Thomas d'Aquin, 1994.

du centre scolaire-communautaire de langue française de Charlottetown et du conseil scolaire autonome pour les francophones. Elle a également exercé des pressions pour que les services gouvernementaux en français soient améliorés et a défendu les intérêts des francophones de l'Île. Soulignant cet anniversaire dans un mot publié dans *La Voix acadienne*, hebdomadaire de langue française, le président de la SSTA, M. Éloi Arsenault, a affirmé : « Je demeure confiant en l'avenir [...] puisque les Acadiens et les Acadiennes n'ont jamais été aussi bien outillés pour non seulement relever les défis auxquels nous allons faire face, mais aussi pour en tirer avantage. »

Les 5 280 francophones de l'Île-du-Prince-Édouard, soit 4 p. 100 de la population, forment une communauté dont la vitalité dépasse son poids démographique. La *Loi sur les langues officielles* s'applique à l'Île-du-Prince-Édouard principalement en raison du règlement sur les aires de service. En effet, dans cette province, la demande de service dans les deux langues officielles est importante car l'aire de service des bureaux du gouvernement fédéral, situés principalement à Charlottetown, touche une population d'expression française d'au moins 5 000 personnes.

Comparativement à 28 plaintes signalées en 1993, quelque 52 plaintes ont été déposées au Commissariat en 1994 relativement à l'absence de service en français dans les institutions fédérales. Nous avons également reçu 23 demandes de renseignements portant sur des questions linguistiques visant ces institutions.

En septembre 1994, les institutions fédérales à l'Île-du-Prince-Édouard comptaient 2 405 postes, dont 421 ou 17,5 p. 100 exigeaient la connaissance des deux langues officielles. De ce nombre, 281 ou 66,7 p. 100 étaient occupés par des fonctionnaires ayant l'anglais comme première langue officielle. En dépit du nombre de postes exigeant la connaissance des deux langues officielles, certaines institutions fédérales éprouvent encore des difficultés à fournir un service adéquat en français. Des problèmes linguistiques se sont manifestés depuis la restructuration des institutions fédérales, notamment au ministère du Patrimoine canadien qui, cette année, a fait l'objet de plusieurs plaintes.

En outre, Marine Atlantique, où nous avions effectué une vérification en 1992, a fait l'objet d'un suivi au cours de l'été 1994. Les résultats ont indiqué qu'une amélioration s'impose encore. Nous continuerons de surveiller la situation.

TERRE-NEUVE

Comme l'a exprimé l'ancien directeur général de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), M. Paul Charbonneau, « Contre vents et marées, les francophones terre-neuviens, Français ou Acadiens, ont démontré qu'ils sont ici pour rester »[3]. Comme le sont aussi, sans doute, leurs nombreuses réalisations de l'année 1994. En effet, les francophones de Grand'Terre et de Cap-Saint-Georges peuvent enfin se réjouir de l'ouverture de la route entre leurs deux municipalités dans l'ouest de l'île. Cette route, qui permet d'éviter le détour autrefois nécessaire le long de la péninsule de Port-au-Port, servira sans aucun doute à resserrer les liens au sein de la population de langue française en rapprochant ces deux communautés francophones.

L'année 1994 a débuté par l'annonce d'une réforme scolaire. Plus tard, au cours de l'année, le gouvernement a retiré ce projet. Toutefois, les gouvernements provincial et fédéral ayant signé une entente en octobre 1993 pour promouvoir l'éducation des francophones, le ministère de l'Éducation de la province a préparé un programme spécial pour les quelque 260 élèves francophones des deux écoles homogènes françaises et des quatre écoles mixtes qui comptent des classes françaises.

Notons que les émissions de la radio et de la télévision de la Société Radio-Canada sont maintenant diffusées dans la province à partir de Moncton, d'Halifax et de Montréal. En outre, les francophones du Labrador peuvent capter le signal d'une radio communautaire de langue française. Par ailleurs, les associations francophones réclament du gouvernement qu'il nomme un fonctionnaire cadre responsable de l'offre des services en français, mais jusqu'ici la province n'a pas donné suite à cette revendication. Cependant, une entente fédérale-provinciale a été signée en vue d'améliorer la capacité des fonctionnaires provinciaux de travailler dans les deux langues officielles.

Enfin, la province a célébré une Journée officielle des francophones de Terre-Neuve et du Labrador le 30 mai; le drapeau franco-terre-neuvien a flotté devant le Parlement à Saint-Jean. Dans *Le Gaboteur*, le journal bimensuel de langue française de la province, l'éditorialiste Mireille Pinsent a commenté : « La journée franco-terre-neuvienne, c'est la reconnaissance de notre peuple, notre culture et notre langue. »

Les 2 680 citoyens d'expression française de la province, soit 0,5 p. 100 de la population totale, habitent surtout l'ouest de l'île, le Labrador et la capitale, Saint-Jean. La *Loi sur les langues officielles* est d'une portée restreinte dans la province, puisqu'elle s'applique surtout aux bureaux des villes de Saint-Jean et de Labrador City, où doivent s'offrir dans les deux langues officielles les « services clés ». En règle générale, les francophones de la province n'ont accès aux autres services du gouvernement fédéral dans leur langue que par téléphone ou par correspondance.

3. Paul Charbonneau en collaboration avec Louise Barrette, *Contre vents et marées*, éditions Acadie, 1992, p. 113.

Les institutions assujetties au *Règlement sur les langues officielles* ont, pour la plupart, suffisamment de postes et de personnel pour s'acquitter de leurs responsabilités. À Saint-Jean, toutefois, certaines d'entre elles offrent difficilement leurs services en français, surtout depuis la restructuration des organismes fédéraux. À titre d'exemple, mentionnons le programme de la Sécurité du revenu qui a été légué, sans personnel bilingue, au nouveau ministère du Développement des ressources humaines.

Le Commissariat a reçu sept plaintes concernant l'absence de services en français dans les institutions fédérales situées dans cette province. Nous avons également reçu 18 demandes de renseignements portant sur l'aspect linguistique des services fédéraux. Au cours de l'année, le Conseil du Trésor a publié un dépliant visant à informer le public relativement aux bureaux désignés pour fournir leurs services en français et en anglais. Le temps nous dira si le dépliant a eu l'effet voulu, mais il est d'ores et déjà certain que l'offre active des services doit devenir la règle si l'on veut que le public obtienne véritablement le respect de ses droits linguistiques.

En septembre 1994, la fonction publique fédérale à Terre-Neuve et au Labrador comptait 5 841 postes dont 77 ou 1,3 p. 100 exigeaient la connaissance des deux langues officielles. De ce nombre, 66 ou 85,7 p. 100 étaient occupés par des personnes ayant l'anglais comme première langue officielle.

Tableau IV.1
Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité

Nombre d'élèves inscrits aux programmes conçus pour permettre aux enfants de la minorité de langue officielle (l'anglais au Québec et le français ailleurs) d'étudier dans leur langue maternelle; classes où ces programmes sont assurés; nombre d'écoles les dispensant, selon les provinces et territoires, 1970-1971, 1993-1994 et 1994-1995.

Provinces et territoires	Élèves inscrits	Classes	Nombre d'écoles
Terre-Neuve			
1970-1971	185	M à 10	1
1993-1994e	245	M à 11	5
1994-1995e	237	M à 11	5
Île-du-Prince-Édouard			
1970-1971	796	1 à 12	7
1993-1994e	616	1 à 12	2
1994-1995e	615	1 à 12	2
Nouvelle-Écosse			
1970-1971	7 388	P à 12	32
1993-1994e	3 257	P à 12	19
1994-1995e	3 253	P à 12	19
Nouveau-Brunswick			
1970-1971	60 679	M à 12	196
1993-1994e	46 079	M à 12	140
1994-1995e	45 298	M à 12	138
Québec			
1970-1971	248 855	M à 11	519
1993-1994e	97 846	M à 11	365
1994-1995e	97 866	M à 11	365
Ontario			
1970-1971	115 869	M à 13	381
1993-1994e	101 361	M à 13	396
1994-1995e	103 301	M à 13	404
Manitoba			
1970-1971	10 405	M à 12	49
1993-1994e	5 419	M à 12	27
1994-1995e	5 450	M à 12	27
Saskatchewan			
1970-1971	765	M à 12	12
1993-1994e	1 268	M à 12	11
1994-1995e	1 275	M à 12	11
Alberta			
1970-1971	n.d.	n.d.	n.d.
1993-1994e	2 745	M à 12	28
1994-1995e	2 791	M à 12	28
Colombie-Britannique			
1970-1971	0	0	0
1993-1994e	2 319	M à 12	46
1994-1995e	2 360	M à 12	47
Yukon			
1970-1971	0	0	0
1993-1994e	87	M à 9	1
1994-1995e	87	M à 9	1
Territoires du Nord-Ouest			
1970-1971	0	0	0
1993-1994e	64	M à 11	3
1994-1995e	57	M à 11	3
TOTAL			
1970-1971	**444 942***		**1 197***
1993-1994e	**261 309**		**1 043**
1994-1995e	**262 589**		**1 050**

M Maternelle
P Primaire
e Estimation.
n.d. Données non disponibles.
* Le total ne comprend pas l'Alberta puisque les données ne sont pas disponibles.

Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et secondaire.

L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE

1. COOPÉRATION ET COMMUNICATION

En cette Année internationale de la famille (dont le Commissaire était le président honoraire au Canada) proclamée par les Nations unies, il semble particulièrement indiqué de parler des questions qui touchent l'éducation de nos enfants et de réfléchir au fait que, dans un pays comme à l'intérieur d'une famille, la communication représente le meilleur instrument d'harmonie et de coopération.

Les parents et les enseignants canadiens prennent cette maxime à cœur, si l'on en juge par le nombre d'inscriptions aux programmes d'enseignement de la langue seconde. Dans les écoles anglaises, plus de deux millions d'élèves suivaient des cours de français langue seconde (programmes-cadres et d'immersion) en 1993-1994, soit une augmentation de 40 p. 100 depuis 1970-1971 et de 2 p. 100 par rapport à l'année précédente. Même si les programmes d'enseignement du français langue seconde ne présentent plus la croissance phénoménale des années 1970 et 1980, dans la plupart des provinces, le nombre d'inscriptions se maintient ou augmente légèrement.

Par exemple, en 1970-1971, les taux de participation aux programmes d'apprentissage du français langue seconde au niveau élémentaire ne dépassaient 30 p. 100 qu'au Nouveau-Brunswick et en Ontario. En 1993-1994, dans toutes les provinces à l'est de l'Alberta, la participation dépassait 50 p. 100, tandis qu'elle s'établissait à 32,5 p. 100 et à 42,3 p. 100 en Alberta et en Colombie-Britannique, respectivement.

Ces élèves participent à toutes sortes de programmes. Bien que la majorité des élèves qui apprennent le français aux niveaux élémentaire et secondaire soient inscrits dans les programmes-cadres (cours de français traditionnels), quelque 7 p. 100 suivent les programmes d'immersion, tandis que d'autres sont inscrits à un programme-cadre enrichi.

L'ANGLAIS LANGUE SECONDE

Entre-temps, pour les élèves francophones du Québec et du reste du pays, l'apprentissage de l'anglais langue seconde est obligatoire tant à l'élémentaire qu'au secondaire. Outre les cours d'anglais courants, il est possible de suivre des programmes intensifs au Québec. (Il ne faut pas confondre les programmes intensifs avec les programmes d'immersion, dans lesquels les élèves étudient des matières dans leur langue seconde. Le ministère de l'Éducation du Québec a envisagé cette formule pendant un certain temps, mais a préféré depuis d'autres options.)

Au Nouveau-Brunswick, les enseignants prennent des initiatives novatrices au regard des programmes axés sur les apprenants. Au moment où ces initiatives passent du stade expérimental à la mise en pratique, l'intérêt monte dans la communauté internationale. La province a déjà accepté d'envoyer des conférenciers à des congrès à Helsinki, à Munich et à Vienne.

LA COOPÉRATION INTERPROVINCIALE

Depuis la parution de l'Étude nationale sur les programmes de français de base, en 1989, les éducateurs de toutes les provinces ont adapté leurs programmes pour y intégrer une méthode d'enseignement de la langue seconde axée sur la communication et l'expérience. L'élaboration des programmes d'études et la formation des enseignants ont été intensifiées pour tenir compte de ces changements, exercice rendu possible grâce à l'importance de la coopération interprovinciale.

En mai 1994, un groupe de travail composé de représentants de cinq provinces (l'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Québec, le Manitoba et la Saskatchewan) a terminé un projet portant sur les programmes d'études et visant à mettre en application les constatations de l'étude nationale. Dans un rapport intitulé *L'Étude nationale sur les programmes de français de base : un modèle d'implantation*, publié au mois de mai pour le compte de l'Association canadienne des professeurs de langues secondes et des représentants des gouvernements provinciaux et territoriaux, le groupe de travail énonçait les domaines susceptibles d'être améliorés et des objectifs d'apprentissage par l'expérience pour les élèves des programmes de français langue seconde de la quatrième à la douzième année.

Dans le cadre d'une initiative coopérative menée sous l'égide de la Fondation d'éducation des provinces maritimes, un nouveau programme pédagogique pluridisciplinaire, accompagné de modules d'enseignement par l'expérience, est en voie d'élaboration en vue d'être intégré aux programmes-cadres de français offerts au second cycle du niveau secondaire. Ce programme, présentement à l'essai, sera mis en œuvre en septembre 1995. Un programme d'immersion tardive pour le premier cycle du niveau secondaire a aussi été élaboré. La mise à l'essai est prévue pour septembre 1995

et la mise en œuvre, en 1996. L'Île-du-Prince-Édouard, la Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick et la Saskatchewan participent aux deux projets.

LA FORMATION DES ENSEIGNANTS

Lors de la montée spectaculaire des inscriptions aux programmes d'enseignement du français langue seconde qui a marqué les années 1970 et 1980, la pénurie d'enseignants représentait un grave problème. Aujourd'hui, toutefois, l'offre a rejoint la demande, et c'est la qualité, et non plus la quantité, qui pose problème dans les années 1990. Des initiatives de formation des enseignants, particulièrement en cours d'emploi, sont menées dans tout le pays.

Selon une étude menée par les chercheurs André A. Obadia et Mélody Martin, intitulée *French Immersion Teacher Shortage: Seeing the Light at the End of the Tunnel*, qui doit paraître dans la *Revue canadienne des langues vivantes* : « Le moment semble propice pour les responsables de l'Éducation d'examiner de près les projections relatives aux besoins en programmes d'immersion en français, particulièrement les besoins en enseignants qualifiés, et de prendre les devants en planifiant pour l'avenir. » [Notre traduction]

LES ATTENTES DANS L'ENSEIGNEMENT DE LA LANGUE SECONDE

Les enseignants canadiens améliorent graduellement l'éventail des programmes et les méthodes d'enseignement linguistique. À mesure que ceux-ci sont normalisés dans tout le pays, les enseignants réalisent des progrès dans la définition des résultats qui sont attendus pour chaque type d'enseignement. L'uniformisation des attentes et des tests est déjà entreprise. Cette année, au Nouveau-Brunswick, un guide des programmes d'enseignement du français langue seconde a été publié afin d'expliquer aux parents non seulement quels programmes sont offerts, mais aussi quels résultats ils doivent attendre des divers programmes.

L'UTILISATION DE LA CONNAISSANCE DE LA LANGUE SECONDE AU TRAVAIL

Il y a un peu plus de vingt-cinq ans commençaient les premiers cours d'immersion en français à Saint-Lambert (Québec). Ceux qui les ont suivis sont entrés sur le marché du travail (souvent après des études universitaires), et des chercheurs se penchent sur l'intéressante question de l'effet de ces programmes sur la vie adulte de ces diplômés. L'an dernier, par exemple, le conseil scolaire de Toronto, en collaboration avec l'association Canadian Parents for French, chapitre de l'Ontario, a mené un sondage auprès des diplômés des programmes d'immersion en français et des programmes-cadres enrichis offerts dans les écoles de Toronto. L'enquête, intitulée *FSL : Learning French Matters in Toronto Schools*, a révélé que 26 p. 100 des diplômés considèrent que leur connaissance du français les a aidés à trouver un emploi. Parmi ceux qui travaillent à plein temps, 58 p. 100 ont indiqué qu'ils utilisaient le français dans leur travail. Quand on leur demande s'ils referaient le même genre d'études, 98 p. 100 des diplômés des programmes d'immersion et 86 p. 100 des diplômés des programmes-cadres enrichis répondent par l'affirmative.

CANADIAN PARENTS FOR FRENCH

L'association Canadian Parents for French (CPF) continue de se distinguer par l'appui qu'elle apporte à l'apprentissage du français langue seconde. Elle favorise l'excellence dans l'enseignement du français langue seconde et propose certaines des activités parascolaires les plus créatives et les plus novatrices qui soient offertes aux élèves canadiens.

Le comité national des communications de la CPF a ajouté cette année à sa vaste collection d'ouvrages une série de brochures destinée à guider les parents dans le choix de programmes d'apprentissage du français langue seconde pour leurs enfants. Ces brochures sont maintenant disponibles, et une autre série de quatre est prévue pour l'année qui vient.

Pour marquer le dixième anniversaire du Festival national d'art oratoire de la CPF, le Commissaire a donné à Ottawa une réception en l'honneur des lauréats provinciaux et territoriaux, et a décerné des certificats honorifiques à quatre personnes émérites ayant contribué au succès de ce concours. De plus, en l'honneur du 25e anniversaire de l'immersion en français en Colombie-Britannique, le Commissaire a contribué à la production de certificats commémoratifs à l'intention des élèves et des enseignants des programmes d'immersion dans toute la province. Il a aussi pris la parole lors des cérémonies marquant le 25e anniversaire de l'immersion en français à Calgary.

CONCLUSION

La coopération et la communication ont sans contredit été des thèmes dominants en 1994. Cet esprit de collaboration s'incarne dans les liens étroits qui président au maillage interprovincial qui s'est établi, particulièrement depuis le succès de l'Étude nationale sur les programmes de français de base. Chaque année, de nouveaux moyens viennent s'ajouter à nos modes de communication à mesure que le télé-enseignement et l'apprentissage assisté par ordinateur deviennent des instruments d'usage courant.

Comme le Commissaire l'a récemment rappelé à un auditoire de parents et d'enseignants : « L'anglais et le français sont les principales langues que notre histoire nous a léguées. Il est à la fois naturel et raisonnable d'utiliser et de préserver ces deux langues et d'en promouvoir l'apprentissage. Si nous négligeons cette réalité historique, nous contribuons à des idées fausses à l'égard de nos croyances, de nos attitudes et de nos préoccupations mutuelles et, par conséquent, à l'incompréhension et à la désunion. »

À en juger par l'enthousiasme avec lequel les parents et leurs enfants dans tout le pays optent pour l'apprentissage de la seconde langue officielle, il semble que notre famille canadienne continue d'œuvrer avec ardeur pour l'amélioration des communications, la compréhension et l'harmonie.

2. LES PROVINCES ET LES TERRITOIRES

TERRE-NEUVE

Depuis la parution, en 1992, du rapport de la Commission royale de Terre-Neuve sur l'éducation, intitulé *Nos enfants, notre avenir,* le gouvernement de cette province s'est engagé à mettre en œuvre un plan qui entraîne d'importants changements au programme scolaire. Une loi visant la restructuration des conseils scolaires a toutefois été retirée.

Le secrétariat pour la mise en œuvre du rapport de la Commission royale travaille « à toute vapeur » à l'application de ces recommandations. Dans un document intitulé *Adjusting the Course,* le gouvernement explique qu'un programme d'études sera élaboré pour la province; il sera composé de matières primaires (langue, mathématiques et sciences) qui seront enseignées à tous les élèves et à tous les niveaux; de matières secondaires (langue seconde, sciences sociales, musique, beaux-arts et éducation physique) enseignées à des moments déterminés; et de matières hors programme que chaque école pourra enseigner à sa discrétion.

Il se peut que cette restructuration du programme-cadre modifie l'équilibre entre les matières principales. Il n'est toutefois pas possible de prévoir, pour l'instant, quel effet elle aura sur l'enseignement du français langue seconde.

Les sections locales de l'association Canadian Parents for French (CPF) ont tenu de nombreuses rencontres publiques et séances d'information pour les parents, organisé plusieurs manifestations spéciales, notamment la *French Story Hour and Craft Session* (L'heure des histoires et de l'artisanat), un club de lecture, un concours de création littéraire, un spectacle de Noël, un concours de poésie ayant pour thème la citoyenneté et formé une troupe de théâtre.

L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD

À l'Île-du-Prince-Édouard, les élèves ont accès à des programmes d'immersion précoce et d'immersion tardive ainsi qu'à un programme-cadre en français. Les inscriptions en immersion représentent 15 p. 100 de la population scolaire, soit l'un des niveaux les plus élevés du pays.

Une réorganisation complète du système d'enseignement est en cours dans cette province. Les quatre conseils (ou « unités ») anglophones ont été regroupés pour n'en former que deux, et ceux-ci, contrairement aux anciens qui étaient très autonomes, doivent désormais obéir à des politiques normalisées concernant les programmes. On s'attend à ce que les orientations de l'enseignement du français langue seconde en soient simplifiées.

Un nouveau programme-cadre de français, pour les huitième et neuvième années, est actuellement mis en œuvre dans toutes les écoles. Pour les élèves de la dixième à la douzième année, l'élaboration se poursuit à l'échelon régional. Ces travaux sont largement inspirés des conclusions de l'Étude nationale sur les programmes de français de base et prolongent le programme destiné aux écoles secondaires de premier cycle mené par le truchement de la Fondation d'éducation des provinces maritimes.

La CPF a organisé des camps aux Îles-de-la-Madeleine (la participation y a été nombreuse) ainsi que trois camps de jour et, pour la deuxième année, un camp familial.

LA NOUVELLE-ÉCOSSE

En Nouvelle-Écosse, de la quatrième à la douzième année, environ 93 000 élèves suivent le programme-cadre de français langue seconde. Un programme-cadre enrichi de français, qui commence soit en septième, soit en dixième année, ainsi que des programmes d'immersion précoce et tardive, sont également offerts. On a enregistré une augmentation du nombre total d'inscriptions en français langue seconde, surtout au programme-cadre enrichi.

De la quatrième à la sixième année, le français est obligatoire. Les instruments de travail hérités du programme de 1989 sont toujours en cours d'évaluation. Quant au programme des septième, huitième et neuvième années, il a subi un remaniement majeur. Les administrateurs et tous les enseignants suivent actuellement un stage de perfectionnement professionnel.

Des élèves provenant de 17 des 22 conseils scolaires de la province ont participé au concours d'art oratoire, organisé chaque année par la CPF. Une centaine d'entre eux se sont rendus au niveau du concours provincial. Environ 500 élèves du programme d'immersion et du programme-cadre de français ont profité des camps de jour et des camps en résidence.

LE NOUVEAU-BRUNSWICK

Cette province, qui est officiellement bilingue, possède deux réseaux scolaires, un français et un anglais. Dans le réseau anglais, on vient d'annoncer une nouvelle politique de français langue seconde, qui entrera en vigueur en septembre 1995. Elle prévoit, entre autres choses, une norme minimale de temps pour les programmes-cadres et les programmes d'immersion. L'énoncé de mission affirme que tous les élèves du Nouveau-Brunswick auront la possibilité d'acquérir une bonne compétence en français.

Le programme-cadre sera offert à tous les élèves inscrits de la première à la douzième année dans les districts scolaires de langue anglaise. Les nombreuses variantes des programmes d'immersion offerts jusqu'à maintenant (environ 18) ont été réduites à deux : un programme précoce à partir de la première année et un programme intermédiaire à partir de la sixième. Dorénavant, on demandera l'avis des parents sur le genre de programme qu'il convient d'offrir dans leur district scolaire.

On élabore également des échelles de compétence : les échelles relatives à la lecture et à l'expression orale seront prêtes en 1994, et celles qui concernent l'écriture probablement en juin 1995. L'élaboration du programme d'études se fait au fur et à mesure des modifications.

Par ailleurs, du côté francophone, « l'année a été très chargée », selon un représentant du ministère de l'Éducation du Nouveau-Brunswick. Depuis un certain nombre d'années, un projet multimédia d'apprentissage en autonomie axé sur l'élève fait l'objet d'une élaboration et de mises à l'essai. Le programme vient d'être instauré en troisième, quatrième, neuvième et dixième années, dans presque toutes les écoles de la province. En 1995, il s'étendra aux cinquième, sixième et onzième années ainsi qu'aux neuvième et dixième années des écoles restantes.

Cette opération a exigé des engagements financiers : il a fallu acheter du matériel et de la documentation pour toutes les écoles. On a tenu neuf ateliers de formation, qui ont touché environ 300 enseignants et ont été fort bien reçus. Ce programme, dont le ministère de l'Éducation déclare qu'il constitue « un changement majeur », sera suivi et évalué tout au long de l'année.

LE QUÉBEC

Cette province offre des programmes très complets d'enseignement de la langue seconde, aussi bien en français qu'en anglais. Depuis la publication, à la fin de 1993, d'un important document de consultation intitulé *Faire avancer l'école*, le principal projet du ministère de l'Éducation en ce qui concerne les langues secondes consiste en la mise en place, aux niveaux primaire et secondaire, de deux filières scolaires distinctes, où la compétence linguistique sera prise en compte.

En fin d'année, les futures structures administratives n'étaient pas encore fixées. Le gouvernement précédent avait adopté une loi créant des commissions scolaires à caractère linguistique, dont la constitutionnalité avait été confirmée par la Cour suprême du Canada. Toutefois, un nouveau gouvernement a été élu l'automne dernier, et l'application de la loi a été reportée par le Cabinet. Certes, le changement supposerait certaines complications, étant donné la protection constitutionnelle dont jouissent les commissions scolaires protestantes et catholiques de Montréal et de Québec, mais la perspective de commissions scolaires à caractère linguistique semblait rallier la majorité de l'opinion publique.

En outre, par suite de la réforme au niveau collégial, tous les élèves sont maintenant tenus de suivre au moins un cours de langue seconde. On espère ainsi en arriver à mieux harmoniser les programmes du secondaire et des cégeps.

Du côté de la formation des maîtres, la province a haussé les exigences applicables aux nouveaux enseignants, qui doivent dorénavant posséder 700 heures de pratique, contre 115 auparavant.

L'anglais langue seconde

La méthode dite « intensive » pour l'enseignement de l'anglais langue seconde se répand rapidement et obtient beaucoup de succès au Québec. Elle consiste à plonger les élèves dans l'atmosphère d'une classe anglaise pendant plusieurs mois. Ce programme se démarque toutefois de l'immersion, qui concerne l'enseignement et l'apprentissage d'une autre matière dans la langue cible. La méthode dite « intensive » n'est pas axée sur l'enseignement de matières précises. Comme nous le soulignions dans le rapport annuel de l'année dernière, le ministère de l'Éducation avait d'abord envisagé l'immersion en anglais mais, après un long débat, a rejeté cette option en faveur de la méthode « intensive ». Le Ministère a l'intention de faire paraître, au début de 1995, un document visant à définir et à promouvoir la nouvelle méthode.

Plusieurs organismes de coopération ont été créés : des représentants des commissions scolaires intéressées et des établissements d'enseignement se réunissant avec le Ministère, pour faire avancer des projets d'enseignement de l'anglais comme le programme intensif d'anglais et le programme d'anglais langue seconde — arts du langage, qui est destiné aux élèves avancés de l'école secondaire.

Depuis la réforme récente des cégeps, tous les élèves francophones sont tenus de suivre deux cours d'anglais. On s'attache actuellement à faciliter la transition entre le secondaire et le cégep dans le domaine de l'anglais langue seconde.

Beaucoup de ceux qui arrivent au cégep n'ont suivi que 716 heures d'anglais langue seconde au cours des huit années précédentes. Ils sont donc moins avancés que les élèves qui, auparavant, choisissaient l'anglais langue seconde au collège.

Au Québec actuellement, les spécialistes de l'anglais langue seconde s'intéressent aux applications de l'apprentissage coopératif et réfléchissent à l'opportunité de l'enseignement stratégique.

Le français langue seconde

Dans le réseau anglophone, depuis de nombreuses années maintenant, les écoles et les commissions scolaires ont mis au point une vaste gamme de méthodes d'enseignement, allant des cours normaux et enrichis aux programmes d'immersion totale, lesquels peuvent être suivis à diverses étapes du parcours scolaire. Dans certains districts, les élèves du primaire suivent jusqu'à vingt heures de cours de français par semaine. De fait, un sondage mené en 1990 indique que 93 p. 100 des élèves inscrits dans les écoles anglaises suivent un nombre d'heures de français supérieur à ce que recommande le « régime pédagogique » pour les niveaux de la maternelle, du primaire et du secondaire.

Le ministère de l'Éducation cherche à améliorer ces divers programmes en fonction des besoins locaux. Au primaire et au secondaire, on offrira bientôt de nouveaux programmes adaptés, comme nous le disions plus tôt, au degré de compétence des élèves. Les fonctionnaires du Ministère se penchent actuellement sur la question des échelles de compétence à fixer pour les élèves des divers programmes et sur la manière de mesurer le progrès aux fins des diplômes.

L'ONTARIO

Les programmes de français langue seconde en Ontario se caractérisent toujours par la vaste gamme des méthodes et des documents didactiques utilisés.

La Commission royale de l'Ontario sur l'éducation aura, nous l'espérons, étudié la plupart des aspects du système d'enseignement, y compris le financement, la gestion scolaire et le programme d'études. Au cours des derniers mois, des parents, des éducateurs et des chercheurs lui ont présenté des communications sur les programmes de français langue seconde. Les auteurs des rapports soumis sont unanimes à dire que le français est utile aux élèves ontariens, tant comme atout professionnel que comme moyen d'obtenir des acquis sur le plan cognitif et culturel.

Le Commissaire a présenté et défendu un mémoire devant la Commission royale, en 1993. Au moment de mettre sous presse, la Commission venait de déposer son rapport.

Abstraction faite des activités de la Commission royale, les enseignants de l'Ontario ont dû relever plusieurs défis cette année, surtout dans l'élaboration du programme d'études. Le ministère de l'Éducation et de la Formation, dans une vaste opération de consultation menée auprès des écoles et des conseils scolaires, des associations professionnelles, des parents et des élèves, a établi et révisé un programme d'études commun, qui couvre toutes les matières, de la première à la neuvième année.

L'enseignement du français langue seconde en fait partie. Le programme-cadre obligatoire commence au plus tard en quatrième année, tandis que les programmes facultatifs (enrichi et immersion) prennent diverses formes, selon ce que décide chaque conseil scolaire.

Le programme commun est structuré en fonction des résultats d'apprentissage. Les éducateurs de langues secondes ont été mis au défi de définir les compétences, connaissances et aptitudes précises que les élèves devraient avoir acquises après tel ou tel nombre d'heures de cours. En décembre 1994, des normes provinciales, pouvant servir de base à l'évaluation de la mesure dans laquelle les élèves ont atteint ces buts, ont été mis en vigueur dans les trois programmes de français langue seconde.

La CPF et l'Association ontarienne des professeurs de langues vivantes ont participé à des réunions sur le français langue seconde avec des représentants du ministère. La CPF a également organisé trois « Rendez-vous » ainsi que beaucoup d'autres activités.

LE MANITOBA

Dans le programme-cadre ainsi qu'en immersion, les inscriptions sont demeurées stables.

À l'extérieur de Winnipeg et des autres principales agglomérations, les possibilités de s'inscrire en immersion sont rares. Dans les zones urbaines, les élèves sont plus nombreux, et les divisions scolaires peuvent donc offrir un meilleur choix de programmes. Il existe au Manitoba un programme menant à un certificat en immersion, dans lequel les élèves doivent suivre au moins 50 p. 100 de leurs cours en français, au niveau secondaire.

L'élaboration du programme d'études se poursuit. En 1994-1995, des cours de musique en immersion sont mis à l'essai, tandis que ceux de sciences sociales, de mathématiques et d'éducation physique sont en cours de révision.

Les écoles indépendantes du Manitoba travaillent actuellement à leurs programmes de français langue seconde. Elles forment des enseignants et achètent du matériel et des manuels.

Les élèves du programme d'immersion se familiarisent avec les techniques de communication et de diffusion radiophonique. Ils produisent eux-mêmes les émissions, font les reportages et mènent les entrevues.

La CPF a tenu un « Rendez-vous » plus important et plus réussi que jamais, en juin, au Collège universitaire de Saint-Boniface pour les élèves francophones des septième et huitième années et ceux du programme d'immersion. Il a également organisé un « Camp jeunes voyageurs » dans huit régions différentes, tandis que le Manitoba Cultural Tour de 1994 a permis à une troupe de théâtre appelée La Société culturelle Mamowapik de se rendre dans douze endroits du Manitoba avec son spectacle *La Marraine des Prairies*, qui porte sur Marie-Anne Gaboury, la première femme d'ascendance européenne à s'installer dans l'Ouest. Elle était l'épouse de Jean-Baptiste Lagimodière.

LA SASKATCHEWAN

L'élaboration du programme-cadre de français est en cours. Les travaux, fondés sur les constatations de l'Étude nationale sur les programmes de français de base, sont réalisés en association avec la Fondation d'éducation des provinces maritimes. Une trousse comportant une documentation et une vidéocassette est maintenant offerte aux enseignants pour les aider à mettre en marche et à maintenir le nouveau programme. En outre, on procède à un remaniement du programme d'immersion pour les sixième, septième et huitième années.

La Saskatchewan étudie actuellement la possibilité d'offrir le télé-enseignement en immersion au secondaire, pour les régions à faible population. L'une des options envisagées concerne l'acheminement du programme d'études et de la documentation par le truchement d'un babillard électronique.

Le gouvernement provincial vient de publier et distribue actuellement un document sur l'enseignement en programme d'immersion, intitulé *Méthode d'enseignement et stratégie d'apprentissage en langue seconde*. Il s'agit apparemment d'une première, car cette méthode n'est conçue en fonction ni d'un cours ni d'un niveau précis — ni même d'une langue particulière —, mais peut servir à n'importe quelle situation d'apprentissage d'une langue seconde. D'autres éducateurs se montrent déjà très intéressés par ce document.

L'ALBERTA

En 1993-1994, les inscriptions aux programmes d'immersion en français ont légèrement diminué, ce qui ne s'était jamais vu. Par ailleurs, les inscriptions au programme-cadre de français ont augmenté, surtout aux niveaux des quatrième, cinquième et sixième années, car un nombre croissant d'écoles adoptent le nouveau programme de français langue seconde.

L'Alberta a effectué une révision complète de son cadre de financement de l'enseignement. On ne sait pas encore quels seront les effets des changements prévus sur les programmes de langue seconde.

Les parents de la région de Calgary dont les enfants sont inscrits aux programmes d'immersion ont appris une bonne nouvelle cette année. En effet, le ministre de l'Éducation a ordonné au conseil scolaire de Calgary de rembourser les frais marginaux qui leur avaient été imposés. Par contre, une diminution imminente du soutien provincial en faveur du transport scolaire des élèves touchera beaucoup de jeunes, inscrits en immersion, qui doivent souvent suivre ces cours loin de chez eux.

Par ailleurs, des instruments en français pour l'évaluation en classe dans toutes les matières de base et dans les domaines professionnels et techniques, de la première à la douzième année, sont en préparation. Les enseignants s'en serviront pour vérifier la mesure dans laquelle les normes des programmes sont respectées. On accorde une attention spéciale à l'élaboration de cours de télé-enseignement en français, qui sont destinés aux groupes très peu nombreux, au niveau secondaire.

La CPF a porté à trois semaines ses nouveaux camps familiaux d'été, qui se tenaient pendant une semaine en 1993. Ces camps se tiennent dans trois régions différentes de la province.

LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Depuis quelques années, la Colombie-Britannique s'efforce de perfectionner un ensemble de changements qui toucheront tout le programme d'études. En juillet 1994, le gouvernement provincial a émis une nouvelle politique sur l'enseignement des langues, qui rendra obligatoire, de la cinquième à la huitième année, l'apprentissage d'une langue seconde — la plupart du temps le français. Actuellement, le français langue seconde n'est obligatoire qu'à partir de la huitième année.

Dans l'introduction de cette politique, on peut lire : « Dans un monde où la communication et les relations économiques entre les pays et les cultures sont de plus en plus fréquentes et courantes, il est important que l'enseignement des langues offert en Colombie-Britannique soit conforme aux normes internationales. » La politique dit également que : « De la cinquième à la huitième année, tous les élèves, à l'exception de ceux qui ont des besoins spéciaux [...], doivent obligatoirement apprendre une langue seconde. C'est le district scolaire qui choisira la langue en question. Sauf décision contraire de celui-ci, c'est le français qui sera enseigné. La décision d'un district scolaire de choisir une autre langue seconde se fondera sur la demande populaire, le

nombre d'inscriptions et la possibilité de trouver un programme d'études et des enseignants de qualité ». [Notre traduction]

Le ministère de l'Éducation s'occupera, au cours de l'année scolaire 1994-1995, de planifier l'application des nouvelles directives en septembre 1995. De plus, une nouvelle orientation des programmes d'immersion en français est à l'étude et sera probablement publiée à l'automne 1995.

Autre nouveauté : l'initiative *Skills Now*, qui concerne les élèves du programme d'immersion et du programme-cadre (français première langue). Ils pourront désormais suivre dans leur langue seconde un premier bloc de cours professionnels, au secondaire. Le deuxième bloc leur sera donné au niveau postsecondaire. Dès 1995, des cours de formation en tourisme et en cuisine seront offerts. Le Ministère met la dernière main à la liste des conseillers francophones avec lesquels les élèves des diverses régions de la province pourront travailler.

On publie et on distribue actuellement un nouveau guide sur le programme-cadre de français; un autre guide qui aidera les enseignants à mettre en œuvre la nouvelle méthode communicative est en cours d'élaboration. Le ministère de l'Éducation donnera son aval aux programmes provinciaux relatifs aux autres langues qui seront offertes dans les années à venir.

Pour répondre au besoin toujours présent en professeurs de français qualifiés, les universités de la Colombie-Britannique offrent maintenant des cours préparatoires. À l'extérieur des grands centres, elles donnent des cours en langue française et en méthodologie.

La CPF a publié un recueil des meilleurs discours prononcés lors du concours d'art oratoire de la province. Intitulé *Encore*, il sera distribué dans les classes d'immersion, à titre d'instrument d'apprentissage.

LE YUKON

Chaque année, le nombre d'élèves inscrits aux programmes d'immersion en français augmente. Ces programmes sont exceptionnels du fait que tous les cours y sont donnés en français, à l'exception de certaines options au secondaire et des cours d'arts du langage offerts en anglais.

Tous les programmes de français langue seconde comportent maintenant une composante « communication » : les nouveaux instruments didactiques ont été choisis au cours de la dernière année scolaire, pour les dixième, onzième et douzième années, en fonction des lignes directrices du programme d'études, tandis que les cours du niveau secondaire de premier cycle sont conformes aux nouveaux programmes mis en place il y a trois ans.

Les professeurs de français langue seconde du Yukon ont maintenant accès à des moyens techniques améliorés, ce qui permet d'accorder une plus grande place à l'apprentissage fondé sur le matériel didactique dans toutes les matières. Dans certaines écoles du Yukon, on fait cette année un essai-pilote sur *Internet*. D'entrée de jeu, l'intérêt est grand.

LES TERRITOIRES DU NORD-OUEST

Il existe des programmes de français langue seconde dans 24 écoles, et environ 4 000 élèves y participent. Les inscriptions au programme d'immersion se maintiennent assez bien, de la maternelle à la douzième année.

Un nouveau programme-cadre de français, fondé sur l'approche « communicative expérientielle », est entré pleinement en vigueur à l'automne de 1994, dans toutes les écoles qui offrent le programme. L'Arctic College continue d'offrir des cours de conversation française ainsi que d'autres cours du soir en français à l'intention de divers groupes d'intérêt.

Pour la première fois, la section de Yellowknife de la CPF, au lieu d'offrir une simple rallonge du camp d'été albertain, a organisé cette année trois sessions d'une semaine pour les élèves du programme-cadre et du programme d'immersion. À Hay River, trois sessions d'une semaine réunissant des élèves du programme-cadre et du programme de français langue première, ont été organisées en association avec l'organisation francophone locale.

Tableau V.1
Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

		Population scolaire TOTALE	TOTAL des effectifs — en langue seconde	PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS — Effectifs	Écoles offrant des cours d'immersion
Terre-Neuve	1977-1978	**156 168**	**67 791**	95	3
	1993-1994r	**118 273**	**69 742**	4 663	41
	1994-1995e	**115 920**	**67 658**	4 515	40
Île-du-Prince-Édouard	1977-1978	**27 628**	**16 495**	541	7
	1993-1994r	**24 242**	**15 365**	3 312	27
	1994-1995e	**24 110**	**15 356**	3 303	27
Nouvelle-Écosse	1977-1978	**198 097**	**88 991**	127	3
	1993-1994r	**165 890**	**95 681**	8 006	87
	1994-1995e	**166 000**	**95 262**	7 975	87
Nouveau-Brunswick	1977-1978	**n.d.**	**70 629**	3 179	34
Élèves inscrits aux cours de français langue seconde	1993-1994r	**92 607**	**74 510**	16 004	103
	1994-1995e	**91 502**	**73 554**	15 795	102
Nouveau-Brunswick	1977-1978	**n.d.**	**n.d.**		
Élèves inscrits aux cours d'anglais langue seconde	1993-1994r	**46 079**	**31 629**		
	1994-1995e	**45 298**	**30 534**		
Québec	1977-1978	**n.d.**	**17 754**[1]	17 754[1]	n.d.
Élèves inscrits aux cours de français langue seconde	1993-1994r	**97 846**	**33 327**	33 327[1]	154
	1994-1995e	**97 866**	**33 334**	33 334[1]	154
Québec	1977-1978	**n.d.**	**678 664**		
Élèves inscrits aux cours d'anglais langue seconde	1993-1994r	**941 844**	**617 237**		
	1994-1995e	**934 314**	**613 045**		
Ontario	1977-1978	**1 950 308**	**883 269**	12 764	160
	1993-1994r	**2 035 249**	**1 144 770**	147 125	1 074
	1994-1995e	**2 080 700**	**1 167 733**	150 254	1 096

NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre) Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec et au Nouveau-Brunswick)	LANGUE SECONDE Effectifs	%	**NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre)** Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec et au Nouveau-Brunswick)	LANGUE SECONDE Effectifs	%
93 440	33 585	35,9	62 453	34 111	54,6
56 152	33 176	59,1	57 213	31 902	55,8
54 264	32 061	59,1	56 903	31 082	54,6
13 284	7 351	55,3	13 171	8 603	65,3
10 265	5 645	55,0	10 049	6 408	63,8
10 181	5 595	55,0	10 011	6 457	64,5
100 529	30 025	29,9	91 545	58 839	64,3
81 679	41 554	50,9	72 947	46 121	63,2
81 775	41 601	50,9	72 998	45 687	62,6
49 019	29 563	60,3	56 930	37 887	66,6
40 160	33 905	84,4	36 443	24 601	67,5
39 814	33 619	84,4	35 893	24 140	67,3
n.d.	n.d.	n.d.	n,d.	n.d.	n.d.
23 563	12 263	52,0	22 516	19 366	86,0
22 990	11 882	51,7	22 308	18 652	83,6
Voir le tableau IV.1 (Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)			Voir le tableau IV.1 (Programmes d'enseignement dans la langue de la minorité)		
580 351	214 730	37,0	473 402	463 934	98,0
565 724	242 013	42,8	376 120	375 224	99,8
558 038	237 663	42,6	376 276	375 382	99,8
1 221 579	650 136	53,2	612 574	220 369	36,0
1 127 755	788 843	69,9	662 333	208 803	31,5
1153 236	806 533	69,9	677 298	210 947	31,1

Tableau V.1 (suite)
Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques

		Population scolaire TOTALE	TOTAL des effectifs — en langue seconde	PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS — Effectifs	PROGRAMMES D'IMMERSION EN FRANÇAIS — Écoles offrant des cours d'immersion
Manitoba	1977-1978	**221 408**	**85 619**	1 667	13
	1993-1994r	**195 225**	**105 409**	19 724	103
	1994-1995e	**194 240**	**106 031**	19 863	104
Saskatchewan	1977-1978	**216 248**	**53 804**	407	2
	1993-1994r	**195 967**	**120 277**	11 003	75
	1994-1995e	**193 140**	**121 087**	11 066	75
Alberta	1977-1978	**439 804**	**111 338**[2]	n.d.	n.d.
	1993-1994r	**517 898**	**196 600**	28 196	173
	1994-1995e	**531 530**	**199 766**	28 665	176
Colombie-Britannique	1977-1978	**527 769**	**161 110**	1 301	15
	1993-1994r	**589 195**	**272 926**	28 974	227
	1994-1995e	**611 880**	**278 025**	29 491	231
Yukon	1977-1978	**5 394**	**2 285**[2]	n.d.	n.d.
	1993-1994r	**5 541**	**4 117**	423	3
	1994-1995e	**5 828**	**4 163**	431	3
Territoires du Nord-Ouest	1977-1978	**12 717**	**3 200**[2]	n.d.	n.d.
	1993-1994r	**16 252**	**4 443**	444	4
	1994-1995e	**17 240**	**4 548**	457	4
TOTAL	**1977-1978**	**5 178 753**	**2 240 949**[3]	**37 835**[3]	**237**
	1993-1994r	**5 042 108**	**2 754 404**[3]	**301 201**[3]	**2 071**
	1994-1995e	**5 109 568**	**2 779 562**[3]	**305 149**[3]	**2 099**

1. N'inclut que les étudiants inscrits aux programmes d'immersion en français.
2. Données sur les inscriptions aux programmes d'immersion en français non disponibles.
3. Au Québec, le total comprend les élèves inscrits dans les classes d'anglais langue seconde, sauf en ce qui concerne les classes d'immersion en français dont le total comprend le Québec. Au Nouveau-Brunswick, le total comprend seulement les élèves inscrits dans les classes de français langue seconde.

Note : Les classes primaires vont de la maternelle à la sixième année (M à 6), sauf en Ontario (M à 8), en Colombie-Britannique (M à 7) et au Yukon (M à 7).

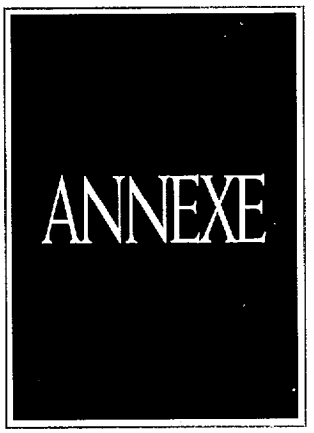
NIVEAU ÉLÉMENTAIRE (Programme-cadre) Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec et au Nouveau-Brunswick)	LANGUE SECONDE Effectifs	%	NIVEAU SECONDAIRE (Programme-cadre) Population scolaire dont la langue d'enseignement est l'anglais (Le français au Québec et au Nouveau-Brunswick)	LANGUE SECONDE Effectifs	%
110 831	42 576	38,4	100 707	41 376	41,1
89 101	49 297	55,3	80 981	36 388	44,9
89 975	49 780	55,3	78 953	36 388	46,1
110 382	4 928	4,5	104 075	48 469	46,6
99 757	60 496	60,6	83 939	48 778	58,1
100 200	60 765	60,6	80 599	49 256	61,1
216 656	52 435	24,2	215 899	58 903	27,3
263 425	85 547	32,5	223 531	82 856	37,1
267 975	87 026	32,5	232 099	84 074	36,2
305 574	75 740	24,8	220 894	84 069	38,1
323 725	136 791	42,3	234 176	107 161	45,8
329 408	139 197	42,3	250 621	109 336	43,6
3 545	1 346	38,0	1 849	939	50,8
3 932	2 969	75,5	1 099	725	66,0
3 932	2 969	75,5	1 378	763	55,4
8 801	2 100	23,9	3 916	1 100	28,1
9 968	2 496	25,0	5 776	1 503	26,0
10 337	2 588	25,0	6 389	1 503	23,5
2 813 991[3]	**1 144 515[3]**	**40,7**	**1 957 415[3]**	**1 058 599[3]**	**54,1**
2 671 643[3]	**1 482 732[3]**	**55,5**	**1 844 607[3]**	**970 470[3]**	**52,6**
2 699 135[3]	**1 499 397[3]**	**55,6**	**1 879 418[3]**	**975 015[3]**	**51,9**

r Données révisées.
e Estimation de Statistique Canada.
n.d. : Données non disponibles.

Source : Statistique Canada, Division de l'enseignement élémentaire et secondaire.

LE COMMISSARIAT

Le Commissariat aux langues officielles compte 167 ETP (équivalents temps plein*) pour seconder le Commissaire dans l'exécution de son triple mandat de protection des droits linguistiques des particuliers et des groupes au Canada, d'évaluation du rendement linguistique des organismes fédéraux et de surveillance de la mise en œuvre de la Partie VII de la *Loi* (promotion du français et de l'anglais). À l'instar du Vérificateur général et du Directeur général des élections — qui, selon leur mandat, doivent demeurer indépendants du gouvernement au pouvoir —, le Commissaire fait rapport directement au Parlement. Le Commissaire dispose uniquement d'un pouvoir de recommandation (bien qu'il puisse s'adresser aux tribunaux en faveur d'un plaignant qui lui en fait la demande). Son instrument le plus puissant est celui de la persuasion.



La Direction des politiques aide le Commissaire à définir les grandes orientations et à effectuer des travaux de recherche. Elle assure également la liaison avec les organismes centraux, les comités parlementaires et diverses associations.

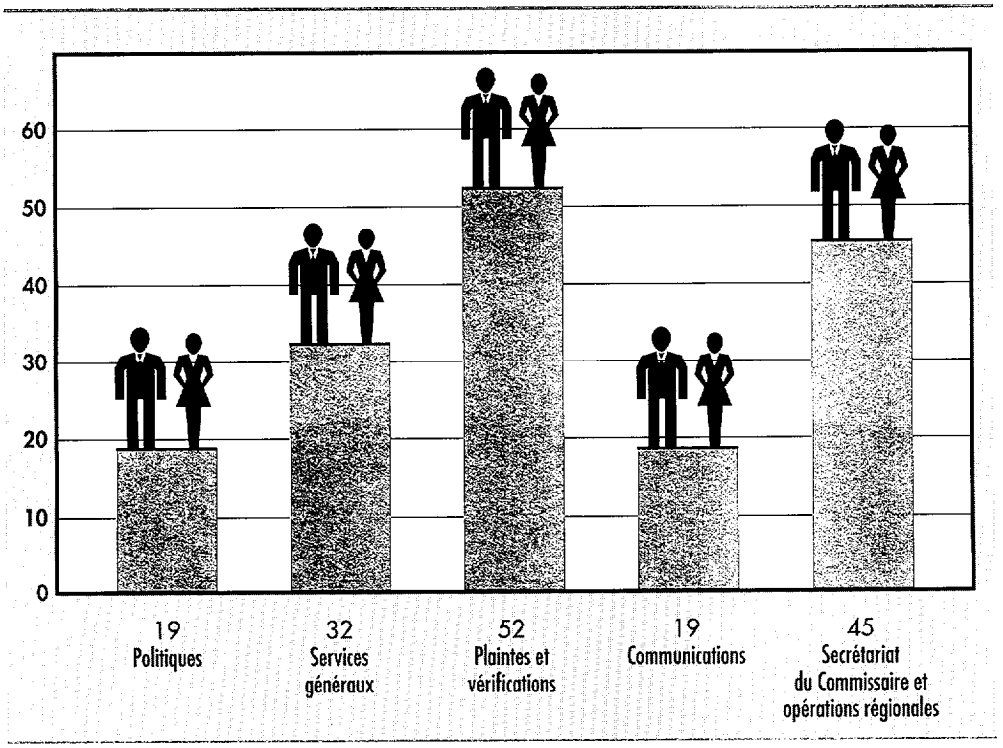
Les Services juridiques fournissent, pour leur part, des avis stratégiques au Commissaire sur la procédure judiciaire relative aux droits linguistiques consacrés par la Constitution ou en droit statutaire. Ils répondent également aux questions d'interprétation des exigences de la *Loi* dans les affaires criminelles, dans l'enseignement, en matière de service au public et de langue de travail, etc. De plus, ils appuient le Commissaire en ce qui concerne les recours en justice.

La Direction des plaintes et vérifications enquête sur les plaintes et mène des études dont le Commissaire prend l'initiative. En outre, elle coordonne la régionalisation du traitement des plaintes.

La Direction du secrétariat du Commissaire et des opérations régionales planifie et coordonne la prestation des services du Commissariat à l'échelle nationale. Dans chacun des cinq bureaux régionaux, un représentant du Commissaire s'acquitte de l'ensemble des responsabilités du Commissaire, mais à l'échelon régional. Chaque équipe régionale enquête sur les plaintes, effectue des suivis et mène des études spéciales, renseigne les gestionnaires sur leurs obligations institutionnelles et évalue la mesure dans laquelle les organismes fédéraux appliquent dans les régions l'esprit et la lettre de la *Loi*. Les différentes équipes surveillent également les tendances dans leur région et en rendent compte au Commissaire, entreprennent diverses activités avec les communautés linguistiques majoritaire et minoritaire, et fournissent des renseignements sur la *Loi* et ses règlements d'application aux groupes communautaires, aux élus, aux fonctionnaires fédéraux, aux associations représentatives, aux associations de gens d'affaires et à d'autres parties intéressées.

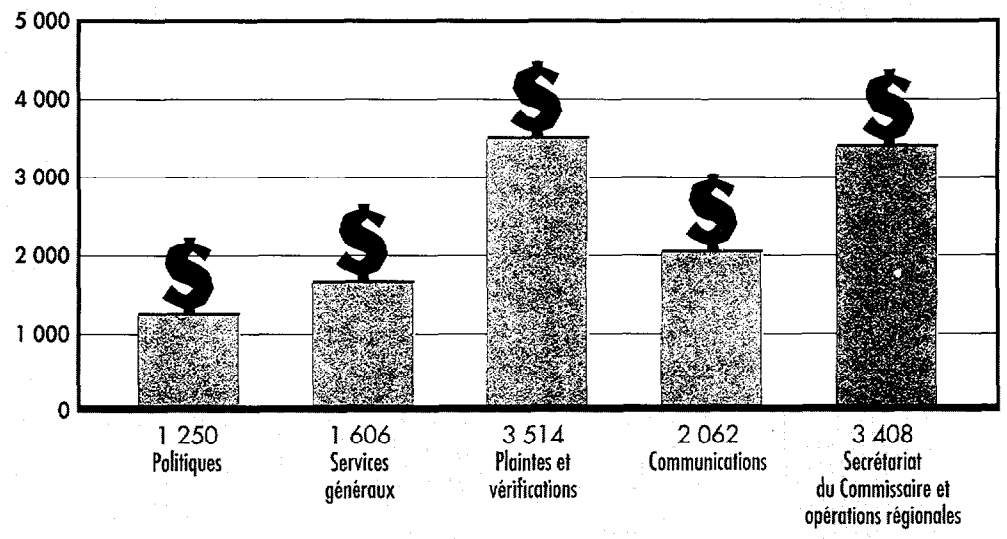
La Direction des communications aide le Commissaire à éclairer la population canadienne sur l'esprit et la

Le Commissariat aux langues officielles
Équivalents temps plein, 1994-1995 (167)



* L'expression « équivalents temps plein (ETP) » remplace le terme « années-personnes (a.-p.) ».

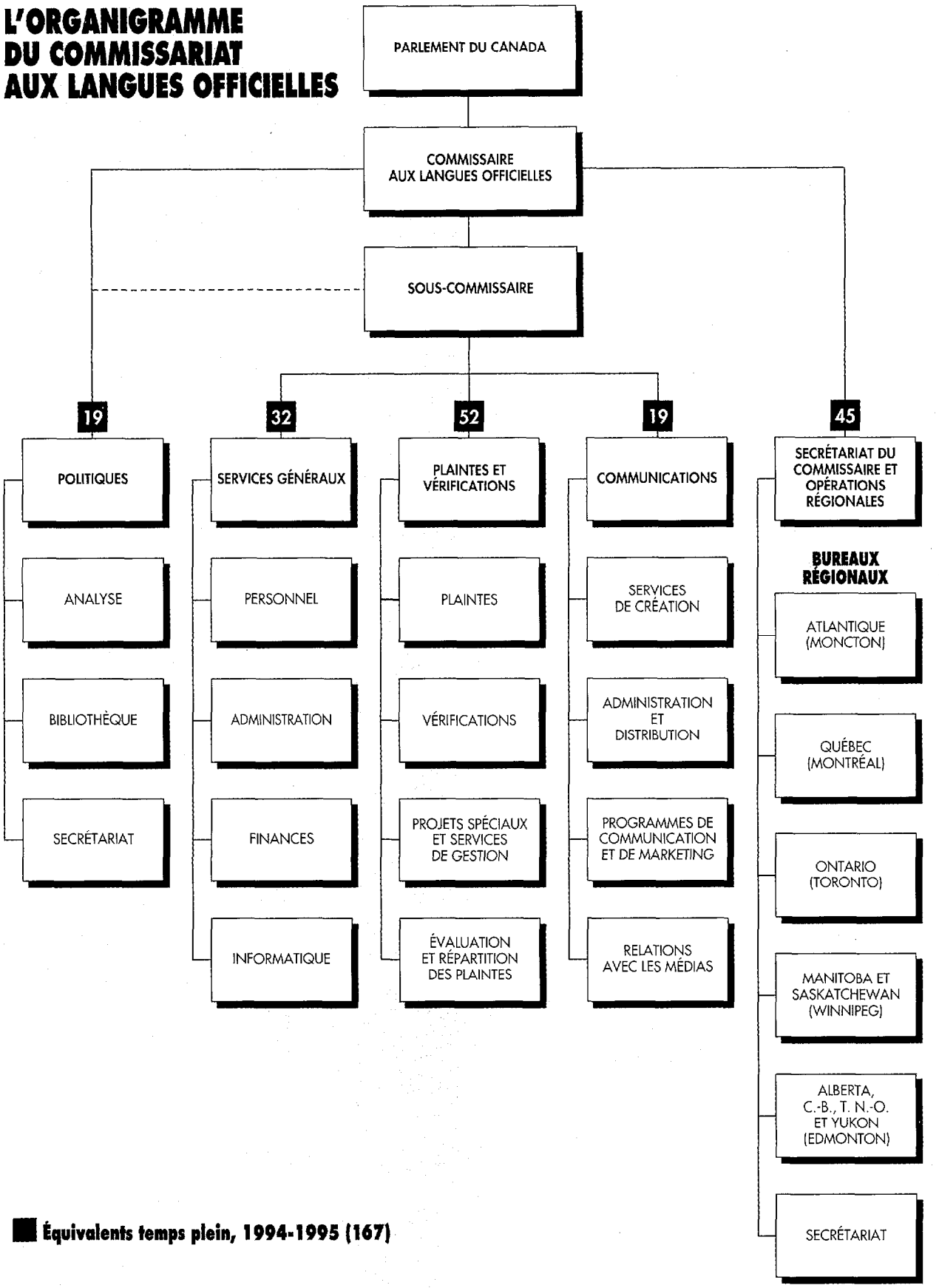
Le Commissariat aux langues officielles
Budget (000 $), 1994-1995 (11 840)



lettre de la *Loi*. Elle fait appel à divers médias pour faire mieux connaître le rôle du Commissaire, expliquer la *Loi sur les langues officielles* et ses règlements d'application et donner à la société canadienne une image fidèle de la dualité linguistique.

La Direction des services généraux assure les services liés au personnel, aux finances, à l'administration et à l'informatique.

L'ORGANIGRAMME DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES



Équivalents temps plein, 1994-1995 (167)

INDEX

LISTE DES TABLEAUX ET DES SCHÉMAS

PARTIE III

Schéma III.1
Les plaintes déposées au cours des ans, de 1970 à 1994 ..... **28**

Schéma III.2
Les plaintes déposées, par province et territoire, en 1994 .. **29**

Schéma III.3
Répartition des plaintes déposées (1 542) en 1994 ..... **29**

Tableau III.1
Le nombre de plaintes déposées et de demandes de renseignements ainsi que la nature et le traitement des plaintes recevables pour chaque province et territoire, en 1994 ..... **30**

Tableau III.2
Les institutions ayant fait l'objet de plus de 10 plaintes recevables en 1994 ..... **31**

Schéma III.4
Le service au public : plaintes recevables (825) **32**

Schéma III.5
La langue de travail : plaintes recevables (180) **35**

Tableau III.3
Les taux de participation dans les institutions fédérales **37**

Tableau III.4
Les taux de participation dans la fonction publique du Canada, par première langue officielle et par catégorie d'emploi **37**

Tableau III.5
La répartition de chaque groupe linguistique dans la fonction publique du Canada, par catégorie d'emploi **38**

Tableau III.6
Les taux de participation dans les ministères, par région **38**

Tableau III.7
Les taux de participation dans les transports aériens et ferroviaires au Québec **39**

Tableau III.8
Les taux de participation dans les organismes assujettis à la LRTFP au Québec **39**

Tableau III.9
Les taux de participation dans les sociétés d'État au Québec **39**

Schéma III.6
La disponibilité des services dans la langue officielle de la minorité dans les bureaux fédéraux désignés **45**

Vérifications linguistiques, suivis et études spéciales effectués dans les ministères et organismes fédéraux **70**

Tableau III.10
Les exigences linguistiques des postes, de 1990 à 1994 ..... **72**

Tableau III.11
Les deux groupes de langue officielle dans la population, 1991, et dans la fonction publique, ainsi que les postes bilingues, 1994 ..... **73**

Tableau III.12
Les postes bilingues — niveau exigé, de 1990 à 1994 ..... **74**

Schéma III.7
Les postes bilingues — niveaux exigés et compétence des titulaires, 1994 ..... **75**

Tableau III.13
Le coût des services fédéraux dans les deux langues officielles — Dépenses par fonction, 1993-1994 et 1994-1995 ..... **76**

Tableau III.14
Le coût du Programme des langues officielles **77**

PARTIE IV

Tableau IV.1
Les programmes d'enseignement dans la langue de la minorité **104**

PARTIE V

Tableau V.1
Les effectifs des programmes de langue seconde dans les écoles publiques **112**

ANNEXE : LE COMMISSARIAT

Équivalents temps plein, 1994-1995 ..... **117**

Budget **118**

Organigramme **119**

REMARQUE

Dans l'index qui suit, on peut chercher directement le sujet (ex.: Enseignement de la langue seconde) ou le nom d'une province ou d'un territoire (ex.: Alberta, gestion scolaire par la minorité).

Affaires étrangères et Commerce international (ministère), 8, 13
  langue de service, 52
  langue de travail, 14, 52
Affaires indiennes et du Nord canadien (ministère),
  langue de travail, 35
Affichage bilingue,
  canal Welland, 33
Agence canadienne de développement international (ACDI),
  langue de surveillance, 52-53
  langue de travail, 35-36, 52-53
Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA),
  langue de service, 34, 53
  langue de surveillance, 53
  langue de travail, 53
Agriculture et agro-alimentaire (ministère), 6, 8
Air Canada,
  langue de formation, 36-37
  langue de service, 7, 53-55
  langue de travail, 53-55
Alberta, 87-89
  communautés minoritaires de langue officielle, 87-89
  enseignement dans la langue de la minorité, 88
  enseignement de la langue seconde, 110
  gestion scolaire par la minorité, 81, 88
  services bilingues dans les institutions fédérales, 88
Alliance Outaouais, 97
Alliance Québec, 6, 83, 96, 97
Anciens combattants (ministère), 6, 8
  hôpital Sainte-Anne, 6, 55
Anglais langue seconde,
  VOIR Enseignement de l'anglais langue seconde
Association canadienne d'éducation de langue française, 83
Association canadienne des professeurs de langues secondes, 105
Association canadienne-française de l'Alberta (ACFA), 88
Association canadienne-française de l'Ontario (ACFO), 83, 93-95
Association coopérative du préscolaire fransaskois, 89
Association culturelle franco-canadienne (ACFC), 90
Association des juristes d'expression française de l'Alberta, 89
Association des municipalités bilingues du Manitoba (AMBM), 92
Association des municipalités du Nouveau-Brunswick, 99
Association des parents francophones de la Colombie-Britannique (APFCB), 15, 86
Association française des municipalités de l'Ontario, 95
Association franco-culturelle de Yellowknife, 85
Association franco-yukonnaise, 84
Association provinciale des parents fransaskois (APPF), 84, 89
Association touristique franco-manitobaine (ATFM), 92
Associations minoritaires, 6, 83
  VOIR AUSSI les noms des diverses associations (ex.: Alliance Québec)

Bilinguisme de la population canadienne, 11-12
Bureau de la traduction, 76
Bureau des parents franco-yukonnais, 84

Canadien national,
  langue de service, 55
Canadian Parents for French (CPF), 106, 107, 109, 110, 111
Canal Welland,
  affichage bilingue, 33
Centres d'emploi du Canada,
  VOIR Développement des ressources humaines Canada (ministère)
Châteauguay Valley English-Speaking People's Association, 6, 97
Citoyenneté et Immigration Canada, 43
  services d'Immigration Canada, 8
Coasters, 97
Code criminel et droits linguistiques de la minorité, 15-20
Collège militaire royal de Kingston (Ontario), 1, 4-5, 58
Collège militaire royal de Saint-Jean (Québec), 1, 4-5, 6, 57, 94
Collèges de langue française en Ontario, 81, 93
Colombie-Britannique, 86-87
  communautés minoritaires de langue officielle, 86-87
  enseignement dans la langue de la minorité, 86
  enseignement de la langue seconde, 110-111
  gestion scolaire par la minorité, 81, 86
  services bilingues dans les institutions fédérales, 87
Comité jeunesse (Yukon), 84
Comité mixte permanent des langues officielles, 1, 5, 97
Comité permanent de la citoyenneté et de l'immigration, 12
Commissariat aux langues officielles, 117-119
  budget, 119 (tableau)
  équivalents temps plein, 117 (tableau)
  organigramme, 118
  traitement des plaintes, 29-31, 117
Commissaire aux langues officielles, 1-2
  activités, 1-2
  Comité mixte permanent des langues officielles, 5, 7

enquêtes sur les plaintes, 27-31, 28 (schéma), 29 (schémas), 30 (tableau), 31 (tableau), 32 (schéma), 42-43
interventions dans les instances judiciaires, 14-15
recours judiciaire, 13
rôle, 27
Commission de la fonction publique, langue de travail, 36
Committee for Anglophone Social Action (CASA), 97
Communautés minoritaires de langue officielle, 81-83
développement, 9, 51-52
partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 51-52, 82
radio, 78
télédiffusion, 82
Alberta, 87-89
Colombie-Britannique, 86-87
Île-du-Prince-Édouard, 101-102
Manitoba, 90-92
Nouveau-Brunswick, 98-100
Nouvelle-Écosse, 100-101
Ontario, 92-96
Québec, 83, 96-98
Saskatchewan, 89-90
Terre-Neuve, 102-103
Territoires du Nord-Ouest, 85-86
Yukon, 84
Condition féminine Canada,
langue de service, 55-56
langue de travail, 55-56
Congrès mondial acadien, 78, 82, 83, 98-99
Conseil de radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), 56-57, 67, 82
langue de service, 56-57
Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG),
langue de service, 57
Conseil du Trésor, 7-8
Conseil jeunesse francophone de la Colombie-Britannique, 87
Conseil national de recherches Canada (CNRC),
langue de travail, 57
Cornwall (Ontario), 49-50
Développement des ressources humaines Canada (ministère), 49
langue de travail dans les institutions fédérales, 49-50
Patrimoine canadien (ministère), 49-50
services bilingues dans les institutions fédérales, 49-50
Société canadienne des postes, 50
Cour fédérale,
langue de travail, 36

Défense nationale (ministère), 6, 13, 14
langue de formation, 58-59
langue de travail, 57-59
Développement des ressources humaines Canada (ministère), 13-14, 42
Cornwall (Ontario), 49
langue de formation, 36
langue de service, 34, 59
langue de travail, 13-14, 59-60
Sécurité du revenu, 8,
Droits linguistiques de la minorité, 13-25

Écoles, gestion par la minorité,
VOIR Gestion scolaire par la minorité
Emballage des produits de consommation, exigences linguistiques, 50
Enseignants de la langue seconde, formation, 106
Enseignement, droits de la minorité, 9-10
qualité, 10
Enseignement dans la langue de la minorité, 79
inscriptions, 104 (tableau)
Alberta, 88
Colombie-Britannique, 86
Manitoba, 90-91
Nouvelle-Écosse, 100
Ontario, 93-94
Terre-Neuve, 102
Enseignement de l'anglais langue seconde, Québec, 108-109
Enseignement de la langue seconde, 105-107
coopération interprovinciale, 105-106
inscriptions, 112-115 (tableau)
Alberta, 110
Colombie-Britannique, 110-111
Île-du-Prince-Édouard, 107
Manitoba, 109
Nouveau-Brunswick, 108
Nouvelle-Écosse, 107
Ontario, 109
Québec, 108
Saskatchewan, 110
Terre-Neuve, 107
Territoires du Nord-Ouest, 111
Yukon, 111
Enseignement du français langue seconde, Québec, 109
Enseignement postsecondaire dans la langue de la minorité,
Ontario, 93
Québec, 96
Entente Canada-communauté, 88, 91
Environnement Canada (ministère),
langue de formation, 60
langue de service, 33, 87
langue de travail, 60-61
Étiquetage des produits de consommation, exigences linguistiques, 50
Études linguistiques spéciales, 1, 44-52, 70

Étude sur les points de service, 1, 8, 44-46
Évaluation linguistique dans la fonction publique, 75
Exigences linguistiques et droits dans la fonction publique, 23-24, 41-42, 72-74, 72 (tableau)
  postes bilingues, 74-75, 75 (tableau)

Fédération acadienne de la Nouvelle-Écosse (FANE), 101
Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFAC), 6, 83, 88, 99
Fédération des francophones de la Colombie-Britannique (FFCB), 86-87
Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador (FFTNL), 102
Fédération des parents acadiens de la Nouvelle-Écosse (FPANE), 100
Fédération des parents francophones de l'Alberta (FPFA), 88
Fédération Franco-TéNOise (FFT), 85
Fédération provinciale des comités de parents (Manitoba) (FPCP), 91
Finances (ministère), 6
  langue de formation, 61
  langue de travail, 61
Fonction publique,
  évaluation linguistique, 75 (tableau)
  exigences linguistiques et droits, 23-24, 41-42, 72-74, 72 (tableau)
  formation linguistique, 74-75
  langue de service, 8, 31-34, 32 (tableau)
  langue de travail, 8, 34-37, 35 (schéma)
  participation équitable, 37-41, 37-39 (tableaux)
  postes bilingues, 73 (tableau), 74-75, 74 (tableau), 75 (tableau)
Fondation Franco-TéNOise, 85
Forêts Canada (ministère),
  exigences linguistiques, 42
Formation linguistique Canada (FLC), 74-75
Formation linguistique dans la fonction publique, 74-75
Français langue seconde,
  VOIR Enseignement du français langue seconde

Gendarmerie royale du Canada (GRC),
  langue de surveillance, 61-62
  langue de travail, 61-62
Gestion des écoles françaises,
  VOIR Gestion scolaire par la minorité
Gestion scolaire par la minorité, 1, 9-10, 79, 81
  Alberta, 81, 88
  Colombie-Britannique, 81, 86
  Île-du-Prince-Édouard, 101
  Manitoba, 81, 90-91
  Nouvelle-Écosse, 81, 100-101
  Ontario, 81
  Québec, 81, 96
  Saskatchewan, 81, 89
  Terre-Neuve, 81
  Territoires du Nord-Ouest, 85
  Yukon, 84

Hôpital des anciens combattants,
  Sainte-Anne-de-Bellevue, 6, 55

Île-du-Prince-Édouard, 101-102
  communautés minoritaires de langue officielle, 101-102
  enseignement de la langue seconde, 107
  gestion scolaire par la minorité, 101
  participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique fédérale, 102
  services bilingues dans les institutions fédérales, 102

Jeux francophones de l'Ouest, 88
Justice Canada (ministère),
  langue de travail, 62

Langue de service dans institutions fédérales, 31-34, 44-46, 45 (schéma)
  Cornwall (Ontario), 34
  plaintes, 31-34, 31 (tableau), 32 (schéma)
  VOIR AUSSI Services bilingues dans les institutions fédérales
Langue de travail dans la fonction publique, 8, 34-37, 35 (schéma)
  Cornwall (Ontario), 49-50
  dans la région de la capitale nationale, 47-48
  plaintes, 31 (tableau), 34-37, 35 (schéma)
Langue des tribunaux,
  VOIR Procédures judiciaires dans la langue de la minorité
Lorne Mountain Community Association, 84

Manitoba, 90-92
  communautés de langue officielle minoritaire, 90-92
  droit à l'enseignement dans la langue de la minorité, 90-91
  enseignement dans la langue de la minorité, 90-91
  enseignement de la langue seconde, 109-110
  entente Canada-communauté, 91
  gestion scolaire par la minorité, 81, 90-91
  services bilingues dans les institutions fédérales, 92
  services municipaux en français, 91-92
  services sociaux et de santé en français, 91
Marine Atlantique,
  langue de service, 62-63
Médias de langue minoritaire, 4, 78, 82
  Nouveau-Brunswick, 99
  Ontario, 95
  Québec, 97
  Saskatchewan, 90

Terre-Neuve, 102
Territoires du Nord-Ouest, 85
Mentions d'honneur (qualité des services), 8-9
Minorités de langue officielle,
VOIR Communautés minoritaires de langue officielle

Nouveau-Brunswick, 98-100
communautés minoritaires de langue officielle, 98-100
enseignement de la langue seconde, 108
services bilingues dans les institutions fédérales, 100
vie culturelle de la minorité, 98
Nouvelle-Écosse, 100-101
communautés minoritaires de langue officielle, 100-101
enseignement dans la langue de la minorité, 100
enseignement de la langue seconde, 107
gestion scolaire par la minorité, 81, 100-101
services bilingues dans les institutions fédérales, 101

Office de coordination des affaires francophones (Saskatchewan), 89
Offre active de services bilingues dans les institutions fédérales, 32
Olympiades canadiennes de chimie et de physique, 57
Ontario, 92-96
collèges de langue française, 81, 93
communautés minoritaires de langue officielle, 92-96
enseignement dans la langue de la minorité, 93-94
enseignement de la langue seconde, 109
gestion scolaire par la minorité, 81
Loi 8 (*Loi sur les services en français*), 92-93
réforme de l'éducation, 94
services bilingues dans les institutions fédérales, 95-96
services sociaux et de santé en français, 94-95
vie culturelle de la minorité, 95
Organismes centraux, 6, 71-80

Parcs Canada,
VOIR Patrimoine canadien (ministère)
Participation équitable dans la fonction publique fédérale, 37-41, 37 (tableaux), 38 (tableaux), 39 (tableaux)
par catégorie d'emploi, 38 (tableau)
par région, 38-39, 38 (tableau)
par type d'institutions, 37 (tableau), 38
Île-du-Prince-Édouard, 102
Québec, 39-40, 39 (tableau)
Terre-Neuve, 103
Patrimoine canadien (ministère), 9, 43, 78-80, 87, 88
Cornwall (Ontario), 49-50
langue de service, 63
langue de travail, 63
Plaintes,
enquêtes du Commissaire aux langues officielles, 27-31, 28 (schéma), 29 (schémas), 30 (tableau), 31 (tableau), 32 (schéma), 42-43
langue de service dans les institutions fédérales, 31-34, 31 (tableau), 32 (schéma)
langue de travail dans la fonction publique, 34-37, 35 (schéma)
traitement par le Commissariat aux langues officielles, 29-31
Points de service
VOIR Étude sur les points de service
Politique des langues officielles dans les institutions fédérales, 3-12
radiodiffusion, 4
sondages d'opinion, 3
Politique linguistique,
VOIR Politique des langues officielles dans les institutions fédérales
Poste-frontière de Cornwall (Ontario),
langue de service, 34
Postes bilingues dans la fonction publique, 74-75, 73 (tableau), 74 (tableau), 75 (tableau)
exigences linguistiques, 74 (tableau)
Postes Canada,
VOIR Société canadienne des postes
Prime au bilinguisme, 75
Procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 15-20
Québec, 16-17
Yukon, 84
Programme de contestation judiciaire, 1, 9, 82, 86
Programme des langues officielles dans les institutions fédérales, 71-77
coûts, 11, 77 (tableau)
Programmes d'immersion en français, 105-106
diplômés, 106
Alberta, 110
Manitoba, 109-110
Territoires du Nord-Ouest, 111
Yukon, 111

Québec, 96-98
communautés minoritaires de langue officielle, 83, 96-98
enseignement de l'anglais langue seconde, 108-109
enseignement postsecondaire en anglais, 96
gestion scolaire par la minorité, 81, 96
Loi 86 (Modifications à la *Charte de la langue française*), 96
Loi 120 (Soins de santé et de services sociaux en anglais), 97
participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique fédérale, 39-40, 39 (tableau)
procédures judiciaires en anglais, 16-17
services bilingues dans les institutions fédérales, 97-98
services sociaux et de santé en anglais, 97

Radio,
VOIR Médias de langue minoritaire

Radio-Canada,
VOIR Société Radio-Canada
Recours judiciaire du Commissaire aux langues officielles, 13
Réforme de l'éducation,
Ontario, 94
Terre-Neuve, 102
Région de la capitale nationale,
devis de contrats en anglais, 32-33
langue de travail dans la fonction publique, 47-48
Règlement sur les langues officielles, 72
Regroupement des universités de la francophonie hors Québec, 81
Réseau de l'information (RDI),
VOIR Société Radio-Canada
Ressources naturelles Canada (ministère), 6
langue de service, 63-64
langue de travail, 63-64
Restructuration de l'administration fédérale, 41
Revenu Canada – Douanes, accise et impôt (ministère), 7
langue de service, 64

Saskatchewan, 89-90
communautés minoritaires de langue officielle, 89-90
enseignement de la langue seconde, 110
gestion scolaire par la minorité, 81, 89
Loi relative à l'usage du français et de l'anglais, 90
Office de coordination des affaires francophones, 89
services bilingues dans les institutions fédérales, 90
services sociaux et de santé en français, 89-90
Sault Ste. Marie (Ontario),
déclaration d'unilinguisme, 25
Service au public,
VOIR Services bilingues dans les institutions fédérales; Langue de service dans les institutions fédérales
Service correctionnel du Canada (ministère),
langue de service, 65
traductions, 33
Services bilingues dans les institutions fédérales, 31-34, 44-46, 45 (schéma)
Cornwall (Ontario), 49-50
coût, 76-77, 76 (tableau), 77 (tableau)
offre active, 32
Alberta, 88
Colombie-Britannique, 87
Île-du-Prince-Édouard, 102
Manitoba, 92
Nouveau-Brunswick, 100
Nouvelle-Écosse, 101
Ontario, 95-96
Québec, 97-98
Saskatchewan, 90
Terre-Neuve, 103
Territoires du Nord-Ouest, 86
Yukon, 85
VOIR AUSSI Langue de service dans les institutions fédérales
Services de santé, 7
Services municipaux dans la langue de la minorité,
Manitoba, 91-92
Services sociaux et de santé dans la langue de la minorité,
Manitoba, 91
Ontario, 94-95
Québec, 97
Saskatchewan, 89
Société canadienne des postes, 7
Cornwall (Ontario), 50
langue de service, 66-67
langue de travail, 66-67
Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick (SAANB), 99
Société franco-manitobaine (SFM), 91
Société Radio-Canada (SRC), 2, 67
partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, 67
réseau anglais, 14
Réseau de l'information (RDI), 2, 56, 67, 82, 87
Société Saint-Thomas d'Aquin (SSTA), 101-102
Sport amateur, 63
Statistique Canada,
langue de surveillance, 67-68
Suivis linguistiques, 70

Télévision,
VOIR Médias de langue minoritaire
Terre-Neuve, 102-103
communautés minoritaires de langue officielle, 102-103
enseignement dans la langue de la minorité, 102
enseignement de la langue seconde, 107
gestion scolaire par la minorité, 81
participation des deux groupes linguistiques dans la fonction publique fédérale, 103
réforme de l'éducation, 102
services bilingues dans les institutions fédérales, 103
Territoires du Nord-Ouest, 85-86
communautés minoritaires de langue officielle, 85
enseignement de la langue seconde, 111
gestion scolaire par la minorité, 85
services bilingues dans les institutions fédérales, 86
Townshippers' Association, 6, 83, 97
Traduction,
VOIR Bureau de la traduction
Transports Canada,
langue de service, 68-69
langue de travail, 68-69

Vérifications linguistiques, 70 (tableau)
Via Rail, 42
Vie culturelle de la minorité,
  Nouveau-Brunswick, 98-100
  Ontario, 95
Voice of English Quebec, 97

Yukon, 84-85
  communautés minoritaires de langue officielle, 84
  gestion scolaire par la minorité, 84
  procédures judiciaires dans la langue de la minorité, 84
  programmes de français langue seconde, 111
  services bilingues dans les institutions fédérales, 85