



Président
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Les langues officielles dans les institutions fédérales

Rapport annuel 1995-1996

Canada

Les langues officielles dans les institutions fédérales

***... Nous devons... nous assurer
que les valeurs fondamentales du
Canada – particulièrement la dualité
linguistique qui est au coeur de sa
nature – sont préservées et renforcées.***

Extrait du discours prononcé par le président du Conseil
du Trésor, M. Marcel Massé, devant la Fédération des
communautés francophones et acadienne du Canada,
le 22 juin 1996.

Rapport annuel 1995-1996

**Veillez noter que la pagination de
cette version Acrobat diffère de
celle de la version imprimée
du document.**



**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 huitième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1995-1996.

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

Le Président du Conseil du Trésor,

Marcel Massé

Octobre 1996

**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 huitième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1995-1996.

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

Le Président du Conseil du Trésor,

Marcel Massé

Octobre 1996

Table des matières

Avant-propos	1
Introduction	3
Chapitre 1	
Orientation et coordination générales du programme	7
• Rôles et responsabilités	8
• Le cadre de responsabilisation	9
• Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle	10
Chapitre 2	
La situation dans les institutions fédérales	19
• Vue d'ensemble	20
• Service au public	22
• Langue de travail	26
• Participation équitable	29
• Mesures d'appui	30
• Gestion et coûts du programme	32
Chapitre 3	
Rapport spécial sur la langue de travail	35
• Contexte	36
• Suivi des recommandations	36
• Conclusion	41
Conclusion	43
Annexe statistique	45
– Liste des tableaux	45
– Sources des données	46
– Interprétation et validité des données	46
– Tableaux	47
– Notes et définitions techniques	67

Avant-propos

J'ai l'honneur de déposer devant le Parlement le rapport annuel du président du Conseil du Trésor du Canada sur la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, ainsi que le prévoit l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*.

Ce huitième rapport annuel couvre l'exercice 1995-1996 et présente un tableau d'ensemble de l'état d'avancement des programmes de langues officielles dans les institutions fédérales visées par la Loi. Je suis particulièrement fier de présenter ce rapport, mon premier à titre de président du Conseil du Trésor, car il fait état des réalisations et des mesures concrètes prises par ce gouvernement et ses institutions en vue de veiller à l'application des parties de la Loi concernant le service au public, la langue de travail et la participation équitable.

Mon prédécesseur, l'honorable Arthur Eggleton, avait lancé une série d'initiatives visant notamment à améliorer la prestation des services au public dans les deux langues officielles, à responsabiliser davantage les institutions fédérales, à renforcer la collaboration avec le Commissaire aux langues officielles et à accroître les activités de surveillance.

À cet égard, l'évaluation de la situation dans les bureaux fédéraux tenus de fournir des services bilingues à laquelle ont procédé les institutions fédérales à la demande du Président constitue l'un des faits marquants de l'exercice considéré. Cette initiative d'une envergure sans précédent, qui a débouché sur l'établissement de plans d'action pour chacun des bureaux dont le rendement laissait à désirer, a permis de dresser le bilan de la prestation des services fédéraux au public dans les deux langues officielles. L'évaluation effectuée par les institutions fédérales a établi que la situation du service au public s'est nettement améliorée

depuis l'étude du Commissaire aux langues officielles et les visites régionales du Secrétariat du Conseil du Trésor en 1994. Les suivis qui seront faits au cours des prochains mois permettront de continuer d'y apporter des améliorations notables et durables.

En ce qui concerne les deux autres composantes du programme des langues officielles dans les institutions fédérales, la langue de travail et la participation équitable, les acquis des dernières années ont été maintenus et des progrès certains, à défaut d'être spectaculaires, ont été enregistrés. Cette année, le rapport consacre un chapitre complet à la langue de travail, plus précisément au suivi donné aux recommandations générales formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de l'étude qu'il a effectuée auprès d'un échantillon d'institutions fédérales dans la région de la capitale nationale. Avec le bilan des plans d'action sur le service au public, le présent rapport brosse donc un tableau relativement exhaustif de deux des principales composantes du programme des langues officielles.

L'Examen des programmes est entré dans sa deuxième année en 1995-1996, et je suis heureux de constater qu'il n'a eu aucune incidence négative sur l'atteinte des objectifs du programme, en particulier en ce qui concerne le niveau des services offerts aux collectivités minoritaires de langue officielle.

Les diverses mesures prises par le gouvernement durant l'année écoulée démontrent l'importance que ce gouvernement attache au programme des langues officielles et à sa mise en oeuvre efficace dans les institutions fédérales. Pour ma part, en ma qualité de nouveau président du Conseil du Trésor, j'entends poursuivre dans la foulée des initiatives lancées par mon prédécesseur, en portant notamment une attention soutenue au service au public et à la langue de travail.

Les langues officielles sont une composante indissociable du niveau de qualité des services fédéraux offerts aux Canadiens et aux Canadiennes. Sans elles, c'est-à-dire sans la prestation des services dans les deux langues officielles, les Canadiens ne peuvent prétendre recevoir des services de qualité de leurs institutions fédérales. Il incombe à celles-ci de veiller non seulement à fournir leurs services dans les deux langues officielles, ainsi que le prévoit la législation, mais également à offrir des services de qualité dans chaque langue officielle, des services qui, tout en demeurant abordables dans le présent contexte de restrictions financières, sont de même niveau tant pour ce qui est de leur contenu que de leur mode de prestation. Pour ce faire, il leur faut intégrer les langues officielles dans leurs normes de service et s'assurer que la prestation est à la hauteur des attentes. Il leur faut également refléter l'égalité des deux langues officielles à tous les niveaux de leurs activités quotidiennes en leur accordant une place égale dans leurs milieux de travail. C'est le défi que je me fixe et c'est le défi que j'invite les institutions fédérales à relever.

Comme l'a souligné mon collègue, le ministre des Affaires intergouvernementales, «Notre loi des langues officielles, ainsi que la reconnaissance des droits linguistiques dans la Constitution, forment un modèle du genre». L'approche retenue par le Canada en matière de bilinguisme est en effet une approche exemplaire et unique, une approche typiquement canadienne, en ce sens qu'elle n'est ni coercitive ni contraignante, mais qu'elle met plutôt l'accent sur le respect, l'équité et l'égalité.

J'entends veiller à ce que les institutions fédérales continuent de s'acquitter de leurs obligations linguistiques à l'égard des Canadiens et des Canadiennes. J'encourage mes collègues à unir leurs initiatives aux miennes afin de continuer à traduire dans les faits l'égalité, consacrée par la Constitution, de statut et de droits et privilèges des deux langues officielles dans les institutions du gouvernement du Canada.

Introduction

Le Canada a retenu en matière de langues officielles une approche qui suscite l'admiration de nombreux pays, en particulier de ceux où coexistent différentes langues. Non seulement cette approche est exhaustive et équitable, mais elle représente un ensemble cohérent qui va de l'articulation générale des principes à leur application pratique et détaillée.

L'approche canadienne prend origine dans notre Constitution où sont enchâssés les droits et principes linguistiques, et elle plonge ses racines dans la *Loi sur les langues officielles*. Le Règlement sur le service au public et les politiques de langues officielles en constituent le prolongement naturel et traduisent en termes concrets les droits et principes constitutionnels.

En énonçant l'égalité de statut et de droits et privilèges du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales, la Constitution établit clairement que ce ne sont pas les Canadiens et les Canadiennes qui ont individuellement l'obligation d'être bilingues, mais bien les institutions fédérales qui les servent et où ils travaillent. La *Loi sur les langues officielles* (la Loi) traduit cette égalité en définissant dans le détail les trois piliers du bilinguisme institutionnel canadien :

- **le service au public**, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'offrir 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 les services dans la langue officielle de son choix, dans les circonstances prévues par la législation;
- **la langue de travail**, ou l'obligation pour les institutions fédérales d'établir des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles 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; et

- **la participation équitable**, ou l'engagement du gouvernement 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.

Au cours de l'exercice écoulé, le Conseil du Trésor a lancé un certain nombre d'initiatives qui ont contribué à l'avancement du programme des langues officielles tout en traduisant dans les faits les principes de la dualité linguistique énoncés dans la Constitution.

L'année 1995-1996 est le premier exercice complet où toutes les dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* sont appliquées et où les institutions fédérales sont tenues d'en respecter l'intégralité, la dernière série de dispositions réglementaires étant entrée en vigueur le 16 décembre 1994.

Il va sans dire que l'un des faits marquants de 1995-1996 a été l'évaluation de la situation des langues officielles dans tous les bureaux tenus d'offrir des services bilingues et la présentation de plans d'action sur les bureaux dont le rendement laissait à désirer. Cette initiative d'une envergure sans précédent a permis de dresser le bilan de la situation dans tous les bureaux fédéraux ayant des obligations de service au public dans les deux langues officielles et d'y apporter des améliorations sensibles.

Parallèlement, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a examiné les suites données aux recommandations générales formulées par le Commissaire aux langues officielles dans son étude de la langue de travail dans la région de la capitale nationale. Il a aussi renforcé ses activités de surveillance de la mise en oeuvre du programme, notamment en ce qui concerne le service au public et la langue de travail. Les sous-ministres et les chefs d'organisme ont été sensibilisés à leurs responsabilités et à l'importance de leur rôle en la matière grâce à des communications suivies. Des séances d'information et des ateliers ont également été organisés dans diverses régions du pays afin d'informer le public de ses droits et de mieux renseigner les gestionnaires et leurs employés sur leurs obligations linguistiques.

Le SCT a continué de responsabiliser les organismes assujettis à la Loi et de faciliter la mise en oeuvre du programme en mettant divers outils à la disposition des institutions fédérales, dont un guide de vérification, un questionnaire sur la satisfaction du public à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles et un questionnaire visant à permettre aux gestionnaires d'évaluer la situation des langues officielles dans leurs unités.

L'exercice 1995-1996 ayant été décrété «année de la langue de travail», le SCT et les institutions fédérales ont pris diverses initiatives, notamment la diffusion d'un questionnaire sur l'usage des langues officielles au travail, le lancement d'une série d'ateliers sur la langue de travail, la tenue d'un sondage sur la langue de travail au Nouveau-Brunswick et la préparation d'un guide de vérification des exigences linguistiques des postes.

Conscient de l'importance accrue que revêtent les communications électroniques, le SCT a diffusé le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral*, dont une partie porte spécifiquement sur les langues officielles. Parallèlement, le Secrétariat a entrepris de rationaliser la gestion du programme avec l'optionnalité des services de traduction et l'assouplissement de l'administration de la formation linguistique. Enfin, l'incidence des paiements rétroactifs de la prime au bilinguisme aux membres de la GRC ne jouant plus, les coûts du programme sont retombés bien en deçà de 300 millions de dollars.

L'exercice écoulé a été marqué par la consolidation des acquis. Dans l'ensemble, la situation du programme est source d'optimisme malgré la présence de certains problèmes limités auxquels ont été sensibilisées les institutions fédérales et à la résolution desquels elles ont entrepris d'oeuvrer.

L'an prochain, le Conseil du Trésor mettra l'accent sur le suivi des plans d'action en matière de service au public, sur la poursuite de la rationalisation de l'administration de la formation linguistique, sur la simplification des cadres de responsabilisation, sur l'intégration accrue des langues officielles aux activités courantes des institutions fédérales et sur la surveillance de la mise en oeuvre du programme, notamment en ce qui concerne l'importance du rôle que jouent les superviseurs et les membres du groupe de la direction dans le succès du programme. Grâce à ses interventions, le Conseil du Trésor contribuera à l'avancement du programme au sein des institutions fédérales, témoignant ainsi de la place qu'occupent le français et l'anglais au sein de la société canadienne et de leur apport quotidien à l'enrichissement de notre pays.

Chapitre 1

**Orientation et
coordination
générales du
programme**

Le présent chapitre passe en revue les activités menées par le Conseil du Trésor en 1995-1996 à l'appui du rôle que lui confère la *Loi sur les langues officielles* en matière de coordination et d'orientation générales du programme des langues officielles dans les institutions fédérales.

Rôles et responsabilités

Le Conseil du Trésor est un comité du Cabinet qui, en matière de langues officielles, est responsable de l'orientation et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des dispositions législatives relatives au service au public, à la langue de travail et à la participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales assujetties à la Loi, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la bibliothèque du Parlement.

Dans le cadre de cette mission, le Conseil du Trésor a notamment pour mandat de prescrire les politiques et de fournir les instructions nécessaires à l'application des dispositions de la Loi, de s'assurer que les institutions fédérales respectent leurs obligations en matière de langues officielles, d'évaluer l'efficacité des programmes et des politiques, et d'informer le public et les employés fédéraux sur les politiques linguistiques fédérales. Il importe de préciser que, même si la Loi ne lui confère pas initialement de responsabilités spécifiques en la matière, le Conseil du Trésor joue un rôle de plus en plus grand auprès des entreprises privatisées, car la législation des langues officielles s'applique également à plusieurs de ces organisations dont le nombre va croissant par suite des initiatives de diversification des modes de prestation des services et d'exécution des programmes.

Le Conseil du Trésor s'appuie sur son Secrétariat pour s'acquitter de ses responsabilités et en particulier sur la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi

(DLOÉE). Celle-ci a en effet pour principal mandat d'interpréter les politiques et d'en recommander au besoin de nouvelles, de faciliter et de surveiller la mise en oeuvre du programme ainsi que de contribuer à sa meilleure compréhension par les employés fédéraux et par la population canadienne en général.

Si la Loi confère au président du Conseil du Trésor la responsabilité de répondre devant le Parlement de l'application de la législation des langues officielles, c'est aux institutions fédérales elles-mêmes qu'il incombe de veiller à sa mise en oeuvre concrète et quotidienne. De ce fait, les institutions fédérales, c'est-à-dire les ministères, les organismes et les sociétés d'État, et les entreprises privatisées jouent un rôle crucial et déterminant dans le succès du programme.

Il appartient en effet aux institutions fédérales de veiller, là où la législation le prévoit, à servir les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix, à établir des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles et à offrir des chances égales d'emploi et d'avancement aux membres des deux collectivités de langue officielle. Les institutions doivent également gérer efficacement la mise en oeuvre de leur programme des langues officielles.

Pour ce faire, il incombe aux institutions fédérales d'observer les politiques et les lignes directrices de mise en oeuvre émises par le Conseil du Trésor et d'en surveiller l'application, ainsi que d'établir les mécanismes de responsabilisation qui leur permettent de s'acquitter de leurs obligations. Enfin, les institutions fédérales aident le Conseil du Trésor à remplir sa mission en lui rendant compte des résultats obtenus.

Les rôles et les responsabilités du Conseil du Trésor et des institutions fédérales sont définis par un cadre de responsabilisation clair et efficace à l'intérieur duquel sont précisés les objectifs à atteindre et à partir duquel le Président

peut chaque année, à la lumière des résultats obtenus, rendre compte aux Canadiens et aux Canadiennes de la situation des langues officielles et des progrès du programme dans les institutions fédérales.

Le cadre de responsabilisation

Le cadre de responsabilisation des langues officielles, mis en place par le Secrétariat du Conseil du Trésor, est l'outil de référence de la gestion du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. La *Loi sur les langues officielles*, son règlement d'application sur le service au public et les politiques de langues officielles émises par le Conseil du Trésor en vue de clarifier les exigences législatives constituent l'armature de ce cadre de responsabilisation.

Le cadre de responsabilisation est structuré de manière à inclure les obligations qui incombent à chacun des intervenants, les instruments de responsabilisation, les mécanismes de surveillance et les liens de responsabilité et d'imputabilité. Il est conçu de manière à mettre l'accent sur les résultats, les moyens de les atteindre étant laissés à la discrétion des institutions chargées de la mise en oeuvre.

Tel que mentionné précédemment, les obligations en matière de langues officielles incombent d'abord et avant tout aux institutions fédérales, ainsi que le prescrit le principe du bilinguisme institutionnel canadien. Chaque institution doit donc s'assurer qu'elle s'acquitte efficacement et effectivement de ses obligations tant pour ce qui est du service au public que de la langue de travail et qu'elle donne suite à l'engagement du gouvernement à l'égard de la participation équitable. Pour ce faire, les institutions fédérales doivent établir leurs propres mécanismes de responsabilisation interne, au niveau tant des administrateurs généraux que des gestionnaires de première ligne.

Les institutions ont par ailleurs à rendre compte des résultats obtenus et des progrès réalisés au Conseil du Trésor afin de permettre à son président de faire rapport au Parlement sur la situation des langues officielles. Le SCT a donc mis en place deux principaux mécanismes, fondés sur la collaboration et la complémentarité des rôles, afin d'aider les institutions fédérales à remplir leurs obligations linguistiques à l'égard des Canadiens et des Canadiennes et de leurs employés : les instruments de responsabilisation et la surveillance.

Les premiers représentent en quelque sorte un contrat liant chaque institution avec le Conseil du Trésor et, en fin de compte, la population canadienne. Il s'agit des ententes en matière de langues officielles. Généralement d'une durée de deux à trois ans, les ententes sont négociées avec le SCT et précisent les engagements des institutions à l'égard de chacune des trois composantes majeures du programme.

Ces engagements se présentent sous forme d'objectifs à atteindre à l'intérieur des délais spécifiés. Leur réalisation est mesurée au moyen d'indicateurs de rendement qui sont alimentés à l'aide des données recueillies par les sources d'information dont dispose l'institution. En outre, chaque année, les institutions rendent compte des progrès réalisés au SCT au moyen d'un rapport annuel de gestion.

À leur échéance, les ententes sont renégociées ou reconduites et elles peuvent, lorsque la situation des langues officielles dans l'institution considérée est jugée pleinement satisfaisante, donner lieu à une exemption. Auquel cas, l'institution est exemptée de l'obligation de négocier une entente, mais elle doit par contre continuer de justifier le maintien de l'exemption en présentant un bref rapport annuel.

Dans sa volonté de simplifier et de rationaliser l'administration du programme, le SCT offre également aux institutions qui le souhaitent, et qui comptent une centaine d'employés ou moins tout en justifiant d'un bon rendement en langues officielles, la possibilité de conclure

des ententes allégées qui se présentent sous forme de lettre de confirmation des engagements de l'institution à l'égard du programme.

Depuis l'instauration de ce cadre de responsabilisation en 1988, quelque 137 accords et protocoles¹ ont été signés par les institutions fédérales. En outre, au 31 mars 1996, cinq institutions bénéficiaient d'une exemption².

Ayant pour objet de s'assurer que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations en matière de langues officielles, les instruments de responsabilisation mettent en fait l'accent sur les résultats, sur le maintien des acquis et sur l'amélioration des situations qui laissent à désirer. Les institutions fédérales ont de ce fait toute latitude pour utiliser les moyens qu'elles jugent appropriés afin de s'acquitter de leurs obligations.

Les activités de surveillance de la mise en oeuvre du programme exercées tant par le SCT que par les institutions fédérales elles-mêmes représentent l'autre mécanisme utilisé à cet effet. Celui-ci complète le cadre de responsabilisation, car c'est en partie sur la base des résultats des vérifications, des examens, des études et des évaluations que sont mesurés les progrès réalisés et que sont déterminées les forces et les faiblesses des institutions.

Le mécanisme de surveillance permet non seulement au Conseil du Trésor de faire le point sur la situation du programme, mais également de mettre à la disposition des institutions fédérales les outils dont elles ont besoin pour s'acquitter de leurs obligations. Au cours des dernières années, et eu égard aux diverses mesures de restructuration et de restrictions budgétaires qui ont touché l'administration fédérale, le SCT a intensifié ses vérifications et renforcé son rôle de facilitateur et de coordonnateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles.

¹ Y compris les ententes allégées. Il convient de préciser que ce nombre inclut également les protocoles de deuxième génération.

² Il s'agit du Bureau du Registraire de la Cour suprême, du Greffe de la Cour canadienne de l'impôt, de la Bibliothèque nationale du Canada, de la Commission de la fonction publique et du ministère de la Justice.

De par la souplesse de sa conception et de par son adaptabilité et son exhaustivité, le cadre de responsabilisation est l'instrument de gestion du programme des langues officielles privilégié par le Conseil du Trésor. Son efficacité a été prouvée à maintes reprises et a permis d'engendrer de nettes améliorations. Le bilan de la situation dressé à partir des plans d'action demandés par le président du Conseil du Trésor sur le service au public en est d'ailleurs l'illustration la plus récente.

Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle

En 1995-1996, le Conseil du Trésor a démontré grâce à la diversité de ses interventions son rôle de chef de file, de coordonnateur et de facilitateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles.

À l'instar de l'ensemble de l'administration fédérale, la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi (DLOÉE) a simplifié et allégé sa structure administrative. Cette réorganisation visait essentiellement à refléter la nature de ses rapports avec les divers intervenants, à préciser la portée de ses activités dans le domaine des langues officielles et à tenir compte de l'évolution du rôle de l'État et de ses institutions ainsi que des nouveaux modes de fonctionnement et de prestation des services fédéraux. Durant l'exercice écoulé, la DLOÉE a donc pu compter sur la collaboration des trois divisions suivantes pour s'acquitter de ses responsabilités en matière de langues officielles :

- la **Division de la législation et des politiques de langues officielles**, qui est plus précisément chargée de l'interprétation de la législation et des politiques, de l'élaboration et de la diffusion des politiques, des travaux d'analyse et d'examen, des activités liées aux travaux parlementaires, de la liaison avec les collectivités minoritaires de langue officielle, les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement, ainsi que des activités d'information et de consultation;

- la **Division des programmes – secteur des ministères et organismes**, qui a pour tâche de négocier les protocoles d'entente, d'en assurer le suivi, de surveiller la mise en oeuvre du programme et de mener des activités de liaison, d'appui et de consultation auprès des personnes responsables des langues officielles dans les ministères et organismes; et
- la **Division des programmes – secteur des sociétés d'État**, qui assume les mêmes responsabilités que la Division des programmes – secteur des ministères et organismes, mais à l'égard des sociétés d'État et des entreprises privatisées assujetties à la *Loi sur les langues officielles*; la création de cette nouvelle division reflète d'ailleurs l'importance accrue que revêtent les privatisations et les nouveaux modes d'exécution des programmes et de prestation des services.

La DLOÉE a disposé en 1995-1996 de 37 équivalents temps plein³ pour appuyer le Conseil du Trésor dans l'exécution de son mandat en langues officielles. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a pour sa part consacré 3,8 millions de dollars à la coordination et à l'orientation générales du programme dans les institutions fédérales. Les principales activités menées à ce titre en 1995-1996 sont décrites dans les paragraphes qui suivent.

Vérification et surveillance

L'une des activités marquantes à cet égard a certainement été le sommaire du service au public qui a pu être dressé à partir des plans d'action demandés par l'ancien président du Conseil du Trésor. On se rappellera qu'à l'issue de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le 1^{er} mars

³ L'expression «équivalent temps plein» est une unité de mesure de l'utilisation des ressources humaines dans l'administration fédérale. Le nombre d'équivalents temps plein utilisés ne correspond pas nécessairement au nombre total d'employés car il est fondé sur le nombre d'heures travaillées durant l'année.

1995, le Président avait demandé à toutes les institutions fédérales de lui faire rapport sur la situation du service au public dans tous leurs bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles et de présenter des plans d'action détaillés faisant état des mesures prises et envisagées dans le cas de chacun des bureaux où subsistaient des lacunes.

Comme l'indique le chapitre 2, l'évaluation à laquelle ont procédé les institutions fédérales et les mesures qu'elles ont indiqué avoir prises pour corriger la situation ont permis de produire des résultats dans l'ensemble positifs, même s'il reste encore place à l'amélioration. Au cours des prochains mois, le SCT devra veiller à ce que les suivis requis soient faits dans les bureaux où des problèmes subsistent et s'assurer grâce à ses vérifications que les mesures annoncées ont effectivement donné les résultats voulus. Ainsi que l'avait précisé l'ancien Président, les institutions fédérales où la situation du service au public continue d'être insatisfaisante devront continuer de faire rapport au SCT tous les six mois jusqu'à ce que les correctifs nécessaires soient en place et fonctionnent dans tous les bureaux concernés.

Durant l'exercice écoulé, le SCT a exécuté un certain nombre de vérifications du programme des langues officielles. Ainsi, la vérification des services offerts au public a touché, dans une deuxième phase, onze nouvelles régions métropolitaines de recensement (RMR) en Ontario et dans l'ouest du Canada, ce qui porte à treize le nombre de RMR ayant fait l'objet d'une telle vérification depuis 1994-1995. D'après les résultats de la première phase et les constatations préliminaires de la phase II, il semble que la situation varie d'un bureau à l'autre et d'une région à l'autre, certains bureaux ou régions marquant des scores très élevés, alors que d'autres éprouvent des difficultés certaines à s'acquitter effectivement des obligations qui leur incombent.

En 1995-1996, le SCT a aussi mené un sondage sur la langue de travail auprès des employés fédéraux travaillant au Nouveau-Brunswick. Le

sondage, qui prendra fin dans le courant du prochain exercice, sera au besoin complété dans une deuxième phase par des entrevues menées auprès de gestionnaires et d'employés dans les secteurs où la compilation des résultats du sondage aura établi l'existence de problèmes. Ce sondage de grande envergure, qui dans l'ensemble aura touché quelque 6 000 employés, devrait être suivi l'an prochain d'un sondage semblable mené dans d'autres régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.

Parallèlement, le Secrétariat a exécuté deux autres vérifications. La première portait sur la disponibilité dans les deux langues officielles des systèmes informatiques mis à la disposition des employés aux fins de la langue de travail et elle s'est déroulée dans la région de la capitale nationale (RCN). Elle a touché une quinzaine d'institutions fédérales et visait à déterminer dans quelle mesure les institutions faisant l'objet de la vérification s'acquittaient de leurs responsabilités en matière d'acquisition de biens et de services des technologies de l'information; à s'assurer que les logiciels et le matériel informatiques ainsi que les services connexes comme la formation et le dépannage étaient effectivement disponibles dans les deux langues officielles là où la Loi le prévoit; et à mesurer le degré de satisfaction des employés des deux groupes linguistiques à l'égard de la disponibilité des systèmes et services informatiques dans les deux langues officielles.

La seconde des deux autres vérifications concernait les exigences linguistiques des postes et a porté sur un échantillon de quelque 250 postes au Québec. Elle visait à s'assurer que les exigences linguistiques des postes étaient justifiées et correctement déterminées, c'est-à-dire qu'elles tenaient adéquatement compte des obligations linguistiques des institutions concernées et qu'elles permettaient à l'institution de disposer d'une capacité bilingue suffisante pour s'acquitter de ses obligations.

Enfin, le SCT a publié les résultats de la vérification menée en 1994-1995 sur le recours à la traduction, laquelle démontre que les institutions font un usage efficace des services de traduction, bien qu'il leur faille encore formaliser leurs mécanismes d'autorisation et de contrôle des demandes de traduction et mettre à jour leurs politiques internes sur la production de textes dans les deux langues officielles. Le SCT effectuera un suivi de la mise en oeuvre des recommandations contenues dans le rapport final de vérification dans le courant du prochain exercice.

Comme il a été mentionné précédemment, les activités de surveillance exercées par le Conseil du Trésor à l'intérieur du cadre de responsabilisation des langues officielles comprennent non seulement les vérifications effectuées par le SCT, mais également les résultats des vérifications internes menées par les institutions fédérales elles-mêmes. Au cours de l'exercice considéré, le SCT a reçu sept rapports de vérification interne portant en tout ou en partie sur les langues officielles.

Dans l'ensemble, les rapports font état d'un certain nombre de lacunes dont 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 opérations courantes. Les recommandations formulées dans ces rapports font généralement l'objet de réponses de la gestion, et le SCT s'assure dans les mois qui suivent la publication des rapports que les mesures requises ont été mises en place.

En 1995-1996, le Secrétariat a rempli son rôle de facilitateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles en mettant un certain nombre d'outils à la disposition des institutions fédérales. En novembre 1995, la

DLOÉE distribuait à l'intention des ministères et organismes le *Questionnaire sur l'usage des langues officielles au travail*. Ce questionnaire, élaboré à partir d'un questionnaire similaire conçu par les sociétés d'État, se présente sous forme d'un sondage à mener auprès des employés de l'institution et peut être adapté aux besoins particuliers des institutions utilisatrices. Il vise essentiellement à déterminer si les employés ont été informés de leurs droits en matière de langue de travail, si le milieu de travail est propice à l'usage des deux langues officielles et permet au personnel d'utiliser l'une ou l'autre langue, et si l'institution fournit les services prescrits par la Loi dans les deux langues officielles. Le questionnaire, qui a d'ailleurs été utilisé par le SCT dans le cadre du sondage sur la langue de travail mené au Nouveau-Brunswick à la fin de l'exercice, comprend en outre une série de conseils sur la façon de procéder à l'analyse des données.

En février 1996, la DLOÉE diffusait également à l'intention des institutions fédérales le *Guide d'utilisation du questionnaire sur la satisfaction du public à l'égard de l'offre et de la prestation des services dans l'une ou l'autre des langues officielles*. Ce guide comprend le questionnaire lui-même ainsi que les diverses méthodes pouvant être utilisées pour l'administrer et il décrit les avantages et les inconvénients de chacune d'entre elles. Le Guide, qui a fait l'objet de tests préliminaires dans différentes régions du pays et qui peut être aussi bien utilisé par un bureau donné que par toute une institution, devrait s'avérer un instrument particulièrement utile de mesure de la satisfaction du public. L'information qu'il permettra de recueillir devrait en outre permettre aux bureaux utilisateurs de s'en servir pour apporter les améliorations qui s'imposent. Enfin, le Guide peut être utilisé tel quel ou intégré à un sondage plus général sur la satisfaction de la clientèle et s'inscrit dans le droit fil de l'*Initiative sur les services de qualité* qui vise à améliorer la prestation de services de qualité aux Canadiens et aux Canadiennes et dont le gouvernement poursuit la mise en oeuvre à la grandeur du pays.

Le SCT a parallèlement complété l'élaboration du *Guide de vérification du programme des langues officielles dans les organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles* qui a été publié à la fin du mois de mars 1996. Le Guide, qui a été diffusé auprès de toutes les institutions fédérales, couvre tous les volets du programme et devrait aider les vérificateurs internes à exécuter des vérifications approfondies tant des résultats de la mise en oeuvre que de la conformité à la législation et aux politiques de langues officielles. Le Guide a été conçu de telle manière qu'il permet de vérifier aussi bien un aspect particulier du programme, comme la prestation des services personnels et centraux dans les deux langues officielles, qu'une composante complète du programme telle la langue de travail. S'appuyant sur les obligations de la Loi, il définit des objectifs et des critères de vérification qui sont complétés par des méthodologies permettant aux vérificateurs internes de choisir les moyens de mesurer et de vérifier l'atteinte des objectifs retenus. En outre, il regroupe en annexe une série d'autres outils tels que la définition de divers termes liés aux langues officielles, un questionnaire d'évaluation de la situation des langues officielles à l'intention des gestionnaires et des instruments de mesure de la satisfaction du public et des employés.

La DLOÉE a établi un nouveau répertoire informatisé des bureaux fédéraux au Canada, intitulé *Burolis*. Ce répertoire, qui inclut tant les bureaux ayant des obligations de service dans les deux langues officielles que les autres bureaux fédéraux, représente la seule liste officielle et exhaustive du genre dans l'administration fédérale. Il renferme non seulement les coordonnées de chacun des bureaux, mais également des données sur la nature de leurs obligations linguistiques. Il peut de ce fait servir aux fins du service au public et de la langue de travail. D'utilisation conviviale, il permet, grâce à son logiciel de recherche, d'obtenir l'adresse d'un bureau donné, la liste de tous les bureaux d'une institution en particulier ou de tous les bureaux fédéraux à

l'intérieur d'une certaine municipalité, région ou province, ou le numéro de téléphone ou de télécopieur d'un bureau ou de la personne responsable des langues officielles, ou encore d'effectuer les mises à jour requises à la lumière des renseignements transmis par les institutions. *Burolis*, qui devrait être disponible en version abrégée sur Internet dans le courant de 1996-1997, devrait s'avérer une source d'information précieuse pour le public ainsi qu'un outil de gestion du programme particulièrement utile pour le SCT et l'ensemble des institutions fédérales.

Enfin, conscient de l'importance croissante que revêtent les médias électroniques dans les communications modernes, et en particulier Internet, le SCT a publié en juillet 1995 le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral* dont une partie traite spécifiquement des langues officielles. On y retrouve essentiellement les principes que doivent observer les institutions fédérales lorsqu'elles communiquent avec le public par le biais d'*Internet* ou lorsqu'elles diffusent de l'information ou de la documentation par ce canal.

Information

En vertu de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions fédérales des politiques linguistiques du gouvernement. En octobre 1995, dans le cadre de ce mandat, la DLOÉE a lancé à l'intention des employés et gestionnaires fédéraux une série d'ateliers sur la prestation des services au public dans les deux langues officielles. Ces ateliers, qui ont pour objet de rappeler les principes de l'offre active et d'expliquer les modalités de la prestation des services, ont eu lieu dans les provinces de l'Ouest, dans les Maritimes, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Yukon. Ils ont permis aux participants d'échanger sur leurs expériences et leurs initiatives respectives. Près de 1 400 employés fédéraux ont déjà assisté aux 35 ateliers qui ont été organisés jusqu'à présent et au cours desquels des

représentants du ministère du Patrimoine canadien les ont également entretenus des particularités des collectivités minoritaires de langue officielle qu'ils servent.

Durant ces séances, le personnel de la DLOÉE a présenté un film vidéo particulièrement bien conçu sur les langues officielles, dont l'initiative revient à la Division des langues officielles du ministère du Revenu national. Le vidéo traite notamment de façon claire et percutante de l'offre active de services dans les deux langues officielles et il montre que celles-ci font partie intégrante de la qualité des services. Même s'il est destiné en premier lieu au personnel de Revenu Canada, le vidéo permet de sensibiliser tous les employés à leurs responsabilités linguistiques à l'égard des deux collectivités de langue officielle et illustre qu'il n'est généralement pas compliqué de respecter les obligations de la Loi. Le SCT tient d'ailleurs à remercier Revenu Canada de lui avoir permis d'utiliser ce vidéo et le félicite pour avoir pris une telle initiative.

Parallèlement, le SCT a inauguré une nouvelle série d'ateliers sur la langue de travail afin de sensibiliser les gestionnaires et les employés fédéraux travaillant dans la RCN et les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail à leurs droits et responsabilités et de leur exposer en termes concrets les divers éléments des politiques du Conseil du Trésor en la matière. Au cours de ces ateliers qui, dans un premier temps, se sont tenus dans le nord de l'Ontario et ont attiré quelque 260 employés, les participants ont pu s'informer des moyens de contribuer à la création et au maintien de milieux de travail véritablement propices à l'usage des deux langues officielles et de résoudre divers problèmes de mise en oeuvre. Ces ateliers se poursuivront durant le prochain exercice et seront donnés dans toutes les autres régions désignées bilingues.

Dans le cadre du second volet de ses activités d'information, le SCT a tenu des séances d'information à l'intention des collectivités minoritaires de langue officielle, notamment

dans les Territoires du Nord-Ouest, au Manitoba, à l'Île-du-Prince-Édouard et au Québec. Le personnel de la DLOÉE a également continué de rencontrer et de consulter régulièrement les représentants de ces collectivités notamment en assistant aux assemblées générales annuelles de leurs associations. Grâce à ces contacts suivis, le SCT s'est tenu informé des préoccupations des collectivités de langue officielle et s'est assuré que l'exécution des divers éléments du programme continuait de répondre à leurs besoins.

La DLOÉE a aussi répondu aux demandes d'information que lui ont adressées professeurs, étudiants, chercheurs et particuliers désireux d'obtenir davantage de précisions sur certains aspects du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. Par exemple, la Direction a reçu deux délégations étrangères, l'une du pays de Galles et l'autre de la République d'Irlande, qui souhaitaient se familiariser avec l'approche canadienne, en particulier en ce qui concerne la prestation des services au public.

En mars 1996, le SCT a mis à jour et réimprimé deux de ses publications qui font l'objet d'une grande demande. Il s'agit des aide-mémoire intitulés *Offre active de services dans les deux langues officielles/Active Offer of Services in Both Official Languages* et *Règlement en matière de service au public dans les deux langues officielles - Tableau synoptique/Official Languages Regulations on Service to the Public - Synoptic Table*.

Enfin, la Direction a continué d'offrir, avec la collaboration de Formation et Perfectionnement Canada, le cours intitulé «Orientation aux langues officielles» qui non seulement présente un aperçu du programme des langues officielles dans les institutions fédérales et de son évolution, mais en expose également les principes et les modalités de mise en oeuvre. Le cours met notamment l'accent sur les droits du public et des employés et sur les obligations des institutions fédérales à l'égard de chacun des volets du programme.

Il a été donné à deux reprises dans la RCN en 1995-1996 et devrait d'ailleurs être revu prochainement afin de tenir compte des changements survenus aux niveaux tant des modes de prestation des services fédéraux que de la gestion même du programme, ainsi que des activités de promotion des langues officielles.

Appui, consultation et collaboration

Les activités que mène le SCT auprès des divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en oeuvre efficace du programme dans les institutions fédérales.

Dans le contexte de la transformation du rôle que joue l'État dans tous les domaines et de la modernisation des programmes et des services fédéraux afin qu'ils répondent aux besoins des Canadiens et des Canadiennes aujourd'hui et demain, et compte tenu des initiatives prises en ce sens en vue de privatiser et de commercialiser certaines sociétés d'État et d'envisager de nouveaux modes de prestation des services fédéraux mettant l'accent sur le partenariat et l'efficacité, la DLOÉE a porté une attention particulière aux projets en cours en vue de s'assurer que les considérations relatives aux langues officielles sont prises en compte lors de la création des nouvelles entités. C'est ainsi que, durant l'exercice écoulé, la Direction a été étroitement associée à l'étude de ces nouvelles initiatives grâce à sa participation à divers groupes de travail chargés d'étudier les nouveaux projets et les modes différents de prestation des services et d'exécution des programmes.

Le SCT a continué de collaborer étroitement avec le Commissariat aux langues officielles. Les responsables des deux organismes se sont rencontrés à diverses reprises durant l'année afin de discuter de préoccupations communes et de coordonner leurs interventions auprès des institutions fédérales. À cet égard, le SCT surveille de près le suivi qui est donné par les

institutions fédérales aux recommandations formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de ses études et enquêtes et dans son rapport annuel. C'est ainsi qu'en 1995-1996, la DLOÉE a communiqué avec chacune des institutions fédérales pour leur demander de prendre toutes les mesures requises afin de donner suite aux recommandations faites par le Commissaire dans sa récente étude de la langue de travail dans la région de la capitale nationale.

Le SCT maintient aussi des contacts suivis avec d'autres organismes centraux, tels le ministère de la Justice, le Bureau du Conseil privé, le ministère du Patrimoine canadien, la Commission de la fonction publique, Formation linguistique Canada, et le Bureau de la traduction du ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux, qui sont investis de responsabilités particulières en matière de langues officielles.

En ce qui concerne les institutions fédérales, le SCT a établi un mécanisme de consultation particulièrement efficace qui lui permet non seulement de transmettre de l'information aux personnes responsables des langues officielles, mais également de solliciter leurs points de vue sur des questions d'intérêt commun et de les sensibiliser aux grandes priorités des langues officielles. Il s'agit, dans le cas des employeurs distincts et des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur, du **Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles** et, dans le cas des autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, du **Comité consultatif des sociétés d'État et organismes sur les langues officielles**.

Les deux comités, qui sont formés chacun de représentants d'une quinzaine d'institutions se réunissent à intervalles réguliers pour discuter de divers thèmes liés aux langues officielles. À titre d'illustration, en 1995-1996, le Comité consultatif des ministères s'est notamment penché sur les résultats des visites régionales de la DLOÉE, les plans d'action sur le service

au public présentés par les institutions fédérales, les vérifications du programme, l'atteinte du niveau CBC par les membres du groupe de la direction, le Guide d'utilisation d'Internet, la traduction assistée par ordinateur et le nouveau Système d'information sur les postes et la classification (SIPC).

Pour sa part, le Comité consultatif des sociétés d'État a évidemment traité lui aussi des plans d'action, des visites régionales de la DLOÉE et d'Internet, mais il s'est également penché sur les mécanismes de surveillance de la mise en oeuvre du programme ainsi que sur le cadre de responsabilisation des sociétés d'État.

Le 1^{er} avril 1995, dans un souci de rationalisation et de simplification des mécanismes de collecte des données, le SCT mettait sur pied le SIPC dans le but de regrouper certains systèmes d'information du Secrétariat sur les ressources humaines, dont les langues officielles. On se rappellera que l'ancien système d'information sur les langues officielles (SILO) renfermait deux composantes, une pour les ministères et organismes (SILO) et une pour les sociétés d'État, les Forces armées et les autres organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur (SILO II). Avec l'entrée en vigueur du SIPC, seule la seconde composante de l'ancien système, le SILO II, à laquelle diverses améliorations ont été apportées ces deux dernières années, demeure donc en place. En dépit des problèmes incontrournables que pose à ses débuts l'implantation d'un système d'information aussi complexe que le SIPC, le SCT a confiance de pouvoir fournir sous peu des données aussi complètes et fiables que par le passé, une fois la période de rodage terminée.

Au cours des deux dernières années, et vu la croissance fulgurante du réseau Internet au gouvernement fédéral et le nombre sans cesse grandissant de ses utilisateurs, tant publics que privés, le SCT s'est lui aussi tourné vers cette technologie de pointe des communications. C'est ainsi que les deux dernières parutions du présent rapport ont été affichées sur Internet.

De plus, à compter de l'an prochain, le Réseau d'information des langues officielles, le RILO, sera accessible à partir d'Internet aux employés des institutions fédérales abonnés à *Publiservice*, le réseau interne de la fonction publique fédérale. Les personnes responsables des langues officielles dans les institutions fédérales auront ainsi la possibilité de prendre connaissance de la documentation et de l'information relatives au programme ainsi que d'échanger sur des questions d'intérêt commun.

Enfin, le Conseil du Trésor a entrepris de rationaliser la gestion de la traduction et l'administration de la formation linguistique. Le 1^{er} avril 1995, le système des enveloppes de traduction, utilisé jusqu'alors pour gérer la demande de traduction, a été aboli et les fonds correspondants ont été transférés aux ministères et organismes.

En ce qui concerne la formation linguistique, le Conseil du Trésor envisage de modifier la politique sur la formation linguistique et la

politique sur la dotation des postes bilingues. Ces modifications visent à assouplir le régime en vigueur, grâce notamment à l'établissement d'une période d'exemption uniforme de 24 mois pour satisfaire aux exigences linguistiques à l'issue d'une mesure de dotation non impérative d'un poste bilingue, sans faire de distinction entre la première nomination et les nominations subséquentes. Ces changements prévoient en outre l'élimination du plafond du nombre d'heures de formation linguistique que peut suivre un employé au cours de sa carrière. En conséquence, le Module informatisé sur la formation linguistique (MIFL) devrait être aboli dans le courant du prochain exercice.

Le SCT a également entrepris de mettre à jour l'appendice F du volume «Marchés» du *Manuel du Conseil du Trésor*, qui traite des exigences en matière de langues officielles dans la passation des marchés, afin de tenir compte de la nouvelle législation et de la révision des politiques de langues officielles.

Chapitre 2

La situation dans les institutions fédérales

La *Loi sur les langues officielles* dispose que le président du Conseil du Trésor rend compte au Parlement de l'exécution des programmes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales visées par son mandat. Ce second chapitre brosse donc un tableau de la situation des langues officielles dans l'ensemble des institutions fédérales pour ce qui est de la prestation des services au public dans les deux langues officielles, de la langue de travail et de la participation équitable, ainsi que des mesures d'appui et de la gestion du programme.

Vue d'ensemble

Comme l'indiquent les commentaires détaillés figurant sous chacune des rubriques qui suivent, l'état de la mise en oeuvre du programme des langues officielles dans les institutions fédérales demeure positif dans son ensemble et certains progrès sont à souligner. Des problèmes subsistent à certains endroits, notamment en matière d'offre active de services au public dans les deux langues officielles, de communications avec les employés, d'information du public et de bilinguisation des systèmes informatiques, par exemple. Conscient de l'existence de ces difficultés, qui demeurent cependant confinées à certains lieux et bureaux, le Conseil du Trésor continue d'oeuvrer avec les institutions fédérales concernées à leur résolution.

Les mesures de rationalisation et de réorientation des activités de l'État, dont l'Examen des programmes, ainsi que les compressions de dépenses et les réductions d'effectif n'ont eu aucune incidence négative sur le programme aux niveaux tant du nombre et de la répartition des postes bilingues (tableaux 1 et 3) que de la participation des francophones et des anglophones (tableaux 12 et 13), et du bassin d'employés bilingues (tableau 2).

On constate en fait que le nombre de postes bilingues a augmenté de près de 6 p. 100 par rapport à l'exercice précédent alors que durant la même période l'effectif de la fonction

publique accusait une baisse de 7 p. 100 environ. Conjuguée à une diminution de quelque 7 p. 100 du nombre de postes unilingues anglais, la hausse du nombre de postes bilingues reflète vraisemblablement en partie l'impact des mesures prises par les institutions fédérales en vue de s'acquitter de leurs obligations linguistiques dans un contexte de décroissance de l'effectif. De plus, et comme l'indique le tableau 3, cette augmentation se fait aussi sentir dans toutes les régions.

Ainsi que le montre le tableau 2, non seulement le bassin d'employés bilingues a-t-il crû en valeurs absolue et relative, 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. Signe de la maturité du programme, le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique continue de dépasser les besoins dans une proportion de 15 p. 100.

Un certain nombre de titulaires de postes bilingues continuent cependant de ne pas satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). Cette situation n'est toutefois pas vraiment problématique étant donné que ces employés ne représentent que 6 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues et qu'il incombe toujours dans ces circonstances aux institutions fédérales de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles. Il convient cependant de souligner qu'il y a eu, d'une part, une augmentation en valeur absolue (de 53 458 à 56 802 employés) du nombre de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue et, d'autre part, une diminution très marquée, de l'ordre de 82 p. 100, du nombre de titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste.

Étant donné l'importance du bassin d'employés bilingues dans la fonction publique, on serait en droit de se demander pourquoi tous les postes bilingues ne sont pas occupés par des employés qui, au départ, répondent à leurs exigences

linguistiques. Cette situation est due à un certain nombre de facteurs. Tout d'abord, même si les connaissances linguistiques sont un élément du mérite, les candidats à des postes bilingues doivent aussi posséder les autres qualifications requises pour ces postes. En outre, aux termes de l'engagement du gouvernement, les Canadiens et les Canadiennes unilingues ont accès à une proportion importante des postes bilingues à condition qu'ils soient disposés et aptes à suivre une formation linguistique. Enfin, pour des considérations d'ordre humanitaire, un certain nombre d'employés occupant des postes bilingues sans être tenus de répondre à leurs exigences linguistiques bénéficient de droits acquis en raison de leur âge ou de leurs longs états de service, par exemple.

On constate aussi depuis plusieurs années un relèvement continu des exigences linguistiques des postes bilingues. Ainsi, en 1996, la proportion de postes bilingues exigeant une compétence supérieure en langue seconde a encore augmenté de 1 p. 100 (tableau 5). Il s'agit en fait d'une hausse substantielle de l'ordre de 15 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, d'autant plus significative que le nombre de postes exigeant une compétence minimale accusait durant la même période une baisse de plus de 7 p. 100, même si en proportion de l'ensemble des postes bilingues il est demeuré stable. De fait, au 31 mars 1996, la quasi-totalité des postes bilingues, soit 94 p. 100 d'entre eux, requéraient une maîtrise supérieure ou intermédiaire de l'autre langue officielle.

En ce qui concerne plus précisément chacune des trois principales composantes du programme, dans leur ensemble, les institutions s'acquittent généralement de leurs obligations en matière de langues officielles. Comme l'indiquent les données des tableaux sur les postes bilingues, l'infrastructure nécessaire est en place. Ainsi, si la même proportion de titulaires de postes bilingues affectés au service au public et aux services internes satisfont aux exigences linguistiques de leur poste bilingue,

leur nombre a augmenté, de même que le nombre de postes bilingues exigeant une compétence supérieure ou intermédiaire dans l'autre langue officielle (tableaux 6 à 9).

Les plans d'action sur le service au public soumis par les institutions fédérales ont permis d'améliorer sensiblement la situation dans les bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix. Ainsi, en septembre 1995, la quasi-totalité de ceux-ci avaient mis en place des mesures permanentes ou temporaires pour assurer le service en personne et au téléphone dans les deux langues officielles.

En matière de langue de travail, il convient de souligner entre autres l'incidence positive des initiatives lancées par les institutions fédérales tout au long de l'exercice, l'utilité des outils élaborés par le SCT en vue d'aider les ministères et organismes à mieux s'acquitter de leurs obligations et le maintien de communications suivies avec les institutions. Les ministères et organismes ont aussi pris des mesures dans la foulée des recommandations formulées en 1995 par le Commissaire aux langues officielles dans son étude de la langue de travail qui ont eu pour effet d'engendrer d'autres améliorations de la situation. À titre d'illustration, mentionnons que la proportion de surveillants qui répondent au profil linguistique de leur poste bilingue a progressé de 4 p. 100 et que le pourcentage de postes de surveillance qui requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle est passé de 25 à 27 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.

Certains problèmes de langue de travail persistent cependant à divers endroits et requièrent toujours l'attention concertée du SCT et des institutions concernées. C'est le cas notamment des communications électroniques et de l'information, de la capacité de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles, des systèmes informatiques et de la prestation des services de formation et de perfectionnement.

Dans le cas de la participation équitable, la situation demeure dans l'ensemble stable et satisfaisante. Les taux de participation des francophones et des anglophones tendent généralement à refléter la présence au Canada des deux groupes linguistiques, malgré la persistance de certains problèmes isolés, comme le faible taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. On constate cependant une légère augmentation du taux national de participation des employés fédéraux d'expression française qui atteignait près de 29 p. 100 au 31 mars 1996.

Somme toute, les progrès enregistrés au cours de l'exercice considéré témoignent de l'amélioration continue et constante du programme au fil des années et des fondations solides sur lesquelles il repose, ainsi que des mesures concertées prises par les institutions fédérales en vue de résoudre les divers problèmes ponctuels de mise en oeuvre.

Service au public

La *Loi sur les langues officielles* définit clairement les obligations linguistiques des institutions fédérales et de leurs bureaux en matière de service au public dans la région de la capitale nationale (RCN). Pour sa part, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les institutions fédérales et leurs bureaux sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles ailleurs au Canada ainsi qu'à l'étranger. En fait, le Règlement énonce les obligations qui incombent aux bureaux à la lumière de critères tels l'importance de la demande, la vocation du bureau et la nature des services assurés au public voyageur par des tiers.

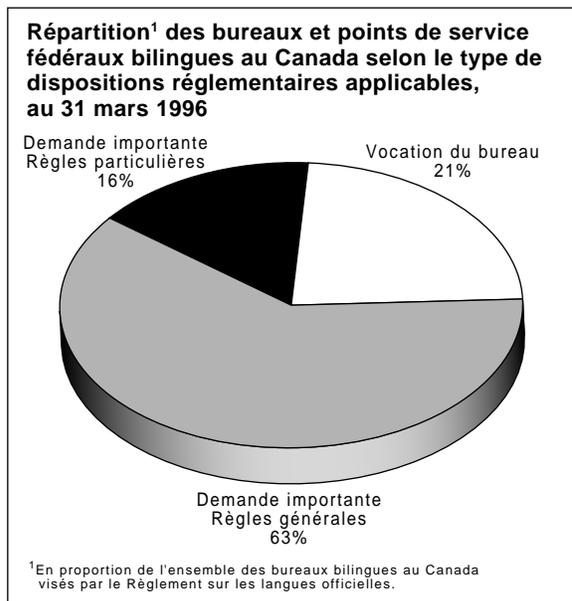
Promulgué en décembre 1991, le Règlement prévoyait que sa mise en oeuvre s'échelonneait sur une période de trois ans à compter de 1992.

Les dernières dispositions réglementaires étant entrées en vigueur le 16 décembre 1994, l'exercice 1995-1996 est en fait le premier exercice complet où la totalité du Règlement s'appliquait.

L'approche adoptée par la Loi et le Règlement permet d'assurer à la quasi-totalité des Canadiens et des Canadiennes qu'ils peuvent recevoir des services de leurs institutions fédérales dans la langue officielle de leur choix. Les règles énoncées dans le Règlement ont pour effet de prendre en considération non seulement la répartition différente des collectivités de langue officielle en situation minoritaire et des réseaux de bureaux fédéraux sur l'ensemble du territoire canadien, mais également la nature même des services fédéraux offerts au public.

Du fait qu'il retient des critères comme l'importance relative et absolue des collectivités minoritaires de langue officielle et la répartition de leur population pour déterminer la «demande importante» (règles générales relatives à la demande importante); qu'il tient compte du nombre de bureaux d'une même institution et de la nature de leurs services dans les régions où se concentre une collectivité de langue officielle en situation minoritaire (règles générales relatives à la demande importante); et qu'il reconnaît, d'une part, que l'importance de la demande peut dépendre de facteurs autres que la seule démographie (règles particulières relatives à la demande importante) et, d'autre part, que certains services doivent être assurés quel que soit le niveau de la demande (règles relatives à la vocation du bureau), le Règlement garantit aux Canadiens et aux Canadiennes des deux groupes linguistiques un accès équitable et facile aux services des institutions fédérales. Le graphique 1 ci-après montre la répartition en pourcentage au 31 mars 1996 des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de règles applicables.

Graphique 1



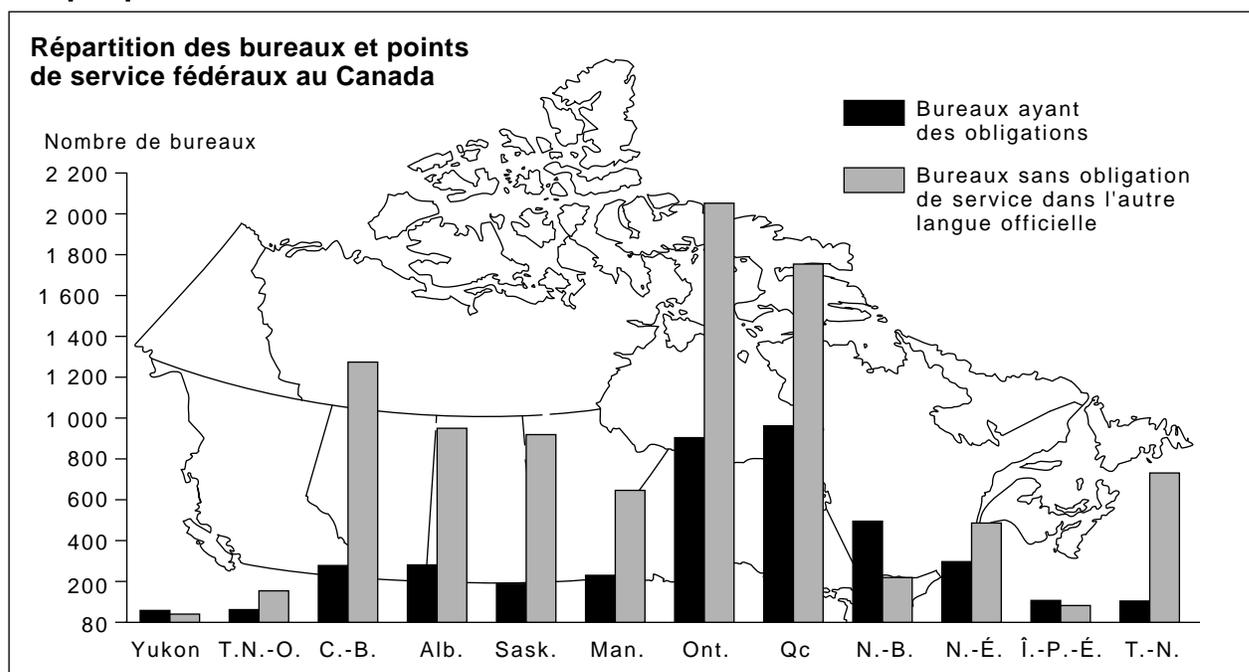
Le graphique 2 ci-après illustre la répartition des bureaux et points de service fédéraux dans les provinces et territoires ainsi que le nombre d'entre eux qui sont tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Au total, au 31 mars 1996, un peu plus du quart des bureaux fédéraux au Canada (27 p. 100 environ) avaient l'obligation d'offrir des services bilingues au public.

Comme l'avaient établi une série d'interventions du SCT à l'échelle du Canada en 1994 et une étude menée vers la même époque par le Commissaire aux langues officielles, la situation du service au public dans les bureaux bilingues était relativement satisfaisante, quoique inégale d'une région à l'autre et d'un bureau à l'autre. Aussi l'ancien président du Conseil du Trésor avait-il décidé en mars 1995 de demander aux institutions fédérales d'évaluer la situation des langues officielles dans l'ensemble des bureaux et points de service tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix, de prendre au besoin les mesures correctives nécessaires et de lui faire rapport à ce sujet.

Selon l'analyse effectuée par les institutions fédérales et les plans d'action qu'elles ont présentés pour s'acquitter de leurs obligations linguistiques à l'égard du public là où des lacunes avaient été constatées, la situation s'est sensiblement améliorée depuis et des progrès ont été enregistrés à l'égard des trois indicateurs du service au public : le service en personne, le service au téléphone et l'offre active des services. Ainsi, à l'échelle du Canada, on constate que le service en personne et au téléphone est disponible dans 98 p. 100¹ des

¹ En tenant compte également des bureaux qui avaient mis en oeuvre des mesures temporaires.

Graphique 2



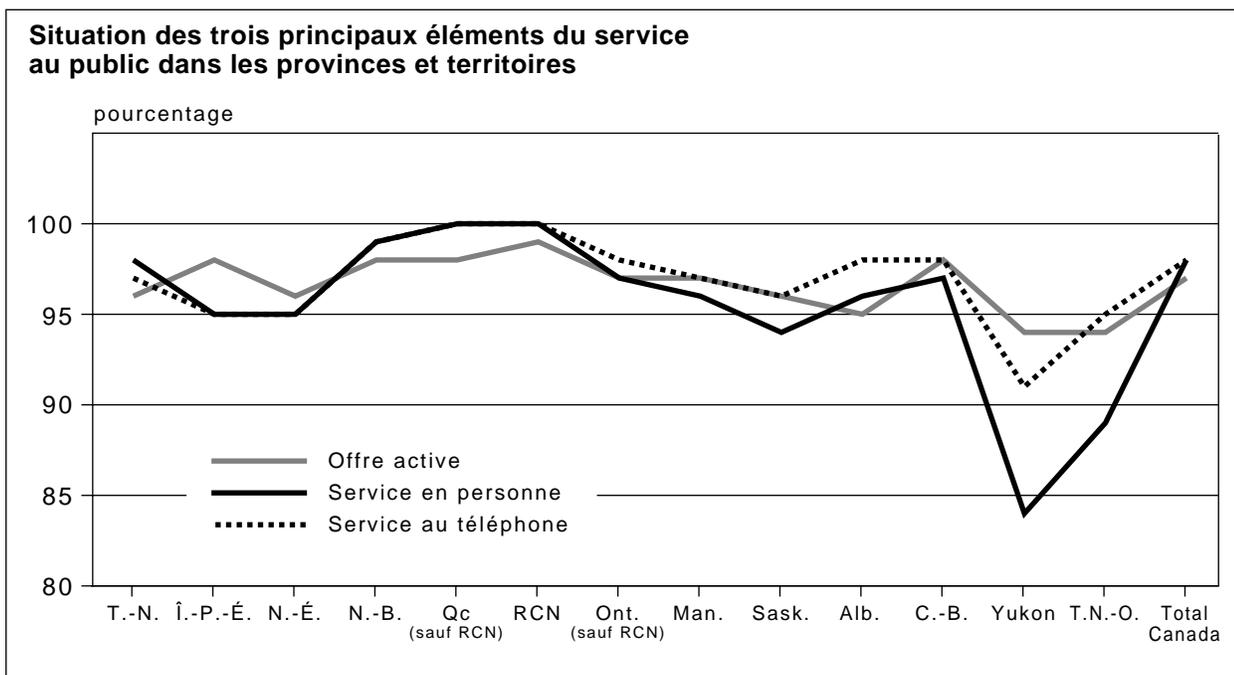
bureaux comparativement à 85 et 88 p. 100 respectivement en 1994-1995. Les progrès sont surtout remarquables au niveau de l'offre active où le pourcentage de bureaux adéquats est passé de 53 à 97 p. 100².

Certes, même si la très grande majorité des bureaux (au-delà de 90 p. 100 d'entre eux à certains égards) s'acquittent de leurs obligations, la situation n'est pas encore parfaite et il reste place à des améliorations : certains bureaux n'ont pas mis en place de plans de redressement tandis que d'autres recourent à des mesures temporaires qui permettent d'assurer un service minimum seulement dans la langue officielle des collectivités minoritaires. Le graphique 3 montre la situation du service au public dans les deux langues officielles dans les provinces et territoires pour ce qui est du service au téléphone, du service en personne et de l'offre active.

À cet égard, le Secrétariat entend poursuivre ses vérifications du service au public et analyser les rapports de vérification interne que lui présentent les institutions fédérales. Ainsi, en 1995-1996, le SCT a publié les résultats de la première phase d'une vérification du service au public effectuée entre janvier et mars 1995 dans les régions métropolitaines de recensement de Toronto et de Halifax. Cette vérification avait mis en évidence un certain nombre de lacunes qui ont pour la plupart été corrigées depuis grâce aux plans d'action présentés par les institutions concernées.

Les progrès enregistrés jusqu'à présent en matière de service au public se reflètent d'ailleurs dans l'amélioration de la capacité des institutions fédérales à offrir leurs services au public dans les deux langues officielles là où elles sont tenues de le faire aux termes de la Loi et du Règlement. Cette capacité, que l'on

Graphique 3



Conformément à l'engagement pris par l'ancien Président, le SCT suivra la situation de très près et s'assurera que tous les bureaux qui n'ont pas encore mis en oeuvre de plans de redressement ou qui ont adopté des mesures temporaires continuent de lui faire rapport jusqu'à ce que la situation soit jugée adéquate.

² Source : *Disponibilité du service au public dans les bureaux désignés en vertu de la Loi sur les langues officielles*, rapport présenté au Comité mixte permanent des langues officielles, Secrétariat du Conseil du Trésor, Direction des langues officielles et de l'équité en emploi, juin 1996

mesure d'après le nombre de postes bilingues affectés au service au public, a en effet augmenté de 4 p. 100 en 1995-1996 (tableau 6). Cette amélioration est d'autant plus significative que, durant la même période, l'effectif de la fonction publique diminuait de 7 p. 100 environ. C'est dire que les mesures de restriction financière n'ont pas eu d'impact négatif sur la capacité de prestation des services bilingues au public, bien au contraire.

Parallèlement, le nombre de titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de ces postes a augmenté lui aussi, même si en pourcentage, il est demeuré à 91 p. 100 comme l'année précédente. Par contre, tant le nombre d'employés exemptés de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste que le nombre d'employés devant y satisfaire suite à une nomination non impérative a accusé une baisse. Celle-ci a été particulièrement prononcée dans le cas des employés qui ont à répondre au profil linguistique de leur poste, de sorte qu'ils ne représentent plus que moins de 1 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues affectés au service au public.

En plus de s'être accrue, la capacité de service dans les deux langues officielles s'est améliorée en qualité. Ainsi, 21 p. 100 des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure de l'autre langue officielle (tableau 7), soit 2 p. 100 de plus qu'en 1995. En termes relatifs, il s'agit d'une hausse de près de 10 p. 100 comparativement à l'année précédente. 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.

Au cours de l'exercice considéré, le gouvernement a continué de progresser dans la voie de la diversification des modes de prestation des services et d'exécution des programmes, dont les initiatives de privatisation et de commercialisation. Afin de veiller à ce que les projets tiennent compte de la dimension «langues officielles», la DLOÉE a été consultée et appelée à fournir des conseils, par exemple dans le cas

du Système de navigation aérienne de Transports Canada, des Centres de services aux entreprises et des Chemins de fer nationaux du Canada. Le changement de statut de certains de ces organismes ne les soustrait pas en effet à leurs obligations en matière de langues officielles, et les documents prévoyant leur dévolution ou leur cession comprennent des dispositions linguistiques particulières, notamment en matière de service au public.

Au cours des prochains mois, la DLOÉE continuera d'être intéressée aux projets de création de nouveaux organismes de service annoncés dans le Budget de mars 1996, comme l'Agence unique d'inspection des aliments, la Commission canadienne du revenu et l'agence Parcs Canada. Les Canadiens seront ainsi assurés que le gouvernement veille à ce qu'ils continuent de recevoir les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix là où la législation le prévoit.

En 1995-1996, tout comme les ministères et organismes, les sociétés d'État et les entreprises privatisées assujetties à la *Loi sur les langues officielles* ont, à la demande du SCT, évalué la situation du service au public dans leurs bureaux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix. Dans le cadre de cet exercice, certaines institutions ont pris des mesures particulières. Ainsi, la Banque de développement du Canada a porté une attention spéciale au respect des langues officielles dans le choix de son nouveau sigle; elle a également tenu compte des nouvelles obligations qui lui incombent en matière de langues officielles dans l'accord qu'elle conclut avec le Conseil du Trésor.

Les Musées nationaux ont accordé une importance toute particulière à l'intégration des langues officielles aux nouvelles technologies de l'information. Par exemple, ils ont veillé à ce que les travaux de leurs chercheurs rejoignent les membres des deux groupes linguistiques sur Internet en s'assurant que toutes les données de vulgarisation sont disponibles en français et en anglais.

Au nombre des autres initiatives, il convient de mentionner celle de la Société du crédit agricole qui revoit ses ententes de partenariat (avec les distributeurs d'équipement agricole, les institutions bancaires, etc.) afin de déterminer les dispositions à prendre pour que ses clients continuent d'être servis dans la langue officielle de leur choix. Pour sa part, l'aéroport de Calgary examine dans quelle mesure les publications qui sont mises à la disposition du public voyageur par l'entremise des transporteurs aériens, des concessionnaires et de l'administration elle-même sont disponibles en français. Les résultats de cette évaluation devraient être mis à la disposition d'autres aéroports dès qu'ils seront connus.

Dans l'ensemble, le Conseil du Trésor a des raisons d'être satisfait des progrès accomplis au cours de l'exercice, en particulier sous l'effet des mesures implantées dans le cadre de la mise en oeuvre des plans d'action. Il y a bien entendu place à d'autres améliorations qui viendront parfaire la situation, non seulement pour combler les lacunes qui subsistent à certains endroits, mais également pour assurer la prestation de services de qualité comparables dans chacune des deux langues officielles et pour mieux faire connaître au public l'emplacement des bureaux fédéraux tenus d'offrir des services bilingues ainsi que pour renseigner davantage les employés fédéraux sur les responsabilités linguistiques des institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Langue de travail

La *Charte canadienne des droits et libertés* établit que le français et l'anglais sont les langues officielles des institutions du gouvernement du Canada et qu'elles y ont un statut et des droits et privilèges égaux. Le français et l'anglais sont en fait les langues de travail officielles des institutions fédérales. Pour sa part, la *Loi sur les langues officielles* définit les obligations précises de ces institutions en matière de langue de travail, à savoir de veiller à ce que leur milieu de travail soit propice à l'usage

effectif des deux langues officielles tout en permettant à leur personnel d'utiliser l'une ou l'autre langue dans les circonstances prévues.

L'approche adoptée en matière de langue de service diffère de celle retenue à l'égard de la langue de travail en ce sens que la première repose sur le concept de bureaux tandis que la seconde s'appuie sur la notion de «régions désignées». La Loi stipule en effet que, outre la région de la capitale nationale (RCN), les obligations en matière de langue de travail s'appliquent dans les régions du Canada³ désignées bilingues à cette fin. Celles-ci comprennent certaines parties du nord et de l'est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest québécois ainsi que le Nouveau-Brunswick. Ailleurs au Canada, les institutions fédérales doivent veiller à ce que la situation des deux langues officielles en milieu de travail soit comparable d'une région unilingue à l'autre.

La souplesse des deux approches est telle que, dans un bureau ayant l'obligation de servir le public dans la langue officielle de son choix mais n'étant pas situé dans une région désignée bilingue, les employés ont pour langue de travail la langue officielle qui prédomine dans la région considérée sous réserve de l'obligation de service au public dans les deux langues. C'est le cas, par exemple, à Vancouver ou à Rimouski.

En vue de créer des milieux de travail véritablement propices à l'usage effectif des deux langues officielles, la Loi définit les obligations minimales qui incombent en la matière aux institutions dans les régions désignées, à savoir fournir aux employés des services internes, c'est-à-dire des services personnels et centraux, ainsi que des instruments de travail d'usage

³ Ces régions sont énumérées à l'annexe B de la circulaire 1977-46 du Conseil du Trésor et de la Commission de la fonction publique du 30 septembre 1977 dont copie figure au chapitre 5-1 du volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*.

courant et généralisé dans les deux langues officielles, assurer la supervision des employés dans les deux langues officielles si les circonstances l'exigent pour la création de milieux de travail propices, veiller à ce que la haute direction de l'institution soit en mesure de fonctionner dans les deux langues et s'assurer que les biens et services de technologies de l'information sont disponibles dans les deux langues officielles. Ainsi, les employés concernés peuvent, dans certaines circonstances, avoir le choix de la langue de travail dans l'exercice de leurs fonctions.

La surveillance du respect par les institutions fédérales 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, leur profil linguistique et la situation linguistique de leurs titulaires, et, d'autre part, les résultats des vérifications et études et les rapports annuels de gestion.

En ce qui concerne la capacité de la fonction publique à fournir des services personnels et centraux aux employés dans la langue officielle de leur choix, la proportion de titulaires de postes affectés à la prestation de ces services qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste n'a pas varié par rapport à l'exercice précédent. Cette stabilité relative de la capacité réelle de service masque cependant un progrès : il y a eu une hausse de 8 p. 100 du nombre tant de postes affectés aux services internes que de leurs titulaires qui répondent à leur profil linguistique. Mais ce qui est encore plus significatif, c'est que la proportion de titulaires qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste a régressé de 4 à 1 p. 100, accusant de ce fait une baisse impressionnante de 78 p. 100 en un an.

La qualité même de la prestation des services internes dans les deux langues officielles s'en est ressentie, puisque tant la proportion que le nombre de postes affectés aux services internes

qui exigent une maîtrise supérieure de la langue seconde ont enregistré des augmentations de 2 et 26 p. 100 respectivement. Pour leur part, les postes exigeant une compétence minimale de l'autre langue officielle ont accusé une baisse de 19 p. 100 et représentaient moins de 5 p. 100 de l'ensemble des postes affectés à la prestation des services personnels et centraux.

La capacité de la fonction publique à assurer la surveillance des employés dans la langue officielle de leur choix s'est elle aussi améliorée par rapport à l'année précédente. Ainsi, si le nombre total de postes bilingues de surveillance a diminué de 7 p. 100, la proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est passée de 86 à 90 p. 100. Autrement dit, neuf superviseurs sur dix répondent au profil linguistique de leur poste et sont en mesure d'assurer la surveillance de leurs employés au niveau requis. Comme dans le cas des services internes, le nombre de titulaires qui doivent encore satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste a nettement reculé, baissant de 5 à 1 p. 100, soit une diminution de 78 p. 100 en un an.

Des progrès ont également été enregistrés dans le cas des niveaux de compétence linguistique requis. Ainsi, les postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde ont gagné 2 points de pourcentage et représentaient 27 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance au 31 mars 1996. En fait, ce sont presque 100 p. 100 des postes bilingues de surveillance qui exigent une compétence linguistique supérieure ou intermédiaire, la proportion de postes dont le niveau de compétence linguistique demeure minimal s'étant stabilisée à 1 p. 100 ces dernières années et accusant une baisse continue en termes réels.

La capacité de la haute direction des institutions fédérales à fonctionner dans les deux langues officielles est un facteur important dans la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues. Son leadership, son engagement et l'exemple qu'elle

donne sont en effet décisifs à cet égard. C'est pourquoi le Conseil du Trésor a demandé à toutes les institutions fédérales en 1988 de prendre les mesures requises pour que tous les membres du groupe de la direction occupant des postes bilingues dans la RCN et dans les régions désignées bilingues atteignent le profil linguistique CBC⁴ d'ici le 31 mars 1998, soit le niveau «C» pour la compréhension de l'écrit, le niveau «B» pour l'expression écrite et le niveau «C» pour l'interaction orale.

Au 31 mars 1996, 59 p. 100 des membres du groupe de la direction titulaires de postes bilingues en régions bilingues atteignent le niveau CBC⁵. Il s'agit d'une augmentation de 2 p. 100 par rapport à l'année précédente. Étant donné la lenteur des progrès enregistrés jusqu'à présent, les institutions fédérales devront fournir un effort particulier en vue d'atteindre l'objectif de 1998. C'est d'ailleurs ce à quoi s'attachera le SCT au cours des prochains mois, tel que mentionné un peu plus loin. Il importe cependant de faire ressortir un certain nombre de points.

Tout d'abord, 96 p. 100 des membres concernés du groupe de la haute direction répondent aux exigences actuelles de la politique, c'est-à-dire qu'ils ont au moins le niveau «B» dans chacune des compétences linguistiques. On constate qu'il s'agit d'une augmentation de 6 p. 100 par rapport à l'année précédente. En second lieu, il importe de préciser que c'est essentiellement au niveau de l'interaction orale que subsistent des problèmes. En effet, 94 p. 100 des membres du groupe de la direction possèdent au moins le niveau «C» en compréhension de l'écrit, 98 p. 100 le niveau «B» en expression écrite et 59 p. 100 le niveau «C» en interaction orale. C'est donc sur l'interaction orale, et non sur l'ensemble des compétences linguistiques, que doivent porter les efforts de formation linguistique des membres du groupe de la direction.

⁴ Voir les *Notes et définitions techniques* figurant en annexe pour la définition des niveaux de compétence linguistique.

⁵ Si l'on exclut du total ceux d'entre eux qui se prévalent d'une exemption.

En troisième 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 1996, atteignent le niveau «C» en interaction orale. En effet, 47 p. 100 des cadres supérieurs occupant des postes unilingues dans la RCN et dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail atteignent le niveau «C» en interaction orale, tandis qu'il y en avait 25 p. 100 dans les régions unilingues. Autrement dit, au 31 mars 1996, il existait parmi les cadres supérieurs titulaires de postes unilingues un bassin d'employés bilingues qui atteignent le niveau «C» en interaction orale dans une proportion de 30 p. 100. Enfin, il y a lieu de souligner que le groupe de la haute direction est l'un des groupes professionnels où l'on enregistre le plus de mouvements de personnel, ce qui peut, dans une certaine mesure, expliquer la lenteur des progrès observés jusqu'à présent.

Même si 296 membres du groupe de la haute direction, soit presque trois fois plus que l'an dernier, étaient inscrits à des cours axés sur l'interaction orale en 1995-1996, démontrant ainsi que les institutions fédérales prennent des mesures pour atteindre l'objectif fixé, le SCT est conscient qu'une initiative concertée s'impose. Aussi le secrétaire du Conseil du Trésor a-t-il convenu de demander l'an prochain aux institutions fédérales de lui faire rapport sur les plans de formation linguistique de chacun des membres concernés de leur haute direction qui ne répondaient pas au profil CBC au 31 mars 1996. Ces rapports devront permettre au SCT d'avoir une image de la situation linguistique des cadres supérieurs d'ici 1998.

Enfin, dans le cadre d'une initiative de plus vaste envergure, le SCT a demandé à toutes les institutions fédérales de lui faire rapport sur le suivi qu'elles ont donné aux recommandations générales formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de l'étude qu'il a publiée en 1995 sur la langue de travail dans la RCN. Cette étude, réalisée auprès d'une

douzaine d'institutions fédérales, faisait état d'un certain nombre de problèmes, dont la capacité de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles, la disponibilité des cours de formation et des systèmes informatiques d'usage courant et généralisé et de leur documentation en français, et l'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, notamment dans les réunions.

Les rapports donnent un aperçu des mesures prises pour améliorer la situation non seulement dans le cas des membres de la haute direction, mais également à l'égard des autres aspects de la langue de travail qui laissent à désirer. Complétés par les résultats des vérifications du SCT et des vérifications internes effectuées par les institutions fédérales, ils devraient permettre d'engendrer de nouvelles améliorations de la situation. On trouvera de plus amples précisions à ce sujet au chapitre 3.

Des progrès significatifs ont été réalisés au cours de l'exercice écoulé, notamment en matière d'amélioration de la capacité des institutions à créer des milieux de travail bilingues. D'autres progrès doivent voir le jour et le Secrétariat continuera de collaborer avec les institutions fédérales afin de les aider à s'acquitter de leurs obligations à l'égard de la langue de travail.

Participation équitable

Aux termes de la *Loi sur les langues officielles*, le gouvernement fédéral s'engage à veiller à ce que les Canadiens d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales et à ce que les effectifs de celles-ci tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle, 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 fédérales de veiller à ce que l'emploi soit ouvert à tous les Canadiens d'expression tant française qu'anglaise.

Comme l'indique le tableau 12, la participation des francophones et des anglophones dans la fonction publique, c'est-à-dire à l'exclusion des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, est demeurée relativement stable par rapport à l'exercice précédent et reflète généralement la présence au Canada des deux groupes linguistiques. Le taux de participation des francophones a atteint 29 p. 100, soit un niveau supérieur à leur importance relative au sein de la population canadienne, selon les données du recensement décennal de 1991. L'augmentation relative des francophones dans la fonction publique en 1996 est attribuable aux réductions d'effectif et s'explique du fait que les anglophones étant généralement plus âgés que les francophones ils se sont prévalus en plus grand nombre de leur droit à la retraite.

On a enregistré de légères variations de la participation par région dans la fonction publique en 1996 (tableau 12). Si les taux de participation des deux groupes linguistiques sont demeurés les mêmes dans l'Ouest et le Nord, en Ontario et au Québec, celui des francophones a augmenté quelque peu dans la RCN (+ 1 p. 100), au Nouveau-Brunswick (+ 2 p. 100) et dans les autres provinces de l'Atlantique (+ 1 p. 100). Cependant, à 5 p. 100, le taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec continue d'être nettement en deçà de la présence de cette collectivité au Québec.

Il est certain que la conjoncture actuelle de réduction des effectifs n'est pas propice à l'embauche dans la fonction publique et donc à une augmentation du taux de participation des anglophones au Québec. Néanmoins, au printemps de 1996, la Commission de la fonction publique a lancé une initiative allant au delà des études purement statistiques en vue de rechercher et d'examiner les causes principales de cette faible participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. Le SCT appuie ce projet dont il suit avec intérêt le déroulement et auquel participeront dès les premières étapes les représentants des associations minoritaires anglophones.

Par catégorie professionnelle dans la fonction publique, on observe une faible hausse de la participation des francophones dans toutes les catégories (tableau 13), principalement pour les raisons invoquées précédemment, les programmes de retraite anticipée ayant davantage touché les anglophones. On constate également que la participation des francophones a légèrement augmenté dans les groupes professionnels où elle laissait à désirer, notamment dans la catégorie de la gestion, la catégorie scientifique et professionnelle, la catégorie technique et la catégorie de l'exploitation.

Dans les sociétés d'État, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la Loi, les taux de participation sont pratiquement demeurés aux mêmes niveaux (tableaux 14 et 15). À l'échelle nationale, la participation des francophones et des anglophones s'établit en effet à 25 et 73 p. 100 respectivement (2 p. 100 étant «inconnus»). Par région, seuls l'ouest et le nord du Canada, et l'étranger enregistrent une variation par rapport à l'an dernier, le taux de participation des anglophones ayant diminué de 1 p. 100 dans le premier cas et augmenté de 1 p. 100 également dans le second cas. Par catégorie professionnelle, on observe une hausse de 1 p. 100 du taux de participation des anglophones dans la catégorie de la gestion (tableau 15).

Dans les Forces armées régulières⁶, les taux de participation des francophones et des anglophones sont demeurés stables à 28 et 72 p. 100 respectivement. On constate cependant de légères variations de la participation par région. Ainsi, le taux de participation des francophones a diminué de 1 p. 100 en Ontario et de 2 p. 100 au Nouveau-Brunswick alors que celui des anglophones a fléchi de 1 p. 100 dans la RCN et au Québec. Selon toute vraisemblance, ces variations sont essentiellement attribuables aux effets des réductions d'effectifs dans les Forces

armées régulières. Des variations semblables sont observées dans le cas de la participation par grade où le taux de participation des francophones parmi les généraux a baissé d'un point de pourcentage alors qu'il a augmenté de 1 p. 100 parmi les officiers.

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 72 p. 100 respectivement (1 p. 100 étant «inconnus»), continuent généralement de refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle (tableau 18).

Mesures d'appui

Afin de les aider à mettre en oeuvre leur programme des langues officielles et à s'acquitter efficacement de leurs obligations linguistiques, les ministères et organismes peuvent recourir à divers mécanismes d'appui. Deux d'entre eux sont en partie gérés centralement par des organismes de services communs, à savoir la traduction et la formation linguistique. Le troisième mécanisme, la prime au bilinguisme, est géré par les institutions fédérales elles-mêmes selon les modalités négociées avec les représentants des employés. Il importe de préciser qu'en général seules les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur ont, dans les limites des politiques en vigueur, l'obligation de recourir à ces mécanismes. Les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* ne sont pas tenus d'y faire appel et disposent de la latitude voulue pour mettre en place tout mécanisme d'appui qu'ils jugent approprié.

Formation linguistique

La formation linguistique a pour objet de fournir aux employés des institutions fédérales les moyens d'acquérir la formation linguistique en langue seconde qui leur permet de satisfaire aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues et, compte tenu des fonctions de leur poste, de fournir au public et aux employés les services dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix.

⁶ L'effectif de la Réserve est exclu des données sur les Forces armées.

Les ministères et organismes 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. Il convient de mentionner que FLC dispose des crédits nécessaires pour offrir les services requis en vue de répondre aux besoins statutaires de formation⁷ des ministères et organismes et aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles. Les institutions fédérales concernées doivent assumer les coûts de toute autre formation linguistique qu'elles souhaitent offrir à leurs employés.

Comme l'indique le tableau 19, quelque 1,1 million d'heures de formation linguistique ont été dispensées en 1995-1996, soit 400 000 heures de moins qu'en 1994-1995. Les réductions d'effectif, la diminution de l'embauche et l'existence d'un bassin relativement important d'employés bilingues dans la fonction publique sont à l'origine de la tendance baissière du nombre d'heures de formation linguistique données qui est enregistrée depuis quelques années.

Soucieux d'assouplir et de simplifier l'administration de la formation linguistique et d'accroître la marge de manoeuvre des institutions fédérales, le Conseil du Trésor envisage de modifier sa politique de formation linguistique. Selon les changements proposés, à compter du 1^{er} juin 1996, les titulaires de postes bilingues devraient en effet bénéficier d'une période d'exemption uniforme de 24 mois pour répondre aux exigences linguistiques de leur poste dans le cas d'une dotation non impérative. En conséquence, 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, serait aboli. Les employés de la fonction publique devraient plutôt disposer d'un

nombre maximal d'heures de formation pour atteindre le profil linguistique de leur poste à chaque nouvelle nomination, à condition bien entendu qu'ils possèdent les aptitudes voulues pour suivre une telle formation et qu'ils ne répondent pas déjà aux exigences linguistiques de leur poste. De ce fait, les ministères et organismes n'auraient plus à alimenter un système central de données sur le nombre d'heures de formation linguistique dispensées à chaque employé durant sa carrière. Le Module informatisé sur la formation linguistique devrait donc être éliminé dans le courant du prochain exercice. Cette dernière mesure devrait en outre permettre au SCT d'économiser 150 000 dollars par année en coûts d'administration.

Traduction

La traduction permet aux institutions fédérales de communiquer de l'information au public et aux employés dans la langue officielle de leur choix là où ils y ont droit. Comme le précise la politique du Conseil du Trésor en la matière, la traduction n'est cependant que l'un des modes de production des textes dans les deux langues officielles et il appartient aux institutions fédérales de choisir le mode de production le plus efficace, compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque texte.

Le Bureau de la traduction (BT) est demeuré le fournisseur unique de services de traduction au gouvernement fédéral pendant de nombreuses années. Soucieux là encore de simplifier l'administration de cette mesure d'appui et d'accroître la marge de manoeuvre des ministères et organismes, le Conseil du Trésor décidait de rendre facultatif le recours aux services du BT à compter du 1^{er} avril 1995 et de permettre aux institutions fédérales de choisir et de diversifier leurs fournisseurs de services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones. À cette fin, le BT a été transformé en organisme de service spécial fonctionnant sur la base du recouvrement des coûts, le système des enveloppes de mots utilisé jusqu'alors pour gérer la demande de traduction a été aboli et les fonds correspondants ont été transférés aux ministères et organismes.

⁷ Il s'agit de la formation linguistique qui permet aux employés d'atteindre les niveaux de compétence linguistique des postes que les institutions fédérales ont désignés bilingues en vue de pouvoir s'acquitter de leurs obligations aux termes de la *Loi sur les langues officielles*.

Par suite de ce changement de statut, les services de traduction en langues officielles fournis par le BT aux ministères et organismes sont devenus optionnels, tandis que les autres services du Bureau, par exemple l'interprétation et la terminologie ou les services de traduction et d'interprétation offerts aux institutions parlementaires, continuent d'être des services communs obligatoires. Le BT demeure cependant le seul organisme fédéral à fournir des services de traduction à l'administration fédérale et le seul employeur de traducteurs au sein de la fonction publique.

L'exercice en cours marque la première année de fonctionnement de ce nouveau régime. Ainsi que l'indique le tableau 21, les ministères et organismes ont utilisé les fonds qui leur ont été transférés pour se procurer les services de traduction dont ils ont eu besoin. Dans l'ensemble, leurs besoins ont été équivalents à ceux de l'année précédente. Étant donné l'élimination du système des enveloppes de mots, il ne sera dorénavant fait rapport que sur les coûts de la traduction. Ceux-ci se sont élevés à 129,2 millions de dollars en 1995-1996, ce qui représente une hausse de 1,6 million de dollars par rapport à l'exercice précédent, laquelle est essentiellement attribuable au groupe d'institutions constitué des sociétés d'État, des institutions parlementaires, des Forces armées canadiennes et des autres organismes.

Durant l'exercice qui a précédé l'instauration du nouveau régime régissant la traduction, le SCT a effectué une vérification du recours à la traduction auprès d'un échantillon d'institutions fédérales dans la RCN, à Winnipeg et à Halifax. La vérification visait à déterminer si les ministères et organismes disposaient de politiques, de systèmes et de contrôles adéquats pour gérer la traduction et éviter que des textes ne soient inutilement traduits. Elle a permis d'établir que, dans leur ensemble, les institutions visées disposaient des mécanismes requis et que les mesures en place permettaient d'éviter que des textes ne soient inutilement traduits. Elle a cependant recommandé aux

institutions en cause de mettre à jour leurs politiques sur la production des textes dans les deux langues officielles, et d'établir des mécanismes formels d'approbation et de contrôle du bien-fondé des demandes de traduction.

Prime au bilinguisme

La prime au bilinguisme consiste en un paiement forfaitaire de 800 \$ par année, réparti sur douze mois, qui n'est versé qu'aux employés admissibles, c'est-à-dire aux personnes qui sont considérées comme des employés aux termes de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*, qui occupent un poste désigné bilingue et qui satisfont aux exigences linguistiques de ce poste. Il convient de préciser que la prime fait partie des conventions collectives négociées avec les représentants des employés et que les membres du groupe de la direction et de certains autres groupes clairement identifiés, comme les traducteurs et les sténographes, n'ont pas droit à la prime au bilinguisme.

Au 31 mars 1996, 59 058 employés fédéraux touchaient la prime au bilinguisme. Le coût total de celle-ci dans les ministères et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur représentait 53,6 millions de dollars. Il s'agit d'une diminution de 33 millions de dollars par rapport à l'année précédente où, comme le précisait le Rapport annuel de 1994-1995, le paiement des montants rétroactif et courant de la prime aux membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) s'était traduit par une hausse exceptionnelle du coût de la prime.

Gestion et coûts du programme

La gestion du programme des langues officielles dans les institutions fédérales s'effectue principalement par l'intermédiaire des personnes responsables des langues officielles qui agissent comme point de contact entre le Secrétariat et leurs organismes 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 par les ministères et organismes et par les sociétés d'État et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* respectivement. On y retrouve l'information demandée par le Secrétariat pour broser le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, 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 le biais du SIPC et du SILO.

En 1995-1996, les coûts du programme des langues officielles dans les ministères et organismes, les sociétés d'État, les institutions parlementaires et les Forces armées ont atteint 264,9 millions de dollars comparativement à 318,7 millions de dollars l'année précédente, soit une diminution de 53,8 millions de dollars ou de près de 17 p. 100 par rapport au dernier exercice. En dollars constants de 1981-1982, il s'agit d'une baisse de 18,5 p. 100 (tableau 20). Après la brève interruption de l'exercice précédent où ils avaient augmenté de près de 13 p. 100 en dollars courants⁸, les coûts du programme des langues officielles dans les institutions fédérales ont donc repris leur orientation à la baisse en 1995-1996. Le tableau 20 retrace l'évolution des coûts du programme

depuis 1981-1982 tandis que le tableau 21 montre leur répartition en 1995-1996 entre les principales catégories de dépenses. Il s'agit des coûts clairement identifiables et significatifs qui sont directement attribuables à la mise en oeuvre du programme dans les institutions fédérales.

Ainsi que l'indique le tableau 21, à l'exception de la traduction, tous les éléments de coûts du programme des langues officielles ont accusé une diminution en 1995-1996. La hausse globale des coûts de la traduction est essentiellement attribuable aux fluctuations du volume de traduction. Plus précisément, on constate une modification de la répartition des dépenses de traduction. En effet, la hausse des dépenses de traduction des ministères et organismes en langues officielles a été compensée par une diminution quasi équivalente des dépenses de traduction du Bureau de la traduction. Cela s'explique du fait que, dans le cadre du nouveau régime régissant le recours à la traduction, les ministères sont devenus entièrement responsables de la gestion de la traduction. Par contre, dans le groupe constitué des sociétés d'État, des institutions parlementaires, des Forces armées canadiennes et des autres organismes, dont le régime de recours à la traduction n'a pas été modifié, on a enregistré une hausse des coûts de l'ordre de 2 millions de dollars.

En ce qui concerne la formation linguistique, les coûts ont diminué de 16,2 millions de dollars, la plus forte baisse étant observée dans les sociétés d'État, les institutions parlementaires, les Forces canadiennes et les autres organismes. 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, de la réduction de l'embauche et des mesures de restriction financière.

⁸ Cette hausse était attribuable au paiement des montants rétroactif et courant de la prime aux membres admissibles de la GRC.

Dans le cas de la prime au bilinguisme, les dépenses ont baissé de 33 millions de dollars et s'établissaient à 53,6 millions de dollars au 31 mars 1996. Tel que mentionné précédemment, la diminution est dans une large mesure attribuable à la non-réurrence du montant rétroactif versé aux membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) en 1994-1995 au titre de la prime au bilinguisme par suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire Gingras.

Enfin, les coûts d'administration et de mise en oeuvre du programme dans les institutions fédérales ont fléchi de 6,2 millions de dollars en 1995-1996, sous l'effet principalement des mesures de rationalisation et de simplification de l'administration du programme ainsi que des réductions budgétaires.

Chapitre 3

Rapport spécial sur la langue de travail

Dans le présent chapitre, il est essentiellement fait état des suites données par les institutions fédérales aux recommandations formulées par le Commissaire aux langues officielles dans le cadre de sa récente étude de la langue de travail dans la RCN¹.

Contexte

En mai 1995, le Commissaire aux langues officielles publiait les résultats d'une étude de la langue de travail ayant porté sur une douzaine d'institutions fédérales dans la RCN. Cette étude, réalisée en 1993 et en 1994 sous forme de sondages menés auprès d'employés de ces institutions, a fait ressortir que le français était «sous-utilisé dans pratiquement tous les aspects de la vie professionnelle...» Le Commissaire a transmis aux institutions fédérales concernées des recommandations portant spécifiquement sur les dimensions de la langue de travail que chacune d'entre elles devrait améliorer. Dans son rapport de synthèse, il faisait en outre état de quatre recommandations générales qu'il adressait au gouvernement en vue d'améliorer le milieu de travail dans l'ensemble des institutions fédérales.

Ces recommandations étaient les suivantes :

- **Emploi des deux langues officielles en milieu de travail :**

«Prendre les mesures requises afin que les administrateurs généraux des institutions fédérales dans la région de la Capitale nationale promouvoient l'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, notamment :

- en encourageant les employés à rédiger dans leur langue officielle préférée, en acceptant le travail qui sera acheminé dans la langue de l'auteur, en assurant à ce dernier qu'il n'aura pas à traduire son texte ni à en préparer un sommaire dans l'autre langue; et

- en commençant chaque réunion en rappelant aux participants leur droit de s'exprimer dans leur langue».

- **Capacité linguistique des cadres de direction :**

«Redoubler ses efforts afin de s'assurer, selon son engagement, que les cadres supérieurs de la fonction publique satisfont aux exigences linguistiques de leur poste d'ici 1998».

- **Formation en français :**

«Prendre les mesures requises afin que chacun des administrateurs généraux des institutions fédérales puisse garantir à son personnel d'expression française travaillant dans la région de la capitale nationale qu'il pourra suivre des cours de formation en français quitte à recourir au jumelage des participants entre les organismes».

- **Systèmes informatiques :**

«S'assurer que les logiciels et la documentation afférente qui sont d'usage courant et généralisé soient disponibles dans les deux langues officielles.»

Comme il est mentionné au chapitre 1, la DLOÉE a demandé à toutes les institutions fédérales auxquelles s'appliquaient les recommandations générales du Commissariat aux langues officielles (CLO) de prendre toutes les mesures requises pour y donner suite tant dans la RCN que dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Pour sa part, le Commissaire a convenu d'effectuer dans le courant de 1996 le suivi des recommandations spécifiques visant les institutions ayant fait l'objet de son étude.

Suivi des recommandations

Dans cette partie, il est essentiellement rendu compte des mesures que les institutions fédérales ont rapporté avoir prises pour donner suite aux recommandations du Commissaire

¹ «Vérification linguistique sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale», mai 1995, Commissariat aux langues officielles.

aux langues officielles concernant la langue de travail. Ce suivi représente en fait une première étape en vue de l'amélioration de la situation de la langue de travail. Il faudra, dans une deuxième étape, s'assurer que les mesures prises ont effectivement produit les résultats attendus. C'est ce à quoi s'attachera le Conseil du Trésor au cours des mois à venir par le biais d'une intensification de ses initiatives de surveillance et de vérification de la situation de la langue de travail dans les institutions fédérales.

Les institutions fédérales concernées ont pris divers types de mesures pour donner suite aux recommandations générales du CLO concernant la langue de travail². Dans cette partie, il est fait état non seulement des mesures prises à l'égard de l'ensemble des recommandations, mais également des mesures spécifiques touchant chacune des recommandations. Il importe de souligner que les mesures en question s'appliquent tant à la RCN qu'aux régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail et qu'elles peuvent être directement liées aux recommandations ou concerner de façon plus générale la situation de la langue de travail dans l'institution. Enfin, dans les paragraphes qui suivent, il est question de l'ensemble des mesures prises par les institutions fédérales et non de certaines mesures en particulier.

Ensemble des recommandations

Après examen des recommandations du Commissaire aux langues officielles concernant la langue de travail, la quasi-totalité des institutions fédérales ont convenu que des mesures s'imposaient pour corriger la situation. Une minorité d'entre elles ont cependant jugé qu'il n'y avait pas lieu d'y donner suite dans le cadre d'un plan d'action global, soit parce que leur situation était dans l'ensemble satisfaisante, soit parce qu'elles traversaient une période de changement organisationnel majeur (par exemple, dissolution prochaine ou restructuration

massive de l'organisme). Il n'empêche qu'elles ont pris des mesures spécifiques à l'égard d'une ou de plusieurs des recommandations.

Conscientes de leurs lacunes, certaines institutions ont décidé de mettre sur pied des plans d'action portant spécifiquement sur les recommandations ou sur la langue de travail en général ou intégrant celle-ci à l'intérieur d'une stratégie plus globale des langues officielles. Elles se proposent par la suite de mesurer périodiquement la mise en oeuvre de ces initiatives et leurs résultats. D'autres ont résolu de renforcer la surveillance de l'application de leur politique des langues officielles, de mettre à jour cette politique ou encore d'élaborer une politique traitant exclusivement de la langue de travail.

Plusieurs institutions ont entrepris d'inclure des mesures de suivi aux recommandations dans l'entente qu'elles concluent avec le Conseil du Trésor ou envisagent de le faire prochainement. Elles auront en conséquence à rendre compte des résultats obtenus dans leur rapport annuel de gestion. D'autres ont préféré procéder à une analyse approfondie et à jour de la situation de la langue de travail au sein de leur organisation avant de décider des mesures précises à prendre. Elles ont donc effectué ou prévu effectuer un sondage, une étude ou un examen des activités et pratiques liées aux langues officielles. Certaines d'entre elles ont à cet effet décidé de recruter un consultant ou de lancer un processus d'auto-évaluation périodique de la situation de la langue de travail dans les régions bilingues.

Un certain nombre d'institutions ont axé leurs efforts sur les activités d'information tant des employés que des gestionnaires. Parfois ces initiatives portaient sur les recommandations elles-mêmes et sur les mesures à mettre en oeuvre pour y donner concrètement suite et parfois elles englobaient toute la dimension «langue de travail», notamment en ce qui concerne les droits des employés et les responsabilités de l'institution. Ces activités ont pris la forme d'une note de service, d'un communiqué,

² Les recommandations ne sont pas reprises textuellement dans cette partie. Elles sont plutôt désignées par le nom de la rubrique générale sous laquelle elles figurent à la première page du chapitre 3.

d'un énoncé de principes, d'un film vidéo, d'un article sur le rôle de la gestion dans la création d'un milieu de travail bilingue, d'une séance d'information ou d'une rencontre avec les gestionnaires, et elles visaient également à fournir des conseils sur les mesures à appliquer.

Enfin, dans diverses institutions, l'accent a été mis sur la responsabilisation des cadres supérieurs. Ainsi, à certains endroits, une partie de leur évaluation de rendement porte spécifiquement sur les langues officielles et sur les résultats obtenus à cet égard. Ailleurs, la haute direction a demandé que des rapports lui soient périodiquement présentés sur les progrès réalisés en matière de langue de travail ou sur le suivi donné aux recommandations du Commissaire. Dans plusieurs institutions, les recommandations ont été inscrites à l'ordre du jour des comités de gestion et ont fait l'objet de discussions sur la nature du suivi à y donner. Dans certains cas, il a été rappelé aux cadres supérieurs leurs responsabilités ainsi que les obligations de l'institution en matière de langues officielles et l'importance de leur engagement à cet égard. À d'autres endroits, les responsables de l'institution ont chargé des cadres supérieurs du suivi des recommandations ou demandé aux diverses directions qu'elles soumettent des plans sur les langues officielles lors de l'exercice annuel de planification des activités.

Toutes les institutions fédérales, à quelques rares exceptions près, ont donc pris en considération les recommandations du Commissaire aux langues officielles et elles ont, à la lumière de leur analyse, décidé des initiatives et des mesures générales à prendre. Celles-ci ont varié d'une institution à l'autre compte tenu du contexte particulier au sein duquel chacune d'entre elles évolue. Comme l'indiquent les paragraphes qui suivent, la plupart des institutions ont également donné suite à une ou plusieurs des recommandations concernant la langue de travail.

Emploi des deux langues officielles en milieu de travail

La haute direction de plusieurs institutions a réitéré son engagement à l'égard des langues officielles en général, et du droit des employés à utiliser la langue de leur choix dans leur milieu de travail en particulier, ou prévoit le faire prochainement, dans des communications tant écrites que verbales. Souvent, les responsables des langues officielles ont rencontré les gestionnaires et leurs employés pour leur rappeler leurs responsabilités et leurs droits en matière de langue de travail. Les institutions fédérales ont aussi pris diverses autres mesures en vue de favoriser l'emploi des deux langues officielles en milieu de travail, en particulier en ce qui concerne la langue de rédaction et la langue de réunion.

Un grand nombre d'institutions fédérales ont mis l'accent sur les activités d'information des employés. Elles ont distribué diverses brochures, dont la publication conjointe du CLO et du SCT sur la langue de travail intitulée *«Le français et l'anglais au travail – ce que les employés fédéraux doivent savoir/English and French in the workplace – What federal employees need to know»*. Certaines ont également mis en place des mesures destinées spécifiquement aux nouveaux employés : tenue de séances d'information sur les droits des employés et les obligations de l'institution, inclusion de renseignements sur les langues officielles dans les trousseaux d'initiation, révision du guide de l'employé, rencontres avec le coordonnateur des langues officielles, etc. Certaines initiatives ont visé l'ensemble du personnel des régions désignées bilingues. Ainsi, on a rappelé leurs droits aux employés qui ont été par la même occasion encouragés à travailler dans la langue officielle de leur choix, des séances d'information ont été organisées ou sont prévues dans tous les bureaux concernés, et les journaux internes et systèmes de messagerie électronique ont été utilisés pour diffuser de l'information sur la création de milieux propices à l'usage des deux langues officielles.

Les employés ont aussi été invités verbalement et par écrit par leurs gestionnaires et la haute direction à rédiger dans la langue officielle de leur choix. Dans certaines institutions, des mesures particulières ont été prises à cette fin, par exemple en demandant aux coordonnateurs de la traduction de renforcer leurs contrôles, en encourageant les employés à préparer les ébauches de documents dans leur langue préférée tout en n'autorisant la traduction de ces documents qu'après leur approbation, en mettant à la disposition des employés divers appuis à la rédaction comme des lexiques, des services d'aide à la rédaction et de révision de textes, des banques terminologiques ou des cours de rédaction, en révisant les directives sur la correspondance et la traduction ou en faisant des rappels aux gestionnaires.

Certaines institutions ont rappelé à leurs gestionnaires qu'ils devaient tenir compte des préférences linguistiques de leurs employés lors de l'attribution des tâches dans la mesure où les nécessités du service le permettent. Dans d'autres, des mesures sont en place afin de s'assurer que les employés sont évalués dans la langue officielle de leur choix et qu'ils indiquent leur choix de langue à leur arrivée dans l'institution ou dans un nouveau service.

En ce qui concerne la langue de réunion, plusieurs institutions ont installé des avis ou le symbole des langues officielles dans les salles de réunion pour rappeler à leurs employés qu'ils peuvent intervenir dans la langue de leur choix. Des rappels ont été faits aux gestionnaires et les brochures du SCT sur la présidence et la tenue des réunions ont été mises à la disposition du personnel dans certaines institutions. Dans bon nombre d'organisations, les réunions débutent par une invitation à s'exprimer dans la langue de son choix, notamment lors des rencontres de la haute gestion avec l'ensemble du personnel. Parfois, cette invitation est même reprise dans les ordres du jour et les comptes rendus et les superviseurs sont encouragés à utiliser eux-mêmes les deux langues officielles afin d'inciter les employés à s'exprimer dans leur langue de préférence.

En général, les institutions fédérales rapportent avoir mis en oeuvre plusieurs de ces mesures en même temps. Les comités de gestion de diverses institutions inscrivent régulièrement les langues officielles et la langue de travail à l'ordre du jour de leurs réunions et la haute direction a indiqué qu'elle entendait être tenue au courant des progrès de la mise en oeuvre des recommandations du CLO. Enfin, certaines institutions ont tenu ou prévu tenir des sondages sur la langue de travail et l'une d'entre elles a mis sur pied un comité sur la langue de travail.

Capacité linguistique des cadres de direction³

Une proportion importante⁴ des membres du groupe de la direction qui occupent des postes bilingues en région bilingue ne répondent pas encore au profil linguistique auquel ils devraient satisfaire d'ici le 31 mars 1998. Dans le cas de cette recommandation, les institutions fédérales ont essentiellement pris deux types de mesures : des mesures de formation et des mesures de responsabilisation.

En ce qui concerne la formation, dans plusieurs institutions, les membres du groupe de la direction qui ne répondent pas au profil linguistique visé suivent des cours de formation. Dans bon nombre d'institutions, des plans de formation ont été ou seront mis sur pied à l'intention des gestionnaires concernés. Dans certaines autres institutions, les cadres ont été avisés des possibilités de formation linguistique. Des mesures spéciales visant à accommoder les membres du groupe de la direction ont aussi été mises en oeuvre, par exemple la formation à distance ou l'organisation de cours spéciaux.

³ Il importe de préciser que, dans le cas des sociétés d'État et des organismes privés, les membres de la direction ne sont pas assujettis à la politique du CT et n'ont donc pas à atteindre le niveau CBC; ils doivent cependant pouvoir fonctionner dans les deux langues officielles.

⁴ Des données sur la proportion des membres de la haute direction qui répondaient au profil CBC ou aux exigences actuelles de la politique du CT au 31 mars 1996 figurent au chapitre 2.

Pour ce qui est des mesures de responsabilisation, des rappels ont été ou seront envoyés aux cadres supérieurs concernés par le responsable de l'institution pour leur rappeler l'importance de cet objectif dans la création de milieux de travail propices à l'utilisation des deux langues officielles. Dans plusieurs institutions, on a soit mis sur pied un groupe de travail pour assurer le suivi de la recommandation, soit décidé du suivi à y donner à une réunion du comité de gestion. Les responsables des ressources humaines ont aussi été sensibilisés à l'importance de l'objectif. Dans quelques institutions, le profil linguistique des postes des membres du groupe de la direction est d'ailleurs révisé à la hausse.

En général, les responsables des institutions fédérales sont conscients de la priorité à accorder à l'atteinte de cet objectif. Dans bien des cas, cette question a été portée à l'ordre du jour des comités de gestion et les administrateurs généraux ont tenu à s'assurer que l'objectif sera atteint dans les délais prévus. Tel que mentionné au chapitre 2, le SCT entend demander aux institutions fédérales dans le courant du prochain exercice de lui faire rapport sur les plans de formation des membres du groupe de la direction qui ne répondaient pas au profil CBC au 31 mars 1996. Cette initiative devrait permettre de compléter le suivi donné à cette recommandation du Commissaire.

Formation en français

Dans plusieurs institutions fédérales, la haute direction a entrepris d'assurer elle-même le suivi à cette recommandation. Ainsi, des cadres supérieurs ont été chargés de veiller à ce qu'il ne soit pas dérogé au principe de la disponibilité de la formation dans chacune des deux langues officielles. Ailleurs, un rapport périodique doit être présenté à l'administrateur général sur les cours offerts dans chaque langue. Dans d'autres institutions, la recommandation a été discutée par le comité de gestion qui s'assurera du suivi à y donner et des rappels seront faits aux gestionnaires concernés.

Bon nombre d'institutions ont mis en place des mesures pour que les employés aient accès à tous les cours de formation dans la langue officielle de leur choix et pour veiller à ce que les nouveaux cours soient élaborés dans les deux langues. Ces mesures visent tant les activités de formation interne que les cours offerts par des organismes externes. Ainsi, dans le cas des activités assurées par des tiers, l'institution stipule dans le contrat que les cours doivent être fournis dans l'une et l'autre langue. Pour certains ateliers, des services d'interprétation simultanée sont en outre disponibles si le conférencier invité n'est pas bilingue.

Au nombre des autres mesures prises, il convient de mentionner la revue des plans de formation et perfectionnement et des calendriers des cours afin de s'assurer que les membres des deux groupes linguistiques ont accès aux cours dans la langue officielle de leur choix; la diversification et l'élargissement des sources de formation professionnelle; ou l'abaissement du nombre minimal d'inscriptions requises pour offrir un cours. Plusieurs petites institutions ont également examiné les possibilités de jumelage des participants à des ateliers et séminaires offerts en français lorsque le nombre d'inscriptions par institution est insuffisant et certaines ont uni leurs efforts à cette fin.

Diverses institutions ont renforcé leurs activités d'information des employés sur la disponibilité des cours en français, encourageant de ce fait même les employés à se prévaloir de leur droit à recevoir leur formation dans la langue officielle de leur choix. À certains endroits, la formation dans les deux langues officielles a été intégrée aux politiques de l'institution et ailleurs elle a été incluse dans les ententes en matière de langues officielles. Enfin, une attention particulière a été portée à la formation en informatique. Plusieurs institutions se sont ainsi assurées que la formation à l'utilisation des nouveaux logiciels était disponible dans les deux langues officielles tandis qu'une autre a retenu les services à temps complet d'un agent de formation bilingue pour garantir à ses employés que les cours seront donnés dans la langue officielle de leur choix.

Dans l'ensemble, des mesures ont donc été prises pour corriger, le cas échéant, les lacunes soulignées par le Commissaire aux langues officielles en ce qui concerne la disponibilité des cours de formation en français.

Systèmes informatiques

Bon nombre d'institutions ont rapporté n'avoir eu à prendre aucune mesure à l'égard de cette recommandation en raison de l'état satisfaisant de la situation dans leur organisation ou, dans un cas, à cause de la dissolution imminente de l'organisme. Par contre, un certain nombre d'institutions ont mis en oeuvre des mesures de suivi auprès de leurs gestionnaires, en particulier de ceux responsables de l'informatique, sous forme de rappels ou d'information qui, souvent, émanaient directement de la haute direction ou étaient prises sur son instruction.

Plusieurs institutions ont entrepris de mener des sondages, études ou vérifications internes en vue d'évaluer la situation et de faire un suivi adéquat de la recommandation. D'autres ont mis en place des mesures pour s'assurer que toute la documentation relative aux logiciels est disponible dans les deux langues officielles ou pour mieux informer les employés de la disponibilité des logiciels en français. Le *Guide d'utilisation d'Internet au gouvernement fédéral* a fait l'objet d'une nouvelle diffusion dans certaines institutions. Diverses mesures ont aussi été prises pour veiller à ce que les services de messagerie électronique et *Internet* soient accessibles et utilisables dans les deux langues officielles. Certaines institutions ont instauré de nouvelles mesures de contrôle pour s'assurer que les services de dépannage sont de qualité comparable dans l'une et l'autre langue.

Parmi les autres mesures, il convient de mentionner les initiatives relatives à l'acquisition des systèmes informatiques et de leur documentation. Plusieurs institutions ont entrepris soit de revoir leurs plans d'acquisition soit de s'assurer que les contrats d'acquisition et de développement de systèmes informatiques

renferment effectivement des clauses sur la disponibilité des logiciels et de la documentation y afférent dans les deux langues officielles. Certaines autres se sont assurées que leur politique d'achat inclut des dispositions sur l'analyse préalable des besoins linguistiques des diverses directions.

À d'autres endroits, on a décidé de vérifier que les logiciels sont utilisables dans les deux langues officielles. Ailleurs, on a rappelé qu'il était impératif, dans tout projet d'acquisition informatique, de décrire les mesures envisagées pour s'assurer de la conformité à la politique sur les langues officielles. Enfin, certaines institutions ont dressé la liste de toute la documentation non encore bilingue afin de prendre les mesures requises pour l'acquérir dans l'autre langue.

En général, les institutions fédérales ont cherché, là où cela s'imposait, à prendre des moyens appropriés pour donner concrètement suite à la recommandation du Commissaire et pour s'assurer que les mesures en place étaient conformes à la politique du Conseil du Trésor sur les langues officielles.

Conclusion

Les institutions fédérales ont dans leur ensemble donné suite aux recommandations du Commissaire aux langues officielles. Dans certains cas et pour certaines recommandations, il n'a pas été nécessaire de mettre en oeuvre des mesures spécifiques car la situation était satisfaisante. Dans la majorité des cas cependant, des initiatives s'imposaient et les institutions concernées ont entrepris de prendre des dispositions à cet effet. Les mesures retenues s'attaquaient la plupart du temps aux sources mêmes de préoccupation du Commissaire. À divers endroits, c'est de la haute direction elle-même qu'ont émané les initiatives de suivi, démontrant ainsi l'importance que les cadres supérieurs accordent à l'amélioration de la situation de la langue de travail.

Le SCT veillera à ce que les ententes en matière de langues officielles conclues par les institutions fédérales incluent les engagements pris en matière de langue de travail et à ce qu'il soit fait rapport sur les progrès et les résultats obtenus dans les rapports annuels de gestion.

La nature même du suivi que les institutions fédérales ont entrepris de donner aux recommandations du Commissaire aux langues officielles, la diversité des mesures qu'elles ont prises ou envisagent de prendre, et surtout leur unanimité à faire état des initiatives en cours et à venir démontrent qu'elles sont conscientes du rôle important qu'elles ont à jouer dans la création de milieux de travail véritablement

propices à l'utilisation des deux langues officielles. Il ne suffit pas d'inviter les employés à utiliser la langue officielle de leur choix : encore faut-il créer des conditions qui favorisent l'emploi des deux langues. C'est ce que les institutions fédérales ont entrepris de faire en vue d'améliorer sensiblement la situation de la langue de travail au sein de leur organisation. Le Conseil du Trésor les invite à redoubler leurs efforts en ce sens. Pour sa part, il fera tout son possible pour les aider à atteindre cet objectif et s'assurer que des mesures appropriées sont mises en place partout où des améliorations sont requises.

Conclusion

En 1995-1996, la situation des langues officielles dans les institutions fédérales a continué de progresser et d'évoluer favorablement. Des gains ont été enregistrés sur tous les plans et, même s'ils n'ont rien de spectaculaire, ils se sont traduits par une nette amélioration de la situation. Qui plus est, la mise en oeuvre du programme s'est effectuée plus économiquement, les coûts ayant en effet repris leur tendance baissière. La fonction publique fédérale continue de disposer d'un important bassin d'employés bilingues, et sa capacité de service dans les deux langues officielles a progressé tant en quantité qu'en qualité.

En matière de service au public, l'évaluation de la situation à laquelle ont procédé les institutions fédérales à la demande du Conseil du Trésor et les plans d'action qu'elles ont présentés ont permis de constater que la quasi-totalité des bureaux et points de service fédéraux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix sont en mesure de s'acquitter de leurs obligations linguistiques. Même si elle témoigne de l'ampleur des progrès accomplis au cours de l'exercice, la situation demeure inégale à certains endroits. La vérification du service au public exécutée par le SCT a jusqu'à présent établi que les gestionnaires connaissent bien leurs obligations à l'égard des membres des collectivités minoritaires de langue officielle et permet de supposer que d'autres améliorations se feront jour à mesure que les institutions fédérales s'ajusteront aux changements occasionnés par l'Examen des programmes.

En ce qui concerne la langue de travail, le suivi donné aux recommandations générales formulées dans son étude par le Commissaire aux langues officielles a démontré que, après examen des recommandations, la quasi-totalité des institutions fédérales avaient pris ou prévu prendre des mesures pour les mettre en oeuvre et s'assurer de leur application. Il subsiste certaines ombres au tableau, notamment pour ce qui est de la capacité de la haute direction à fonctionner dans les deux langues officielles. Ces difficultés devraient s'estomper à mesure que les institutions fédérales mettront en place les mesures requises. Le Conseil du Trésor entend d'ailleurs assurer le suivi de la mise en oeuvre des mesures prises par les institutions, notamment dans le cadre des ententes en matière de langues officielles et des rapports annuels de gestion. Les activités de surveillance revêtiront à cet égard une importance capitale car elles permettront de cerner les aspects de la langue de travail susceptibles d'être améliorés et sur lesquels les institutions fédérales se doivent d'agir.

Pour ce qui est de la participation équitable, les acquis des dernières années ont été consolidés. Si, dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les taux de participation des francophones et des anglophones reflètent généralement la présence au Canada des deux collectivités de langue

officielle, il convient de corriger certains déséquilibres, telle la faible participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec. L'étude que mène la Commission de la fonction publique au Québec avec la collaboration du Secrétariat représente d'ailleurs un pas dans cette voie.

Les mesures que continueront de prendre les institutions fédérales et les initiatives de surveillance, de coordination et de facilitation de la mise en oeuvre du programme que poursuivra le Conseil du Trésor devraient engendrer d'autres améliorations de la situation. Bien que celle-ci ne connaîtra pas de transformation radicale du jour au lendemain, des progrès continueront d'être obtenus et de s'accumuler de jour en jour et d'année en année.

Ainsi se consolidera lentement mais sûrement l'édifice du bilinguisme institutionnel. Ainsi continueront de venir se greffer sur le canevas de la dualité linguistique les contributions des institutions fédérales à l'édification de la société juste et équitable pour laquelle a opté le Canada depuis les débuts de la Confédération. Témoin de notre histoire et de notre patrimoine communs, la dualité linguistique continuera de cimenter notre pays dans l'intérêt et pour le bénéfice des générations futures de Canadiens et de Canadiennes des deux collectivités de langue officielle.

Annexe statistique

On trouvera ci-après une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales, ainsi qu'une description des données et de leurs sources.

Des notes et des définitions figurent à la fin de cette 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, Gendarmerie royale du Canada, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

14. Participation par région des francophones et des anglophones

15. Participation par catégorie professionnelle des francophones et des anglophones

Défense nationale

16. Participation par région des francophones et des anglophones dans les Forces armées régulières

17. Participation par grade des francophones et des anglophones dans les Forces armées régulières

Ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

18. Participation des francophones et des anglophones

Formation linguistique

19. Formation linguistique (en heures)

Coûts du programme

20. Évolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

21. Coûts du programme des langues officielles par fonction

Sources des données

Les années précédentes, la majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provenaient du Système d'information sur les langues officielles (SILO). Celui-ci, qui était alimenté par les institutions fédérales, comprenait deux composantes : une première (SILO) relative aux données sur 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), et une seconde (SILO II) renfermant des données sur les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur. Cette dernière ne renferme pas de données sur les années antérieures à 1991.

Le 1^{er} avril 1995, la première composante, le SILO, a été remplacée par le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), dont les données proviennent directement des ministères et ne nécessitent donc plus la tenue de systèmes parallèles, puisque le SIPC regroupe les données tant sur les langues officielles que sur les postes et la classification. Auparavant, les dossiers renfermant des données incomplètes ou contradictoires étaient éliminés du SILO. Avec le SIPC, c'est toute la population de la fonction publique qui est considérée, ce qui explique l'ajout d'une ligne «dossier incomplet» dans les tableaux afin de tenir compte des dossiers dont les données sont manquantes.

Il convient de préciser que durant l'année ayant précédé l'entrée en vigueur du SIPC, les ministères ont concentré leurs efforts sur la mise à jour des données figurant dans leurs systèmes internes. En outre, durant la première année d'exploitation du SIPC, les ministères ont dû procéder à des rajustements et modifier la programmation du traitement de leurs données. C'est ce qui explique que certaines données manquent encore. Toutefois, la qualité des données devrait continuer de s'améliorer à mesure que les ministères se familiariseront avec le SIPC.

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^{er} 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

L'interprétation des tableaux est sujette à certaines réserves. Si les données statistiques présentent une vue d'ensemble de toutes les institutions fédérales, elles ne doivent pas pour autant être considérées de manière absolue. Il faut en effet tenir compte de l'incidence sur les données de plusieurs variables, parmi lesquelles figurent la diversité des mandats de chaque institution, la clientèle servie et l'emplacement des différents bureaux. Ainsi, bien que la participation des francophones dans l'ouest et le nord du Canada ne représente que 2 p. 100 de l'effectif dans cette région, cela ne signifie pas que les francophones y sont sous-représentés dans la fonction publique. Leur participation dépend par exemple de l'emplacement, des bureaux et du public qu'ils servent. Par ailleurs, en raison de la diversité des activités du gouvernement fédéral, il est difficile d'isoler chaque variable et de la pondérer afin de lui conférer une validité applicable à l'ensemble des institutions.

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 CFP. 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 n'est pas l'employeur.

Tableau 1

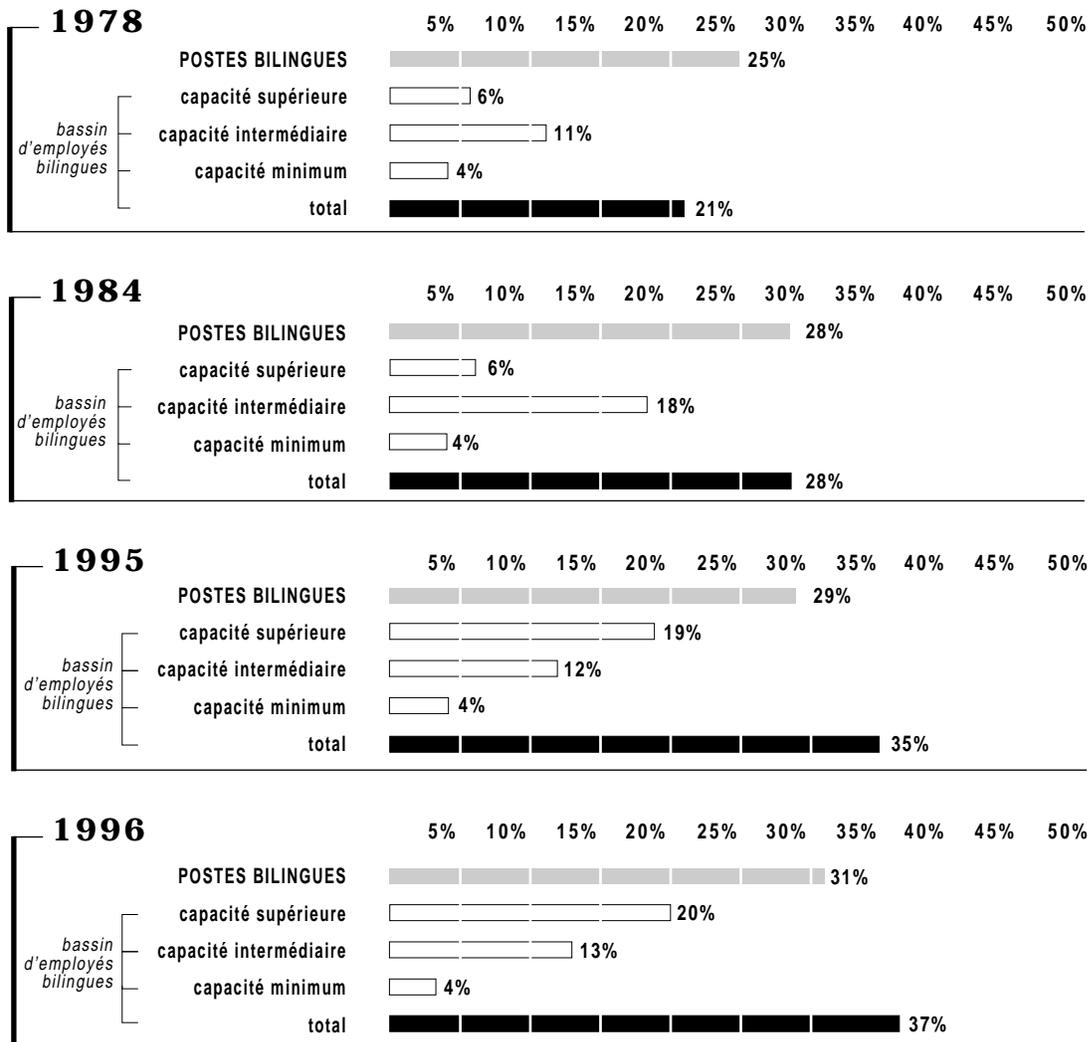
Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique



données du SIPC et du SILO

Tableau 2

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

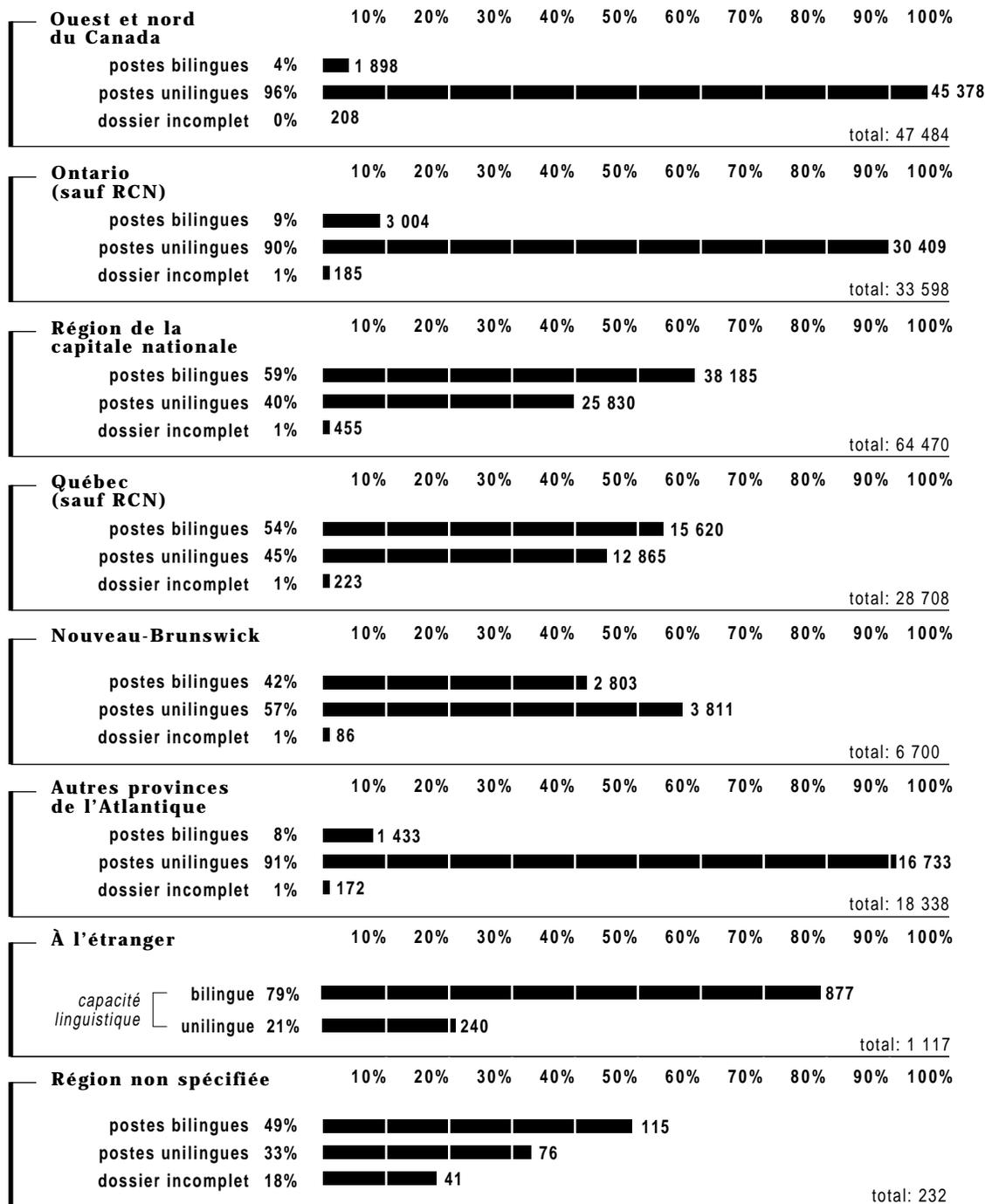


données du SIPC et du SILO

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Par région
au 31 mars 1996

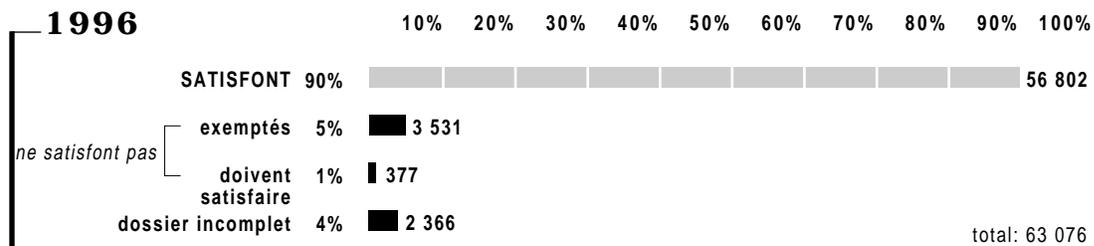
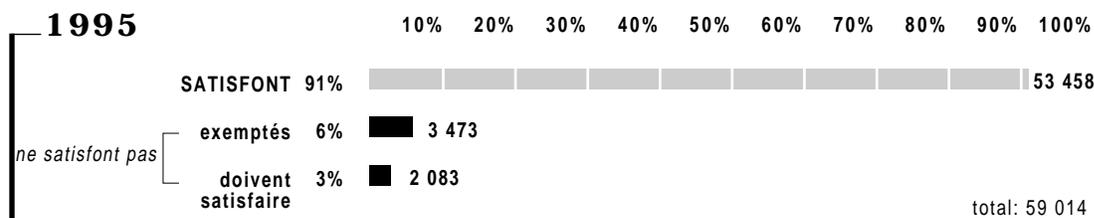
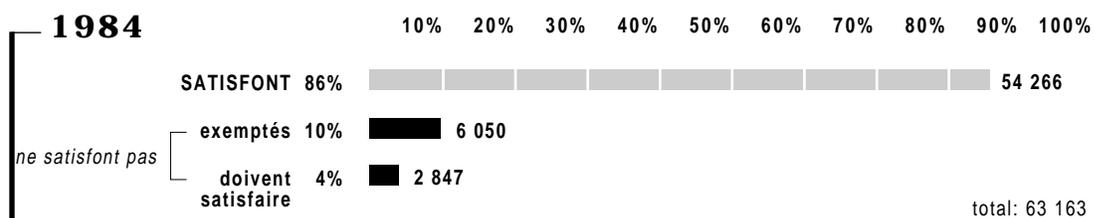
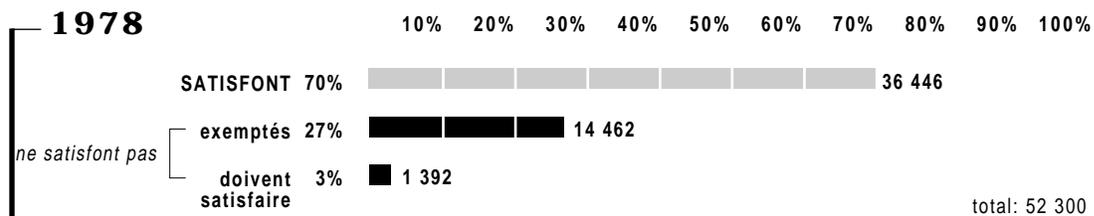


données du SIPC et du SILO

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

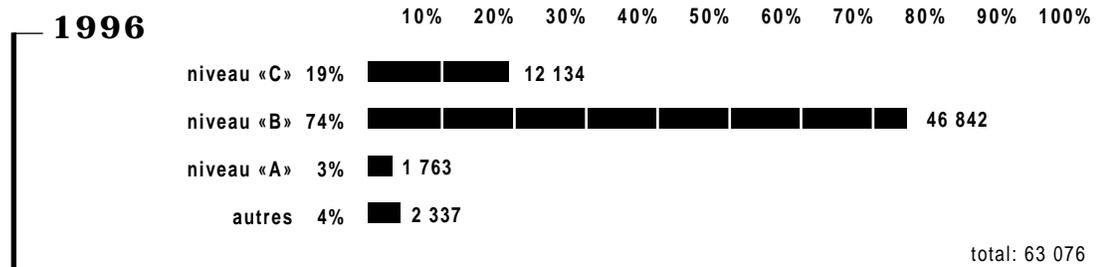
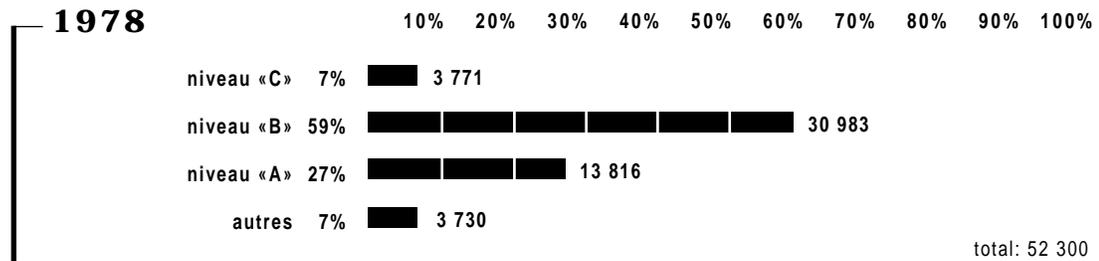


données du SIPC et du SILO

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

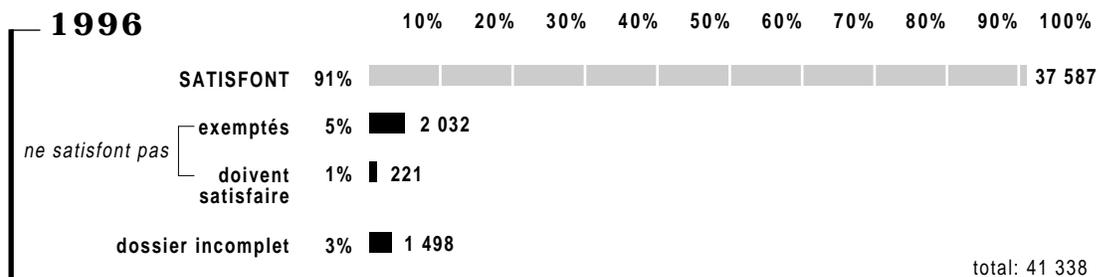
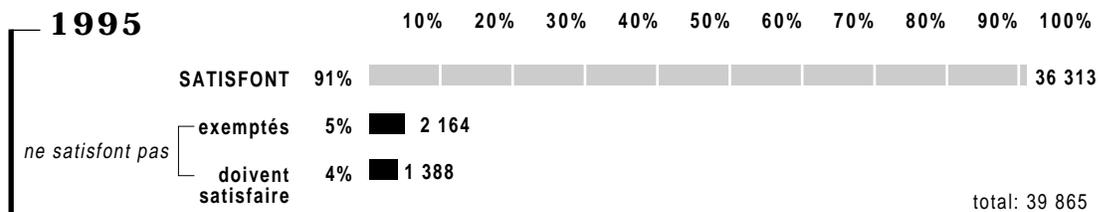
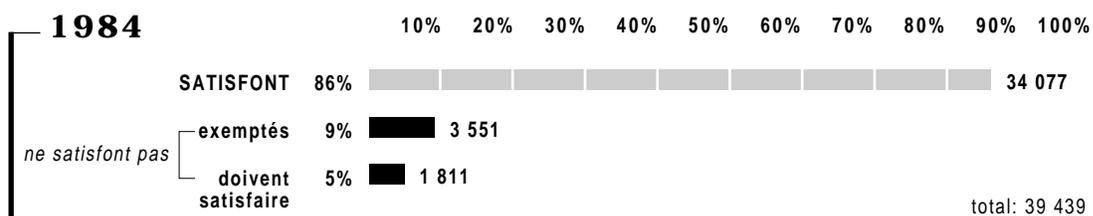


donnés du SIPC et du SILO

Tableau 6

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

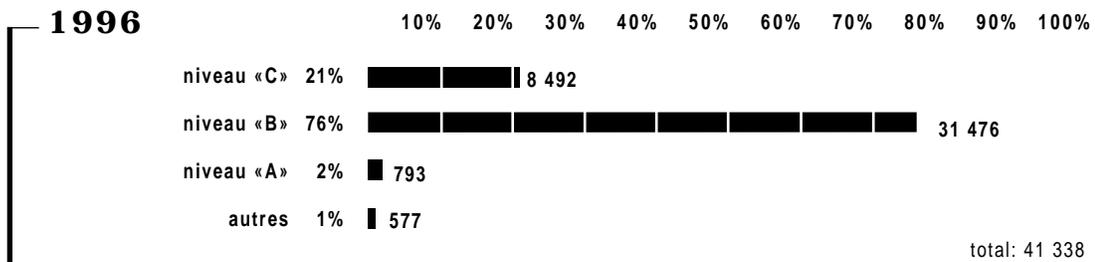
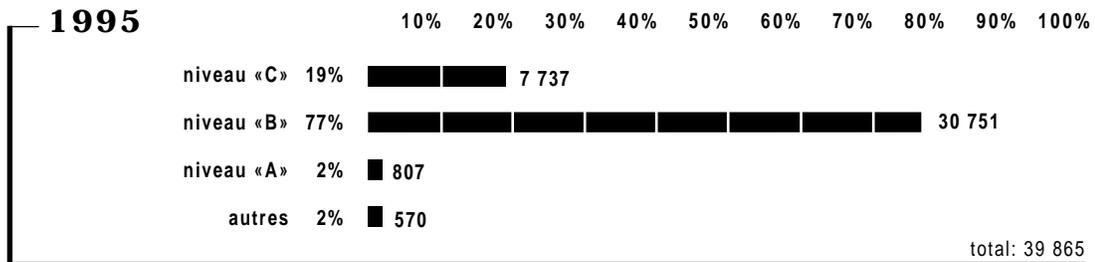


données du SIPC et du SILO

Tableau 7

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

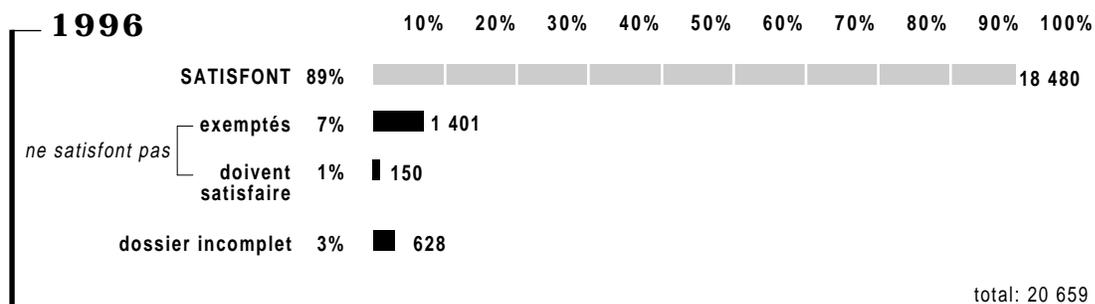
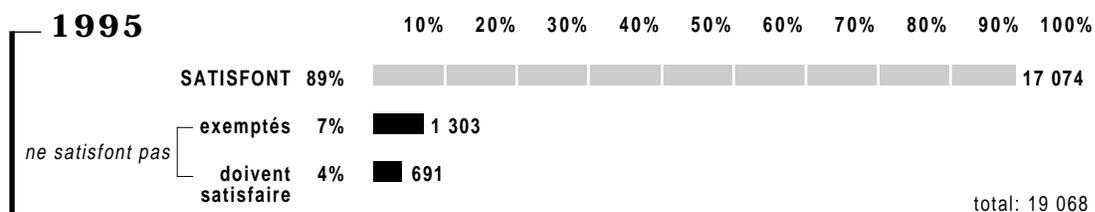
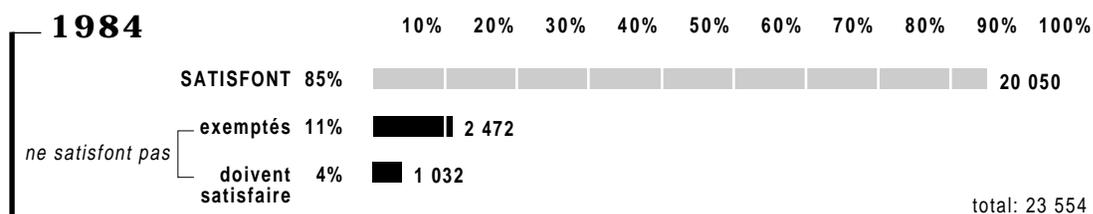


données du SIPC et du SILO

Tableau 8

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

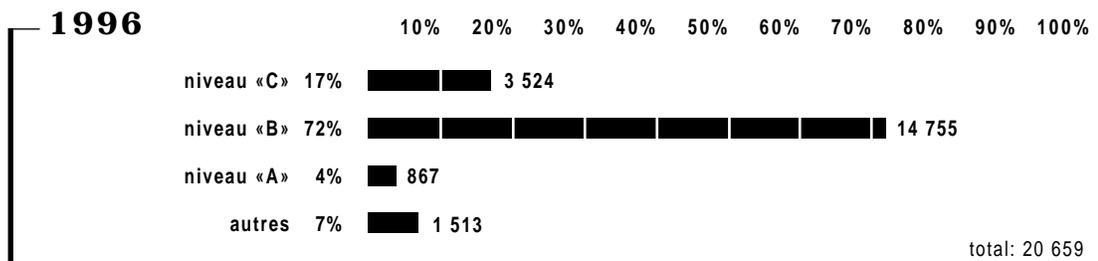
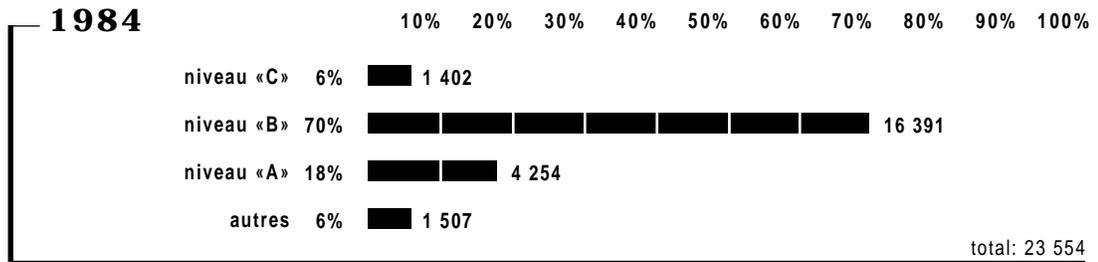


données du SIPC et du SILO

Tableau 9

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

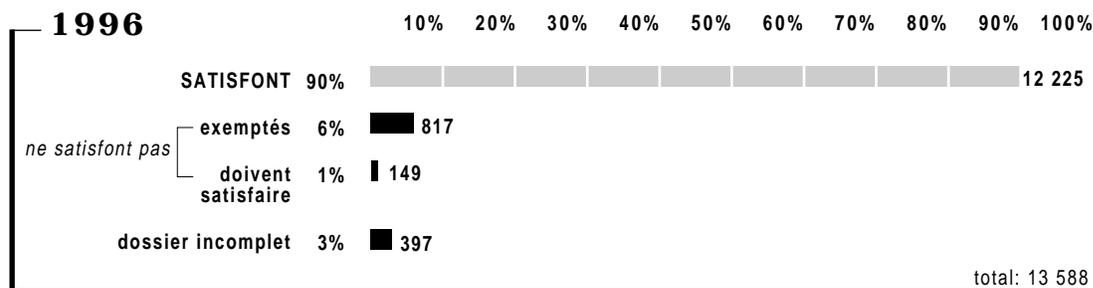
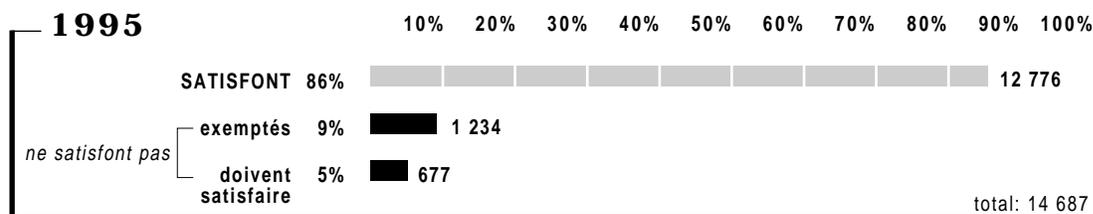
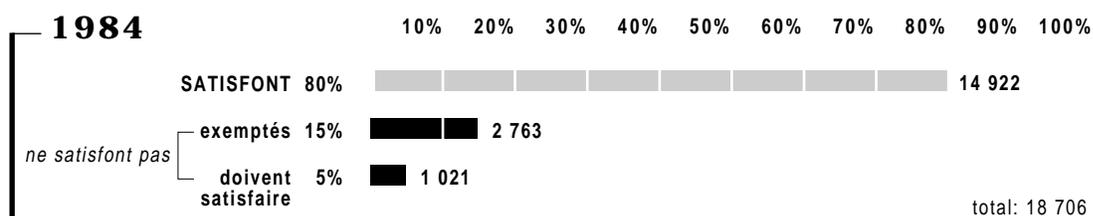
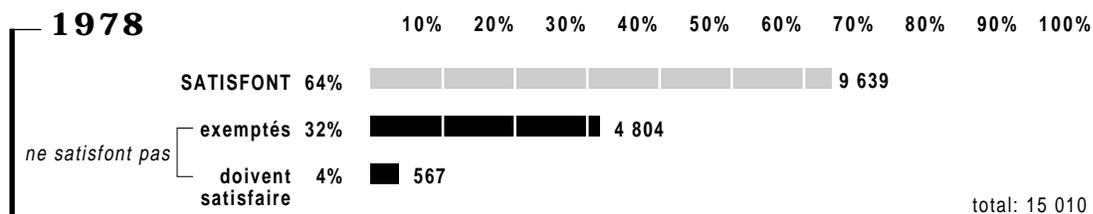


données du SIPC et du SILO

Tableau 10

Surveillance — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

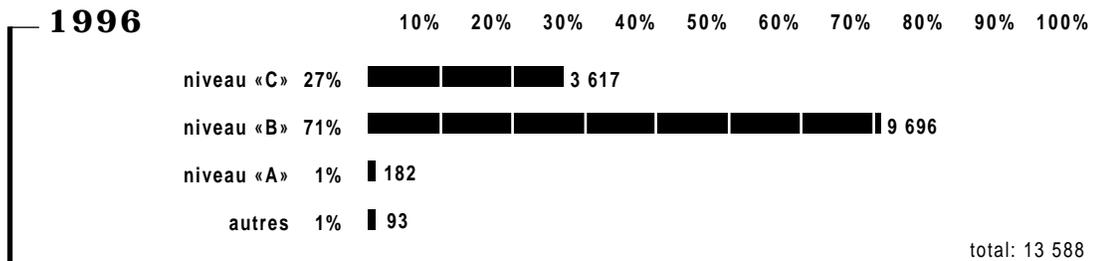
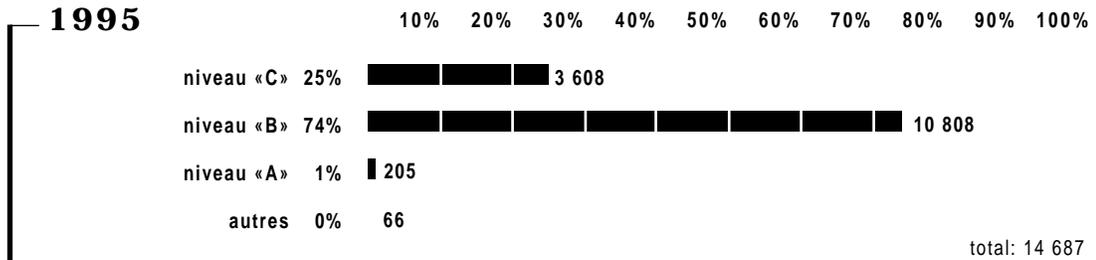
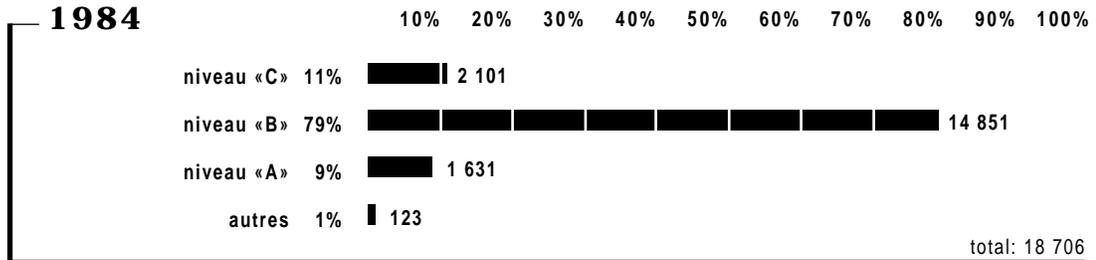


données du SIPC et du SILO

Tableau 11

Surveillance — Fonction publique

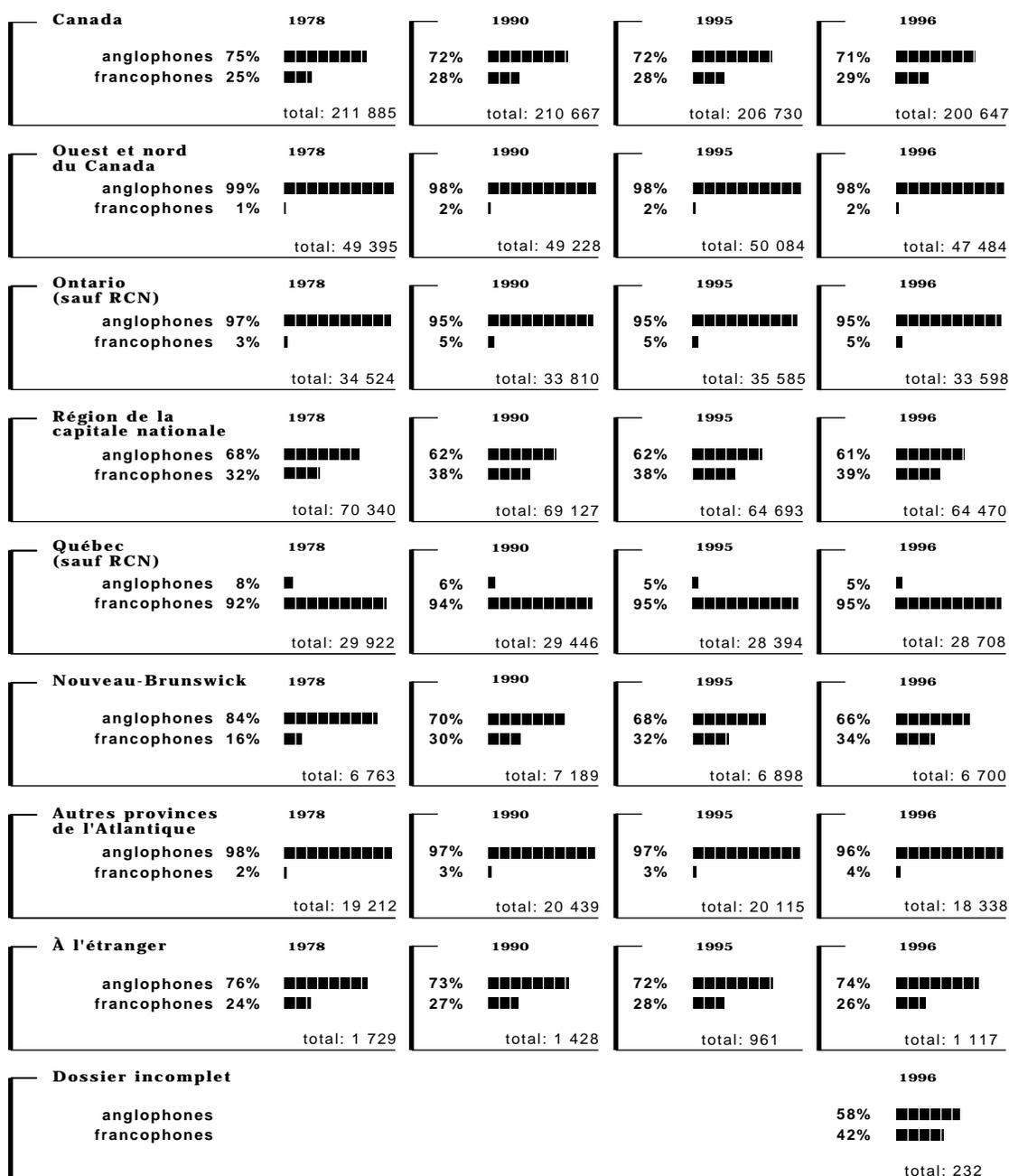
Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde



données du SIPC et du SILO

Tableau 12

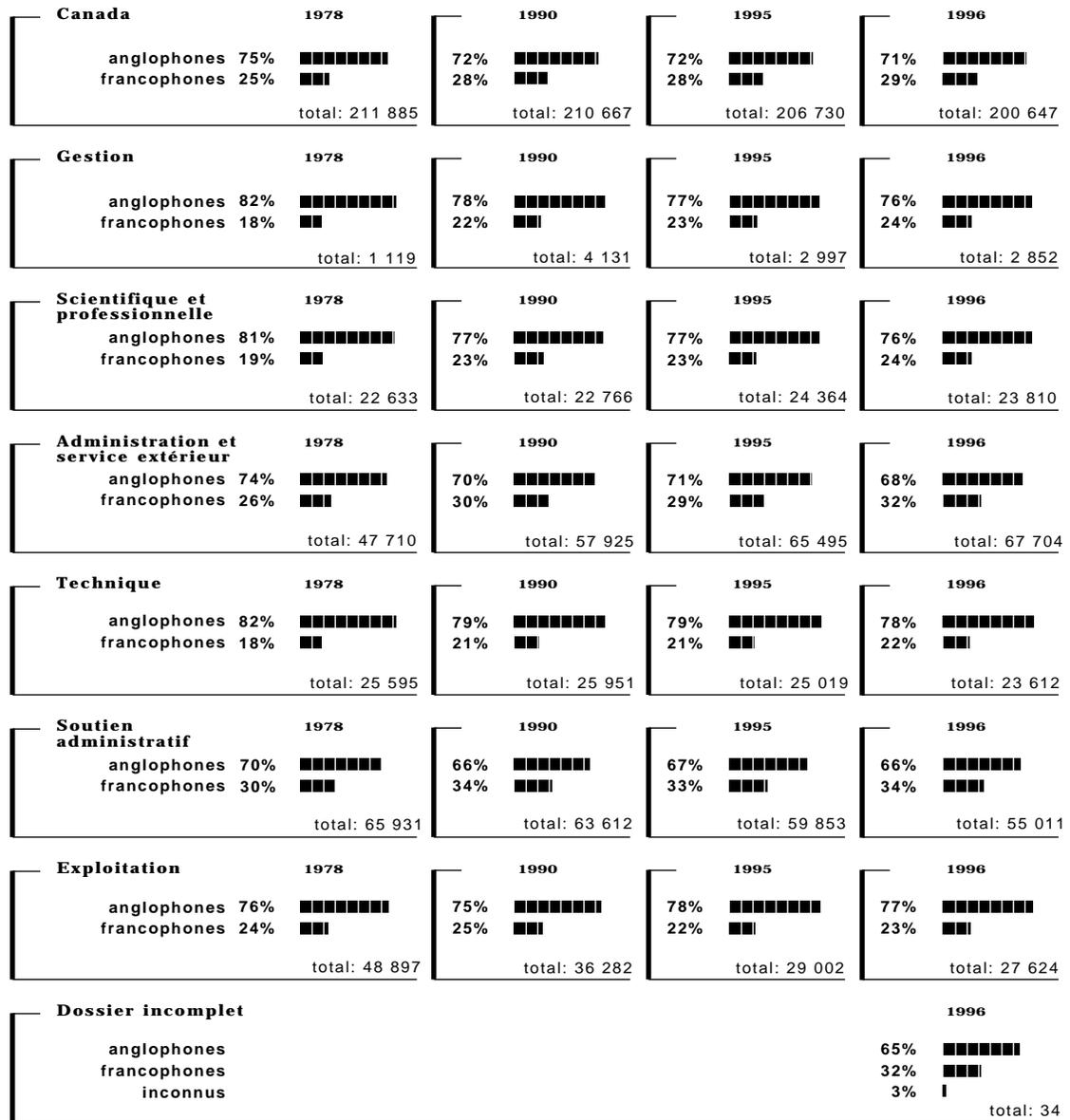
Participation par région dans la fonction publique



données du SIPC et du SILO

Tableau 13

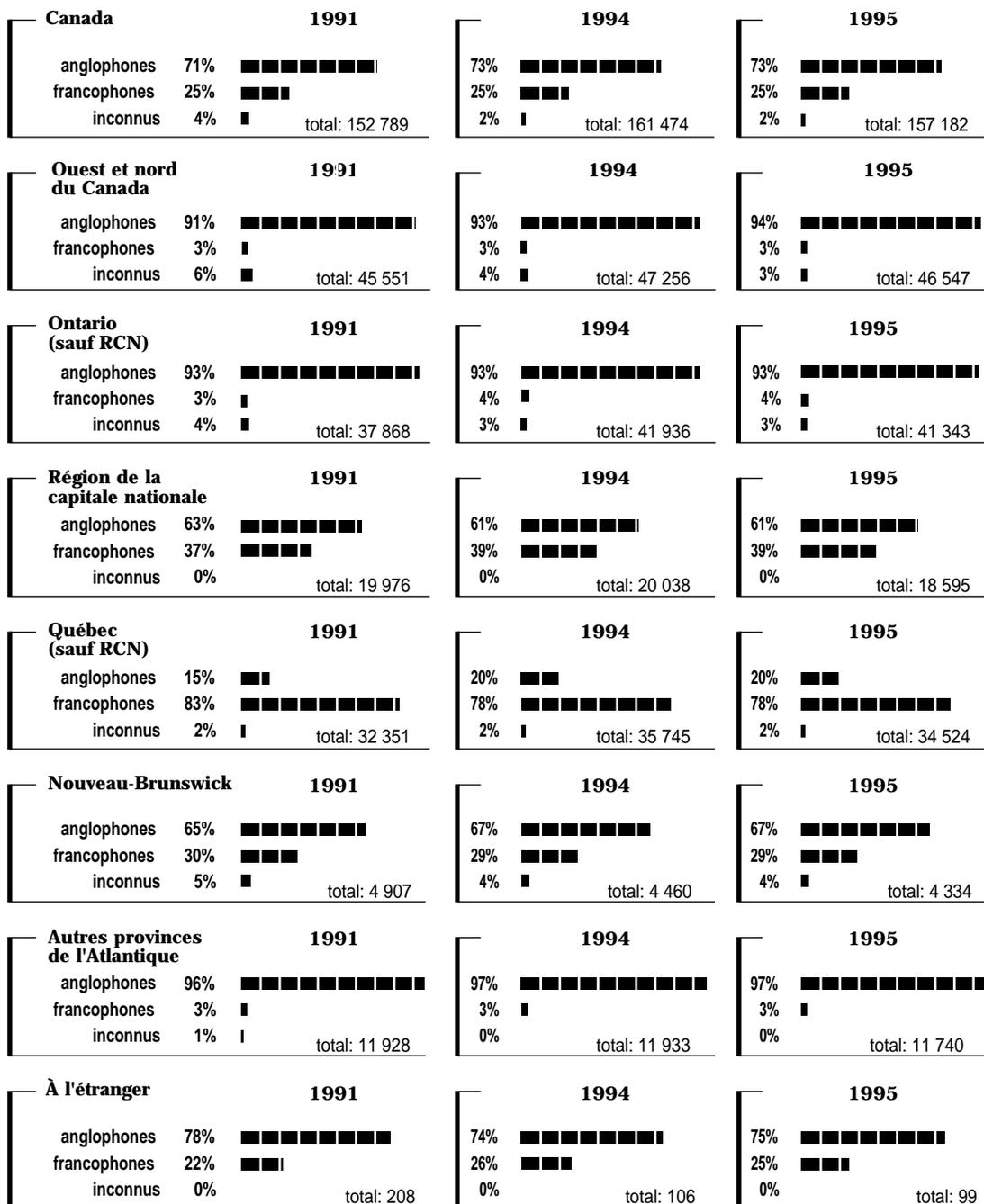
Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique



données du SIPC et du SILO

Tableau 14

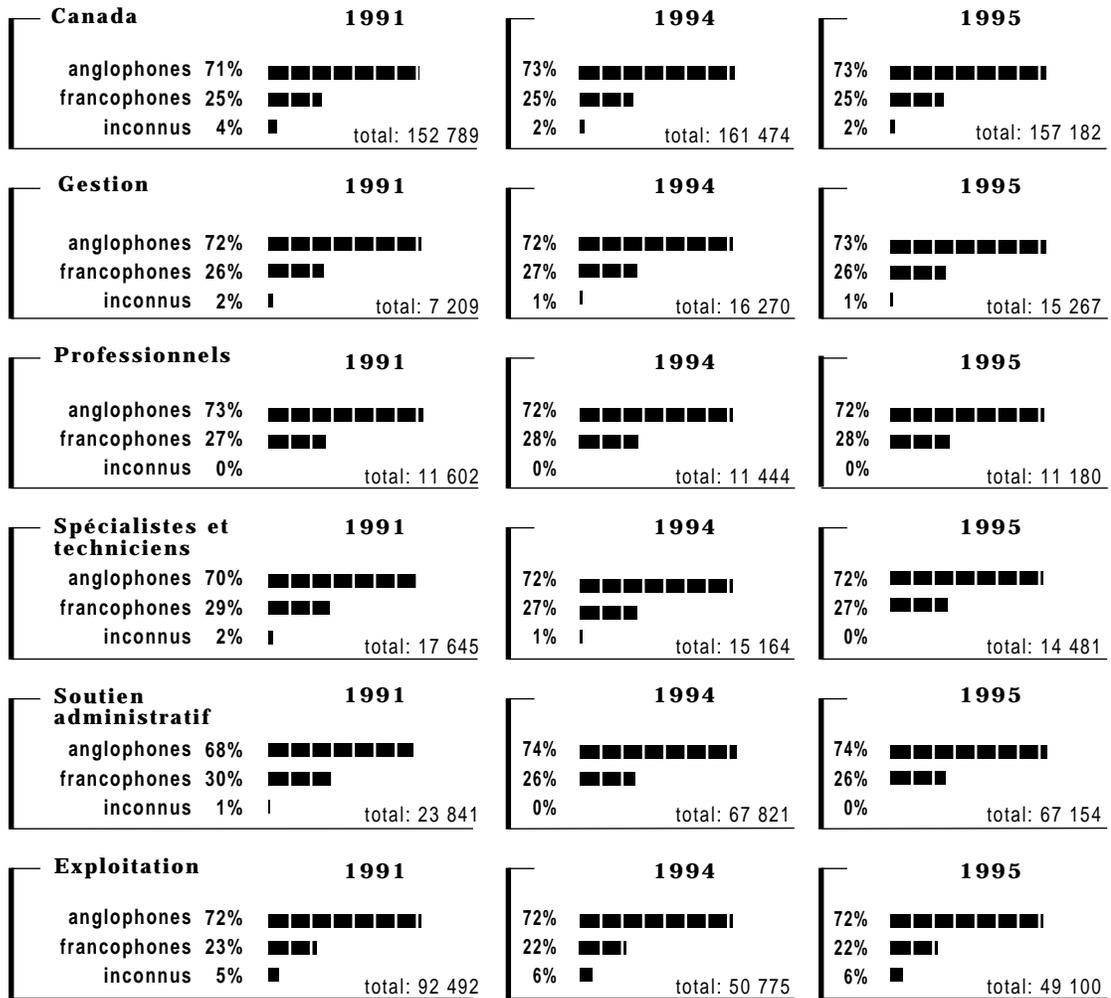
Participation par région dans les sociétés d'État, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*



données du SILO II

Tableau 15

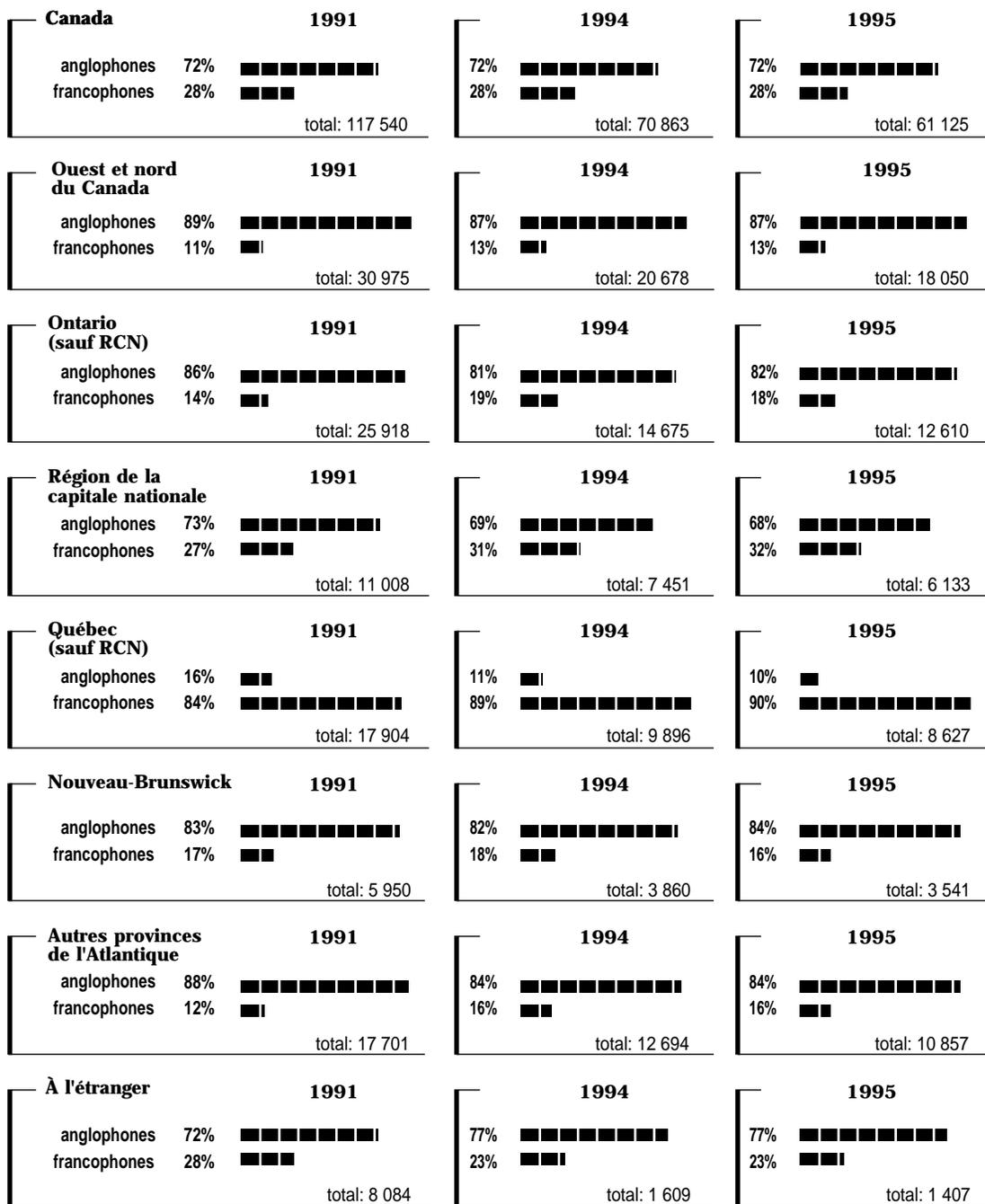
Participation par catégorie professionnelle dans les sociétés d'État, la GRC, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*



données du SILO II

Tableau 16

Participation par région dans les Forces armées régulières



données du SILO II

Tableau 17

Participation par grade dans les Forces armées régulières

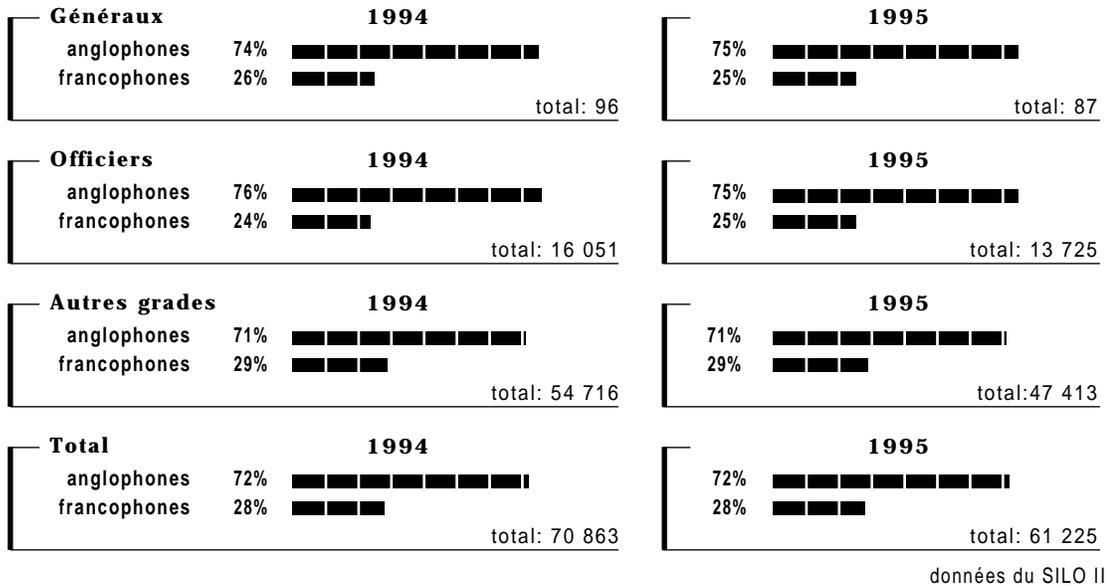


Tableau 18

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

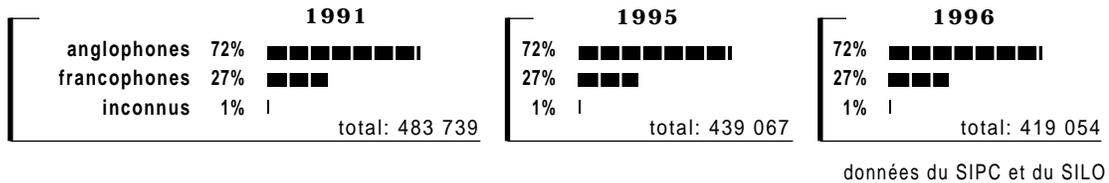


Tableau 19**Formation linguistique (en heures)**

Toutes sources

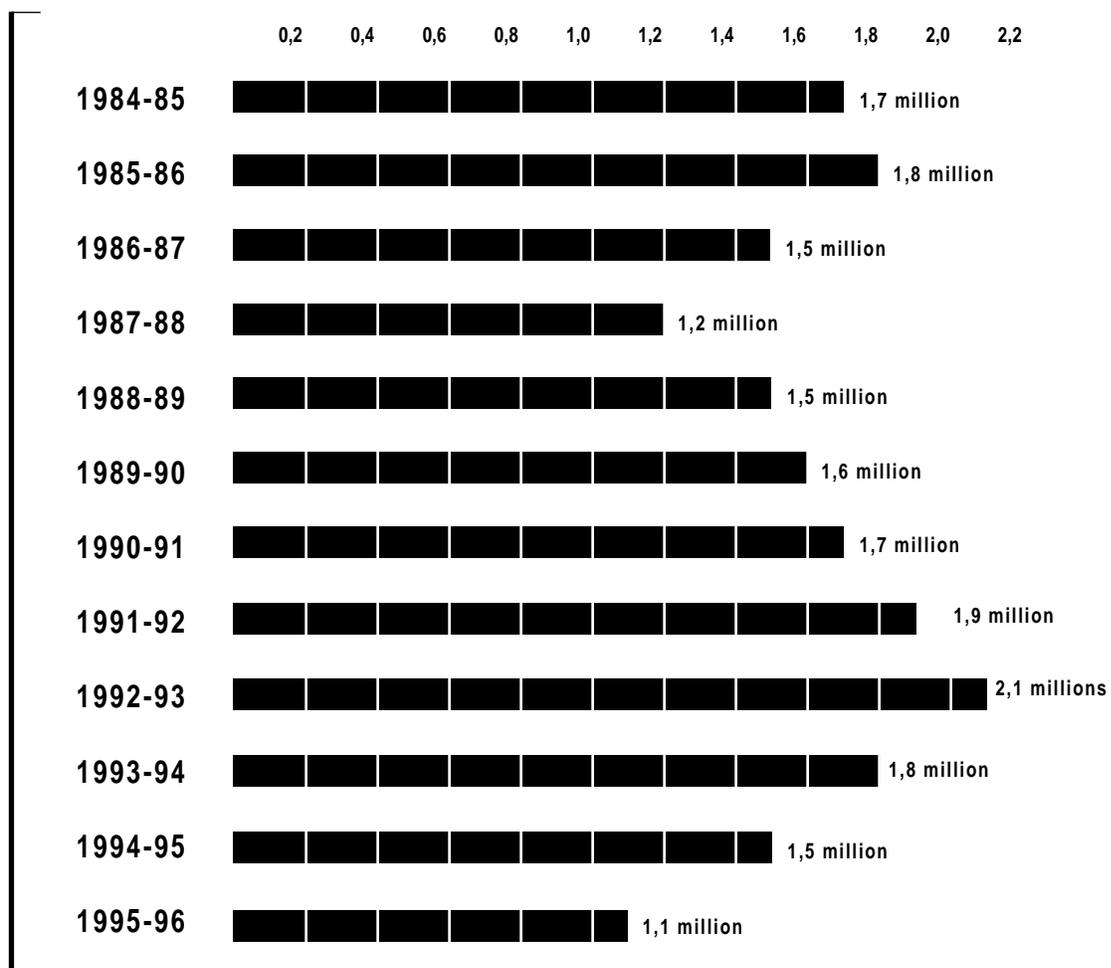


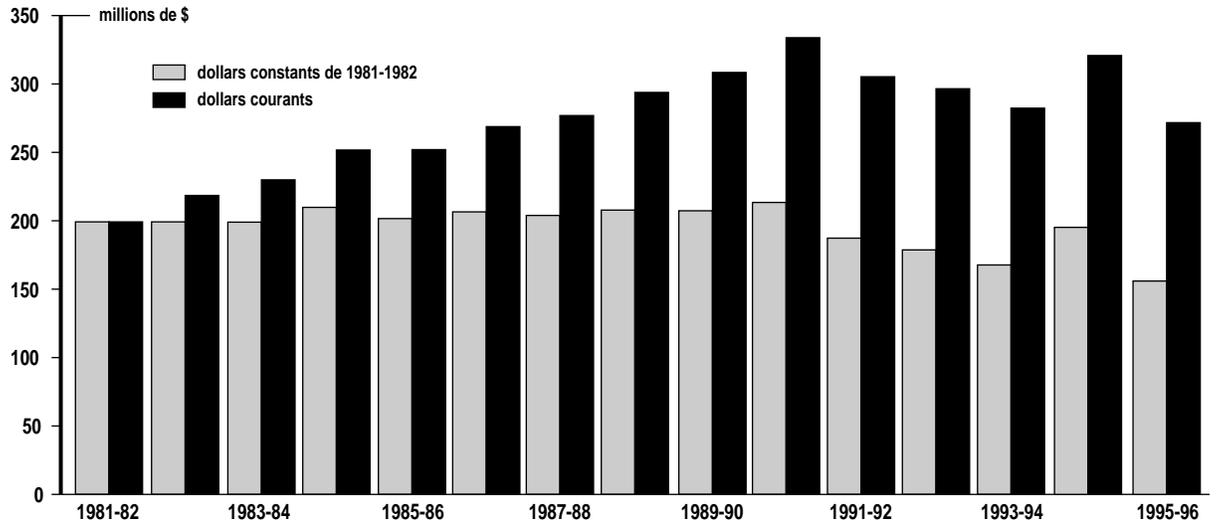
Tableau 20**Évolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales**

Tableau 21

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales par fonction

Fonctions	1995-1996
	Dépenses réelles (millions de \$)
Traduction	
Bureau de la traduction (1)	40,9
Ministères et organismes	69,0
Sociétés d'État, institutions parlementaires (2), Forces armées canadiennes et autres organismes (3)	19,3
Total	129,2
Formation linguistique	
Commission de la fonction publique	25,5
Ministères et organismes (4)	9,3
Sociétés d'État, institutions parlementaires, Forces armées canadiennes et autres organismes (3),(4)	21,0
Total	55,8
Prime au bilinguisme	
Ministères et organismes (5)	51,6
Autres organismes (3)	2,0
Total	53,6
Administration et mise en oeuvre (6)	
Secrétariat du Conseil du Trésor	3,8
Commission de la fonction publique (7)	1,5
Ministères et organismes	11,7
Sociétés d'État, institutions parlementaires, Forces armées canadiennes et autres organismes (3)	9,3
Total	26,3
GRAND TOTAL	264,9

NOTES

1. Les coûts qui se rapportent 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 armées canadiennes, mais ne comprennent pas la traduction multilingue et gestuelle; les recettes et recouvrements 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.
2. Comprend la Chambre des communes, le Sénat et la bibliothèque du Parlement.
3. Comprend les organismes de la partie II de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique*.
4. Comprend la formation fournie par les institutions fédérales et celle achetée de la Commission de la fonction publique, et des fournisseurs privés et parapublics. Comprend aussi les frais de voyage reliés à la formation et le remboursement des frais de scolarité.
5. Comprend les coûts annuels de la prime au bilinguisme versée aux membres de la GRC.
6. Comprend les salaires des employés qui consacrent plus de 50 p. 100 de leur temps à l'administration du programme, et d'autres dépenses telles que l'information, la location, les services professionnels et spéciaux.
7. Comprend les coûts de la Commission de la fonction publique pour l'application du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et l'administration des tests d'évaluation de la langue seconde.

Notes et définitions techniques

Par suite de l'entrée en vigueur du SIPC au 1^{er} avril 1995, les données de 1996 sur la fonction publique comprennent une ligne «dossier incomplet» qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes. Par ailleurs, avec l'entrée en vigueur au 1^{er} avril 1995 du nouveau régime régissant le recours à la traduction, le présent rapport ne fournit plus de données sur le nombre de mots traduits. Les données sur les coûts de la traduction continuent cependant de figurer au tableau sur les coûts du programme des langues officielles (tableau 21).

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Dans la fonction publique fédérale, les postes sont désignés comme bilingues ou unilingues, selon leurs exigences particulières et selon 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 au 31 mars 1996.

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 minimum;
- niveau B : capacité intermédiaire;
- niveau C : capacité supérieure.

Elles portent sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale. 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 (compréhension et expression). Avant 1990, on sous-estimait le nombre d'employés ayant des connaissances supérieures en langue seconde parce que les tests déterminaient seulement si l'employé satisfaisait aux exigences linguistiques du poste que l'on dotait. Le test actuel évalue le niveau de réussite réel d'un employé.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

Ce tableau présente la répartition des postes bilingues et des postes unilingues 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, 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 des titulaires

Le tableau 4 de même que les tableaux 6, 8 et 10 concernent 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 mise en disponibilité;
 - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cela 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 de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier d'un délai 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 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.

Tableau 8

Services internes — Situation des titulaires

Le tableau 8 décrit la situation linguistique des titulaires de postes bilingues dans le secteur des services internes, c'est-à-dire des 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 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 décrits à la note du tableau 10. 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 plus compétente). Les données concernant les employés civils de la Gendarmerie royale du Canada sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

Dans les tableaux 12 et 13, il existait en 1996 dans chaque région et dans chaque catégorie professionnelle un certain nombre d'employés dont la première langue officielle n'était pas connue soit parce que les données étaient manquantes soit parce qu'elles étaient contradictoires. Leur nombre (125 employés pour l'ensemble du Canada) est toutefois négligeable et ne représente même pas 1 p. 100 du total de chaque région ou catégorie professionnelle, ce qui explique pourquoi il n'apparaît pas dans les tableaux 12 et 13. La rubrique «dossier incomplet» figurant au bas de ces deux tableaux pour l'année 1996 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue; le nombre de ces employés s'élevait à 232 et 34 personnes respectivement.

Tableaux 16 et 17

Participation des francophones et des anglophones des Forces armées régulières

Les données concernant le personnel civil des Forces armées canadiennes sont comprises dans les statistiques de la fonction publique. L'effectif de la Réserve est exclu des données.

Tableau 18

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 17 portent sur la fonction publique, 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 18 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 tout autre organisme qui, aux termes d'une autre législation fédérale, est assujetti à la *Loi sur les langues officielles* ou à une partie de celle-ci, par exemple Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableau 19

Formation linguistique

Les données de ce tableau proviennent du Module informatisé sur la formation linguistique du Conseil du Trésor ainsi que de l'information transmise par les ministères et organismes. Elles indiquent le nombre d'heures de formation linguistique de toutes sources.

Tableaux 20 et 21

Évolution des coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales et coûts par fonction

Ces coûts comprennent l'interprétation simultanée, la traduction de documents parlementaires et gouvernementaux, la formation linguistique (fonctionnaires et militaires), la prime au bilinguisme et l'administration des politiques et des programmes par les organismes centraux, les ministères, les sociétés d'État et les Forces armées.