



Président  
du Conseil du Trésor

President  
of the Treasury Board

# Rapport annuel sur les langues officielles

## 1997-1998

Canada



# **Rapport annuel sur les langues officielles**

## **1997-1998**

## Offert également en médias substituts

Publié par le  
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

### **NDLR :**

Pour ne pas alourdir le texte, nous nous conformons  
à la règle qui permet d'utiliser  
le masculin avec une valeur neutre.

©Ministre des Travaux publics et des  
Services gouvernementaux 1998

N° de catalogue BT23-1/1998

ISBN 0-662-63800-X





## MESSAGE DU PRÉSIDENT

Le respect des langues officielles du Canada constitue un élément fondamental de la cohésion et de l'unité de notre pays. À l'occasion du dixième anniversaire de la proclamation de la *Loi sur les langues officielles* de 1988, je suis heureux de constater que nos institutions fédérales respectent plus et mieux que jamais les droits linguistiques de nos concitoyens.

Mon dernier rapport annuel comprenait des engagements. Je les ai tenus et voici comment.

- La grande majorité des bureaux fédéraux, tenus d'offrir un service bilingue au téléphone, s'acquittent bien aujourd'hui de leurs obligations. Une vérification et une vaste étude l'ont confirmé l'an dernier. Je ne serai cependant satisfait que le jour où tous nos bureaux seront en mesure d'offrir leurs services dans les deux langues officielles.
- Nous avons approuvé au cours du dernier exercice une nouvelle politique concernant la capacité pour la haute direction de fonctionner dans les deux langues officielles. Ces employés devront dorénavant améliorer leur compétence linguistique dans leur langue seconde, un élément-clé d'un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles.
- Le 20 mars dernier, neuf sous-ministres signaient un protocole d'entente avec la Corporation du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne. Cette entente prend acte du mécanisme de collaboration établi entre les parties en ce qui a trait aux activités favorisant l'épanouissement des communautés francophones en situation minoritaire comme leur développement économique et leurs ressources humaines.

La réforme de l'administration fédérale vise à mieux répondre aux besoins de nos concitoyens et à mieux assurer l'avenir de notre pays. Dans ce contexte, j'ai mis sur pied, le printemps dernier, un groupe de travail dont le mandat est d'analyser les effets des transformations gouvernementales sur les langues officielles. Dès cet automne, j'examinerai avec attention les recommandations des membres de ce groupe et toute mesure qu'ils me soumettront. Je ne ménagerai aucun effort et continuerai d'adopter les mesures nécessaires pour assurer le respect intégral de la *Loi*.

Je vous invite à lire le présent rapport et à me transmettre vos commentaires.

Le Président du Conseil du Trésor,

Marcel Massé



# PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le dixième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1997-1998.

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

Le Président du Conseil du Trésor,

Marcel Massé

Octobre 1998



## PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le dixième rapport annuel du président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1997-1998.

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

Le Président du Conseil du Trésor,

Marcel Massé

Octobre 1998



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b> .....	1
<b>Chapitre 1</b>	
<b>Orientation et gestion stratégique du Programme des langues officielles</b> .....	7
<b>Gestion axée sur les résultats</b> .....	7
Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles – cadre de responsabilisation des fonctionnaires .....	7
Les bilans annuels des institutions assujetties à la <i>Loi</i> .....	9
<b>Réalisation de l’engagement du gouvernement :</b>	
<b>l’article 41 de la <i>Loi</i>, Partie VII</b> .....	9
Première phase de mise en œuvre du protocole d’entente .....	10
Mesures envisagées par le Conseil du Trésor dans l’application de l’article 41 .....	11
Rôle élargi de la Division des langues officielles du SCT .....	12
<b>Nouvelle politique sur les exigences linguistiques     pour les cadres de direction</b> .....	13
<b>Effets sur les langues officielles des transformations survenues     dans l’appareil gouvernemental</b> .....	16
Création du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles .....	17
<b>Renforcement du réseau des langues officielles</b> .....	18
<i>Mention d’honneur des langues officielles</i> du SCT .....	19
<i>Symposium national sur les langues officielles du Canada</i> .....	20
<b>Chapitre 2</b>	
<b>Activités menées par le Conseil du Trésor à l’appui de son rôle</b> .....	23
<b>Prospective</b> .....	23
Évolution au cours des trois dernières années .....	23
Évolution du Programme des langues officielles .....	24
Fonctions et organigramme de la Division des langues officielles du SCT .....	24
<b>Vérification et surveillance</b> .....	28
Service au public .....	29
Langue de travail .....	31
Participation équitable .....	31
<b>Information</b> .....	32
Ateliers sur le service au public .....	33
Affiche symbole sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles .....	35
Ateliers sur la langue de travail .....	36
Cours d’orientation sur les langues officielles .....	36



Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada .....	37
<b>Appui, consultation et collaboration</b> .....	37
<b>Chapitre 3</b>	
<b>La situation dans les institutions assujetties à la</b>	
<b>Loi sur les langues officielles</b> .....	39
<b>Vue d'ensemble</b> .....	39
Analyse de l'évolution de la conformité de 25 ministères et organismes fédéraux aux exigences de la <i>Loi sur les</i> <i>langues officielles</i> du Canada, de 1994 à 1997 .....	41
<b>Service au public</b> .....	41
Progrès enregistrés jusqu'ici .....	43
Vérifications sur la disponibilité des services au public dans la langue officielle minoritaire dans les bureaux désignés bilingues .....	45
Étude spéciale sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles au téléphone .....	46
Vérification de régions métropolitaines de recensement .....	48
Constats régionaux en matière de service au public .....	49
Burolis sur Internet .....	50
Vérification sur les langues officielles et les technologies de l'information .....	50
Les langues officielles et l'inforoute .....	51
Site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les langues officielles .....	54
<b>Langue de travail</b> .....	58
Les exigences linguistiques pour les surveillants .....	59
<b>Participation équitable</b> .....	61
<b>Mesures d'appui</b> .....	62
Formation linguistique .....	62
Traduction .....	63
Prime au bilinguisme .....	64
Gestion et coûts du Programme .....	64
<b>Conclusion</b> .....	67
<b>Annexe statistique</b> .....	69
Liste des tableaux .....	69
Coûts du programme .....	70
Sources des données .....	70
Interprétation et validité des données .....	70
Notes et définitions techniques .....	71
<b>Tableaux</b> .....	71



## INTRODUCTION

Le Canada n'est pas le seul pays du monde à pratiquer la qualité linguistique. Ce qui le distingue des autres nations, c'est la démarche typiquement canadienne qu'il a retenue en matière de bilinguisme et qui témoigne de notre attachement aux valeurs fondamentales de respect et de foi en qui nous sommes qui ont marqué, et continuent de marquer, l'évolution et l'histoire du Canada. Cette même démarche témoigne aussi de notre volonté de traduire ces valeurs de façon authentique dans notre vie collective.

Selon les nouvelles données de recensement de la population, le nombre de Canadiens et de Canadiennes bilingues (français et anglais) a augmenté de 9 p. 100 entre 1991 et 1996. Plus de 17 p. 100 de la population (4,8 millions de personnes) pouvaient soutenir une conversation dans les deux langues officielles en 1996, comparativement à 16 p. 100 (4,4 millions de personnes) en 1991. Les lois linguistiques fédérales adoptées en 1969 et en 1988 sont libérales et respectueuses des deux communautés linguistiques nationales. Il incombe d'appliquer la *Loi sur les langues officielles* dans un esprit d'ouverture et de dialogue pour que les citoyens des deux communautés linguistiques, dans la confiance et l'harmonie, puissent s'épanouir respectivement et s'enrichir mutuellement.

Le Programme des langues officielles a pour objectif de veiller non seulement à ce que tous les Canadiens et toutes les Canadiennes reçoivent des services dans la langue officielle de leur choix conformément aux garanties à cet égard, mais aussi de créer et préserver, aux termes de la *Loi*, un climat de travail propice à l'utilisation effective des deux langues officielles au sein de l'appareil fédéral et d'offrir des chances égales d'emploi aux membres des deux collectivités de langue officielle. Lorsque les principes qui sous-tendent le bilinguisme institutionnel sont efficacement appliqués et lorsque la population canadienne et les employés fédéraux y souscrivent avec conviction, il est encore plus facile d'atteindre les objectifs du gouvernement.

Il s'agit de continuer de conjuguer un ensemble d'efforts auprès des institutions en vue d'enraciner dans leur culture d'entreprise, et finalement dans la culture d'entreprise générale de l'appareil administratif fédéral, la valeur du service au public dans les deux langues officielles. Au cours de l'exercice visé, le gouvernement a confirmé le Conseil du Trésor dans son nouveau rôle de conseil de gestion. À ce titre, le Conseil du Trésor fournit les grandes orientations stratégiques et s'éloigne des transactions de nature opérationnelle. Il incombe donc aux institutions de veiller à ce qu'elles s'acquittent bien du mandat qui leur est confié en matière d'application de la *Loi*, selon les six indicateurs de rendement suivants :





- Le niveau de service offert au public dans les deux langues officielles.
- Le niveau de satisfaction des Canadiens et des Canadiennes quant à la capacité des employés fédéraux de les servir dans la langue officielle de leur choix.
- Le niveau de satisfaction des employés quant aux chances de travailler dans la langue officielle de leur choix au sein de l'appareil fédéral, tel que précisé dans la *Loi*.
- Le niveau de participation des francophones et des anglophones au sein de l'administration publique fédérale.
- La capacité des cadres de direction de fonctionner dans les deux langues officielles.
- La mise en œuvre du protocole d'entente conclu le 20 mars 1997 entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien. Selon ce protocole, ces deux organismes travaillent de concert afin d'encourager 28 institutions clés à tenir compte particulièrement de leurs responsabilités en ce qui a trait au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans leur planification stratégique et leur évaluation (article 41 de la *Loi*, Partie VII).

Comme nous le verrons dans le présent rapport, des mesures appropriées, comprenant des évaluations et des vérifications, ont été prises au cours de l'année visée en vue de mesurer la capacité des bureaux et points de service à donner le service dans les deux langues officielles.

Des progrès ont aussi été réalisés en matière d'affichage, notamment quant à l'utilisation du symbole sur l'offre active de service dans les deux langues officielles. Cependant, le personnel dans certains bureaux n'est pas nécessairement au courant de toutes ses obligations. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT ou le Secrétariat) a donc organisé, au cours de l'exercice visé, bon nombre d'ateliers afin de mieux l'en informer. Nous continuons à sensibiliser les sous-ministres, les dirigeants principaux, les gestionnaires et les employés à l'importance de leurs obligations à cet égard. Parmi les initiatives à court terme, nous mettons en œuvre un plan d'action intégré visant à enraciner dans la culture d'entreprise générale de l'appareil fédéral la valeur du service au public dans les deux langues officielles.





Au cours de l'année visée, une décision a été prise voulant que chaque institution dont le Conseil du Trésor est l'employeur identifie un centre de responsabilité, c'est-à-dire un cadre supérieur reconnu comme « champion » des langues officielles et qui relève directement du sous-ministre. Le but de ces centres est de rehausser, dans chaque institution, la visibilité du Programme des langues officielles et de renforcer le réseau des langues officielles. Cette initiative aura vraisemblablement d'heureuses répercussions. Un leadership accru au sein de chaque institution augmentera la qualité du service au public dans les deux langues officielles et contribuera à la création d'un milieu propice à leur usage par les employés dans la région de la capitale nationale (RCN) et les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. De plus, ce champion veillera à ce que l'institution appuie la mise en œuvre de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui concerne le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Au cours de l'exercice visé, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique plus exigeante concernant les exigences linguistiques pour les cadres de direction dans la RCN et les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Cette politique exigera aussi la dotation impérative pour les concours à tous les postes de sous-ministres adjoints limités aux seuls employés de la fonction publique.

Au tout début de l'exercice visé, le Conseil du Trésor a publié la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*, qui s'applique à toutes les institutions assujetties à la *Loi* et à laquelle les usagers de ces réseaux peuvent se reporter.

Le SCT a aussi établi un site électronique spécifique sur les langues officielles. Celui-ci s'adresse aussi bien à la clientèle de la fonction publique (organismes branchés à Publiservice, un réseau interne) qu'au public en général qui peut joindre le SCT par Internet ([www.tbs-sct.gc.ca/ollo](http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo)).

La possibilité de consulter ce site permet au Conseil du Trésor de s'acquitter d'une manière plus efficace de son mandat notamment en ce qui a trait à l'information fournie à l'intention du public et des fonctionnaires en matière de service au public, de langue de travail et de participation équitable. On peut aussi avoir accès, par l'entremise du site, à de l'information que les organismes qui représentent les communautés de langue officielle en situation minoritaire mettent à la disposition du public sur Internet.





Dans le cas de la participation équitable, les taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise demeurent dans l'ensemble stables. Ils reflètent, à un degré raisonnable, la présence des deux collectivités de langues officielles au pays. Les nouvelles données de recensement de la population (publiées en décembre 1997) confirment que les francophones comptent pour 24,6 p. 100 de la population canadienne et les anglophones pour 73,8 p. 100. La représentation des francophones parmi les cadres supérieurs et au sein d'autres catégories professionnelles est équitable dans l'ensemble de la fonction publique fédérale.

Le pays dont nous avons hérité et que nous continuons de construire tire sa force et son individualité du respect qu'il porte aux communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire. Le gouvernement canadien a reconnu la nécessité d'établir une responsabilisation plus rigoureuse des institutions fédérales quant au développement et à l'épanouissement de ces communautés. C'est d'ailleurs un thème que le président du Conseil du Trésor a abordé, le 9 décembre 1997, lorsqu'il a été invité, devant le Comité mixte permanent des langues officielles, à rendre compte de la gestion des langues officielles dans sa sphère de compétence.

Les communautés de langue officielle en situation minoritaire doivent être vigilantes puisqu'elles doivent incorporer à leurs plans d'activités cette dimension de l'article 41. Il s'est écoulé un an depuis la signature du protocole, et le SCT a travaillé activement à faire en sorte que toutes les mesures nécessaires soient prises à l'interne pour que les plans d'activités assurent cette prise en compte notamment par les institutions clés.

Quant aux initiatives et résultats attendus à moyen terme, le Secrétariat s'emploie à rehausser le profil de l'ensemble du Programme des langues officielles au sein des institutions. Pour le dixième anniversaire de la nouvelle *Loi* (1988-1998), il importe plus que jamais de veiller à ce que les institutions s'acquittent de leurs obligations linguistiques et témoignent de l'engagement réitéré du gouvernement du Canada à l'égard des langues officielles.

Le Secrétariat a aussi amorcé les préparatifs pour la tenue, en septembre 1998, du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*. Placé sous le thème « Les langues officielles : un passeport pour le XXI<sup>e</sup> siècle », il contribuera à créer un dynamisme et à donner une nouvelle vision au Programme. Le Symposium compte pour objectif l'identification d'axes de convergence afin de situer avantageusement





les langues officielles dans la voie du prochain millénaire. Cet événement est une occasion privilégiée d'approfondir et de mieux maîtriser ce que signifie notre dualité linguistique et son rôle dans notre vie collective.

Le SCT travaillera au dossier concernant la place des langues officielles lors des transformations gouvernementales. Ce dossier complexe comporte des volets politiques, des aspects budgétaires et des effets sur les ressources humaines. À cet égard, le président du Conseil du Trésor a constitué un groupe de travail pour examiner la situation d'une manière approfondie. Les membres du groupe proviennent du milieu universitaire, du secteur privé et des deux communautés linguistiques nationales représentant toutes les régions du pays. Le groupe doit soumettre son rapport sur cette question en novembre 1998.

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada, et la *Charte canadienne des droits et libertés* donne à ces deux langues l'égalité de statut et de droits et privilèges quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. Le gouvernement a l'obligation de veiller au maintien de cette égalité dans l'intérêt et au nom de tous les citoyens de ce pays. Au cours de l'exercice visé, son engagement à cet égard ne s'est jamais démenti comme en font foi les réalisations décrites dans le présent rapport.





# CHAPITRE 1

## ORIENTATION ET GESTION STRATÉGIQUE DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

### Gestion axée sur les résultats

Le présent rapport couvre l'exercice débutant le 1<sup>er</sup> avril 1997 et se terminant le 31 mars 1998. Un fait saillant de cette période consiste en la publication du *Rapport du Groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'administration fédérale du Canada*. Ce rapport s'inscrit dans la démarche du gouvernement en vue de chercher des approches novatrices face à la gestion et à la reddition de comptes.

Dans le cadre de cette démarche, les plans d'activités des institutions assujetties à la *Loi* doivent dorénavant mettre l'accent sur la planification et orienter les priorités futures en mesurant les résultats et le rendement. Il s'agira de mieux mesurer les écarts entre les attentes et la réalité, de mieux gérer le risque en fonction des politiques et des institutions assujetties à la *Loi* qui ont le plus besoin d'aide.

Ces principes sous-jacents comprennent le partage de pratiques exemplaires et d'outils communs en matière de langues officielles. L'information stratégique que les plans d'activités permettent au SCT d'acquérir lui donne un aperçu général, vertical et horizontal des questions que doit examiner le gouvernement.

---

*Au cours de l'année visée, le SCT a continué de recentrer ses activités et ses interventions en fonction d'objectifs visant à appuyer la réforme de la fonction publique et la redéfinition du rôle de l'État.*

---

### Pour une meilleure gestion du Programme des langues officielles – cadre de responsabilisation des fonctionnaires

Le cadre de responsabilisation pour la gestion du Programme des langues officielles correspond aux obligations des institutions, y compris celles du Conseil du Trésor, en vertu de la *Loi*. Il tient compte de l'évolution de l'administration du Programme.

La *Loi* définit clairement le partage des responsabilités entre le Conseil du Trésor et les institutions et autres organismes assujettis, ces derniers étant les premiers responsables de la mise en œuvre quotidienne et concrète des dispositions de la *Loi*. Le Conseil du





Trésor, avec l'appui de son Secrétariat en tant que gestionnaire général du gouvernement fédéral, a pour mandat de fournir les politiques et les instructions nécessaires à l'application de ces dispositions, de s'assurer que les institutions et autres organismes assujettis respectent leurs obligations, d'évaluer l'efficacité des programmes et des politiques et d'informer le public et les employés fédéraux sur les politiques linguistiques fédérales.

Il appartient aux ministères, organismes, sociétés d'État et entreprises privatisées assujetties à la *Loi* de veiller, là où la *Loi* le prévoit, à servir les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix. Il leur revient aussi d'établir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail et d'offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux communautés de langue officielle.

Les institutions doivent elles-mêmes gérer efficacement des mécanismes à l'appui de la mise en œuvre de leur programme des langues officielles. Le nouveau régime simplifié de responsabilisation des ministères et sociétés d'État, adopté en 1997, aide le SCT dans l'obtention des données nécessaires à la coordination du Programme des langues officielles et à la préparation du rapport annuel du président du Conseil du Trésor. Ce régime favorise la confiance et limite l'intervention du SCT aux cas problématiques. Lorsque ce rapport annuel est déposé au Parlement, une présentation globale des bilans annuels est faite aux ministres du Conseil du Trésor.

Le bilinguisme institutionnel repose sur trois piliers qui, ensemble, constituent ce qu'il est convenu d'appeler le Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi* :

- **le service au public**, ou l'obligation pour les institutions d'offrir activement et de fournir leurs services au public dans les deux langues officielles, et le droit correspondant du public de communiquer avec ces institutions et d'en obtenir des services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la *Loi* (Partie IV de la *Loi*);
- **la langue de travail**, ou l'obligation pour les institutions d'établir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues à cette fin, et le droit correspondant des employés fédéraux de pouvoir y travailler dans la langue officielle de leur choix, à l'intérieur des limites définies par la *Loi* (Partie V de la *Loi*);





- **la participation équitable**, ou l'engagement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle compte tenu de leur mandat, du public qu'elles desservent et de l'emplacement de leurs bureaux (Partie VI de la *Loi*).

De plus, le SCT a un rôle accru à jouer dans la réalisation de l'engagement du gouvernement d'appuyer le développement et l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire (article 41 de la *Loi*, Partie VII).

### **Les bilans annuels des institutions assujetties à la *Loi***

Les bilans annuels de toutes les institutions assujetties à la *Loi* regroupent, en un seul envoi, tout renseignement nécessaire au SCT pour s'acquitter des obligations qui lui incombent en vertu de la *Loi*. Les données des institutions sur leurs bureaux et points de service devant offrir des services dans les deux langues officielles, celles portant sur les systèmes d'information du personnel, les coûts du Programme des langues officielles ou toute autre information exigée en vertu de la *Loi* sont comprises dans les bilans envoyés au SCT.

Les institutions font aussi état des changements d'orientation, de leurs priorités, d'initiatives louables et d'autres éléments comportant des améliorations pour les trois volets du Programme et pour son administration. Les lacunes observées font l'objet d'un plan d'action, assorti d'engagements. Par la suite, l'administrateur général fait état des progrès accomplis en ce sens. Le plan d'action comprend les résultats visés, un échéancier qui s'échelonne sur une période de un à trois ans, ainsi que des indicateurs de rendement.

### **Réalisation de l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la *Loi*, Partie VII**

Dans le cadre de l'article 41 de la *Loi* de 1988, le gouvernement du Canada 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. »

Les communautés de langue officielle en situation minoritaire avaient manifesté leur insatisfaction face au gouvernement fédéral qui, selon elles, n'avait pas assez fait pour l'application de cet article. Le gouvernement fédéral a adopté en 1994 un cadre de





responsabilisation plus rigoureux visant à mieux les appuyer. Cette stratégie s'adresse à 28 institutions clés (y compris le SCT), qui ont l'obligation de préparer un plan d'action et de faire rapport annuellement au ministère du Patrimoine canadien sur le sujet.

En novembre 1996, le gouvernement a annoncé que le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien concluraient une entente permettant au gouvernement de mieux intégrer l'application de l'article 41 à son processus de planification stratégique. Les deux ministres ont signé, le 20 mars 1997, un protocole d'entente qui définissait leurs objectifs conjoints et leurs responsabilités respectives et qui traduisait la volonté du gouvernement de veiller à établir des axes de coopération en ce qui concerne l'application de cet article.

Aux termes de ce protocole, le SCT encourage les institutions, en collaboration avec le ministère du Patrimoine canadien, à tenir compte de leurs responsabilités particulières envers les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le cadre de leur planification stratégique. Il s'agissait aussi de contribuer à l'amélioration du mécanisme d'évaluation des activités fédérales en la matière.

### **Première phase de mise en œuvre du protocole d'entente**

Le protocole prévoit une évaluation de sa mise en œuvre après trois ans, soit au 1<sup>er</sup> avril 2000. Au cours de la première année d'application du protocole, il était important de s'assurer que l'exercice de redéfinition du régime de gestion du SCT en matière de planification stratégique prend en compte effectivement ce nouveau rôle. Des discussions ont eu lieu entre le ministère du Patrimoine canadien et le SCT afin de faire le point sur le protocole et de roder le mécanisme mis en place entre les deux institutions. Dans ce contexte, le SCT doit encourager les institutions clés à ce que leurs plans d'activités comportent une réelle prise en compte de la promotion et du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Bien que des progrès aient été réalisés en ce qui concerne la sensibilisation des institutions à leur responsabilité de contribuer à l'épanouissement des communautés, il faut continuer à renforcer le processus. Les efforts du SCT, conjugués à ceux du ministère du Patrimoine canadien, devraient assurer au cours des deuxième et troisième années du protocole, une infrastructure efficace pour l'application de l'article 41.

Il est de première importance que les institutions clés entretiennent, à tout le moins, des relations soutenues avec les communautés, de manière à ce que celles-ci puissent faire connaître leurs besoins et aient accès équitablement aux programmes et ressources. Ce





sont les institutions assujetties à la *Loi* qui, au premier chef, sont responsables de la mise en œuvre de la Partie VII et qui ont l'obligation d'en rendre compte.

## **Mesures envisagées par le Conseil du Trésor dans l'application de l'article 41**

En collaboration avec d'autres organismes centraux, le Conseil du Trésor, reconnaissant l'importance du respect actif de la *Loi* en ce qui a trait à la fois à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et au bilinguisme institutionnel (service au public, langue de travail et participation équitable), décidait dans l'année visée de renforcer les mesures organisationnelles d'atteinte de ces objectifs au sein de l'appareil fédéral.

À cette fin, le SCT a lancé certaines activités importantes dont les suivantes :

- 1) Chaque institution dont le Conseil du Trésor est l'employeur doit identifier un centre de responsabilité ministériel, c'est-à-dire un haut fonctionnaire imputable au sous-ministre, qui participe au comité exécutif de l'institution. Ce cadre supérieur sera reconnu comme « champion » des langues officielles au sein de chacune des institutions. Il pourra aider, au plan organisationnel, à rehausser la visibilité et la crédibilité du Programme des langues officielles et à en renforcer son réseau. Les institutions doivent, dans leur bilan annuel 1998-1999, faire rapport des progrès de cette nouvelle initiative.
- 2) Chaque institution doit optimiser les effets de ses initiatives ministérielles en ce qui concerne le bilinguisme institutionnel et le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire lors de toute présentation au Conseil du Trésor et au Cabinet des ministres.
- 3) Le SCT tiendra compte de ces éléments lors de l'analyse des présentations au Conseil du Trésor. Dans ce même contexte, le SCT a élaboré avec le Bureau du Conseil privé et le ministère du Patrimoine canadien une nouvelle stratégie d'intervention pour rehausser concrètement la visibilité de l'article 41 auprès des institutions en vue d'identifier des façons de donner un nouvel élan à la mise en œuvre de cet engagement gouvernemental. Le gouvernement canadien a retenu par contrat les services d'un interlocuteur privilégié auprès des institutions et avec lequel les communautés pourront également échanger. Cette personne de haut niveau travaillera à l'obtention d'un engagement plus important de la haute direction des institutions clés quant à l'appui du gouvernement au développement des communautés et à la promotion de la dualité linguistique canadienne. Elle s'emploiera à susciter une plus grande concertation des principaux intervenants





fédéraux et à établir un partenariat durable pouvant déboucher sur de nouveaux projets essentiels à l'épanouissement des communautés. Des consultations ont déjà eu lieu avec certaines institutions (secteurs de l'économie, des ressources humaines et de la culture) entourant leur plan d'action à l'égard de l'application de la Partie VII de la *Loi*.

- 4) Le SCT se servira du *Symposium national sur les langues officielles du Canada* pour, entre autres, dynamiser le réseau des langues officielles et démontrer sa vitalité et pour contribuer au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.
- 5) Les fonctionnaires du SCT intensifieront la liaison avec les organismes porte-parole nationaux, provinciaux et territoriaux représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ils continueront de participer assidûment aux assemblées générales annuelles des associations des communautés, en plus d'aller constater sur place la disponibilité du service dans les bureaux désignés bilingues et de rappeler aux gestionnaires et aux employés leurs obligations.
- 6) Une entente a été signée le 20 mars 1998 par neuf sous-ministres d'institutions fédérales et la Corporation du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne. Cette entente, coordonnée par Développement des ressources humaines Canada, reconnaît le mécanisme de collaboration établi entre les parties en ce qui a trait aux activités favorisant l'épanouissement des communautés francophones en situation minoritaire et appuyant leur développement économique et de ressources humaines. L'entente stipule clairement que les organismes signataires (y compris le SCT) tiendront compte de l'engagement énoncé à l'article 41 notamment par l'amélioration de l'accès aux programmes et services gouvernementaux.
- 7) Le SCT fera la promotion auprès des institutions assujetties à la *Loi* de la participation des jeunes appartenant à des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Programme de stages pour les jeunes dans l'administration publique fédérale.

### **Rôle élargi de la Division des langues officielles du SCT**

Parallèlement à ces initiatives, la Division des langues officielles (DLO) a mis sur pied un comité interne comprenant des représentants des ressources humaines, des programmes économiques, des programmes sociaux et culturels, de la diversification des modes de prestation des services, des opérations gouvernementales et de la gestion des dépenses du sous-contrôleur général. La répartition du travail entre portefeuillistes





de la DLO tient compte de cette démarche par grand secteur d'activités afin de permettre une meilleure intégration des activités internes de la DLO aux autres fonctions du SCT et d'assurer ainsi l'intégration des objectifs des langues officielles à la culture organisationnelle du SCT. Cette nouvelle approche aura des effets importants au sein des institutions fédérales en permettant, entre autres, d'orienter et d'analyser les plans d'activités présentés par les ministères et organismes.

La DLO a donc travaillé avec les secteurs des programmes du SCT au cours de l'année visée afin d'assurer l'inclusion de la dimension « article 41 de la *Loi* », comme question horizontale dans les documents stratégiques des institutions.

Parmi les moyens prévus pour l'évaluation de l'atteinte des résultats escomptés touchant l'article 41, signalons la rétroaction des associations des communautés de langue officielle en situation minoritaire, celle du Commissaire aux langues officielles (CLO) et l'analyse des mesures contenues dans les plans et priorités émanant des rapports sur le rendement des 28 institutions ciblées.

## **Nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction**

Le leadership des cadres de direction, leur engagement et l'exemple qu'ils donnent en matière d'usage effectif des langues officielles sont primordiaux. Durant l'exercice visé, le Conseil du Trésor a approuvé une nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction.

D'abord, il vaut la peine de se rappeler qu'en vertu de la politique précédente du Conseil du Trésor en matière d'exigences linguistiques pour les cadres de direction, pour être nommé à un poste dans le groupe de la direction (y compris les postes de sous-ministre adjoint) dans la RCN ou une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail, le niveau de compétence linguistique BBB dans sa seconde langue officielle était un préalable à la nomination. La politique admettait quelques exceptions à cette exigence (par exemple, pour les personnes ayant toujours travaillé dans une région unilingue). Cependant, une fois nommé, tout membre du groupe de la direction titulaire d'un poste bilingue dans les régions mentionnées ci-dessus qui ne possédait pas encore le niveau CBC en langue seconde (« C » pour la compréhension de l'écrit, « B » pour l'expression écrite et « C » pour l'interaction orale) devait l'atteindre au plus tard au 31 mars 1998. Les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur étaient censées veiller à ce que leur haute direction, en tant que groupe, puisse fonctionner dans les deux langues officielles dans les régions, la RCN et les régions désignées.





---

*En adoptant une nouvelle politique devant entrer en vigueur le 1<sup>er</sup> mai 1998, le Conseil du Trésor a voulu réaffirmer son engagement, conformément à l'article 36 de la Loi sur les langues officielles, à favoriser un milieu propice à l'usage des deux langues officielles dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.*

---

La nouvelle politique exige qu'à partir du 1<sup>er</sup> mai 1998, tout poste au niveau de sous-ministre adjoint porte le profil linguistique CBC, peu importe la région où se trouve le poste. Quant aux autres postes du groupe de la direction dans la RCN et dans les régions désignées bilingues, la majorité de ces postes auront également le profil CBC avec cette différence que l'attribution du niveau CBC à ces postes doit se faire sur la base d'une série de critères qui se trouvent dans la politique.

Dorénavant, la dotation des postes au niveau de sous-ministre adjoint se fera de manière impérative lorsque le concours est limité aux candidats à l'intérieur de la fonction publique, alors que les institutions auront le choix entre la dotation impérative ou non impérative lorsque le concours est ouvert en dehors de la fonction publique. Pour la dotation des autres postes du groupe de la direction, la dotation continuera de se faire en conformité avec les critères visant la dotation impérative et non impérative qui se trouvent dans la politique du Conseil du Trésor sur la dotation des postes bilingues, laquelle offre une certaine marge de manœuvre dans le choix de la manière de dotation.

Règle générale, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, les membres du groupe de la direction qui, au 1<sup>er</sup> mai 1998, n'avaient pas atteint le niveau de compétence CBC, bénéficieront d'une période de protection jusqu'au 31 mars 2001 dans leur propre poste, après quoi ceux d'entre eux qui n'auront pas encore atteint le niveau CBC devront eux aussi l'atteindre entre le 1<sup>er</sup> avril 2001 et le 31 mars 2003. Les ministères et organismes sont donc encouragés à faire en sorte que, d'ici le 31 mars 2001, soient formés le plus grand nombre possible de ceux de ces titulaires qui y sont disposés afin d'éviter de se retrouver, après le 31 mars 2001, avec un nombre important de cadres n'ayant pas encore atteint le niveau de compétence linguistique requis.

À cette fin, les institutions sont appelées à planifier soigneusement, de concert avec ces titulaires et selon un échéancier en deux temps bien différents, la façon de s'assurer que les titulaires répondent à cette exigence. Il va sans dire que, durant cette période, les titulaires qui auront abandonné leur poste actuel avant de répondre aux exigences linguistiques et qui auront accepté une nomination à un autre poste bilingue du groupe de la direction, devront se conformer aux exigences linguistiques de ce dernier poste.





Les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, y compris les sociétés d'État, doivent appliquer les principes fondamentaux de cette politique en ce qui a trait à leurs cadres et l'adapter à leur situation particulière.

Avec cette politique le gouvernement veut reconnaître concrètement que, dans la RCN et dans les autres régions du Canada désignées bilingues en vertu de la *Loi*, les postes ou fonctions des cadres requièrent dans la plupart des cas la capacité de communiquer efficacement dans les deux langues officielles. Les responsabilités importantes des cadres, en matière de conduite des affaires de leur ministère ou organisme et de supervision notamment, justifient cette politique.

En pouvant communiquer efficacement dans les deux langues officielles dans la RCN et dans les autres régions désignées, les cadres jouent un rôle clé en vue de la création et du maintien d'un milieu propice à l'usage effectif des deux langues officielles en milieu de travail. Les employés peuvent ainsi mieux choisir la langue officielle dans laquelle ils souhaitent travailler en reconnaissant que le droit du public d'être servi dans sa langue prévaut sur ce choix. Bien que cette mesure vise surtout le milieu de travail dans les institutions assujetties à la *Loi*, il importe de garder à l'esprit que les cadres exercent souvent des fonctions de représentation auprès des autres paliers de gouvernement, et auprès du public.

La nouvelle politique tient compte des besoins de La Relève, comme partie intégrante du renouvellement de la fonction publique. La politique mentionne le niveau CBC comme préalable à l'accession au Programme de préqualification des sous-ministres adjoints. Par ailleurs, l'atteinte du niveau CBC fait maintenant partie intégrante du Programme de perfectionnement accéléré des cadres supérieurs, du Programme Cours et affectations de perfectionnement (CAP) et du Programme des stagiaires en gestion, lesquels comporteront l'accès à la formation linguistique requise pour atteindre le niveau CBC.

Il importe de préciser qu'au 31 mars 1998, quelque 94 p. 100 des membres du groupe de la direction possèdent au moins le niveau « C » en compréhension de l'écrit, 96 p. 100 le niveau « B » en expression écrite et 66 p. 100 le niveau « C » en interaction orale. Cependant, parmi ceux qui étaient tenus d'atteindre le niveau « C » en interaction orale et ne l'avaient pas encore atteint, 95 p. 100 possédaient déjà le niveau B. En second lieu, il convient de mentionner qu'il existe parmi les titulaires de postes unilingues un important bassin de cadres supérieurs bilingues qui, au 31 mars 1998 (37 p. 100), possédaient le niveau « C » en interaction orale.





## Effets sur les langues officielles des transformations survenues dans l'appareil gouvernemental

Le Conseil du Trésor, à titre d'organisme responsable de l'orientation générale des politiques et des programmes fédéraux en matière de langues officielles pour ce qui est du service au public, de la langue de travail et de la participation équitable, s'intéresse activement au dossier des transformations gouvernementales.

En matière de transformations gouvernementales, les institutions ont été sensibilisées à la nécessité de prendre en considération les questions de langues officielles et de les inclure dans leurs propositions. À cet égard, le gouvernement fédéral a adopté une démarche au cas par cas puisque l'existence d'obligations en matière de langues officielles et leur portée dépendent des circonstances. La méthode au cas par cas tient compte de certains facteurs (mandat de l'institution, nature des services, emplacement des bureaux, type de diversification des modes de prestation des services et compétence où se trouve le service après le transfert). Le gouvernement a estimé que l'imposition d'une démarche unique et inflexible pourrait créer des obstacles à la réalisation des transformations.

Il s'est agi d'assurer que le gouvernement fédéral veille à ce que les langues officielles aient la portée qu'exigent les circonstances. Dans chaque cas, il faut préciser quel type d'obligation devrait incomber à l'instance en question concernant les dimensions du service au public, de la langue de travail, de la participation équitable, de la promotion du français et de l'anglais et de l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Des mécanismes novateurs de prestation de services ou d'exécution de programmes, qui se font en fonction de données spécifiques de la situation, peuvent comporter de nouveaux types de partenariats. C'est ce que préconise la greffière du Conseil privé et secrétaire du Cabinet dans son *Cinquième rapport annuel au Premier ministre sur la fonction publique du Canada* (mars 1998) :

« Au cours des prochaines années, la fonction publique du Canada continuera de moderniser ses mécanismes de prestation des services, de mieux répondre aux besoins des Canadiens et de rendre plus accessibles les services gouvernementaux. Des progrès considérables ont été accomplis, mais il reste beaucoup à faire. Il conviendra de poursuivre les efforts pour projeter une image unifiée, ce qui devra se traduire, pour les ministères, par une infrastructure commune et pour le gouvernement, par un guichet unique axé sur les besoins des citoyens. »





Pour sa part, le CLO a entrepris une étude tous azimuts sur les transformations dont l'appareil gouvernemental a fait l'objet depuis le début des années 1990 du point de vue de leurs effets sur les langues officielles. Il se montre critique au sujet de la place qui a été faite aux langues officielles lors des transformations effectuées en vue de recentrer le rôle du gouvernement fédéral lorsqu'il a procédé par dessaisissement. Dans le cas de la privatisation, par exemple, le Commissaire a toujours incité le gouvernement fédéral à assurer le maintien des obligations existantes.

Pour assurer la prestation du service au public dans les deux langues officielles et offrir des conseils au gouvernement fédéral pouvant le guider au cours des transformations gouvernementales, le CLO exprime les attentes suivantes :

- la clarification du rôle des organismes centraux;
- la définition d'un cadre de responsabilisation plus précis des mécanismes et des transformations gouvernementales;
- l'assurance que les obligations en matière de langues officielles continueront d'exister.

À la fin de l'année visée, le CLO a publié, dans un document séparé et en même temps que son rapport annuel de 1997, les conclusions de son étude sur l'incidence des changements sur les services au public (*Effets des transformations du gouvernement sur le programme des langues officielles du Canada*).

### **Création du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles**

Dès le lendemain de la publication du rapport du Commissaire, le président du Conseil du Trésor annonçait la création du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles. Le groupe de travail a pour mandat de procéder à une analyse de l'effet sur les langues officielles des transformations survenues dans l'appareil gouvernemental au cours des dernières années et de proposer au président toute mesure d'amélioration appropriée dès l'automne 1998. Le Groupe est constitué de huit membres provenant du milieu universitaire, du secteur privé et des deux communautés linguistiques représentant toutes les régions du pays. Leur intérêt pour le respect des droits des communautés de langue officielle en situation minoritaire est reconnu.





## Renforcement du réseau des langues officielles

À la suite de changements occasionnés par les phases I et II de l'Examen des programmes, divers observateurs ont allégué un affaiblissement du réseau des langues officielles au sein des institutions. Ce constat a été réitéré dans la foulée de l'étude du Cercle Sussex (mars 1996) pour le compte du SCT sur la situation en matière d'administration des programmes de langues officielles dans les ministères fédéraux. L'étude du Centre de recherche et d'intervention en gestion (mars 1998) l'a confirmé. Aussi, le SCT a-t-il décidé de réagir vigoureusement et s'est-il penché plus avant sur le renforcement du réseau des langues officielles et la relance du Programme des langues officielles au sein des ministères et autres organismes gouvernementaux pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur.

Le SCT a aussi travaillé, au cours de l'année visée, à l'établissement de relations privilégiées avec les conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux visant à favoriser la création de sous-comités spécifiques des langues officielles et à l'accroissement en région des effets des initiatives ministérielles sur le développement des communautés.

Ces sous-comités servent de lieu de rencontre en région pour des consultations sur des questions autant d'élaboration des politiques que de mise en œuvre. Ces consultations visent aussi à cerner des lacunes en matière de langues officielles et illustrent auprès des communautés le sérieux de l'engagement des institutions présentes dans leur région afin de leur assurer un service comparable dans l'une ou l'autre des langues officielles. Le sous-comité sert aussi à assurer une meilleure sensibilisation des gestionnaires à l'égard de leurs responsabilités en vertu de l'article 41.

Le sous-comité du Pacifique des langues officielles, créé grâce au rôle dirigeant du bureau des opérations régionales de Revenu Canada à Vancouver, constitue un modèle du genre. Parmi ses activités au cours de l'exercice 1997-1998, signalons l'organisation d'ateliers sur les langues officielles à l'intention de gestionnaires fédéraux œuvrant dans cette province, le partage des ressources en formation en matière de communication avec les médias et l'avancement du dossier de la langue seconde. Ce sous-comité a aussi établi des liens avec les médias locaux, notamment Rogers Cable, et a accès à la chronique hebdomadaire *Micro-Midi* à Radio-Canada, diffusée au Yukon et en Colombie-Britannique. Le bureau régional de ce réseau, par le truchement des médias de la minorité linguistique, diffuse des informations d'intérêt public sur les programmes et services gouvernementaux fédéraux disponibles dans l'Ouest canadien.





---

***Toutes ces initiatives, qui tendent à renforcer le sentiment de fierté des intervenants œuvrant dans le domaine des langues officielles, favorisent la constitution d'autres sous-comités du genre ailleurs au pays, l'échange de modèles, d'outils communs et l'adoption de pratiques opérationnelles exemplaires déjà en vigueur dans certaines institutions.***

---

Ainsi, au cours du prochain exercice, la mise en place d'autres sous-comités interministériels des langues officielles, dont le format ressemble partiellement ou entièrement à celui du Pacifique, a été prévue à l'Île-du-Prince-Édouard, au Manitoba, en Saskatchewan et en Alberta, sous l'égide des conseils des hauts fonctionnaires fédéraux de ces provinces.

Le personnel du SCT a également continué d'assurer une présence active auprès des organismes œuvrant au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il participe assidûment, entre autres, aux rencontres des associations nationales, provinciales et territoriales, notamment en prenant part à leurs assemblées générales annuelles. Grâce à ces contacts suivis, le SCT s'est tenu informé de leurs préoccupations et s'est assuré que l'exécution des divers éléments du Programme des langues officielles continuait de répondre à leurs besoins d'une manière adéquate.

### ***Mention d'honneur des langues officielles du SCT***

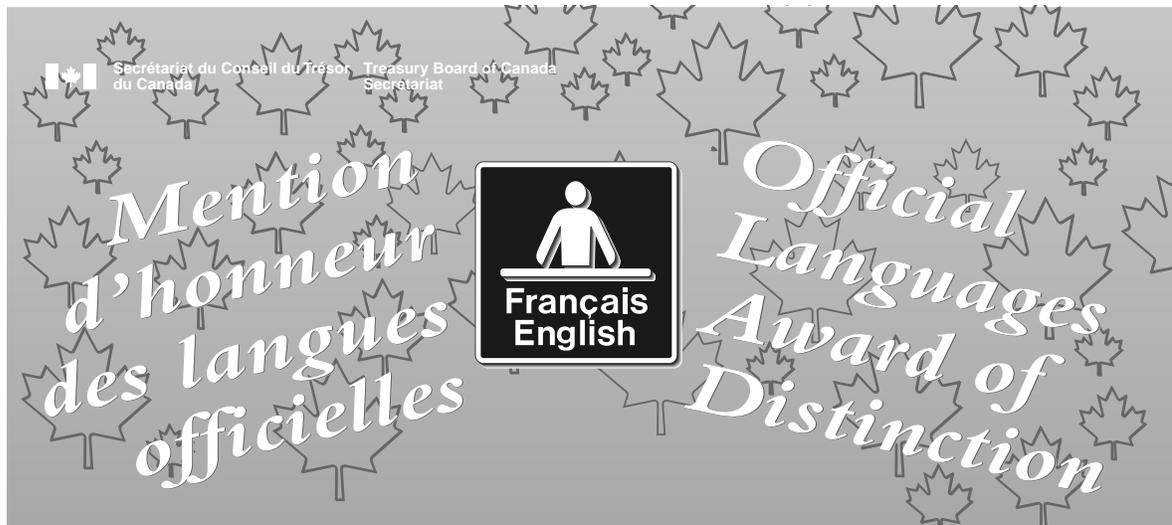
Le SCT a annoncé, au cours de l'année visée, l'introduction de la *Mention d'honneur des langues officielles*. À partir du prochain exercice, des mentions seront décernées annuellement aux personnes ou aux équipes qui ont fait preuve d'initiative et de créativité ou qui ont adopté des pratiques qui ont donné des résultats tangibles. Les personnes et les équipes qui ont contribué à l'avancement du Programme des langues officielles dans leur institution sont admissibles, y compris les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada (GRC).

La *Mention d'honneur des langues officielles* est une occasion privilégiée pour le SCT de souligner le leadership, l'engagement et l'excellence dans l'atteinte des objectifs, entre autres, dans la prestation active et courtoise du service au public dans les deux langues officielles et pour souligner des initiatives louables dans la création d'un milieu propice à l'usage du français et de l'anglais au travail.





Les critères de sélection tiennent compte de ce qui existe dans la fonction publique. Ils se fondent sur les pratiques exemplaires proposées au fil des ans tant par les institutions que par le SCT, c'est-à-dire des pratiques pouvant contribuer, à l'échelle nationale ou régionale, à la création d'un milieu organisationnel propice à la mise en œuvre du Programme.



### ***Symposium national sur les langues officielles du Canada***

---

***Les langues officielles, tout en étant vitales pour la cohésion nationale, représentent pour le Canada une valeur ajoutée pour les secteurs culturel, social et économique, sans oublier l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.***

---

Aussi, le président du Conseil du Trésor a-t-il demandé au personnel du SCT, au cours de l'exercice visé, de travailler à dynamiser le réseau des langues officielles et d'accroître sa visibilité dans le cadre du dixième anniversaire de la nouvelle *Loi sur les langues officielles*. La programmation est d'ailleurs entièrement orientée vers cet objectif. Il s'agira d'inspirer un regain de confiance et d'amorcer une synergie des divers intervenants du domaine des langues officielles.

Dans ce contexte, le SCT s'est chargé, de concert avec ses partenaires dans le projet (ministère de la Justice Canada et ministère du Patrimoine canadien), d'investir dans des orientations stratégiques communes et de réaliser le *Symposium national sur les langues officielles du Canada* au cours de l'exercice suivant. Les objectifs tendent,





entre autres, à préciser comment le rôle de rassembleur des langues officielles peut être mieux compris au Canada et à mieux situer les langues officielles dans la voie du prochain millénaire. Des intervenants du secteur privé, des universités, des deux communautés linguistiques nationales, des juristes, des personnes du milieu international et des administrations publiques, provinciales et municipales, échangeront leurs expériences.

Le Symposium, qui a pour thème principal « Les langues officielles : un passeport pour le XXI<sup>e</sup> siècle », comporte des panels et des ateliers présentés en trois volets : juridique (ministère de la Justice Canada), promotion (ministère du Patrimoine canadien) et services au public/langue de travail (SCT). Ceux-ci ont été choisis et orientés en fonction de leur capacité à faire rayonner une vision nouvelle de notre expérience linguistique en cette veille d'un nouveau millénaire.

Le site Internet des langues officielles du SCT, source d'information sur l'état actuel du Programme des langues officielles, offre les renseignements pertinents au sujet du Symposium et, suite à sa tenue, des événements qui l'ont marqué.

**www.tbs-sct.gc.ca/ollo**

**Symposium**  
International  
sur les langues officielles  
du Canada

**Les langues officielles :  
un passeport pour le XXI<sup>e</sup> siècle**

du 16 au 18 septembre 1998  
Centre des Congrès d'Ottawa

Gouvernement du Canada / Government of Canada

**Canada**





## CHAPITRE 2

# ACTIVITÉS MENÉES PAR LE CONSEIL DU TRÉSOR À L'APPUI DE SON RÔLE

### Prospective

Le Conseil du Trésor, dont le mandat consiste à s'assurer, entre autres responsabilités, que les institutions respectent leurs obligations en matière de langues officielles, a continué à maintenir activement son rôle de dirigeant et de facilitateur de la mise en œuvre du Programme. Il s'est appuyé sur son Secrétariat pour s'acquitter de ses responsabilités, en particulier sur la Division des langues officielles (DLO).

### Évolution au cours des trois dernières années

En termes d'appui au conseil de gestion, l'évolution en matière de langues officielles revêt les trois aspects primordiaux suivants :

- Les fonctions « langues officielles » proprement dites se sont, au cours des dernières années, intégrées à la gestion des ressources humaines, tant dans les institutions assujetties à la *Loi* qu'au SCT. Cette intégration, qui s'inscrivait dans la foulée de la dernière phase de restructuration et de réduction des effectifs, reflète fidèlement le modèle de structure organisationnelle adopté par les institutions. Afin d'offrir un guichet unique et de tenir compte des rapports étroits entre le Programme des langues officielles et les ressources humaines, cette tendance s'est confirmée au cours de l'exercice 1997-1998.
- Abandon graduel du système dirigiste des protocoles d'entente en matière de langues officielles avec les ministères et organismes. Ce système a été remplacé par un mécanisme plus souple et plus stratégique de bilans annuels axés sur l'atteinte des résultats sur lesquels portait l'engagement des ministères et organismes. Les ressources de la DLO (SCT) se trouvent donc dorénavant centrées sur des résultats à atteindre plutôt que sur le simple suivi de transactions et d'approbations individuelles.
- Mise sur pied au sein de la DLO (SCT) d'un groupe de produits et liaison qui joue, entre autres, un rôle « d'éducateur » et de « sensibilisateur » en matière de langues officielles auprès des institutions par une présence tangible dans les diverses régions du pays, notamment auprès des gestionnaires des bureaux régionaux et des





communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ce secteur sert aussi de trait d'union entre les communautés de langue officielle en situation minoritaire et les institutions.

## Évolution du Programme des langues officielles

Le Programme des langues officielles continue d'évoluer en tant que valeur intégrée à la culture et au fonctionnement général des institutions assujetties à la *Loi*. Agissant comme catalyseur, le SCT (DLO) veille à ce que cette évolution se concrétise par l'application de certaines mesures telles que :

- La promotion plus efficace de centres d'excellence en matière de langues officielles auprès des institutions pour agir auprès d'elles en qualité de « phares » et dans le but d'accélérer l'atteinte des résultats escomptés.
- L'intégration cohérente des paramètres qui émergent, notamment en ce qui a trait à un milieu de travail empreint des nouvelles exigences linguistiques des cadres de direction dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.
- La mise en œuvre d'une relation privilégiée et dynamique entre le SCT (DLO) et des centres de responsabilité ministériels (cadres supérieurs). Ceux-ci agiront comme « champions » des langues officielles au sein de chaque institution, notamment pour maintenir et améliorer la qualité du service au public dans les deux langues officielles et l'utilisation des deux langues officielles par les employés.
- Le rôle dynamique du SCT (DLO) dans l'évaluation des plans stratégiques des ministères et organismes, notamment par l'accroissement de l'effet positif de leurs initiatives en matière de bilinguisme institutionnel, d'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et par l'assurance d'une contribution à l'objectif de cohésion nationale.

## Fonctions et organigramme de la Division des langues officielles du SCT

Forte de l'appui et de l'expérience des spécialistes en ressources humaines, la DLO (SCT) est ainsi mieux en mesure de faire porter ses efforts sur l'orientation et la gestion stratégique du Programme, tout en continuant de fournir aux institutions les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la *Loi*. La restructuration de la DLO (SCT) repose sur trois grands axes de développement :

- Centrer le Programme des langues officielles sur la qualité du service au public.
- Accroître le bilinguisme institutionnel et la visibilité du Programme des langues officielles.





- Contribuer à l'objectif gouvernemental de cohésion nationale par l'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire, comme le préconise l'article 41 de la *Loi*, Partie VII .

Ainsi, le personnel de la DLO s'emploie, selon une démarche « stratégique-client » à créer une composante organisationnelle tournée à la fois vers l'intérieur et l'extérieur de la fonction publique. Il prépare mieux les membres du réseau des langues officielles à réagir aux grandes orientations du gouvernement et aux initiatives comme, par exemple, les restructurations et la diversification des modes de prestation des services ou d'exécution des programmes. Cette intégration tend aussi à encourager les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation dans la RCN et en région.

La DLO a pour mandat d'interpréter la *Loi* et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, de surveiller la mise en œuvre du Programme dans les ministères, organismes et sociétés d'État, d'assurer la liaison avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement.

Dans ce contexte, les trois groupes suivants ont été constitués à la DLO :

1. Le **Groupe des politiques** doit concevoir, élaborer, interpréter et formuler des politiques, coordonner le travail des activités parlementaires et des systèmes de gestion de l'information, resituer le Programme des langues officielles en clarifiant les objectifs à court et à moyen termes, préparer le rapport annuel du président sur les langues officielles et assurer la gestion de certains projets, par exemple, le secrétariat du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles.
2. Le **Groupe des programmes** doit, dans le contexte actuel de la fonction moderne de contrôleur, renouveler la relation continue qui existe entre le SCT et les 157 institutions assujetties (c.-à-d. analyse des bilans de langues officielles et des plans d'activités), articuler le rôle du SCT pour ce qui est de l'application de l'article 41 et renforcer le réseau des langues officielles. La répartition du rôle des portefeuillistes de ce groupe, qui participent aux équipes multidisciplinaires de concertation des secteurs des programmes du SCT, tient compte de la démarche par grands secteurs d'activité (économique, social et culturel, opérations gouvernementales), qui représente la façon de procéder du SCT comme organisme central. Le Groupe des programmes assume aussi les mêmes fonctions en ce qui concerne le dossier de l'équité en emploi.

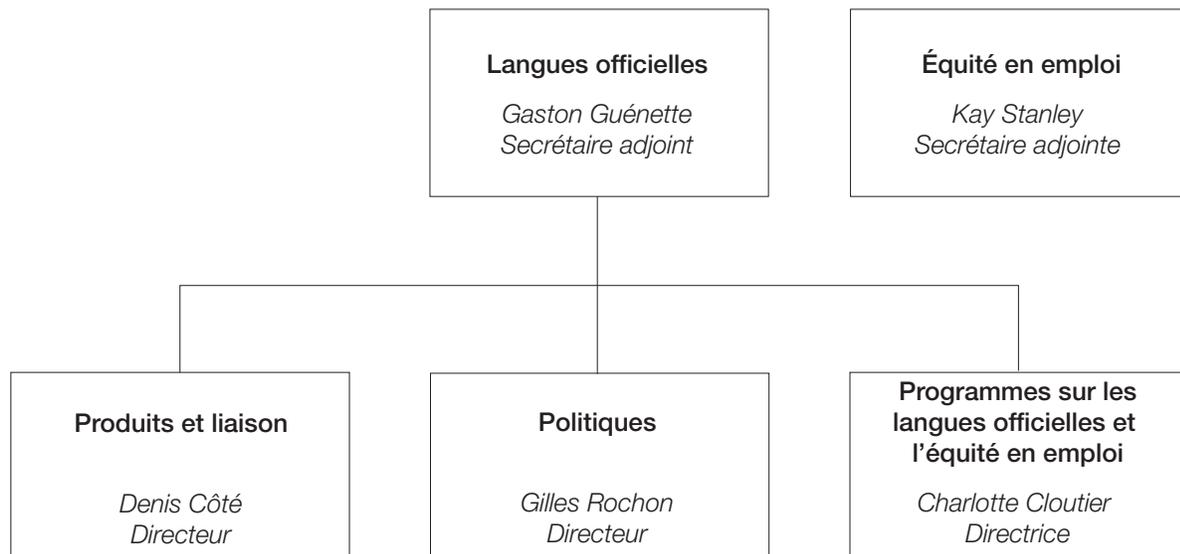




3. Le **Groupe des produits et liaison** doit assurer la liaison auprès des gestionnaires fédéraux en région et auprès des organismes représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de mieux connaître leurs attentes en termes de services fournis par les institutions dans leur langue officielle, effectuer des constats régionaux de conformité faisant suite aux plans des institutions pour assurer le service au public, promouvoir la qualité des communications entre les institutions et le public canadien, fournir un service d'information touchant les langues officielles (ateliers, cours d'orientation, publications et sites électroniques Internet) et accroître la visibilité du Programme, par exemple, par l'organisation du *Symposium national sur les langues officielles du Canada*.

Au cours de l'exercice considéré, la DLO a disposé de 34 équivalents temps plein (dont quatre défrayés par la Division de l'équité en emploi) pour appuyer le Conseil du Trésor dans l'exécution de son mandat en langues officielles. Le SCT a consacré 3,2 millions de dollars à la coordination et à l'orientation générales du Programme dans les institutions assujetties à la *Loi*. Les paragraphes qui suivent décrivent les principales activités menées à ce titre.





- Liaison, consultation et collecte de renseignements – associations minoritaires de langue officielle (LO), gestionnaires régionaux fédéraux et extérieur de la fonction publique
- Information et formation sur le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la gestion du Programme
- Constats de conformité et études spéciales
- Conception de produits promotionnels et organisation d'événements spéciaux, par ex., le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*

- Élaboration et interprétation de la *Loi sur les langues officielles* et des règlements et politiques y afférents
- Appui au président dans le cadre de ses activités parlementaires (LO)
- Responsabilité des systèmes de gestion de l'information (LO)
- Conception et rédaction du rapport annuel du président
- Secrétariat du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les LO

- Promotion du Programme des langues officielles auprès des 157 ministères et sociétés d'État
- Analyse des bilans de LO et des plans d'activités
- Aide et conseils aux institutions fédérales, y compris animation des champions de LO
- Concertation avec les équipes multidisciplinaires du SCT en ce qui concerne les LO et l'article 41
- Coordination des activités du SCT dans le cadre de l'article 41

N.B. : Ce groupe assume aussi des fonctions du même ordre en ce qui concerne l'équité en emploi.





## Vérification et surveillance

En vertu de la Partie VIII de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor a un rôle de coordination et de gestion générales, alors que les ministères et organismes tiennent un rôle d'exécution, donc de mise en œuvre. La fonction de contrôleur du SCT stipule que les normes soient connues et que, par la suite, la mise en œuvre se fasse par le niveau de gestion le plus près du client.

Au cours des trois dernières années, le gouvernement a géré un processus de réduction de ses effectifs, ce qui a amené les institutions à effectuer, notamment en région, un réaménagement dans leur système de prestation des services. Il y a actuellement 3 474 bureaux et points de service fédéraux ayant l'obligation de donner le service dans les deux langues officielles, soit 29 p. 100 de l'ensemble des bureaux et points de service au Canada.

En matière de vérification et de surveillance, il est indispensable pour le SCT de savoir ce qui se passe sur le terrain en matière d'accès aux services dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues et d'assurer à cet égard les correctifs nécessaires.

La conformité authentique et durable à cette exigence signifie qu'à tous les niveaux au sein des institutions assujetties à la *Loi* et à la grandeur du pays, les intervenants connaissent et intériorisent les valeurs que la *Loi* traduit et travaillent ainsi avec conviction à la faire respecter. Dans cet ordre d'idées, il incombe de définir, de mettre sur pied et de réaliser un vaste ensemble d'initiatives en vue de s'assurer d'avoir « l'heure juste », de manière à parler en connaissance de cause.

Les activités de surveillance exercées par le Conseil du Trésor à l'intérieur de son cadre de responsabilisation comprennent les constats régionaux effectués par le SCT dans les bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles, et les résultats des vérifications internes menées par les institutions elles-mêmes.

Au cours de l'exercice visé, le SCT a reçu dix rapports de vérification interne portant en tout ou en partie sur les langues officielles. Un rapport portait exclusivement sur le service au public, trois sur la langue de travail, deux constituaient des vérifications intégrées, deux autres rapports touchaient à plus d'une composante du Programme des langues officielles.





La question de la langue de travail tout comme celle du service au public demandent une attention particulière. Elles sont liées au développement du sens de l'appartenance des employés à leur organisme et à l'ensemble de la fonction publique fédérale.

## Service au public

Au cours de l'année visée, le SCT a poursuivi les vérifications suivantes en matière de service au public :

- 1) Une étude spéciale de *Réalités canadiennes* sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles au téléphone, effectuée dans tous les bureaux désignés des institutions ayant l'obligation d'offrir des services bilingues au public canadien.
- 2) Une évaluation du degré de conformité de certains ministères et organismes à leurs obligations de service au public dans les deux langues officielles. Cette vérification s'est poursuivie dans huit régions métropolitaines de recensement (RMR). Depuis le début de l'initiative en 1995, le service aura été vérifié dans 21 RMR.
- 3) Une vérification sur les langues officielles et les technologies de l'information ayant pour objet d'évaluer le degré de conformité de certaines institutions concernant la mise en œuvre des dispositions de la *Loi* à cet égard.
- 4) Une analyse sur l'évolution de la conformité de 25 ministères et organismes fédéraux aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* du Canada, de 1994 à 1997.

Dans l'ensemble, les rapports faisaient état de certaines lacunes, par exemple, l'insuffisance et le manque de clarté des communications relatives aux langues officielles, la méconnaissance des concepts d'« offre active des services » et de « services de qualité comparable dans les deux langues officielles », le niveau inégal de la prestation des services d'un bureau et d'une institution à l'autre, l'absence de responsabilisation des gestionnaires de première ligne et la non-intégration des langues officielles aux activités courantes. Le SCT s'assure que les mesures requises ont été mises en place.

Autres initiatives du SCT en matière de vérification :

- Lettres du président (mai 1997) et du secrétaire (août 1997) du Conseil du Trésor rappelant à leurs homologues l'importance d'une vigilance et d'une attention soutenues à l'égard du respect des principes du bilinguisme institutionnel et de la mise en œuvre du Programme des langues officielles.





- Lettres (décembre 1997 et février 1998) du secrétaire du Conseil du Trésor à ses homologues sur la disponibilité du service au public dans la langue officielle minoritaire au sein des bureaux désignés bilingues.
- Rappel du président du Conseil du Trésor (9 décembre 1997) devant le Comité mixte permanent des langues officielles qu'il entend s'assurer personnellement que les institutions assujetties à la *Loi* répondent à leurs obligations en matière de bilinguisme institutionnel, entre autres, que le service au public continuera d'être offert dans la langue de la minorité.
- Lettre (mars 1998) du secrétaire du Conseil du Trésor à ses homologues sur, entre autres, l'envoi par les institutions des plans de redressement pour assurer des services bilingues de qualité égale.
- Invitation aux champions des langues officielles (centres de responsabilité) à resensibiliser les institutions à leurs obligations en matière de prestation de services au public dans les deux langues officielles.
- Poursuite des constats régionaux dans plus de 150 bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles.
- Poursuite des ateliers sur le service au public dans toutes les régions du Canada et visites dans les bureaux qui ont l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles afin d'intensifier les efforts d'information auprès des gestionnaires et leurs employés de leurs responsabilités.
- Poursuite des ateliers en matière de langue de travail visant à rappeler aux gestionnaires leurs obligations pour la création et le maintien d'un milieu véritablement propice à l'usage des deux langues officielles.
- Diffusion d'une nouvelle affiche sur la disponibilité des services en vue de faire un rappel direct de leurs obligations aux gestionnaires responsables, et aux employés de continuer d'offrir les services au public activement et équitablement dans les deux langues officielles. La diffusion de cette affiche symbole avait aussi pour objectif de donner plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions.
- Incitation des cadres supérieurs et des employés, aux administrations centrales et en région, à visiter le site Internet du SCT sur les langues officielles afin de prendre connaissance des politiques et des publications les plus récentes.





## Langue de travail

Les résultats préliminaires de la première phase d'un sondage sur la satisfaction à l'égard de la langue de travail effectué auprès des institutions assujetties à la *Loi* au Nouveau-Brunswick avaient été traités dans le rapport annuel de l'exercice précédent sur les langues officielles du président du Conseil du Trésor. Le rapport définitif, maintenant disponible sur Internet, a rejoint les 10 000 employés dans cette province (taux de réponse de 56 p. 100, soit près de 6 000 employés). L'enquête visait, entre autres, à déterminer si les employés avaient été informés de leurs droits en matière de langue de travail, si leur milieu de travail était propice à l'usage effectif des deux langues officielles et si les institutions fédérales de cette province s'acquittaient de leurs obligations.

Les données globales de la première phase révèlent que, dans l'ensemble, 88 p. 100 des répondants sont satisfaits de la possibilité de travailler dans la langue officielle de leur choix (92 p. 100 des anglophones et 79 p. 100 des francophones). Parmi les employés francophones interrogés, 15 p. 100 préféreraient pouvoir utiliser le français dans leurs échanges. Les aspects qui restent à améliorer, dans le contexte de l'étude de 1996, sont l'utilisation du français dans les réunions du personnel, la disponibilité de la formation en français, les services internes et les programmes informatiques en français.

Les institutions doivent, dans leur bilan annuel, signaler les efforts qu'elles ont déployés pour corriger toute lacune en matière de langue de travail au sein de leur administration au Nouveau-Brunswick. Depuis le début de 1998, ce sondage s'est poursuivi dans le Nord de l'Ontario. Le rapport annuel du prochain exercice fera état de l'ensemble des données de cette deuxième phase.

## Participation équitable

Les taux de participation des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise demeurent stables et satisfaisants. Ils reflètent, à un degré raisonnable, la présence des collectivités linguistiques au Canada. Les nouvelles données de recensement de la population confirment que les francophones comptent pour 24,6 p. 100 de la population canadienne et les anglophones 73,8 p. 100.

Au Québec, la participation des anglophones au sein de la fonction publique fédérale demeure faible (5,3 p. 100), mais dans l'ensemble des institutions assujetties (sociétés d'État et autres organismes compris), la participation des anglophones est supérieure (13 p. 100).





Le SCT a continué de rappeler aux institutions qu'elles devaient prendre les mesures voulues pour offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux collectivités linguistiques, notamment lors de séances d'information organisées à leur intention.

Les rencontres que le personnel du SCT ont eues au fil des ans ont permis, entre autres, de faire valoir la nécessité de recourir aux médias de langue minoritaire pour s'assurer que les anglophones au Québec sont mieux informés des offres d'emploi dans la fonction publique fédérale auxquelles ils pourraient présenter leur candidature. Ces interventions régionales ont donné l'occasion d'encourager les gestionnaires à communiquer avec les représentants des associations anglophones du Québec à propos des services offerts par leurs institutions et, s'il y a lieu, à solliciter leur collaboration pour faire connaître à leurs membres les possibilités d'emploi et les initiatives de recrutement.

Le bureau régional de la Commission de la fonction publique du Canada à Montréal a lancé, avec l'appui du SCT et d'organismes centraux, une initiative allant au-delà des études purement statistiques. Il s'agissait d'examiner les causes principales de la sous-représentation des anglophones, une situation qui demeure confinée à la fonction publique fédérale au Québec. Cette étude stratégique, intitulée *La participation anglophone à la fonction publique fédérale au Québec* a pour objectif de déterminer quels sont les obstacles pouvant nuire au recrutement. Le SCT a suivi avec intérêt le déroulement de cette étude stratégique dont les étapes de production et de diffusion du document n'étaient pas encore finalisées au 31 mars 1998.

## Information

La *Charte canadienne des droits et libertés* et la *Loi sur les langues officielles* stipulent toutes deux l'obligation des institutions fédérales à travers le pays de servir le public canadien dans les deux langues officielles conformément à certaines dispositions. Il appartient à ces institutions de faire le nécessaire pour s'en acquitter. Mais, en plus d'une obligation juridique, il s'agit aussi d'une responsabilité et d'une fierté à bien servir les citoyens canadiens. Le Conseil du Trésor reconnaît le rôle qui lui incombe à l'endroit du respect de la *Loi* d'informer le public et le personnel des institutions des politiques linguistiques du gouvernement.

Rien de vraiment valable et permanent ne peut s'accomplir sans qu'à tous les niveaux au sein des institutions, tant dans l'administration centrale qu'en région, les intervenants soient informés efficacement des exigences de la *Loi sur les langues officielles* et du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* et sensibilisés aux enjeux et aux valeurs en cause de façon à ce qu'ils se les





approprié. Que ce soit pour le service au public ou pour la langue de travail, il faut prévoir s'adresser, en termes pratiques et convaincants, à la haute direction, aux cadres intermédiaires et aux employés ayant à servir le public afin de leur rappeler les divers éléments des exigences en matière de langues officielles. Il s'agit de les rendre pleinement conscients de ces exigences et soucieux d'y répondre.

## **Ateliers sur le service au public**

Dans le cadre de son mandat, la DLO a continué d'offrir, au cours de l'exercice 1997-1998, une série d'ateliers d'une demi-journée chacun sur les divers aspects de la prestation des services du gouvernement fédéral dans les bureaux ayant l'obligation d'offrir le service au public dans les deux langues officielles.

Les employés reçoivent ainsi une formation qui les prépare notamment à effectuer l'offre active de service (article 28 de la *Loi*) dans les deux langues officielles, en personne et au téléphone, à titre de partie intégrante de la prestation du service au public. À cet égard, l'article 28 de la *Loi* indique que les institutions assujetties doivent prendre les mesures pour que les bureaux ayant l'obligation de servir le public puissent « informer le public, notamment par entrée en communication avec lui ou encore par signalisation, avis ou documentation sur les services, que ceux-ci sont offerts dans l'une ou l'autre langue officielle au choix. »

Élaborés de façon à répondre aux besoins spécifiques des bureaux régionaux, ces ateliers ont été donnés au Québec (Montréal, Gaspé et Sherbrooke), au Nouveau-Brunswick (Moncton, Bathurst, Fredericton, Edmunston et Saint John) et en Colombie-Britannique (Vancouver). Ils visaient aussi naturellement à rappeler aux employés qui sont appelés à travailler à l'accueil de la clientèle l'importance de la disponibilité des services dans les deux langues officielles.

Outre le rappel des dispositions de la *Loi* qui traitent du service au public et de l'offre active de service, les ateliers cherchaient à mieux faire comprendre la façon dont cette disposition de la *Loi* est intégrée aux opérations d'un bureau fédéral qui accueille chaque jour bon nombre de personnes. Il est important que les employés saisissent le principe qui sous-tend l'offre active, c'est-à-dire laisser savoir clairement au client qu'il peut utiliser la langue officielle de son choix dans ses communications avec ce bureau.

L'offre active de service dans les deux langues officielles comprend un ensemble de mesures qui doivent être prises par les institutions pour indiquer clairement au public qu'il peut bénéficier de services dans l'une ou l'autre des langues officielles. Cela signifie un environnement favorable et une attitude d'ouverture, faisant en sorte que





les personnes se sentent à l'aise d'utiliser leur langue première lorsqu'elles s'adressent à un préposé des bureaux fédéraux qui font l'objet d'une obligation de service dans les deux langues officielles en vertu du *Règlement* du Conseil du Trésor.

L'érection d'un panneau ou d'une affiche de bienvenue qui invite la clientèle à s'adresser aux employés dans l'une ou l'autre langue officielle ne satisfait que partiellement aux exigences de la *Loi*. La responsabilité de pratiquer l'offre active de service incombe au préposé tout autant, le comportement de ce dernier et le milieu environnant doivent se conjuguer en ce sens.

Il est très important que les employés appelés à travailler à l'accueil soient bien au courant des responsabilités de leur institution et qu'ils aient obtenu les renseignements, notamment les outils pratiques mis à la disposition des institutions par le SCT, qui leur permettront de s'acquitter pleinement de cette responsabilité. Pour continuer de bien répondre à ces exigences, le SCT a aussi donné, au cours de l'année visée, des séances d'information dans un certain nombre de bureaux d'institutions comportant des obligations, notamment à l'Île-du-Prince-Édouard et au Québec.

---

***Un dialogue continu se poursuit entre le SCT et les institutions sur les principes de l'offre active et le degré d'efficacité dans la prestation des services au public et les moyens de réaliser l'un et l'autre de la façon la plus efficace possible.***

---

La définition de l'offre active du point de vue d'une meilleure intégration des langues officielles aux activités quotidiennes à travers le pays soulève de temps à autre des questions, entre autres, sur la distribution entre l'offre active et la disponibilité du service.

Dans le but premier de promouvoir l'offre active et afin de s'acquitter de son rôle de leader en matière de service au public, le SCT a conçu des outils d'information, audiovisuels et écrits (*Bonjour/Good Morning, Moi, j'embarque* et *Servir avec brio*). Une nouvelle affiche sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles a été lancée par le SCT vers la fin de l'exercice financier. Le SCT en assure également la distribution lors des ateliers. Ces produits traitent principalement de quatre éléments en matière de service au public là où des lacunes sont généralement constatées : la présence du symbole, l'offre active de service, le service au téléphone et le service en personne.

Au cours du prochain exercice, le SCT prévoit donner de nouvelles séries d'ateliers en région sur le service au public.





## Affiche symbole sur la disponibilité du service dans les deux langues officielles

La toute dernière initiative du SCT en matière d'offre active de services a été la production d'une nouvelle affiche symbole (*À votre service dans les deux langues officielles – Serving you in both official languages*). Lancé par le président du Conseil du Trésor lors de la *Semaine nationale de la francophonie*, le 16 mars 1998, cet élément visuel, qui fait état de la disponibilité des services dans les deux langues officielles, aide à favoriser l'offre active tout en donnant plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions. Le président du Conseil du Trésor a alors déclaré :

---

*Notre première obligation en ce qui a trait à la prestation des services gouvernementaux est de faire en sorte que les membres des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire se sentent chez eux dès qu'ils franchissent la porte de l'un ou l'autre des bureaux fédéraux bilingues disséminés à travers le Canada. J'invite aussi le grand public à se prévaloir des services offerts dans leur langue officielle.*

---

La distribution générale de l'affiche (plus de 3 000) était assortie d'une lettre au gestionnaire de chaque bureau et point de service qui a l'obligation d'informer le public que les services sont offerts dans l'une ou l'autre langue officielle. Il revient à chaque bureau et point de service d'associer cette affiche symbole à toute autre mesure requise visant à assurer l'offre active des services dans les deux langues officielles.





## Ateliers sur la langue de travail

En matière de langue de travail, il est également important de bien renseigner les employés sur leurs droits en la matière. Il est tout aussi important de rappeler aux gestionnaires leurs obligations pour la création et le maintien d'un milieu véritablement propice à l'usage effectif des deux langues officielles (formation et perfectionnement, langue ou langues de réunion, etc.) dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

À cet égard, les gestionnaires eux-mêmes doivent, en plus d'être informés, affirmer un leadership et un engagement solide. Aussi, le SCT insiste de plus en plus, avec l'aide notamment des membres des conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, pour que les gestionnaires décideurs soient présents à ces ateliers afin de prendre les décisions de gestion nécessaires à la création et au maintien de milieux propices de travail dans les deux langues officielles dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Ainsi, le SCT a organisé, en juin 1997, une nouvelle série de dix séances de formation sur diverses questions de mise en œuvre dans toutes les régions désignées bilingues à cette fin au Québec ainsi qu'à l'échelle de tout le Nouveau-Brunswick dont tout le territoire constitue une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail.

---

*À la lumière de la nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction, le SCT a planifié une nouvelle série d'ateliers dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, en collaboration avec les conseils régionaux fédéraux. Il est prévu de donner aussi ces ateliers aux candidats retenus de l'initiative gouvernementale La Relève.*

---

## Cours d'orientation sur les langues officielles

Au cours de l'exercice 1997-1998, le SCT a donné au personnel de la Défense nationale le cours pilote de trois jours intitulé « Orientation sur les langues officielles », qui présente un aperçu du Programme et de l'évolution des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi*.

En réponse à une demande du sous-comité du Conseil régional fédéral du Pacifique sur les langues officielles, le SCT a élaboré un cours sur la prestation des services au public, l'accent étant mis sur les droits linguistiques du public et des employés ainsi que sur les obligations des institutions à l'égard de chacun des volets du Programme des langues officielles. Ce cours, donné en collaboration avec Formation et Perfectionnement





Canada sous la forme de quatre sessions intensives d'une journée chacune, a obtenu un taux élevé de satisfaction auprès d'une centaine de participants œuvrant dans des institutions fédérales en Colombie-Britannique.

## **Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada**

Au cours de l'année visée, le SCT a finalisé une proposition visant à la parution du pictogramme bleu du service au public dans les deux langues officielles dans les pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada. Le pictogramme des langues officielles, assorti d'une légende explicative, voisinerait les numéros des bureaux des établissements assujettis à la *Loi* devant offrir le service dans les deux langues officielles.

Dans sa proposition, le SCT entend que les ministères s'assurent d'exiger, lors de la mise à jour de leurs listes respectives, que les numéros apparaissant aux pages bleues des annuaires concordent avec ceux inscrits dans le répertoire informatisé Burolis. Ce répertoire comprend tous les lieux où le service au public doit être offert et fourni dans les deux langues officielles. L'acceptation de ce projet est attendue au cours du prochain exercice.

## **Appui, consultation et collaboration**

Le SCT a tout à gagner de connaître le point de vue des gestionnaires à l'égard du service au public, de la langue de travail, de la participation équitable, de la formation linguistique, de la prime au bilinguisme, de la traduction, et aussi au sujet de l'appui aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. La rétroaction au sujet des activités que mène le SCT auprès des institutions est l'un des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du Programme des langues officielles.

Il s'agit pour le SCT de définir avec les institutions les domaines prioritaires et de mettre sur pied des consultations auprès des gestionnaires afin d'échanger sur la façon la plus profitable possible au sujet de divers aspects spécifiquement identifiés des langues officielles. Cette entreprise permet au SCT de prendre, à intervalles réguliers, le pouls des institutions en matière de langues officielles, de même que de dégager certaines tendances d'ensemble. Les préoccupations et les idées mises de l'avant contribuent à nourrir la réflexion et permettent au SCT de dégager des perspectives nouvelles sur son action en matière de langues officielles.

Le SCT a mis sur pied un mécanisme de consultation et de communication en matière de langues officielles entre les organismes centraux et les ministères en ce qui a trait aux enjeux relatifs à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues





officielles dans les organismes assujettis. Les trois comités suivants se sont réunis régulièrement en 1997-1998 :

- le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles dont font partie le SCT, le ministère de la Justice Canada (qui préside ce comité), le ministère du Patrimoine canadien, le Bureau du Conseil privé, le ministère des Affaires intergouvernementales, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, l'Agence canadienne de développement international, la Commission de la fonction publique du Canada et le Bureau d'information du Canada;
- le Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles dont font partie les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor (qui préside ce comité) est l'employeur et les employeurs distincts;
- le Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles dont font partie les autres organismes assujettis à la *Loi* autres que ceux dont le Conseil du Trésor (qui préside aussi ce comité) est l'employeur et autres que les employeurs distincts.

Ces comités se sont penchés sur les grands enjeux de l'heure, entre autres, l'invitation du SCT à nommer, dans chaque institution, un « champion » des langues officielles (centre de responsabilité), les nouvelles exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction, les technologies de l'information et la disponibilité du service au public. Des rencontres ont aussi eu lieu, à intervalles réguliers, entre le SCT et le CLO.

---

*Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État, de la modernisation des programmes et des services fédéraux afin de mieux répondre aux besoins des Canadiens et des Canadiennes, le SCT a en outre porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Il tient à s'assurer que les enjeux relatifs aux langues officielles sont pris en considération au tout début du processus de création de ces nouvelles entités.*

---





## CHAPITRE 3

# LA SITUATION DANS LES INSTITUTIONS ASSUJETTIES À LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*

Ce troisième chapitre brosse un tableau de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions visées par le mandat du Conseil du Trésor pour ce qui est des trois principales composantes du Programme (service au public, langue de travail et participation équitable), ainsi que des mesures d'appui et de gestion du Programme dans son ensemble.

### Vue d'ensemble

Comme l'indiquent les commentaires figurant sous chacune des rubriques qui suivent, l'état de la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi* demeure satisfaisant dans son ensemble, et certains progrès sont à souligner. Des problèmes subsistent à certains endroits, notamment en matière d'offre active du service au public dans les deux langues officielles et de la disponibilité du service dans certains bureaux, de communications avec les employés à l'interne et d'information du public. Conscient de l'existence de ces difficultés, le SCT continue d'œuvrer avec les institutions visées en vue de résoudre ces questions.

Les mesures de rationalisation et de réorientation des activités de l'État, dans le cadre des phases I et II de l'Examen des programmes, ainsi que les compressions de dépenses et les réductions d'effectifs n'ont pas eu d'incidence négative sur le Programme tant au niveau du pourcentage des postes bilingues (tableaux 1 et 3) qu'à celui de la participation (tableaux 12 et 13) et du bassin d'employés bilingues (tableau 2).

Ainsi que le montre le tableau 2, non seulement le bassin d'employés bilingues au sein de la fonction publique s'est-il maintenu, mais encore, la très grande majorité des employés bilingues, soit près de 90 p. 100 d'entre eux, possédaient une maîtrise soit supérieure soit intermédiaire de leur langue seconde. Le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique demeure relativement stable puisqu'on enregistrait, au 31 mars 1998, un excédent de 12 p. 100 par rapport au nombre de postes bilingues existants.





Un certain nombre de titulaires de postes bilingues, dans une proportion de 7 p. 100, continuent cependant de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). Dans ces circonstances, il incombe toujours aux institutions assujetties à la *Loi* de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

On constate depuis plusieurs années un relèvement lent mais continu des exigences linguistiques des postes bilingues. Un examen plus précis de chacune des trois principales composantes du Programme révèle que les institutions s'acquittent bien dans l'ensemble de leurs obligations. Comme l'indiquent les données des tableaux sur les postes bilingues, l'infrastructure est en place. Ainsi, une proportion élevée de titulaires de postes bilingues affectés au service au public et aux services internes satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue (tableaux 6 et 8). La situation dans les bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix s'est maintenue.

En matière de langue de travail, il convient notamment de souligner l'incidence positive des initiatives lancées par les institutions assujetties à la *Loi* tout au long de l'exercice, ainsi que l'utilité des outils à la disposition des ministères, organismes et sociétés d'État pour mieux s'acquitter de leurs obligations. Mentionnons notamment la proportion de surveillants (EX et non EX) qui répondent au profil linguistique de leur poste bilingue qui se situe à 86 p. 100.

La nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction vient renforcer les autres instruments formels créés afin de promouvoir un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles. Au niveau des mécanismes moins formels, il existe aussi des guides offrant des suggestions pratiques pour la mise en œuvre de ces exigences.

Au 31 mars 1998, on constate un maintien du taux national de participation des fonctionnaires fédéraux d'expression française, qui se situe à 29 p. 100. La participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec demeure faible (5,3 p. 100). La situation n'est pas la même au sein des sociétés d'État, des Forces canadiennes, des organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, de la GRC et dans les autres organismes assujettis à la *Loi* qui ont globalement un niveau de participation anglophone au Québec de 13 p. 100. À l'exception du Québec, où les anglophones sont sous-représentés, les taux de participation par région sont représentatifs.





## Analyse de l'évolution de la conformité de 25 ministères et organismes fédéraux aux exigences de la *Loi sur les langues officielles* du Canada, de 1994 à 1997

Le SCT a commandité une étude ayant pour objectif de jauger l'évolution de l'engagement ou de la conformité d'un échantillonnage représentatif d'institutions assujetties en ce qui a trait à la mise en œuvre des Parties IV, V et VI de la *Loi*. Cette analyse, qui portait sur une période de quatre ans (1994-1997) pendant laquelle les 25 institutions visées vivaient, entre autres, une restructuration d'importance de leurs effectifs (généralement une diminution), brosse un tableau de chaque institution en termes d'évolution du pourcentage de postes bilingues par rapport à l'ensemble et de celui de la compétence linguistique des titulaires. L'étude établit un profil de chacune d'entre elles à partir duquel le SCT pourra évaluer les progrès au lendemain de la restructuration de la fonction publique.

Une conclusion se dégage : dans la majorité des institutions qui ont subi d'importantes réductions d'effectifs, il y a eu augmentation de la proportion de postes bilingues. Il n'est cependant pas possible de conclure à une croissance étant donné que la base de données pour 1997 n'est évidemment pas celle de 1994. Par contre, il sera intéressant d'observer cette évolution à moyen et à long termes puisque le SCT pourra ainsi s'appuyer sur des données stables en termes d'effectif.

### Service au public

La *Loi* elle-même stipule que le public a le droit de communiquer avec les institutions qui y sont assujetties et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix pour ce qui est de leur siège social ou administration centrale, ainsi que de leurs bureaux et points de service dans la RCN qui offrent des services au public. Quant aux autres bureaux et points de service, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* énonce les circonstances dans lesquelles l'emploi des deux langues officielles fait l'objet d'une demande importante ou, encore, les circonstances dans lesquelles l'usage des deux langues officielles se justifie par la vocation du bureau ou du point de service.

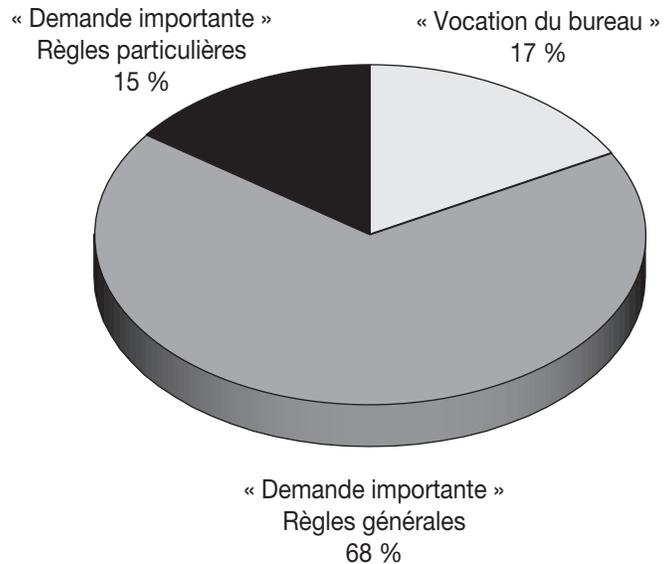
Le graphique 1 montre la répartition en pourcentage au 31 mars 1998 des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de règles applicables.





## Graphique 1

### Répartition<sup>1</sup> des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables, au 31 mars 1998



<sup>1</sup> En proportion de l'ensemble des bureaux bilingues au Canada selon le *Règlement sur les langues officielles*

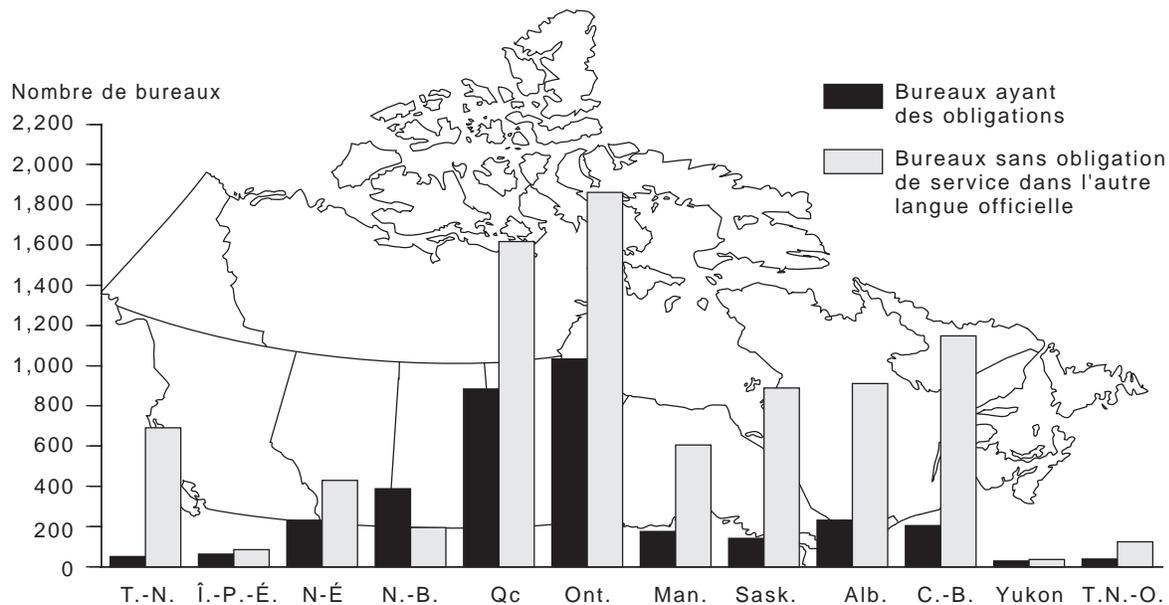
Le graphique 2 illustre la répartition des bureaux et points de service dans les provinces et territoires, ainsi que le nombre d'entre eux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Au total, au 31 mars 1998, 29 p. 100 des 12 066 bureaux et points de service au Canada avaient l'obligation d'offrir au public des services bilingues.





## Graphique 2

### Répartition des bureaux et points de service au Canada



### Progrès enregistrés jusqu'ici

Les progrès enregistrés jusqu'ici en matière de service au public, notamment dans les bureaux tenus d'offrir un service au téléphone, se reflètent aussi dans l'amélioration de la capacité des institutions à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles. Les résultats du sondage de *Réalités canadiennes* (mars 1998) pour l'ensemble du pays sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles sont encourageants. L'étude conclut que quand le membre du public présente une demande de service dans la langue officielle en situation minoritaire (l'anglais au Québec, le français hors Québec), la première personne à qui il parle peut répondre dans sa langue un peu plus de sept fois sur dix. Même si au premier contact, toutes les institutions ne sont pas en mesure de fournir le service dans la langue sélectionnée, les appels sont souvent acheminés à du personnel bilingue qui est capable de le faire. Au niveau national, près de neuf bureaux sur dix peuvent fournir des services dans la langue en situation minoritaire.





La capacité des institutions à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles, que l'on mesure d'après le nombre de postes bilingues affectés au service au public, a en effet diminué légèrement en valeur absolue mais augmenté dans une proportion de 1 p. 100 en 1997-1998 (tableau 6). Cette donnée est d'autant plus significative que, durant la même période, l'effectif de la fonction publique diminuait de 3,7 p. 100. Les mesures de restriction financière n'ont donc pas eu un effet négatif sur la capacité de prestation de services bilingues au public.

Vingt-trois pour cent des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle (tableau 7). En fait, la quasi-totalité des postes bilingues affectés au service au public (97 p. 100) requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de la langue seconde.

Pour ce qui est des sociétés d'État et autres organismes privatisés assujettis à la *Loi*, la capacité ne se mesure pas nécessairement au nombre de postes bilingues. Dans l'ensemble, ces organismes n'ont pas adopté un système fondé sur les postes. C'est pourquoi, dans leur cas, le SCT mesure la capacité au nombre de personnes bilingues en place à un point de service donné.

### **L'univers des langues officielles**

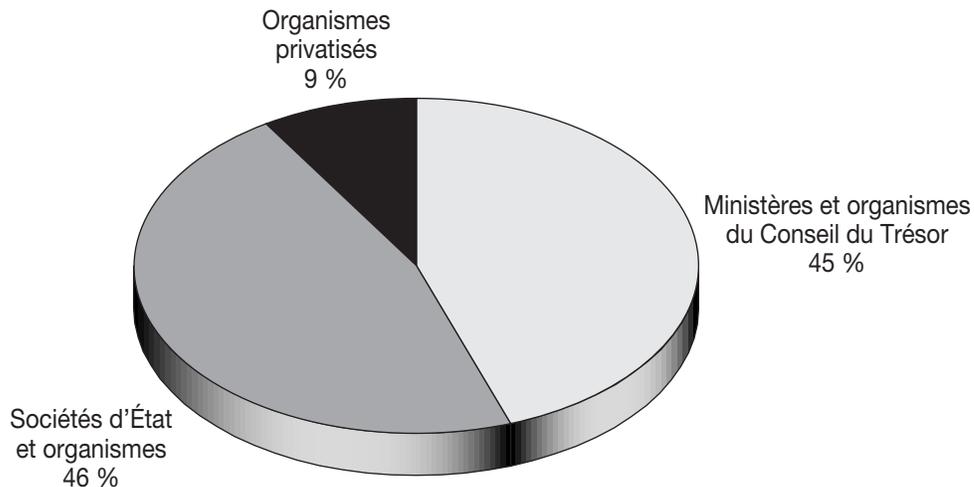
Le graphique 3 présente l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* pour lesquelles le Conseil du Trésor a la responsabilité de s'assurer qu'elles s'acquittent de leurs obligations respectives en matière de langues officielles.





## Graphique 3

### Institutions assujetties à la Loi



### Vérifications sur la disponibilité des services au public dans la langue officielle minoritaire dans les bureaux désignés bilingues

En 1996, le Commissaire a entrepris, province par province et territoire par territoire, dans les bureaux et points de service désignés bilingues, une étude institutionnelle de suivis (*Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*) plus poussée encore que celle qu'il avait menée en 1994 sur la disponibilité du service au public dans un certain nombre de bureaux bilingues.

Cette étude témoigne de résultats différents de ceux de l'étude du Commissaire de 1994 d'une part et de ceux mis de l'avant d'autre part par le SCT à partir des données que les institutions lui avaient fournies pour le rapport annuel de 1996-1997 du président. Il fallait alors savoir jusqu'à quel point ces écarts entre les deux études, au cours de cette même période, étaient réels et attribuables à une détérioration de la qualité du service dans les deux langues officielles.

Comme il faut pouvoir compter sur les données recueillies en matière d'offre active et du service au public dans les deux langues officielles, on s'est attaqué de prime abord à la disponibilité du service au téléphone. Aussi, le SCT a retenu les services d'une





firme d'experts-conseils en sondage de renommée nationale, *Réalités canadiennes*, pour mener à bien cette étude spéciale.

## **Étude spéciale sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles au téléphone**

Dans le cadre de ses responsabilités aux termes de la Partie VIII de la *Loi*, le SCT a donc complété cette étude spéciale en mars 1998 dans tous les bureaux désignés des institutions ayant l'obligation d'offrir des services bilingues au public au Canada. L'étude visait à déterminer la situation de l'offre active et de la disponibilité des services en français et en anglais lors de communications téléphoniques avec le public.

Plus précisément, le SCT voulait confirmer la disponibilité du service en anglais à la population anglophone du Québec et celle du service en français à l'intention des francophones ailleurs au pays. Dans le cadre de leurs fonctions, les employés des bureaux désignés bilingues qui sont en contact avec le public sont tenus d'offrir activement le service dans les deux langues officielles partout au pays.

Le sondage de *Réalités canadiennes* s'est déroulé dans les dix provinces, les deux territoires et dans la RCN. À partir de la base de données Burolis de décembre 1997, le SCT a identifié en tout 2 761 bureaux bilingues ayant un numéro de téléphone disponible au public. Cette liste excluait les comptoirs de la Société canadienne des postes et ses franchises, pas encore inscrits au répertoire Burolis au moment du sondage.

La méthode faisait appel à des scénarios d'entrevues spécialement élaborés pour tenir compte de la réalité particulière des institutions évaluées. Parmi ces bureaux, 1 917 entrevues téléphoniques d'une durée maximale de 15 minutes ont été réalisées en février et mars 1998.

La RCN, le Québec et le Nouveau-Brunswick arrivent les premiers au pays pour le bilinguisme de leurs employés à l'échelle fédérale. Les régions qui sont au-dessous de la moyenne comprennent Terre-Neuve, la Saskatchewan et les Territoires du Nord-Ouest. Parmi les grandes institutions qui ont obtenu les meilleurs résultats, nous retrouvons la Société du crédit agricole du Canada et la Banque de développement du Canada qui offrent les services bilingues requis dans presque tous les cas. Le Service canadien du renseignement de sécurité a répondu sans faille dans les deux langues officielles partout où cette institution a une obligation au pays.





---

***Les résultats du sondage de Réalités canadiennes pour l'ensemble du pays sont encourageants malgré des variations selon les régions et les institutions. Ils continuent d'indiquer que le gouvernement canadien est en bonne voie d'atteindre ses objectifs en matière d'offre active au téléphone et de services au public dans les deux langues officielles.***

---

À l'échelle nationale, les services au téléphone dans la langue officielle choisie par les clients dans les bureaux désignés sont habituellement conformes à la politique gouvernementale. D'autres éléments du service, tels que la qualité de la langue des préposés (bonne ou très bonne dans 89 p. 100 des cas), le temps d'attente (raisonnable dans 97 p. 100 des cas) et la courtoisie (98 p. 100 des intervenants jugés polis ou très polis), sont également jugés favorablement.

Au terme de cet exercice, nous savons que les bureaux tenus d'offrir un service au téléphone dans les deux langues officielles s'acquittent bien, dans l'ensemble, de leurs obligations malgré une offre active trop souvent absente. Les premiers dirigeants, imputables à ce chapitre au Conseil du Trésor, doivent s'y engager formellement.

Les résultats obtenus dans l'étude de *Réalités canadiennes*, qui serviront de fondement à d'autres exercices de surveillance du SCT, ont été envoyés aux institutions, et un sommaire a été déposé sur le site Internet des langues officielles du SCT. Les institutions comptant des bureaux avec des lacunes doivent rendre compte de l'état de leurs interventions dans leur bilan annuel au SCT. Elles ont été invitées à mettre en place, sur une période raisonnable, les mesures qui s'imposent pour redresser la situation dans leurs bureaux et à renouveler leur engagement vis-à-vis la prestation du service au public canadien dans les deux langues officielles.

Pour bien s'acquitter de son mandat et répondre aux préoccupations du Commissaire, le SCT a en outre élaboré, à la fin de l'année visée, un plan d'action sur les bureaux et points de service désignés bilingues. Le plan apporte un effort particulier à la surveillance de l'application de ses politiques pour chaque bureau où sont constatées les lacunes et à la responsabilisation des sous-ministres des institutions fautives.

Ce plan d'action prévoit, en plus des mesures correctives par bureau, des interventions à l'égard des activités spécifiques du SCT de nature à renforcer son action et son leadership afin de maintenir, partout où il est indiqué de le faire, la qualité du service offert équitablement et activement dans les deux langues officielles.





Le SCT prend les mesures requises, dans la limite des ressources disponibles, pour couvrir les bureaux et points de service que le Commissaire n'a pas encore visités. Il organisera notamment, à partir de l'automne 1998 dans diverses régions du pays, une série d'ateliers sur le service au public destinés aux gestionnaires.

Le SCT a le souci constant de s'assurer que toutes les institutions assujetties à la *Loi* s'acquittent pleinement de leurs responsabilités quant à la disponibilité du service au public dans les deux langues officielles.

### **Vérification de régions métropolitaines de recensement**

Les objectifs de la vérification de régions métropolitaines de recensement (RMR) découlent de la Partie IV de la *Loi* qui décrit les obligations des institutions assujetties et des tiers qu'elles utilisent pour servir le public. Cette vérification sur les lieux a pour objet de voir notamment dans quelle mesure les institutions dont les bureaux sont situés dans les RMR s'acquittent de leurs responsabilités face à l'obligation qu'elles ont de servir le public dans la langue de son choix et de vérifier si ces dernières ont les outils de travail pour les aider à atteindre cet objectif.

Le Secrétariat a publié les résultats de la première phase de sa vérification du service au public effectuée en 1995-1996 dans les RMR de Toronto et Halifax. Cette vérification avait mis en lumière un certain nombre de lacunes qui ont été corrigées grâce aux plans d'action présentés par les institutions concernées.

Lors d'une deuxième phase de vérification de l'année visée, l'examen de ces services clés offerts au public a touché 11 autres RMR, en Ontario et dans l'Ouest du Canada : Hamilton, Oshawa-Bowmanville, St. Catharines-Niagara, Windsor, Sudbury, London, Victoria, Vancouver, Calgary, Saskatoon et Winnipeg.

À cet égard, le SCT a continué, au cours de l'année visée, d'évaluer le degré de conformité de certains ministères et organismes à leurs obligations de servir le public dans les deux langues officielles. Cette vérification s'est poursuivie dans huit régions métropolitaines de recensement (RMR) : Québec, Montréal, Chicoutimi-Jonquière, Trois-Rivières, Sherbrooke, St. John's (Terre-Neuve), Saint John (Nouveau-Brunswick) et Regina.

D'après les résultats, les services sont presque partout disponibles dans les bureaux visités de certaines RMR (Sudbury, St. Catharines et Hamilton, entre autres), alors qu'ils le sont beaucoup moins dans d'autres (Oshawa, Windsor ou Victoria). Il faut cependant tenir compte du fait que certaines des vérifications ont été effectuées en 1995-1996 et qu'il y a eu des correctifs apportés à la suite de vérifications de suivi dans ces mêmes RMR.





D'après les constatations des trois phases de vérification, la situation varie d'une région à l'autre et d'un bureau à l'autre. Les gestionnaires, qui n'ont pas toujours de mécanismes de contrôle définis, se fondent le plus souvent sur l'absence de plaintes dans leur secteur respectif pour dire que le service est toujours rendu dans la langue que le client préfère. Certains bureaux se distinguent par une marque élevée, alors que d'autres éprouvent des difficultés à s'acquitter effectivement des obligations qui leur incombent.

Par exemple à Québec, les résultats préliminaires démontrent que l'offre active au téléphone et à la réception, notamment en raison du temps pris pour répondre dans les deux langues officielles, ne se fait pas toujours, ce qui peut engendrer de la frustration chez le client.

Après la visite de chacun des bureaux (présence du symbole, prestation de services ou de capacité bilingue adéquate, offre active au téléphone et en personne), les vérificateurs informent les gestionnaires des bureaux concernés des lacunes observées. D'une façon générale, les résultats des vérifications démontrent que les bureaux des institutions visitées ont la capacité bilingue et les outils de travail nécessaires pour être en mesure de donner des services de qualité égale.

Au cours des trois derniers exercices financiers, le nombre total de RMR ayant fait l'objet d'une vérification sur la disponibilité des services clés offerts au public à travers le pays s'élève à 21. Les institutions doivent, jusqu'à ce que le rendement soit jugé satisfaisant, continuer de faire état des résultats du suivi aux recommandations dans leur bilan annuel envoyé au Secrétariat. Cependant, comme ces vérifications ont été faites au cours des trois dernières années, alors que s'effectuaient les changements occasionnés par les phases I et II de l'Examen des programmes, certains bureaux ont été fermés, d'autres ont fusionné.

Les résultats de ces vérifications, par bureau, ont été transmis aux institutions puis, au fur et à mesure, les rapports définitifs se retrouvent sur le site Internet du SCT (*Vérification sur les langues officielles – RMR, Service au public*).

## **Constats régionaux en matière de service au public**

Les agents du SCT ont continué d'établir des constats régionaux auprès des gestionnaires des bureaux et points de service ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles. Au moins 150 bureaux et points de service ont été visités au cours de ces tournées en Nouvelle-Écosse, au Nouveau-Brunswick, en Alberta, en Colombie-Britannique et au Yukon.





Les gestionnaires sur place ont fait état de la façon dont ils s'acquittent de la prestation des services au public (au comptoir, au téléphone et à l'accueil). Cela comprend la disponibilité des publications en français et en anglais et la question de l'affichage dans les aires publiques des bureaux visités. Dans le cas où il y avait écart, les agents du SCT ont fourni les conseils d'usage, de manière à ce que le service au public soit donné en fonction des exigences de la *Loi*.

Le SCT a analysé cette portion de la deuxième vague de constats et colligé les intrants de constats déjà établis. Au cours de l'exercice suivant, il ne restera plus, en Ontario et au Québec, qu'à compléter la deuxième vague.

La troisième vague de constats sera réalisée en tenant compte notamment des résultats de l'étude de *Réalités canadiennes* sur la disponibilité des services au public en français et en anglais au téléphone. Pour éviter les dédoublements lors du parachèvement de cette troisième phase du calendrier des constats, le SCT tiendra compte des vérifications de suivis que le CLO prévoit réaliser auprès des institutions.

Ces collectes de données et l'analyse qui suivra donneront un tableau plus complet de la situation, par suite des constats établis depuis 1994 et des correctifs qui ont été apportés au fur et à mesure. Il s'agit en même temps d'un processus continu de sensibilisation visant à amener les gestionnaires en région à apporter les correctifs qui s'imposent avec l'appui du SCT, le cas échéant.

### **Burolis sur Internet**

Les institutions assujetties aux dispositions de la *Loi* peuvent accéder aux données du répertoire informatisé de Burolis sur Internet du SCT. Le logiciel a été modifié de sorte qu'elles puissent éventuellement entrer directement leurs propres données. Celles-ci seront validées par le SCT avant d'être activées.

### **Vérification sur les langues officielles et les technologies de l'information**

L'informatisation des systèmes dans les institutions a aussi fait l'objet d'une attention particulière au cours des deux derniers exercices. Le SCT a mené une vérification ayant pour objet d'évaluer le degré de conformité de certaines institutions en ce qui a trait à la mise en application des dispositions de la *Loi* et de la politique du Conseil du Trésor. Les résultats ont été publiés, et le rapport général est disponible sur Internet.





La vérification avait pour objectifs de déterminer si les institutions s'acquittent bien de leurs obligations en matière d'acquisition de biens et services dans le domaine des technologies de l'information, de déterminer la disponibilité des systèmes d'usage courant et généralisé du matériel et des logiciels dans les deux langues officielles, ainsi que de préciser le taux de satisfaction des employés et de faire des recommandations.

Les vérificateurs ont examiné les plans de gestion de l'information des institutions visées, les politiques et directives ayant trait aux logiciels commerciaux et ceux mis au point à l'interne, le matériel connexe, tels les claviers et les guides d'exploitation. La formation, les services de dépannage, le télétravail, l'utilisation de l'Internet aux fins de la langue de travail et les plaintes ont été vérifiés.

D'après les résultats, les institutions qui ont fait l'objet de vérification s'acquittent bien, dans l'ensemble, de leurs obligations en matière d'acquisition de biens et services liés aux technologies de l'information. Au moment de la vérification, les ministères ne mettaient pas tous à la disposition de leurs employés les logiciels d'usage courant dans les deux langues officielles, souvent par ignorance de leur existence. À titre d'exemple de lacunes observées : l'absence de signes diacritiques, la non-disponibilité de claviers bilingues, la formation non disponible en français (ou faute de participants, cours annulés) et les services de dépannage non disponibles en français (ou délais plus longs pour les obtenir).

## **Les langues officielles et l'inforoute**

Nous sommes à l'ère des autoroutes de l'information. Les nouvelles technologies de l'information, qui ont des effets considérables sur la prestation du service, se prêtent bien à l'exécution des obligations en matière de langues officielles. Les sites électroniques bilingues des institutions constituent une offre active et permanente de service et un moyen privilégié de favoriser la communication et la compréhension mutuelle dans les deux langues officielles. Ils font du même coup la promotion du bilinguisme institutionnel et projettent une image bilingue du gouvernement canadien et de ses institutions.

La dualité linguistique que le Canada a choisi de mettre au cœur de sa vie collective et d'enchaîner dans sa Constitution a besoin, pour se réaliser, d'une orchestration intelligente et soutenue d'éléments concrets et divers. Elle a un effet sur le statut des langues officielles au Canada, particulièrement dans le contexte des nouvelles façons de faire du gouvernement, de la démarche centrée sur le client et de la visibilité accrue des langues officielles.





Ces nouvelles façons de faire s'inscrivent dans le créneau des initiatives déjà entreprises et qui font partie des changements décrits dans un rapport paru en 1997 et intitulé *Repenser le rôle de l'État – un gouvernement pour les Canadiens*. Le rapport énonce, comme un des grands objectifs du gouvernement, de donner suite à l'exigence posée par les citoyens d'avoir un meilleur gouvernement et un gouvernement plus accessible.

---

***Le gouvernement veille à ce que l'autoroute de l'information puisse favoriser l'égalité de statut des deux langues officielles dans le réseau de l'information canadienne en ce qui concerne trois grandes dimensions de la Loi : la langue de service et la langue de travail au sein du gouvernement fédéral ainsi que le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire.***

---

L'inforoute assure à travers le pays la disponibilité des instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles (manuels de politiques, manuels d'instructions, lois, guides, etc.).

Le SCT doit assurer l'application des dispositions de la *Loi* dans les institutions, entre autres, la prestation de services bilingues conformément à leurs obligations à cet égard. Le gouvernement doit contribuer à cette mission, en mettant à la disposition des citoyens des renseignements dont il est le dépositaire.

Conscient de l'importance croissante que revêtent les médias électroniques dans les communications modernes et en particulier l'expansion rapide des sites fédéraux sur Internet, le SCT a rempli les tâches suivantes au cours de l'exercice 1997-1998 :

Veiller à ce que les institutions présentent leur information sur leur propre site dans les deux langues officielles, là où la *Loi* l'exige. À cette fin, le Conseil du Trésor a publié en avril 1997 la *Politique concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques*. En matière d'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques, il était essentiel d'avoir recours à une telle politique qui s'appliquerait à toutes les institutions assujetties à la *Loi*.

- a) La politique comprend les principes de base que doivent observer les institutions en matière de langues officielles lorsqu'elles communiquent avec le public par l'intermédiaire d'Internet ou lorsqu'elles diffusent de l'information ou de la documentation par ce moyen de communication :
  - La politique stipule les obligations des institutions lorsqu'elles mettent en réseau des informations aux fins du service au public. Les principales exigences de cette politique sont formulées en fonction de la désignation bilingue ou unilingue du





bureau qui diffuse les informations destinées au public. Les obligations sont fondées sur le concept d'un bureau : un site électronique appartient à un bureau. L'obligation d'un site suit donc l'obligation du bureau auquel il est rattaché.

- Les bureaux situés dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail doivent diffuser les informations simultanément dans les deux langues officielles (que le site soit sur un réseau interne ou externe) s'il s'agit d'instruments de travail d'usage courant et généralisé, d'information ou messages sur les services personnels et centraux et de renseignements communiqués de la haute direction à l'ensemble des employés. Certaines normes de technologie de l'information ont trait précisément à des questions se rattachant aux langues officielles (par exemple, la norme relative aux claviers). Au sein de sa propre administration, le SCT s'efforce d'être un utilisateur modèle de la technologie sur l'autoroute de l'information, y compris sur le plan des langues officielles.
- b) S'assurer que les ministères travaillent conjointement avec Industrie Canada à la promotion de l'utilisation de l'infrastructure. Dans le cadre de certains programmes, ce ministère offre son expertise, mais aussi de l'aide financière à des entités ou à des personnes qui désirent installer un site sur Internet, monter des sites bilingues, ou mettre des contenus culturels ou autres sur Internet. Au cours de l'année visée, le Comité consultatif sur l'autoroute de l'information a notamment recommandé à Industrie Canada, dans son rapport *Préparer le Canada au monde numérique*, de fournir un meilleur accès aux communautés. Une attention sera portée aux questions de prestation de services, de langue de travail et d'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Ces initiatives sont perçues comme des exemples pouvant être réalisés en application de l'article 41 de la *Loi*, Partie VII.
- c) Rappeler les obligations linguistiques en matière d'acquisition de biens et services de systèmes informatiques qui découlent directement de l'article 36 de la *Loi* (Partie V, langue de travail – création d'un milieu propice). Tout système informatique d'usage courant et généralisé, acquis ou produit par une institution doit être disponible dans les deux langues officielles. La définition de ce qui est d'usage courant et généralisé n'est pas forcément la même pour toutes les institutions. Il revient à chacune d'elles de faire sa propre analyse.

Par ailleurs, depuis l'exercice précédent, toutes les politiques en matière de langues officielles, comme toutes les autres politiques du Conseil du Trésor, sont disponibles sur le site Internet du SCT, ce qui permet aux institutions assujetties qui n'ont pas accès au réseau interne de la fonction publique fédérale d'obtenir l'information requise.





**Branchez-vous**  
**www.tbs-sct.gc.ca/ollo**

**Français English**

Chef de file, nous œuvrons avec les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes en matière de langues officielles.

 Secrétariat du Conseil du Trésor Treasury Board of Canada Secretariat **Canada**

## Site Internet du Secrétariat du Conseil du Trésor sur les langues officielles

Le Canada, deuxième plus grand utilisateur du réseau Internet après les États-Unis, déploie des efforts pour améliorer la qualité de ses programmes et de ses services, les rendre efficaces, efficaces, abordables et accessibles. Un des engagements que le SCT a pris est d'utiliser plus adéquatement les technologies de l'information pour rapprocher le gouvernement des Canadiens et des Canadiennes. Un nombre important d'institutions assujetties à la *Loi* ont déjà pris des mesures pour accroître leur utilisation de ces technologies, et bon nombre de clients ont maintenant accès à une plus vaste gamme de services.

Le gouvernement peut profiter de nombreuses possibilités pour améliorer la prestation de ses services et l'exécution de ses programmes en tirant profit de l'information et des technologies d'une manière innovatrice. Notre défi consiste donc à rehausser la prestation des services gouvernementaux en utilisant l'information et les technologies d'une manière novatrice. Ce sont les avantages liés à la rapidité, aux coûts d'utilisation et à la performance des inforoutes qui rendent leur croissance inévitable. De plus, le Canada est préoccupé par les grands enjeux d'ordre culturel et linguistique de l'espace cybernétique.

Vu la croissance continue du réseau Internet au gouvernement canadien et le nombre grandissant de ses utilisateurs, tant publics que privés, le SCT s'est lui aussi tourné vers cette technologie de pointe des communications. En naviguant sur le site « ollo » du SCT, les utilisateurs peuvent obtenir de l'information relative au Programme des langues officielles, entre autres, les publications du SCT dont les huit derniers rapports annuels du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles.





Ce site sur les langues officielles s'adresse aussi bien aux institutions ayant des sites sur Publiservice qu'au grand public qui peut joindre par Internet le SCT, qui a distribué un signet recto verso illustrant ces deux adresses lors du lancement du site sous la présidence du secrétaire adjoint aux Langues officielles du SCT, le 11 décembre 1997, à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

On y trouve tout ce qui touche la *Loi*, les politiques et autres documents sur la mise en œuvre du Programme, mais aussi la banque de données Burolis, les activités des comités consultatifs sur les langues officielles des ministères et des comités interministériels régionaux, les initiatives des institutions et des nouvelles du réseau des langues officielles. Toute information utile entourant l'organisation du *Symposium national sur les langues officielles du Canada* s'y trouve également.

Pour assurer la coordination du Programme, ce site est une source d'expertise à la disposition de la clientèle du SCT à titre de partenaires pour l'application de la *Loi*. Le site est un atout tant pour le réseau interne à la fonction publique que pour les clients externes, par exemple, les membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire et les personnes qui œuvrent dans les dossiers linguistiques.

Les renseignements colligés, mis à jour au fur et à mesure des développements, permettent aux utilisateurs d'être mieux informés et leur sont un guide dans l'application de la *Loi*. Voici quelques applications en direct du site du SCT sur les langues officielles :

- Une application découle du protocole d'entente entre le Conseil du Trésor et le ministère du Patrimoine canadien, autre exemple identifié dans le site pour aider à créer une nouvelle synergie entre les diverses institutions. Il est possible d'avoir accès par hyperlien à l'information contenue dans le site, notamment au sujet de l'article 41 de la *Loi*, à partir du volet « Programme d'appui, concertation interministérielle ». Les échanges d'activités permettront au réseau de s'en inspirer d'une façon dynamique et de susciter des propositions utiles visant notamment à renforcer des liens avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui ont un accès de plus en plus grand à l'information.
- Une autre application relève du domaine de la terminologie. En effet, le Bureau de la traduction (BT) de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada est maintenant disponible par hyperlien. Il offre des outils importants aux rédacteurs, aux traducteurs et aussi à tous les fonctionnaires. Depuis plus de deux décennies, le BT exploite et développe Termium, une banque de données linguistiques de trois millions de termes et d'appellations officielles en anglais et en français.





- Formation linguistique Canada y décrit la gamme de ses produits et services. On peut y accéder également par hyperlien.

Les visites qui s'effectuent quotidiennement à ce site continuent d'amener des propositions utiles de façon à mieux répondre aux préoccupations de l'heure, notamment en matière de service au public et de langue de travail. Ce partage permet de tirer profit de l'expérience de nos collègues et de découvrir de nouvelles initiatives que l'on peut adapter à nos divers besoins. Il est important d'utiliser le site des langues officielles pour renforcer la mémoire institutionnelle du réseau. L'information restera ainsi au sein de l'administration publique en faveur de la relève.

Les recherches dans le site Internet du SCT augmentent rapidement : elles sont passées de 2 000 à près de 4 594 entre décembre 1997 et mars 1998.





À la **Commission nationale des libérations conditionnelles** (CNLC), organisme de petite taille dont 33 p. 100 des effectifs sont appelés à fournir des services au public, d'excellents efforts ont été réalisés au bureau de Moncton afin de rendre presque tout le personnel fonctionnellement bilingue. Quatre-vingt-dix-huit pour cent des titulaires de postes désignés bilingues satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. La CNLC a en outre mis sur pied à l'interne des mécanismes de contrôle visant à informer les employés des droits linguistiques du public et à vérifier les services fournis par chaque bureau (détenus, ex-détenus et grand public). Le directeur de district est un rassembleur et un chef de file en ce qui concerne les initiatives de bilinguisme. Il donne l'exemple voulu et prévoit un milieu propice pour permettre à ces initiatives de se réaliser.

À ses bureaux des opérations régionales du Pacifique, **Revenu Canada**, en raison de sa taille et du rôle important qu'il joue auprès du public, a partagé son expertise avec d'autres institutions qui ne disposent pas en région des ressources ni de la structure nécessaires pour traiter de façon dynamique avec les associations francophones (Chambre de commerce française, Fédération des francophones de la Colombie-Britannique, Association franco-yukonnaise). Par exemple, leur conseiller régional peut représenter un ministère lors de discussions directes auprès de groupes minoritaires et fournir conseils et services de consultation au personnel sur la façon d'offrir de façon efficace des services dans les deux langues officielles.

À **Anciens Combattants Canada**, le service au comptoir du bureau de Winnipeg est exemplaire en ce qui concerne son offre active de services au téléphone et en personne et en ce qui a trait à l'affichage. Des œuvres d'art sur les anciens combattants et les années de guerre, accrochées aux murs, sont assorties de textes explicatifs dans les deux langues officielles. Les employés, qui essaient de créer une atmosphère et qui encouragent l'utilisation des deux langues officielles, sollicitent activement l'opinion de leurs clients sur leur satisfaction quant à la qualité des services offerts dans les deux langues officielles.

La **Société canadienne des postes** a instauré, en matière d'offre active, un programme de mérite pour les employés. Chaque guichetier a reçu une publication sur le sujet. La Société se sert de plaintes déposées au Commissaire aux langues officielles pour corriger certaines situations.

La **Cour fédérale** à Fredericton offre un excellent service au public dans les deux langues officielles et a établi de nombreux rapports utiles avec les instances provinciales en ce qui concerne les services juridiques en général.

Durant les dernières années, la **Société du Port de Vancouver** a consacré beaucoup d'efforts à la mise en œuvre de son programme des langues officielles. Elle s'est constituée un effectif bilingue dans une proportion de 8 p. 100, ce qui lui permet d'offrir activement au téléphone ainsi qu'en personne un service dans les deux langues officielles. Son personnel offre au public des visites du port en français et en anglais, de même que des publications sur le port, disponibles en anglais et en français. Une vidéo promotionnelle est disponible en six langues, y compris, bien entendu, en français et en anglais. La Société continue le projet de traduction des textes présentés sur son site Internet, de manière à ce qu'ils soient tous disponibles en français et en anglais au cours de l'exercice 1998-1999.





## Langue de travail

Les exigences en matière de langue de service diffèrent de celles retenues en matière de langue de travail en ce sens que les premières reposent sur le concept de bureaux et points de service, tandis que la seconde s'appuie sur la notion de « régions désignées ».

La *Loi* stipule en effet que, outre la RCN, les obligations en matière de langue de travail concernant la création d'un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles s'appliquent aux régions du Canada désignées à cette fin. Celles-ci comprennent certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario (par exemple, à Sudbury), la région de Montréal, certaines parties de l'Estrie, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois ainsi que le Nouveau-Brunswick. Ailleurs au Canada, la situation des deux langues officielles en milieu de travail doit être comparable entre les régions où l'une ou l'autre prédomine.

La *Loi* définit les obligations qui incombent en la matière aux institutions dans les régions désignées à savoir :

- fournir aux employés les services à leur intention, notamment des services personnels et centraux, ainsi que des instruments de travail d'usage courant et généralisé dans les deux langues officielles;
- assurer la supervision des employés dans les deux langues officielles là où il est indiqué de le faire (y compris en ce qui a trait aux communications entre les régions et les sièges sociaux), pour la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles;
- veiller à ce que la haute direction de l'institution soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles;
- assurer que les systèmes d'usage courant et généralisé sont disponibles dans les deux langues officielles.

La surveillance du respect par les institutions de leurs obligations en matière de langue de travail peut s'effectuer, tout comme dans le cas du service au public, sous deux angles : d'une part, la capacité des institutions à s'acquitter de leurs obligations, telle que mesurée par le nombre de postes bilingues et leur profil linguistique ou encore la capacité bilingue dans le cas des organismes assujettis, et, d'autre part, les résultats des vérifications et études et les bilans annuels de gestion.





Le SCT continue d'examiner les rapports de vérification interne effectués au cours de l'année visée par certaines institutions en matière de langue de travail, notamment ceux de Développement des ressources humaines Canada (administration centrale), de Statistique Canada (instruments de travail automatisés) et de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié (sondage dans les régions désignées bilingues). D'autres institutions assujetties ont réalisé des vérifications intégrées comprenant la langue de travail : l'Agence spatiale canadienne, Revenu Canada et Service correctionnel Canada.

La proportion de titulaires de postes affectés à la prestation des services personnels et centraux qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a diminué par rapport à l'exercice précédent. Elle est passée de 91 à 88 p. 100. Par contre, la proportion de titulaires qui doivent encore satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste est demeurée stable à 1 p. 100, tandis que celle des employés exemptés de les satisfaire accuse plutôt une hausse de 2 p. 100.

La qualité de la capacité linguistique s'est améliorée puisque la proportion du nombre de postes affectés aux services internes qui exigent une maîtrise supérieure ou intermédiaire est passée de 89 à 90 p. 100.

### **Les exigences linguistiques pour les surveillants**

La proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est passée de 90 à 86 p. 100. Par contre, des progrès ont été enregistrés dans le cas des niveaux de compétences linguistiques requis. Ainsi, la proportion des postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde a augmenté de 8 p. 100 et représente 32 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance au 31 mars 1998.

Le SCT examine des rapports de vérification intégrée comprenant la participation équitable, effectués dans l'année visée par Revenu Canada, Pêches et Océans et par l'Agence spatiale canadienne.





**Transports Canada** a mis en œuvre une initiative intéressante pour ses cadres de direction. Une tribune hebdomadaire a été mise sur pied à leur intention à l'administration centrale dans le but de permettre le maintien de la capacité de s'exprimer (interaction orale) dans leur langue seconde. Ces séances, animées par un professeur de langue seconde, portent sur les activités courantes du Ministère et se déroulent après les heures normales de travail.

**Environnement Canada** publie pour ses bureaux régionaux un dépliant offrant des conseils pratiques aux employés sur les services en personne, le service téléphonique auquel tous les bureaux bilingues peuvent s'adresser pour obtenir de l'aide pour la prestation de services au public dans les deux langues officielles, ainsi qu'une liste du personnel bilingue.

La **Société canadienne des postes** s'est engagée à accentuer la sensibilisation des employés aux politiques sur les communications internes. Un examen de l'expression linguistique au travail effectué au cours de l'exercice 1996-1997 révèle que, même si les outils de travail, les systèmes d'information et les programmes de formation sont généralement disponibles dans les deux langues officielles, des mesures supplémentaires sont nécessaires afin d'améliorer la langue utilisée dans la supervision et les communications internes. Une liste de distribution sur la langue de travail à des fins de référence rapide a été diffusée au cours de l'année visée à titre de complément d'un article publié dans le bulletin interne de l'institution. En outre, le module sur les droits de la personne du Programme de formation des superviseurs des opérations postales a été modifié et comprend désormais une section sur les obligations du point de vue des langues officielles au travail.

À **Élections Canada**, un service de traduction est offert sur place afin d'aider le personnel à travailler dans la langue officielle de son choix.

Le personnel de la **Résidence du Gouverneur général du Canada**, qui comprend 118 employés, compte 94 titulaires de postes bilingues. Afin de faciliter les communications dans les deux langues officielles entre gestionnaires et employés, cet organisme a fait l'acquisition d'outils d'autoperfectionnement. Pour permettre aux employés de parfaire leurs compétences en expression écrite, deux cours maison de rédaction ont été organisés avec l'Université d'Ottawa et l'Université McGill (rédaction parallèle et atelier de rédaction en anglais). Vingt-huit employés y ont participé. Pour permettre aux employés d'améliorer leurs compétences dans leur deuxième langue officielle, un cours intermédiaire et un cours avancé de formation linguistique ont été organisés (11 employés y ont participé).

**Travaux publics et Services gouvernementaux Canada** a adopté la langue de travail comme priorité ministérielle et veut s'assurer que le milieu de travail est propice à l'utilisation des deux langues officielles dans les bureaux situés en région bilingues (le Nouveau-Brunswick, la RCN, le Nord-Est ontarien et la région métropolitaine de Montréal). L'unité responsable des langues officielles a en outre mis à la disposition des gestionnaires un exemple de communication sur le sujet et offre à la gestion son aide pour l'adapter aux besoins de chacune des directions générales. Le Ministère procède à une vérification interne annuelle de la capacité linguistique des directions générales dans le cadre de l'exercice de son plan d'action. Il est alors possible de détecter tout problème et de conseiller adéquatement la gestion sur les mesures correctives à prendre. On peut ainsi vérifier la disponibilité du service bilingue pour toute la gamme de services, dont les services personnels et centraux, les instruments de travail d'usage courant et généralisé et la supervision. Il en va de même pour les services communs que le Ministère offre à ses clients, comme l'acquisition de biens et services, la traduction, les conseils et la vérification les communications ainsi que les services immobiliers.





La **Société canadienne d'hypothèques et de logement**, dans les bureaux désignés bilingues aux fins de langue de travail, s'assure que le milieu de travail favorise l'utilisation réelle des deux langues officielles. Celles-ci sont utilisées pendant les réunions du comité de gestion. Les comptes rendus de décision doivent être aussi dans les deux langues officielles et les documents présentés au conseil d'administration. La ligne de conduite de cette institution précise que les responsables des bureaux bilingues doivent prendre des mesures pour établir et maintenir un milieu de travail propice et en informer les employés. Les services centralisés essentiels pour que les employés remplissent leurs fonctions leur sont assurés dans la langue officielle de leur choix, quelles que soient les exigences linguistiques de leur poste ou de leurs fonctions. Les directeurs généraux ont organisé au cours de l'année visée des séances d'information à l'intention des membres de leur personnel afin de leur rappeler leurs obligations en la matière en vertu de la *Loi*. Cette institution a aussi un service de traduction interne et une bibliothèque contenant un vaste choix de documents de référence, de revues et de journaux en français et en anglais.

## Participation équitable

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions assujetties et à ce que les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays, compte tenu du mandat et du public de ces institutions, ainsi que de l'emplacement de leurs bureaux. À cette fin, il incombe aux institutions assujetties de veiller à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes tant d'expression française qu'anglaise. Le SCT a examiné des rapports de vérification interne effectués au cours de l'année visée par Revenu Canada, Pêches et Océans et l'Agence spatiale canadienne.

Comme l'indique le tableau 12, la participation des francophones et des anglophones au sein de la fonction publique fédérale a peu fluctué depuis l'exercice précédent. Elle tient généralement compte de la présence au Canada des deux groupes linguistiques.

Tel que l'indique le tableau 12, les taux de participation des deux groupes linguistiques sont demeurés les mêmes dans chacune des provinces. Le taux de participation (5,3 p. 100) des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec continue d'être en-deça de la présence de cette collectivité au Québec.

Dans la GRC, les institutions et les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 25 et 70 p. 100 respectivement, 5 p. 100 étant « inconnus » (tableaux 14 et 15).





Dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, on constate une stabilité relative des taux de participation des francophones et des anglophones qui, à 27 et 70 p. 100 respectivement, 3 p. 100 étant « inconnus », continuent généralement de refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (tableau 16).

## Mesures d'appui

Le SCT a entrepris de rationaliser et de simplifier le cadre de planification et de contrôle des langues officielles en vue de mettre davantage l'accent sur la responsabilisation et les résultats plutôt que sur les moyens utilisés pour atteindre ces résultats.

Pour s'acquitter efficacement de leurs obligations linguistiques et aider les institutions assujetties à la *Loi* à mettre en œuvre leur programme des langues officielles, divers mécanismes d'appui ont été établis. La traduction et la formation linguistique sont en partie gérées centralement par des organismes communs, alors que la prime au bilinguisme est gérée par les institutions selon les modalités prescrites par les politiques du Conseil du Trésor.

Règle générale, seules les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur ont, dans les limites des politiques en vigueur, l'obligation ou le choix de recourir à ces mécanismes. Les autres organismes assujettis à la *Loi* ne sont pas tenus ou n'ont pas le choix d'y faire appel et doivent mettre eux-mêmes en place tout mécanisme d'appui approprié.

## Formation linguistique

Les cours de formation linguistique de la Commission de la fonction publique du Canada donnent aux employés du gouvernement du Canada les moyens d'acquérir la formation qui leur permet de satisfaire aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues.

Les institutions admissibles à cet égard peuvent obtenir les services de formation linguistique nécessaires en s'adressant à Formation linguistique Canada (FLC) ou à des fournisseurs inscrits au répertoire tenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. FLC dispose des crédits nécessaires pour offrir les services requis en vue de répondre aux besoins de formation statutaire de ces institutions et, au sein de celles-ci, aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles. Ces institutions doivent défrayer les coûts de toute autre formation linguistique qu'elles souhaitent offrir à leurs employés.





Quoique rien dans la *Loi* ne prévoit l'obligation pour les institutions assujetties d'octroyer de la formation linguistique sans frais pour les employés, les sociétés utilisent ce moyen pour s'assurer de respecter leurs obligations linguistiques. Certaines sociétés comme la Banque du Canada gèrent leur propre école de langue, alors que d'autres établissent des programmes spéciaux de formation pour faire face à certaines situations particulières. Ainsi le Musée canadien des civilisations, conscient que l'instauration d'un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles passe par une équipe de superviseurs bilingues, a instauré un programme spécial de formation d'une durée de trois ans à l'intention de ses superviseurs.

Par ailleurs, le plafond d'heures de formation linguistique accordées à chaque employé durant sa carrière, lequel pouvait diminuer à chaque nouvelle nomination à un poste bilingue, a été aboli. La *Politique sur la dotation des postes bilingues* a été révisée de manière à tenir compte des modifications apportées à la *Politique sur la formation linguistique*.

La **Société du Port de Halifax** et la **Société du Port de Québec** poursuivent leur programme d'échanges mis sur pied il y a quatre ans au bénéfice de leurs employés. Ce programme prévoit que chaque société accueillera un certain nombre d'employés pendant une semaine, une fois par année. Ces employés peuvent alors parfaire leurs connaissances linguistiques dans l'autre langue officielle tout en observant la façon dont les travaux s'effectuent dans une institution semblable à la leur.

## Traduction

La traduction permet aux institutions assujetties à la *Loi* de communiquer par écrit de l'information au public et aux employés dans la langue officielle de leur choix là où ils y ont droit. Comme le précise notamment la politique du Conseil du Trésor en la matière, il appartient aux institutions assujetties de choisir le mode de production le plus efficace, compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque texte.

L'exercice en cours marque la troisième année de fonctionnement du régime qui veut que les services du BT de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada soient optionnels, à savoir que les institutions puissent se procurer leurs services de traduction et d'interprétation soit auprès du BT, soit auprès du secteur privé.





Soixante-cinq ministères et organismes ont maintenant à leur disposition TERMIUM, grâce au BT et aux réseaux électroniques. Étant la plus importante banque de terminologie au monde, TERMIUM constitue pour les institutions assujetties un outil privilégié pour les aider à assurer des communications de qualité dans les deux langues officielles. Le BT a par ailleurs continué d'établir des liens avec le monde universitaire et le secteur privé.

Les coûts de la traduction et de l'interprétation se sont élevés à 142,1 millions de dollars en 1997-1998, ce qui représente une hausse de 6 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent, soit 4,4 p. 100.

### **Prime au bilinguisme**

La prime au bilinguisme consiste en un paiement forfaitaire de 800 \$ par année, réparti sur douze mois, qui est versé aux employés admissibles, c'est-à-dire aux employés des ministères, organismes et sociétés d'État énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, aussi qu'au Conseil national de recherches Canada et au Conseil des recherches médicales du Canada. Il convient de préciser que la prime fait partie des conventions collectives signées avec les syndicats. Les cadres de direction et certains autres groupes clairement identifiés n'ont pas droit à la prime au bilinguisme, par exemple, les traducteurs et les sténographes.

Au 31 mars 1998, 55 071 employés fédéraux touchaient la prime au bilinguisme. La réduction des effectifs au sein des institutions ces dernières années a évidemment entraîné une diminution du nombre de personnes qui recevaient la prime. Le coût total de la prime dans les ministères et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur représentait 56,6 millions de dollars pour l'ensemble de l'exercice financier 1997-1998. Il s'agit d'une augmentation de 9,8 p. 100 par rapport à l'exercice précédent en raison principalement d'un versement d'intérêt de 7,1 millions de dollars par la GRC.

### **Gestion et coûts du Programme**

La gestion du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi* s'effectue principalement par l'intermédiaire des personnes responsables des langues officielles qui agissent comme lien entre le Secrétariat et leur organisme d'appartenance. Ce sont elles en effet qui renseignent les gestionnaires sur leurs responsabilités en matière de langues officielles et c'est par leur entremise que le personnel du Secrétariat mène ses consultations et transmet ses demandes d'information ou de clarification. Ce réseau d'échanges et de communications suivis forme ce qu'il est convenu d'appeler la collectivité des langues officielles.





Le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et le Système d'information sur les langues officielles (SILO II) sont alimentés respectivement par les ministères, organismes, sociétés d'État et autres organismes assujettis à la *Loi*. On y retrouve l'information demandée par le SCT pour brosser le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions, par exemple, le nombre de postes bilingues, la situation linguistique de leurs titulaires, le bassin d'employés bilingues ou les taux de participation des francophones et des anglophones. La majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provient d'ailleurs de l'information recueillie par l'intermédiaire du SIPC et du SILO II.

En 1997-1998, les coûts du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi*, y compris les institutions parlementaires et les Forces canadiennes, ont atteint 248 millions de dollars, comparativement à 260,4 millions de dollars l'année précédente.

La tendance à la baisse se manifeste au chapitre des coûts de la prestation des services de l'administration fédérale dans les deux langues officielles. Le tableau 17 retrace l'évolution des coûts du Programme depuis 1981-1982, tandis que le tableau 18 montre leur répartition en 1997-1998 entre les principales catégories de dépenses.

Certains éléments des coûts du Programme, à l'exception de la prime au bilinguisme et de la traduction, ont accusé une diminution. En outre, l'augmentation des dépenses liées à la traduction n'était pas généralisée. Au BT, les coûts au titre des langues officielles ont diminué. Ceux-ci ont atteint 38,9 millions de dollars comparativement à 44 millions de dollars l'année précédente, alors qu'à la Défense nationale, elles atteignaient 7,7 millions de dollars comparativement à 8,7 millions de dollars l'année précédente.

En ce qui concerne la formation linguistique, les coûts ont diminué de 5 millions de dollars passant de 51 millions à 46,1 millions de dollars. La réduction des dépenses associées à la formation linguistique est essentiellement attribuable à la diminution des besoins de formation en raison de l'existence d'un important bassin d'employés bilingues, à la réduction de l'embauche et aux mesures de restriction financière.





À **Statistique Canada**, le Programme des langues officielles est unique, car il est géré par un comité de gestionnaires provenant de plusieurs secteurs. Administré par les spécialistes chargés des programmes de la Division des langues officielles et de la traduction, les gestionnaires hiérarchiques et les employés sont tous engagés dans une interaction productive. Son succès se fonde sur la consultation, la collaboration et la communication ainsi que sur le soutien dynamique qu'y apportent les cadres supérieurs. Le Comité des langues officielles fait partie d'un ensemble de comités de gestion chargés des programmes de ressources humaines ainsi que d'autres domaines administratifs et opérationnels. Son rôle consiste à proposer des politiques ou des modifications aux politiques afin d'assurer la prise en compte des activités de Statistique Canada touchant les langues officielles. Le procès-verbal des réunions mensuelles du Comité est distribué à tous les cadres supérieurs et est affiché au réseau interne des communications, accessible à tous les employés.





## CONCLUSION

La *Charte canadienne des droits et libertés* donne aux Canadiens et aux Canadiennes des garanties en matière de langues officielles. La *Loi* de concert avec le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* donnent effet à ces garanties en matière de service au public. La *Loi* indique où les employés des institutions assujetties ont le droit de travailler dans leur première langue officielle et précise, de concert avec les politiques du Conseil du Trésor, comment ce droit doit se concrétiser.

Au cours de l'exercice 1997-1998, la fonction publique fédérale a continué de disposer d'un important bassin d'employés bilingues. Le Conseil du Trésor a rationalisé son cadre de planification et de contrôle des langues officielles en vue de mettre l'accent sur la responsabilisation et les résultats plutôt que sur les moyens utilisés pour les atteindre.

Dans la foulée des phases I et II de l'Examen des programmes, les institutions se sont assez bien acquittées de leurs obligations linguistiques. Même si la situation reste inégale d'une région à une autre, les résultats d'une étude sur l'offre active et les services dans les deux langues officielles au téléphone sont encourageants.

Un meilleur rendement dans les deux langues officielles de la part des cadres de direction est attendu, par suite de la nouvelle politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction.

En général, les taux actuels de participation des anglophones et des francophones dans la fonction publique fédérale tiennent compte de la présence des deux collectivités de langue officielle au Canada.

Le SCT continuera de veiller au cours de la deuxième année de mise en œuvre du protocole d'entente avec le ministère du Patrimoine canadien à la concrétisation de l'engagement du gouvernement à l'égard de l'article 41 de la *Loi*, Partie VII. Il s'agira surtout de s'assurer que les obligations découlant de cet article sont enracinées dans la culture d'entreprise générale des ministères ciblés, y compris le SCT.





Le prochain exercice s'annonce tout aussi fertile que le précédent, tant pour les activités que pour les initiatives prévues. Outre le renforcement du réseau des langues officielles et la démonstration d'un leadership efficace, le SCT s'est donné un certain nombre de priorités, entre autres, accroître la visibilité du Programme et mesurer la conformité des bureaux tenus d'offrir les services au public dans les deux langues officielles. La vérification et la surveillance continueront d'être d'une importance cruciale. L'intégration de normes élevées de qualité font partie des défis à relever.

Le SCT collaborera étroitement avec les institutions assujetties afin de veiller à ce que la dimension « langues officielles » soit prise en considération dans tout projet de transfert, de commercialisation, de dessaisissement, de partenariat ou autre mode de prestation des services ou d'exécution des programmes. Le SCT examinera attentivement les recommandations du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales et les langues officielles et prendra les mesures appropriées d'amélioration.

Le dixième anniversaire de la *Loi* actuelle (1988-1998), que souligne le *Symposium national sur les langues officielles du Canada*, appelle à la réflexion sur la valeur de cohésion nationale que représentent les langues officielles. Cet événement, tenu un an avant le *Sommet de la francophonie* qui aura lieu à Moncton en 1999, a été conçu pour faire rayonner les riches implications de notre expérience linguistique.

Il faudra continuer de s'assurer que les exigences linguistiques sont, entre autres, bien intégrées aux systèmes et activités informatiques du gouvernement canadien. Il faudra travailler aussi à ce que les services et programmes fédéraux soient parfaitement disponibles dans les deux langues officielles selon les exigences de la *Loi* et que les employés des institutions assujetties puissent travailler dans leur première langue officielle conformément à nos garanties. Dans le monde du XXI<sup>e</sup> siècle, l'existence au Canada du bilinguisme institutionnel et de deux communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurera toujours au cœur même de son identité.





## ANNEXE STATISTIQUE

On trouvera dans la présente annexe une série de 18 tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, le tout étant compilé dans des cadres et sous des rubriques pertinentes.

Des notes et des définitions figurent à la fin de la présente section afin de faciliter l'interprétation des différents tableaux.

### Liste des tableaux

#### Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes
  2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues
  3. Exigences linguistiques des postes, par région
  4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires
  5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde
  6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
  7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
  8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
  9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
  10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
  11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
  12. Participation par région des francophones et des anglophones
  13. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones
- Sociétés d'État, Forces armées régulières, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*
14. Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
  15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur





## 16. Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

### Coûts du programme

- 17. Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales
- 18. Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

### Sources des données

Les données figurant dans la majeure partie des tableaux présentés en annexe proviennent du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) alimenté par les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP).

Les données des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur proviennent du Système d'information sur les langues officielles (SILO II).

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'année financière du gouvernement qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates, etc.

### Interprétation et validité des données

Les données historiques ne sont pas nécessairement comparables entre elles en raison des modifications qui y ont été apportées au cours des années, par exemple, pour tenir compte de la création, de la transformation ou de la dissolution de certains ministères et organismes ou de la modification des tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique du Canada. Par ailleurs, des changements ont été apportés à diverses reprises à la sélection de la population et aux sources des données. Enfin, certains regroupements de données ont été effectués afin de mieux refléter l'existence de deux populations distinctes : celle pour laquelle le Conseil du Trésor est l'employeur et celle pour laquelle il ne l'est pas.





## Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une ligne « Dossier incomplet » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

## Tableaux

### Tableau 1

#### *Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique*

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et les catégories suivantes :

- ***anglais essentiel*** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais;
- ***français essentiel*** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en français;
- ***anglais ou français essentiel (poste réversible)*** : poste dont toutes les fonctions peuvent être exercées en anglais ou en français indifféremment;
- ***bilingue*** : poste dont l'ensemble ou une partie des fonctions doivent être exercées en français et en anglais.

Par « poste », il faut entendre les postes dotés à durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 1998.

### Tableau 2

#### *Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique*

La détermination des profils linguistiques des postes et l'évaluation linguistique des employés fédéraux s'effectuent selon trois niveaux de capacité :

- niveau A : capacité minimale;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

L'évaluation porte sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale (compréhension et expression). Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale.





### Tableau 3

#### *Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région*

La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories anglais essentiel, français essentiel et anglais ou français essentiel.

Les postes occupés à l'étranger par rotation, qui relèvent pour la plupart du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, sont désignés en fonction de la catégorie français ou anglais essentiel, les exigences linguistiques de ces postes particuliers étant établies à partir de la compétence linguistique des titulaires plutôt qu'en fonction des exigences des postes.

### Tableau 4

#### *Postes bilingues – Situation linguistique des titulaires*

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, laquelle comprend trois catégories :

1. Satisfont aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
  - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une priorité statutaire;
  - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cette situation s'applique aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.
3. Doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du *Décret d'exclusion sur les langues officielles* découlant de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier de deux ans pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.





## Tableau 5

### *Postes bilingues – Niveaux requis en langue seconde*

Comme l'indiquent les notes du tableau 2, la désignation des postes bilingues se répartit en trois niveaux de maîtrise de la langue seconde.

La catégorie « autres » renvoie aux postes portant le code « P » ou ne comportant aucune exigence en interaction orale dans la langue seconde. Le code « P » s'applique aux compétences spécialisées dans l'une des langues officielles ou les deux, compétences qu'une formation linguistique ne permet pas d'acquérir. C'est le cas de la sténographie ou de la traduction.

## Tableau 6

### *Service au public – Situation linguistique des titulaires*

Alors que le tableau 4 s'applique à l'ensemble des postes de la fonction publique fédérale, le tableau 6 porte sur la situation linguistique des titulaires de postes où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.

## Tableau 7

### *Service au public – Niveaux requis en langue seconde*

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

## Tableau 8

### *Services internes – Situation linguistique des titulaires*

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire les postes dont les fonctions incluent la prestation dans les deux langues officielles de services personnels (par exemple, la paye) ou de services centraux (par exemple, les bibliothèques), dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*. Les trois catégories sont définies dans les notes du tableau 4.





## Tableau 9

### *Services internes – Niveaux requis en langue seconde*

Le tableau 9 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues dans le secteur des services internes. Voir à ce sujet la note du tableau 8. La définition des niveaux de compétence linguistique figure dans les notes du tableau 2.

## Tableau 10

### *Surveillance – Situation linguistique des titulaires*

Le tableau 10 montre la situation linguistique des titulaires de postes bilingues qui comportent des responsabilités de surveillance dans les deux langues officielles, dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail selon la *Loi sur les langues officielles*.

## Tableau 11

### *Surveillance – Niveaux requis en langue seconde*

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes de surveillants. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple, le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

## Tableaux 12, 13, 14 et 15

### *Participation des francophones et des anglophones*

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

Les données concernant les employés civils de la GRC et de la Défense nationale sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

La rubrique « Dossier incomplet » figurant au bas des tableaux 12 et 13 pour l'année 1998 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue; le nombre de ces employés s'élevait à 988 et à 152 personnes respectivement.





## Tableau 16

### *Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles*

Alors que les tableaux 12 à 15 portent soit sur la fonction publique soit sur les sociétés d'État, les organismes privés, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 16 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tous les autres organismes qui, aux termes d'une autre législation fédérale, sont assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ou à une partie de celle-ci, par exemple, Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

## Tableaux 17 et 18

### *Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales et coûts par fonction*

Ces coûts comprennent la traduction, la formation linguistique, la prime au bilinguisme ainsi que la coordination et l'orientation générales du Programme.





**Tableau 1**

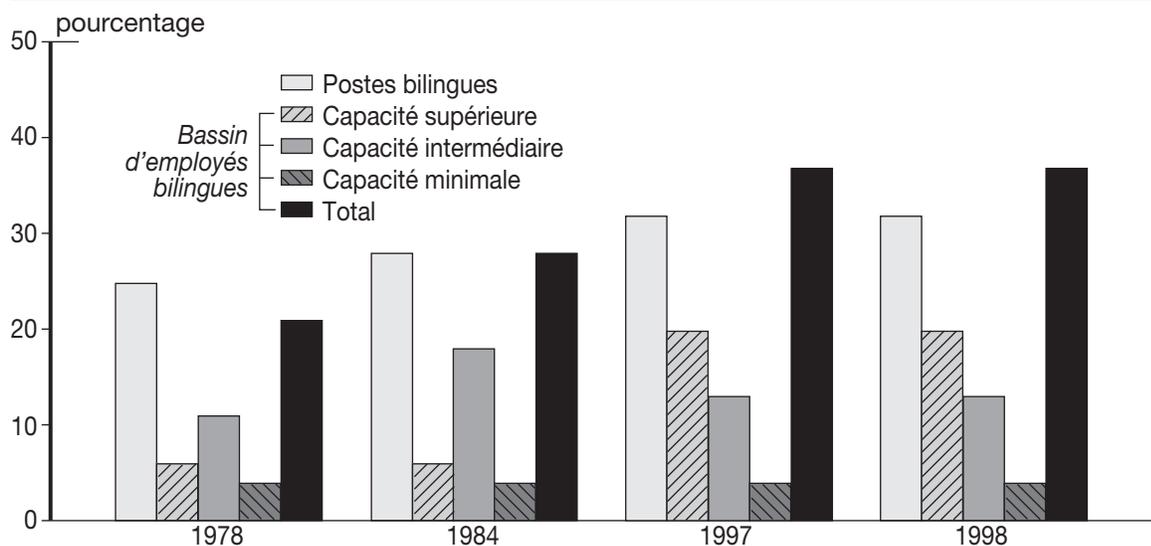
**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique**

<i>Année</i>	<i>Bilingues</i>	<i>Anglais essentiel</i>	<i>Français essentiel</i>	<i>Anglais ou français ess.</i>	<i>Dossier incomplet</i>	<i>Total</i>
<b>1974</b>	21 % 38 164	60 % 110 117	10 % 118 533	9 % 15 975		182 789
<b>1978</b>	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129		211 885
<b>1984</b>	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175		227 942
<b>1997</b>	32 % 61 123	56 % 107 228	6 % 12 273	4 % 8 149	1 % 2 570	191 343
<b>1998</b>	32 % 58 432	57 % 104 539	6 % 11 803	4 % 7 965	1 % 2 082	184 821

*Données du SIPC et du SILO*

**Tableau 2**

**Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique**



*Données du SIPC et du SILO*





Tableau 3

**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région  
au 31 mars 1998**

<i>Région</i>	<i>Postes bilingues</i>	<i>Postes unilingues</i>	<i>Dossier incomplet</i>	<i>Total</i>
<b>Ouest et Nord du Canada</b>	4 % 1 812	95 % 40 914	1 % 411	43 137
<b>Ontario (sauf RCN)</b>	9 % 2 525	90 % 26 723	1 % 292	29 540
<b>Région de la capitale nationale</b>	59 % 35 871	40 % 24 561	1 % 583	61 015
<b>Québec (sauf RCN)</b>	54 % 14 150	45 % 11 824	1 % 369	26 343
<b>Nouveau-Brunswick</b>	42 % 2 341	56 % 3 109	2 % 113	5 563
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>	9 % 1 494	89 % 15 226	2 % 284	17 004
<b>À l'étranger (capacité linguistique)</b>	81 % 993	19 % 238		1 231
<b>Région non spécifiée</b>	22 % 218	75 % 744	3 % 26	988

*Données du SIPC et du SILO*



**Tableau 4**

**Postes bilingues dans la fonction publique**  
*Situation linguistique des titulaires*

<b>Année</b>	<b>Satisfont</b>	<b>Ne satisfont pas</b>		<b>Dossier incomplet</b>	<b>Total</b>
		<b>Exemptés</b>	<b>Doivent satisfaire</b>		
<b>1978</b>	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392		52 300
<b>1984</b>	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847		63 163
<b>1997</b>	91 % 55 737	4 % 2 728	1 % 415	4 % 2 243	61 123
<b>1998</b>	89 % 52 172	6 % 3 347	1 % 654	4 % 2 259	58 432

*Données du SIPC et du SILO*

**Tableau 5**

**Postes bilingues dans la fonction publique**  
*Niveaux requis en langue seconde*

<b>Année</b>	<b>Niveau « C »</b>	<b>Niveau « B »</b>	<b>Niveau « A »</b>	<b>Autres</b>	<b>Total</b>
<b>1978</b>	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
<b>1984</b>	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
<b>1997</b>	19 % 11 858	75 % 45 591	3 % 1 570	3 % 2 104	61 123
<b>1998</b>	21 % 12 285	74 % 42 941	2 % 1 338	3 % 1 868	58 432

*Données du SIPC et du SILO*





**Tableau 6**

**Service au public – Fonction publique**  
*Postes bilingues, situation linguistique des titulaires*

<b>Année</b>	<b>Satisfont</b>	<b>Ne satisfont pas</b>		<b>Dossier incomplet</b>	<b>Total</b>
		<b>Exemptés</b>	<b>Doivent satisfaire</b>		
<b>1978</b>	70 % 20 888	27 % 8 016	3 % 756		29 660
<b>1984</b>	86 % 34 077	9 % 3 551	5 % 1 811		39 439
<b>1997</b>	91 % 37 169	4 % 1 625	1 % 259	4 % 1 593	40 646
<b>1998</b>	90 % 34 914	5 % 2 029	1 % 464	4 % 1 525	38 932

*Données du SIPC et du SILO*

**Tableau 7**

**Service au public – Fonction publique**  
*Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde*

<b>Année</b>	<b>Niveau « C »</b>	<b>Niveau « B »</b>	<b>Niveau « A »</b>	<b>Autres</b>	<b>Total</b>
<b>1978</b>	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
<b>1984</b>	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	9 % 489	39 439
<b>1997</b>	21 % 8 538	76 % 30 787	2 % 808	1 % 513	40 646
<b>1998</b>	23 % 8 783	74 % 29 021	2 % 718	1 % 410	38 932

*Données du SIPC et du SILO*



**Tableau 8**

**Services internes – Fonction publique**  
*Postes bilingues, situation linguistique des titulaires*

<b>Année</b>	<b>Satisfont</b>	<b>Ne satisfont pas</b>		<b>Dossier incomplet</b>	<b>Total</b>
		<b>Exemptés</b>	<b>Doivent satisfaire</b>		
<b>1978</b>	65 % 11 591	32 % 5 626	3 % 565		17 782
<b>1984</b>	85 % 20 050	11 % 2 472	4 % 1 032		23 554
<b>1997</b>	91 % 18 132	5 % 1 086	1 % 152	3 % 604	19 974
<b>1998</b>	88 % 16 928	7 % 1 298	1 % 187	4 % 699	19 112

*Données du SIPC et du SILO*

**Tableau 9**

**Services internes – Fonction publique**  
*Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde*

<b>Année</b>	<b>Niveau « C »</b>	<b>Niveau « B »</b>	<b>Niveau « A »</b>	<b>Autres</b>	<b>Total</b>
<b>1978</b>	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
<b>1984</b>	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
<b>1997</b>	16 % 3 281	73 % 14 518	4 % 715	7 % 1 460	19 974
<b>1998</b>	18 % 3 463	72 % 13 685	3 % 587	7 % 1 377	19 112

*Données du SIPC et du SILO*





**Tableau 10**

**Surveillance – Fonction publique**  
*Postes bilingues, situation linguistique des titulaires*

<b>Année</b>	<b>Satisfont</b>	<b>Ne satisfont pas</b>		<b>Dossier incomplet</b>	<b>Total</b>
		<b>Exemptés</b>	<b>Doivent satisfaire</b>		
<b>1978</b>	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567		15 010
<b>1984</b>	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021		18 706
<b>1997</b>	90 % 12 668	5 % 767	2 % 211	3 % 492	14 138
<b>1998</b>	86 % 11 425	7 % 916	3 % 389	4 % 474	13 204

*Données du SIPC et du SILO*

**Table 11**

**Surveillance – Fonction publique**  
*Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde*

<b>Année</b>	<b>Niveau « C »</b>	<b>Niveau « B »</b>	<b>Niveau « A »</b>	<b>Autres</b>	<b>Total</b>
<b>1978</b>	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
<b>1984</b>	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
<b>1997</b>	27 % 3 887	71 % 9 998	1 % 183	1 % 70	14 138
<b>1998</b>	32 % 4 192	67 % 8 812	1 % 148	0 % 52	13 204

*Données du SIPC et du SILO*





Tableau 12

**Participation par région dans la fonction publique**

<b>Région</b>	<b>1978</b>		<b>1990</b>		<b>1997</b>		<b>1998</b>	
	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>
<b>Canada</b>	75 %	25 %	72 %	28 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	211 885		210 667		191 343		184 821	
<b>Ouest et Nord du Canada</b>	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		49 228		44 599		43 137	
<b>Ontario (sauf RCN)</b>	97 %	3 %	95 %	5 %	95 %	5 %	95 %	5 %
Total	34 524		33 810		30 602		29 540	
<b>Région de la capitale nationale</b>	68 %	32 %	62 %	38 %	61 %	39 %	61 %	39 %
Total	70 340		69 127		63 081		61 015	
<b>Québec (sauf RCN)</b>	8 %	92 %	6 %	94 %	5 %	95 %	5 %	95 %
Total	29 922		29 446		27 390		26 343	
<b>Nouveau-Brunswick</b>	84 %	16 %	70 %	30 %	63 %	37 %	63 %	37 %
Total	6 763		7 189		5 825		5 825	
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>	98 %	2 %	97 %	3 %	96 %	4 %	96 %	4 %
Total	19 212		20 439		17 958		17 004	
<b>À l'étranger</b>	76 %	24 %	73 %	27 %	71 %	29 %	72 %	28 %
Total	1 729		1 428		1 209		1 231	
<b>Dossier incomplet</b>					77 %	23 %	83 %	17 %
Total					679		988	

Données du SIPC et du SILO





Tableau 13

**Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique**

	1978	1990	1997	1998
<b>Canada</b>				
Anglophones	75 %	72 %	71 %	71 %
Francophones	25 %	28 %	29 %	29 %
Total	211 885	210 667	191 343	184 821
<b>Gestion</b>				
Anglophones	82 %	78 %	75 %	74 %
Francophones	18 %	22 %	25 %	26 %
Total	1 119	4 131	2 856	2 761
<b>Scientifique et professionnelle</b>				
Anglophones	81 %	77 %	76 %	76 %
Francophones	19 %	23 %	24 %	24 %
Total	22 633	22 766	22 901	22 055
<b>Administration et service extérieur</b>				
Anglophones	74 %	70 %	69 %	69 %
Francophones	26 %	30 %	31 %	31 %
Total	47 710	57 925	67 093	68 721
<b>Technique</b>				
Anglophones	82 %	79 %	77 %	76 %
Francophones	18 %	21 %	23 %	24 %
Total	25 595	25 951	23 612	16 330
<b>Soutien administratif</b>				
Anglophones	70 %	66 %	66 %	66 %
Francophones	30 %	34 %	34 %	34 %
Total	65 931	63 612	55 011	24 835
<b>Exploitation</b>				
Anglophones	76 %	75 %	77 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	23 %	24 %
Total	48 897	36 282	27 624	24 835
<b>Dossier incomplet</b>				
Anglophones			66 %	71 %
Francophones			32 %	29 %
Total			407	152

Données du SIPC et du SILO





Tableau 14

**Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur**

	1991	1994	1995	1997
<b>Canada</b>				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	70 %
Francophones	26 %	26 %	26 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	5 %
Total	270 329	232 337	218 407	221 027
<b>Ouest et Nord du Canada</b>				
Anglophones	91 %	91 %	92 %	89 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	6 %
Inconnus	3 %	3 %	2 %	5 %
Total	76 526	67 934	64 597	66 381
<b>Ontario (sauf RCN)</b>				
Anglophones	90 %	90 %	91 %	85 %
Francophones	8 %	8 %	7 %	8 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	7 %
Total	63 786	56 611	53 953	55 450
<b>Région de la capitale nationale</b>				
Anglophones	66 %	63 %	63 %	64 %
Francophones	34 %	37 %	37 %	35 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	30 984	27 489	24 728	23 326
<b>Québec (sauf RCN)</b>				
Anglophones	15 %	18 %	18 %	13 %
Francophones	83 %	80 %	81 %	79 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	8 %
Total	50 255	45 641	43 151	41 311
<b>Nouveau-Brunswick</b>				
Anglophones	75 %	74 %	75 %	72 %
Francophones	23 %	24 %	23 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	3 %
Total	10 857	8 320	7 875	7 871
<b>Autres provinces de l'Atlantique</b>				
Anglophones	91 %	90 %	91 %	89 %
Francophones	9 %	10 %	9 %	10 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	29 629	24 627	22 597	22 048
<b>À l'étranger</b>				
Anglophones	72 %	77 %	77 %	77 %
Francophones	28 %	23 %	23 %	23 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	8 292	1 715	1 506	4 640

Données du SILO II





**Tableau 15**

**Participation par catégorie professionnelle ou catégorie équivalente : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur**

	1991	1994	1995	1997
<b>Canada</b>				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	70 %
Francophones	26 %	26 %	26 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	1 %	5 %
Total	270 329*	232 337	218 407	221 027
<b>Gestion</b>				
Anglophones	72 %	72 %	73 %	69 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	26 %
Inconnus	2 %	1 %	1 %	5 %
Total	7 209	16 270	15 267	6 300
<b>Professionnels</b>				
Anglophones	73 %	72 %	72 %	71 %
Francophones	27 %	28 %	28 %	27 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	2 %
Total	11 602	11 444	11 180	14 159
<b>Spécialistes et techniciens</b>				
Anglophones	70 %	72 %	72 %	72 %
Francophones	29 %	27 %	27 %	24 %
Inconnus	2 %	1 %	0 %	4 %
Total	17 645	15 164	14 481	21 061
<b>Soutien administratif</b>				
Anglophones	68 %	74 %	74 %	69 %
Francophones	30 %	26 %	26 %	27 %
Inconnus	1 %	0 %	0 %	4 %
Total	23 841	67 821	67 154	25 054
<b>Exploitation</b>				
Anglophones	72 %	72 %	72 %	69 %
Francophones	23 %	22 %	22 %	21 %
Inconnus	5 %	6 %	6 %	10 %
Total	92 492	50 775	49 100	92 976
<b>Généraux</b>				
Anglophones		76 %	75 %	76 %
Francophones		24 %	25 %	24 %
Inconnus				0 %
Total		96	87	74
<b>Officiers</b>				
Anglophones		76 %	75 %	75 %
Francophones		24 %	25 %	25 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		16 051	13 725	13 104
<b>Autres grades</b>				
Anglophones		71 %	71 %	71 %
Francophones		29 %	29 %	29 %
Inconnus		0 %	0 %	0 %
Total		54 716	47 413	61 477

*Données du SILO II*

*Ce total comprend les 117 540 militaires des Forces canadiennes pour lesquels la répartition par catégorie n'était pas disponible.*





Tableau 16

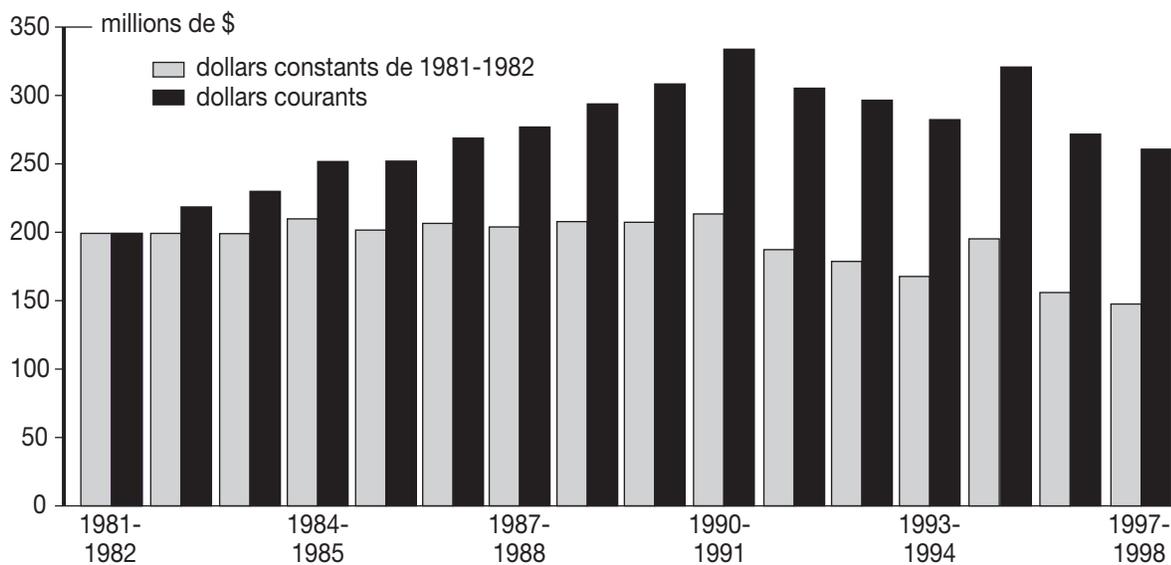
**Participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles***

	1991	1995	1997	1998
<b>Anglophones</b>	72 %	72 %	70 %	70 %
<b>Francophones</b>	27 %	27 %	27 %	27 %
<b>Inconnus</b>	1 %	1 %	3 %	3 %
<b>Total</b>	483 739	439 067	419 054	405 848

Données du SIPC et du SILO II

Tableau 17

**Évolution des coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales**



**Tableau 18****Coûts du Programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction**

<b>Fonctions</b>	<b>1997-1998 – Dépenses réelles</b>
	(en millions de dollars)
<b>Traduction</b>	
Bureau de la traduction <sup>1</sup>	38,9
Autres institutions	103,2
Total	142,1
<b>Formation linguistique</b>	
Commission de la fonction publique du Canada <sup>2</sup>	16,6
Autres institutions <sup>3</sup>	29,5
Total	46,1
<b>Prime au bilinguisme<sup>4</sup></b>	56,6
<b>Coordination et orientation générales<sup>5</sup></b>	3,2
<b>Grand total</b>	248,0

**Notes**

<sup>1</sup> Les coûts se rapportant au Bureau de la traduction comprennent notamment ceux de l'interprétation en langues officielles fournie aux ministères et organismes, aux institutions parlementaires et aux Forces canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction et l'interprétation multilingue et gestuelle. Les recettes et recouvrements en matière de langues officielles perçus par le Bureau ont été retranchés de ces données. Les coûts engagés par les ministères et organismes, les institutions parlementaires, les Forces canadiennes et les sociétés d'État sont en sus et rapportés séparément.

<sup>2</sup> Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique du Canada pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles découlant de la Loi sur l'emploi dans la fonction publique et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde, ainsi que toute autre dépense de fonctionnement reliée à la formation.

<sup>3</sup> Comprend la formation linguistique fournie par les institutions assujetties à la Loi et celle achetée de la Commission de la fonction publique du Canada et des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation linguistique et le remboursement des frais de scolarité.

<sup>4</sup> Comprend le versement forfaitaire de frais d'intérêts durant l'exercice visé par la Gendarmerie royale du Canada.

<sup>5</sup> Comprend les dépenses de fonctionnement de la Division des langues officielles du SCT ainsi que la vérification en matière de langues officielles. Ne comprend pas l'administration générale au sein des institutions assujetties à la Loi.

