



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

VÉRIFICATION

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

RAPPORT DE SUIVI
Mai 2019



www.languesofficielles.gc.ca

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

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement 2019
No de cat. : SF31-122/2019F-PDF
ISBN : 978-0-660-30477-9

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
MÉTHODOLOGIE	1
DIFFÉRENCE D'INTERPRÉTATION	2
ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS	3
CONCLUSIONS	18

Introduction

En juillet 2015, le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) a publié son rapport sur la vérification qui visait à déterminer dans quelle mesure le Bureau du directeur général des élections du Canada, aussi appelé Élections Canada, respectait ses obligations linguistiques à l'égard des électeurs. Le commissaire aux langues officielles (le commissaire) d'alors a formulé neuf recommandations visant à garantir que les électeurs canadiens puissent voter dans la langue officielle de leur choix, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le rapport de vérification, la liste des recommandations par objectif ainsi que les commentaires et le plan d'action d'Élections Canada en réponse à la vérification se trouvent sur le site Internet du Commissariat¹.

Les neuf recommandations visaient les quatre objectifs ci-après :

- S'assurer que la haute direction d'Élections Canada s'est engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi* de façon à garantir aux électeurs la possibilité de voter dans la langue officielle de leur choix.
- S'assurer qu'Élections Canada possède un mécanisme officiel lui permettant d'offrir activement et de fournir aux électeurs des services de qualité égale en français et en anglais dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin², y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.
- S'assurer qu'Élections Canada tient compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans la planification des campagnes de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux.
- S'assurer qu'Élections Canada surveille efficacement son rendement dans l'exécution de ses services afin de veiller à leur qualité égale dans les deux langues officielles dans tous les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

Méthodologie

Élections Canada a fourni des documents en deux vagues, notamment un compte rendu des progrès réalisés en septembre 2017 et une mise à jour comprenant des précisions supplémentaires entre septembre et décembre 2018. Des rencontres ont aussi eu lieu entre des représentants du Commissariat et d'Élections Canada au cours du suivi. À la suite de l'envoi du rapport préliminaire de suivi de la vérification le 10 janvier 2019, l'institution a fourni des commentaires et des documents supplémentaires, qui ont été analysés et pris en compte dans le présent rapport final de suivi.

Les résultats du suivi de la vérification découlent de l'analyse des rencontres, des rapports de progrès, des mises à jour et des différents documents transmis par Élections

¹ Commissariat aux langues officielles, *Vérification du service offert en français et en anglais aux électeurs par le Bureau du directeur général des élections du Canada*, Ottawa, juillet 2015. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/verifications/2015/electionscanada) consultée le 27 mars 2019.

² Concept géographique. Une ou plusieurs sections de vote sont assignées à un lieu de scrutin.

Canada en réponse aux recommandations formulées lors de la vérification. De plus, on a consulté et analysé le « Bilan sur les langues officielles de 2017-18 » et les descriptions de poste disponibles sur le site Internet de l'institution. Le commissaire remercie l'équipe d'Élections Canada de son excellente collaboration dans l'envoi de la documentation et à l'occasion des rencontres.

Différence d'interprétation

Avant de poursuivre le rapport final de suivi de la vérification, il faut souligner qu'il subsiste une différence d'interprétation entre le Commissariat et Élections Canada relativement à l'application de l'article 24 de la *Loi* dans le contexte de l'institution. Cette différence d'interprétation est importante, car elle a une incidence sur les différentes mesures prises par Élections Canada pour mettre en œuvre les neuf recommandations du commissaire. Comme il est mentionné dans le plan d'action soumis par l'institution à la suite de la vérification³, le commissaire est d'avis que la notion de demande importante ne s'applique pas à Élections Canada, alors que cette dernière estime le contraire⁴. Cependant, depuis le rapport final de vérification, le commissaire note une évolution positive sur la question de la définition, selon Élections Canada, des endroits où il y a demande importante. L'institution reconnaît désormais l'obligation des directeurs du scrutin d'offrir des services de qualité égale dans l'ensemble des sections de vote au pays où l'on retrouve au moins 5 % de population de langue officielle minoritaire. La définition antérieure mise de l'avant par Élections Canada depuis la publication du rapport final de vérification était beaucoup plus large et risquait d'exclure *de facto* plusieurs communautés de langue officielle en situation minoritaire. La différence d'interprétation entre Élections Canada et le commissaire s'est donc amenuisée considérablement, et il s'agit d'une évolution positive. Le terme « endroit à demande importante » sera utilisé tout au long du présent rapport de suivi de la vérification.

Le rapport comprend de la terminologie spécifique à Élections Canada. Le lexique disponible sur le site Internet de l'institution⁵ peut être consulté au besoin pour obtenir des clarifications. À noter que dans certains cas, des termes plus généraux ont été utilisés dans le contexte du présent suivi.

³ Commissariat aux langues officielles, *Vérification du service offert en français et en anglais aux électeurs par le Bureau du directeur général des élections du Canada*, annexe D, Ottawa, juillet 2015. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/verifications/2015/electionscanada) consultée le 27 mars 2019.

⁴ Élections Canada soutient que la *Loi électorale du Canada* fait une distinction entre le Bureau du directeur général des élections du Canada et les directeurs du scrutin de chaque circonscription. Selon Élections Canada, le Bureau est assujéti à l'article 24 de la *Loi*, mais les bureaux de scrutin sont des institutions indépendantes qui sont assujéties aux obligations prévues à l'article 22, qui prescrit aux institutions d'offrir des services dans les deux langues officielles dans la région de la capitale nationale et aux endroits où l'emploi du français et de l'anglais fait l'objet d'une demande importante. Le commissaire est plutôt d'avis que les directeurs du scrutin font partie du Bureau du directeur général des élections et que celui-ci doit donc s'assurer que les services dans les lieux de scrutin sont offerts dans les deux langues officielles en toute circonstance, conformément à l'article 24 (partout au Canada).

⁵ Élections Canada, *Lexique*, Ottawa, août 2018. Lexique en ligne (www.elections.ca/content.aspx?section=res&dir=glo&document=index&lang=f) consulté le 1^{er} mars 2019.

Analyse des constatations et des recommandations

Recommandation 1

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

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

En réponse à la vérification, Élections Canada s'est engagé à élaborer un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles après l'élection générale de 2015. L'institution avait alors précisé que ce cadre serait élaboré en conjonction avec le plan d'action sur les langues officielles, la politique sur les langues officielles ainsi que les mécanismes de surveillance. Le commissaire d'alors s'était dit satisfait des mesures proposées à ce moment.

Depuis la vérification, Élections Canada a procédé à des changements organisationnels, y compris à la désignation d'une nouvelle championne des langues officielles et à la mise sur pied d'un comité directeur des langues officielles. Le commissaire prend note de ces changements et espère qu'ils permettront des améliorations continues dans le domaine des langues officielles afin que ces dernières fassent partie intégrante de la culture d'Élections Canada.

Quant au cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, Élections Canada explique qu'une structure de gouvernance a été établie et que les rôles et les responsabilités du Bureau du directeur général des élections du Canada et des fonctionnaires électoraux sont à l'état d'ébauche. Bien que l'institution ait transmis une ébauche du cadre de responsabilisation, le commissaire n'est pas en mesure de commenter son contenu puisque celui-ci n'a pas encore été officialisé. Quant à eux, les mécanismes de surveillance et de reddition de comptes doivent encore être déterminés, car selon l'institution, ils doivent être établis en conjonction avec la politique sur les langues officielles pour le personnel en région ainsi que le plan d'action sur les langues

officielles de la prochaine élection générale, deux documents qui ne sont pas encore achevés.

Selon Élections Canada, un obstacle clé à la finalisation du cadre de responsabilisation a été de garantir qu'il est en harmonie avec les obligations et les responsabilités énoncées dans la politique sur les langues officielles du personnel en région et les directives connexes, des documents qui ont requis un vaste processus de consultation auprès des directeurs du scrutin. L'institution prévoit mettre au point le nouveau cadre de responsabilisation et le communiquer à tout le personnel, y compris aux fonctionnaires électoraux, en utilisant des méthodes de communication interne en avril 2019. Étant donné que le cadre de responsabilisation est un document de base pour cerner et communiquer les rôles et les responsabilités de chacune des parties en matière de langues officielles et qu'il favoriserait des progrès, le commissaire se demande si une mise en œuvre en 2019 permettra de mettre en place les mesures nécessaires afin que les électeurs canadiens puissent voter dans la langue officielle de leur choix à la prochaine élection générale.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 1.

Recommandation 2

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

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

Bien qu'Élections Canada se soit dit d'accord avec cette recommandation dans sa réponse au rapport préliminaire de vérification, l'institution ne pouvait pas garantir qu'un nouveau plan d'action sur les langues officielles serait établi avant l'élection générale de 2015. Elle s'est cependant engagée à apporter des modifications à son plan d'action 2012-2014. Après l'élection de 2015, Élections Canada a indiqué qu'afin de favoriser le respect de ses engagements en matière de langues officielles, il renforcerait ses prochains plans d'action en y incluant le cadre de responsabilisation et sa politique

sur les langues officielles. Le commissaire d'alors s'était dit satisfait des mesures proposées et avait noté que la détermination des endroits à demande importante était un pas dans la bonne direction d'ici à l'élaboration d'un nouveau plan d'action complet.

Pour l'élection générale de 2015, Élections Canada a été en mesure d'élaborer un plan d'action sur les langues officielles comprenant des objectifs, des activités, des échéanciers et des indicateurs de rendement afin d'appuyer les directeurs du scrutin dans le recrutement de personnel bilingue et de leur demander de communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire de leur circonscription en vue de solliciter leurs conseils pour ce processus. Cette information a été diffusée en utilisant des moyens de communication interne, notamment la publication d'un article dans l'infolettre « Dialogue » et l'envoi de notes pendant la période électorale. Le commissaire tient à souligner que le plan d'action de 2015 visait explicitement les activités des fonctionnaires électoraux, contrairement au plan d'action de 2012-2014, duquel ces activités étaient exclues, ce qui représente une avancée significative.

À la suite de l'élection de 2015, le groupe de travail sur les langues officielles a discuté des efforts déployés durant cette élection et a préparé une liste des leçons tirées. Le commissaire n'est pas en mesure de confirmer si cette information a été prise en compte dans le nouveau plan d'action sur les langues officielles pour l'élection générale de 2019, car le plan était toujours en cours d'élaboration lors de la rédaction du présent rapport final de suivi. Élections Canada indique que les concepts de « bureau désigné » et de « demande importante » seront clarifiés dans ce nouveau plan. À noter aussi que selon l'information fournie en réponse à la recommandation 1, les mécanismes de surveillance et de reddition de comptes n'ont pas encore été définis. Même si Élections Canada a finalement été en mesure d'établir un plan d'action à l'intention des directeurs du scrutin pour l'élection de 2015, le commissaire ne croit malheureusement pas, étant donné l'échéancier proposé, que le plan d'action pour l'élection de 2019 sera prêt suffisamment à l'avance pour permettre au Bureau du directeur général des élections et aux directeurs du scrutin de réaliser en temps opportun les nombreuses étapes complexes de planification d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles en préparation de la 43^e élection générale.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 2.

Recommandation 3

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

- a) *tenir compte de la structure et des particularités d'Élections Canada ainsi que des exigences prévues à la partie IV de la Loi sur les langues officielles;*

- b) *être communiquée, au cours d'élections partielles, d'élections générales fédérales et de référendums, aux cadres supérieurs et aux gestionnaires à l'administration centrale ainsi qu'aux directeurs du scrutin, aux directeurs adjoints du scrutin et aux agents de liaison en région qui, à leur tour, devront la communiquer efficacement aux autres fonctionnaires et travailleurs électoraux.*

En réponse à la vérification, Élections Canada s'était engagé à élaborer, après l'élection générale de 2015, deux politiques distinctes sur les langues officielles : une politique pour le Bureau du directeur général des élections du Canada et une politique pour les fonctionnaires électoraux. Le commissaire d'alors s'était dit satisfait de la façon dont l'institution entendait donner suite à cette recommandation.

Élections Canada a expliqué que le personnel du Bureau du directeur général des élections continuera d'être visé par la Politique sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et que celle-ci est maintenant affichée sur le site intranet de l'institution. De plus, l'institution a indiqué qu'un groupe de travail composé de personnel de l'organisme, de directeurs du scrutin et d'agents de liaison locaux a été mis sur pied afin d'élaborer une politique sur les langues officielles à l'intention du personnel en région, laquelle serait accompagnée de deux directives. Le commissaire n'est pas en mesure de commenter ces documents, car bien que l'institution ait envoyé une ébauche au Commissariat, ceux-ci sont toujours en processus d'approbation.

Il importe de mentionner que le commissaire se questionne sur l'application uniforme de la Politique sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor par Élections Canada. Par exemple, cette politique stipule que les administrateurs généraux des institutions ont la responsabilité de s'assurer que les ententes de rendement comprennent des objectifs liés à la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII (article 41) de la *Loi*. Cependant, dans le « Bilan sur les langues officielles de 2017-18 » préparé par Élections Canada, l'institution indique que les ententes de rendement actuelles ne comprennent pas de tels objectifs. Le commissaire encourage Élections Canada à revoir ses processus actuels à la lumière de la Politique sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor et des directives connexes pour garantir que toutes les mesures nécessaires ont été prises afin de les respecter.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 3.

Recommandation 4

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

- a) *comprendre des mesures pour réviser les descriptions et énoncés de travail des directeurs du scrutin et des agents de liaison en région afin d'y inclure les compétences linguistiques obligatoires;*

b) *comprendre une disposition pour rappeler aux directeurs du scrutin qu'ils doivent identifier les postes de fonctionnaire électoral, en particulier le poste de superviseur d'un centre ou bureau de scrutin, dans chacun des bureaux de scrutin itinérants et des lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, pour s'assurer d'être en mesure de fournir en tout temps aux électeurs un service de qualité égale en français et en anglais.*

Dans sa réponse à la vérification, Élections Canada n'était pas d'accord avec la formulation de cette recommandation. En effet, l'institution estimait qu'il n'était ni pratiquement possible ni nécessaire d'exiger que tous les postes de directeur du scrutin et d'agent de liaison local soient bilingues. Le commissaire d'alors n'était pas satisfait de cette réponse.

Bien que la campagne de recrutement des directeurs du scrutin pour l'élection générale de 2015 fût déjà achevée quand le rapport de vérification a été publié, l'institution a pris certaines mesures en matière de langues officielles, y compris l'envoi de notes de service aux directeurs du scrutin pendant la campagne électorale concernant leurs obligations prévues par la *Loi*. Ces communications leur demandaient de favoriser le recrutement de fonctionnaires et travailleurs électoraux bilingues et d'établir un contact avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour obtenir leur appui lors de ce processus. Elles leur signalaient également le protocole à suivre quand un électeur veut être servi dans l'autre langue officielle. L'institution a aussi demandé aux postulants de se déclarer volontairement bilingues ou unilingues, et cette information est répertoriée dans le Système de gestion du recrutement et peut être consultée par les directeurs du scrutin pour trouver des candidats bilingues.

Pour les élections futures, Élections Canada indique qu'il continuera à considérer le bilinguisme comme un atout pour la nomination de la majorité des directeurs du scrutin et des agents de liaison locaux. Le bilinguisme ne sera toujours pas obligatoire. En effet, la description de travail des directeurs du scrutin indique que le bilinguisme est une qualité pouvant être prise en compte pour la sélection des candidats convoqués en entrevue. Dans les circonscriptions électorales où au moins 5 % de la population parle la langue officielle minoritaire, le processus de nomination d'un nouveau directeur du scrutin requiert qu'un candidat qualifié bilingue soit recruté au lieu d'un candidat qualifié unilingue. Selon l'institution, la prépondérance accordée au bilinguisme lors de l'évaluation des candidats assure presque toujours la nomination d'un directeur du scrutin bilingue. Ce processus n'est cependant en place que dans 71 circonscriptions sur 338. Ailleurs, le bilinguisme constitue davantage un atout. À cet égard, Élections Canada a démontré que depuis 2017, une question d'entrevue porte sur les langues officielles et que des points supplémentaires sont attribués pour la capacité à communiquer dans les deux langues officielles. Il importe de noter que ce processus est lié au recrutement des directeurs du scrutin seulement et qu'il ne s'applique pas aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux.

En ce qui concerne l'évaluation de la capacité à communiquer dans les deux langues officielles des candidats sélectionnés, Élections Canada a transmis au Commissariat les nouveaux outils d'évaluation sur les langues officielles qui ont été élaborés afin de recruter des directeurs du scrutin et des agents de liaison locaux. À leur discrétion, les

directeurs du scrutin pourront décider d'utiliser ces outils d'évaluation pour confirmer le niveau de compétence linguistique des fonctionnaires et des travailleurs électoraux potentiels. Ce projet pilote a été lancé en 2018 et comprend une évaluation en ligne de la compréhension de l'écrit et de l'expression écrite dans la langue seconde des candidats qui se déclarent volontairement bilingues ainsi qu'une évaluation orale par téléphone. Le commissaire note ce progrès, mais il ne peut pas se prononcer sur la qualité de ces outils d'évaluation linguistique, car ce volet ne relève pas de son expertise.

Élections Canada précise que dans les cas où un directeur du scrutin unilingue serait embauché, il incombera à ce dernier d'élaborer et de mettre en place un plan de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs bilingues pour son bureau. Aux termes de l'article 22 de la *Loi*, l'institution demande aux directeurs du scrutin d'avoir la capacité de communiquer dans les deux langues officielles et d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais :

- dans les bureaux des directeurs un scrutin et des directeurs adjoints du scrutin supplémentaires partout au Canada;
- dans les lieux de scrutin et lieux de scrutin par anticipation de la région de la capitale nationale et là où l'emploi de la langue officielle minoritaire fait l'objet d'une demande importante.

En ce qui concerne les agents de liaison locaux, outre l'outil d'évaluation susmentionné, le commissaire note que la description de travail a été modifiée. En effet, le bilinguisme est maintenant considéré comme un atout, mais non pas comme une compétence essentielle conformément à la recommandation. Élections Canada justifie cette position en expliquant que les tâches principales des agents de liaison locaux ne sont pas orientées vers l'électeur. Cependant, selon le commissaire, l'analyse de la description de travail affichée sur le site Internet de l'institution révèle que ce poste joue un rôle de liaison avec des organismes externes qui pourraient vouloir communiquer dans la langue officielle minoritaire, comme des conseils scolaires, des médias et des fournisseurs de services en région. À noter qu'aucune autre mesure ne semble avoir été prise pour mettre en œuvre un plan de recrutement d'agents de liaison locaux bilingues. Sans plan détaillé visant le recrutement des agents de liaison locaux, le commissaire craint qu'il soit difficile pour l'institution de bâtir une capacité bilingue adéquate.

Comme il est mentionné dans la réponse du Commissariat au plan d'action d'Élections Canada, exiger que les directeurs du scrutin élaborent des plans de recrutement de fonctionnaires et de travailleurs électoraux qui comprennent une section sur les langues officielles est un pas dans la bonne direction et répond en partie au dernier volet de la recommandation. Cependant, bien qu'Élections Canada explique que les fonctions des directeurs du scrutin peuvent être déléguées, le commissaire est d'avis que les directeurs du scrutin et les agents de liaison locaux doivent être bilingues, car ils assument certaines responsabilités plus complexes qui demandent une interaction dans les deux langues officielles pour garantir la prestation d'un service de qualité égale aux deux communautés linguistiques. Les mesures proposées par l'institution ne tiennent pas compte de cet élément. Le commissaire incite donc l'institution à revoir sa position et à élaborer un plan formel pour que tous les postes de directeur du scrutin soient occupés par des personnes bilingues et que les descriptions et les énoncés de travail soient révisés de façon à inclure des compétences linguistiques obligatoires.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 4.

Recommandation 5

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

Lors de la vérification, Élections Canada s'est dit d'accord avec la recommandation et a expliqué que l'institution profiterait de la révision en cours des programmes de formation en ligne ainsi que des manuels et des guides de formation destinés aux fonctionnaires et aux travailleurs électoraux pour y intégrer de façon uniforme les obligations prévues à la partie IV de la *Loi*. Le commissaire d'alors était satisfait des mesures proposées.

Le manuel de formation des directeurs du scrutin comprend maintenant la description de leurs responsabilités prévues par la *Loi*, les exigences en matière de capacité bilingue pour le service dans une circonscription, les procédures à suivre afin d'assurer un service bilingue et des outils linguistiques. Il y est aussi indiqué que les directeurs du scrutin doivent déterminer les besoins en matière de langues officielles dans leur plan de recrutement, embaucher des employés électoraux bilingues en priorité et communiquer notamment avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour solliciter leur appui en vue du recrutement de personnel⁶.

À la suite de l'analyse des autres manuels et guides de formation (y compris ceux destinés aux superviseurs de centre de scrutin, aux scrutateurs et aux greffiers), le Commissariat note que les obligations prévues à la partie IV de la *Loi* y sont maintenant incluses de façon uniforme, quoique brève, comme la recommandation le demandait. Une courte section mentionne aussi l'offre active et le protocole à suivre lorsqu'un électeur demande des services dans la langue officielle minoritaire. Toutefois, ce protocole renvoie beaucoup à l'utilisation de cartes de bienvenue, qui contiennent les instructions à suivre pour voter, ainsi que de la ligne de services linguistiques sans frais, qui offre des services d'interprétation. Selon le commissaire, ces mesures sont loin de mener à une prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Élections Canada s'est dit d'accord avec le commissaire et a clarifié que ces mesures ne sont qu'une option de dernier recours offerte seulement si aucun travailleur bilingue n'est présent au lieu de scrutin. Les directeurs du scrutin ont comme instruction de déployer tous les efforts raisonnables afin qu'au moins un travailleur bilingue soit présent en tout temps. Élections Canada s'est engagé à renforcer le message que ces mesures ne doivent pas être des pratiques courantes et généralisées. Le commissaire note cet engagement et suggère à l'institution d'inclure ce message dans les différents manuels et guides de formation, car bien que le manuel du directeur du scrutin indique que cette mesure ne doit être utilisée

⁶ Il est à noter que le manuel traite des obligations d'Élections Canada prévues à l'article 22 de la *Loi*, lequel renvoie à la prestation de services dans les deux langues officielles dans la région de la capitale nationale et dans les endroits à demande importante.

qu'en dernier recours, les autres manuels et guides indiquent tout simplement au personnel de remettre la carte à l'électeur s'il n'y a pas de capacité bilingue au lieu de scrutin.

Élections Canada a aussi expliqué les raisons pour lesquelles les manuels et les guides de formation ne font pas la distinction entre les endroits à demande importante et les endroits non visés par des obligations aux termes de la *Loi* selon l'interprétation d'Élections Canada. Selon l'institution, ces concepts importent seulement pour les directeurs du scrutin et les agents de formation, car les instructions aux travailleurs électoraux dans les cas où un électeur veut être servi dans la langue officielle minoritaire restent les mêmes, peu importe qu'il y ait demande importante ou non. Cette situation pourrait être problématique dans l'éventualité où il n'y aurait aucune capacité bilingue sur place. Il importe de noter que dans l'exemple de procès-verbal des directeurs du scrutin fourni par Élections Canada en réponse à la recommandation 8, un commentaire renvoie au fait que des directeurs du scrutin ignoraient que leur circonscription était désignée bilingue. Ce constat est préoccupant, car la nécessité que les directeurs du scrutin comprennent les obligations prévues à la partie IV de la *Loi* est au cœur de la recommandation 4. Le commissaire encourage Élections Canada à prendre des mesures pour garantir que les directeurs du scrutin sont bien informés de la composition linguistique de leur circonscription et qu'ils y sont sensibilisés.

Le Commissariat a aussi noté que des vidéos de formation sont disponibles sur le site Internet de l'institution. Après leur visionnement, on remarque que les obligations prévues à la partie IV de la *Loi* ne semblent pas y être mentionnées (sauf dans la vidéo « Le vote au Canada »). De plus, l'offre active n'est mentionnée que dans certaines d'entre elles. L'accent est plutôt mis sur l'accueil initial bilingue (« Bonjour/Hello »/« Hello/Bonjour »), et les vidéos n'abordent pas le protocole à suivre lorsqu'un électeur répond dans la deuxième langue officielle de l'employé et que ce dernier n'est pas en mesure d'offrir des services dans cette langue. L'institution a expliqué qu'elle envisagera l'inclusion du protocole dans les vidéos au moment de leur mise à jour. L'institution a fait valoir que l'information communiquée aux travailleurs électoraux doit être brève, claire et concise étant donné les réalités opérationnelles de celle-ci. Toutefois, le commissaire réitère l'importance des langues officielles dans le processus électoral. Il encourage fortement Élections Canada à inclure dans les prochaines vidéos, au moins de façon brève et concise, les étapes à suivre au-delà de l'accueil initial pour assurer un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Il s'agit d'une belle occasion pour l'institution de démontrer son engagement à l'égard de l'avancement des langues officielles tout en contribuant à diminuer les enjeux de conformité, quoique la capacité bilingue réelle soit la clé, ici.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 5.

Recommandation 6

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

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

Dans sa réponse à la vérification, l'institution a exprimé son désaccord avec la formulation des recommandations 6 et 7 (qui ont fait l'objet d'une réponse commune) en expliquant qu'elle ne pouvait pas garantir l'offre d'un service en personne de qualité égale en français et en anglais en tout temps dans tous les lieux de vote au Canada. Néanmoins, l'institution s'est engagée à prendre certaines mesures, notamment la réalisation d'une analyse démographique, afin de déterminer les endroits à demande importante. Le commissaire d'alors n'était pas satisfait de la réponse d'Élections Canada à ces deux recommandations.

Depuis, Élections Canada a effectué une analyse démographique en utilisant la « première langue officielle parlée » pour cerner les endroits où au moins 5 % de la population parle la langue officielle de la minorité, c'est-à-dire les endroits où, selon l'institution, il y a une demande importante et où elle s'engage à fournir des services dans les deux langues officielles. L'institution a confirmé, en février 2019, qu'elle s'engageait à servir les électeurs dans leur langue officielle de choix dans les bureaux du directeur du scrutin de chacune des circonscriptions de même que, lors du vote, dans les sections de vote et de vote par anticipation où au moins 5 % de la population parle la langue officielle de la minorité. Le commissaire note l'évolution positive de cette définition au cours du présent suivi. La définition antérieure faisait en sorte que dans plusieurs communautés de langue officielle en situation minoritaire situées dans des circonscriptions où la langue de la majorité prédomine, Élections Canada n'aurait pas reconnu le droit des électeurs de voter dans leur langue officielle de choix.

Même si cette différence d'interprétation subsiste, le commissaire convient que les besoins de service dans la langue de la minorité et les possibilités de recrutement de personnel bilingue se concentreront surtout, effectivement, dans les sections de vote où au moins 5 % de population parle la langue officielle minoritaire et qu'il est pertinent d'y

cibler des efforts particuliers. Par contre, le commissaire note, et Élections Canada en convient, que bon nombre de documents, tant des documents de gouvernance que des documents opérationnels, devront être mis à jour pour refléter cette approche. À noter que certains documents contenaient également de la terminologie erronée en ce qui a trait aux obligations de langues officielles. Le commissaire presse Élections Canada de faire vite pour éviter le risque de confusion à l'élection générale de 2019.

Conformément au premier volet de la recommandation, Élections Canada a établi une procédure de service qui prévoit l'offre active de service dans les deux langues officielles partout au pays. Toutefois, il importe de rappeler que bien que cette procédure soit incluse dans les différents manuels et guides de formation et qu'elle ait été communiquée aux directeurs du scrutin en utilisant des moyens de communication interne, les vidéos de formation ne mentionnent que l'offre active initiale sans donner de détails sur la procédure à suivre pour la prestation du service dans la deuxième langue officielle. De plus, le commissaire se questionne sur l'efficacité de la procédure de service utilisée actuellement quand la capacité bilingue n'est pas présente, d'autant plus qu'Élections Canada ne reconnaît pas le droit de voter dans sa langue officielle de choix dans toutes les sections de vote. Une offre active sans disponibilité effective du service n'est qu'une mesure superficielle.

Actuellement, une fois l'accueil bilingue fait, si le lieu de scrutin n'a pas de personnel bilingue pour aider l'électeur dans la langue officielle minoritaire, ce dernier reçoit une carte bilingue avec les instructions à suivre et le numéro de la ligne de services linguistiques. Comme il est mentionné auparavant, même si Élections Canada explique que ces mesures ne sont que des options de dernier recours, le commissaire réitère que ces pratiques ne sont pas considérées comme des services de qualité égale. Le commissaire encourage donc l'institution à revoir cette approche et à mettre en place une procédure qui va au-delà de l'accueil initial et qui respecte le continuum du service dans la langue officielle choisie. Cependant, comme il en sera question dans la prochaine section, il faut avant tout que l'institution se dote d'une capacité bilingue au sein de ses différents bureaux de directeur du scrutin et de directeur adjoint du scrutin, des bureaux de scrutin itinérants et des lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin.

Par ailleurs, à l'élection de 2015, Élections Canada a effectué un exercice de confirmation de la disponibilité des services bilingues auprès des 338 bureaux de directeur du scrutin pour s'assurer que les services fournis par téléphone et en personne étaient offerts dans les deux langues officielles. Des notes de service qui présentaient les résultats de cet exercice ainsi que des mesures correctives à prendre pour assurer un service bilingue de qualité égale ont été transmises aux directeurs du scrutin à quelques jours de l'élection générale. Cet exercice est un pas dans la bonne direction; néanmoins, il faut se demander si ce processus a été mené trop près de la journée de l'élection pour vraiment permettre aux directeurs du scrutin de remédier aux problèmes cernés, surtout si leur bureau ne disposait pas d'une capacité bilingue.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 6.

Recommandation 7

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

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

Élections Canada explique qu'il chargera les directeurs du scrutin de déterminer les postes de fonctionnaires et de travailleurs électoraux qui doivent être désignés bilingues et de mettre en œuvre un plan de recrutement pour doter ces postes dans tous les bureaux des directeurs du scrutin ainsi que dans les bureaux additionnels mis en place par ces derniers, les lieux de scrutin et les lieux de scrutin par anticipation situés dans la région de la capitale nationale et dans les endroits à demande importante. Les directeurs du scrutin doivent utiliser le « Plan de recrutement pour les préposés au scrutin », document qui a été modifié à la suite de l'élection de 2015 afin d'intégrer une section relative aux obligations prévues par la *Loi* et qui indique leur responsabilité d'embaucher du personnel apte à offrir un service de qualité égale dans les deux langues officielles. Cependant, on note que cette exigence ne semble pas être incluse de manière détaillée dans l'ensemble du document. En effet, le plan ne comprend aucune catégorie précise pour la détermination des postes bilingues. Il est donc difficile de l'utiliser en tant qu'outil de détermination des postes de fonctionnaires et de travailleurs qui doivent être désignés bilingues. En outre, l'institution n'a fourni aucune pièce justificative qui démontre que l'exercice de détermination des postes bilingues a été mené.

Élections Canada explique que les directeurs du scrutin doivent officialiser leur plan de recrutement auprès de leur agent de recrutement une fois l'élection ou le référendum déclenchés. Pour la 43^e élection générale, l'institution planifie envoyer des instructions au printemps 2019 afin de demander aux directeurs du scrutin de trouver et d'embaucher du personnel bilingue et de les guider dans la préparation de leur plan de recrutement.

Le Commissariat a fait une constatation similaire en ce qui concerne le « Guide de référence de l'agent de recrutement » : une section distincte mentionne les langues officielles, sans que celles-ci fassent partie intégrante des autres sections. Par exemple, il est mentionné que les principaux objectifs du cycle de recrutement sont de sélectionner et de nommer des personnes qui possèdent les compétences essentielles pour accomplir le

travail. Aucun des objectifs ne fait mention de la capacité à offrir le service dans les deux langues officielles. Le Guide indique aussi les tâches qu'un directeur du scrutin doit accomplir après le déclenchement d'une élection. Encore une fois, il n'y a aucune mention des langues officielles dans la liste. À noter que ni le Guide ni le plan de recrutement ne font la distinction entre les endroits à demande importante et ceux qui ne le sont pas, alors qu'Élections Canada (mais pas le commissaire) considère qu'il s'agit d'une distinction clé dans l'interprétation des obligations des directeurs du scrutin et des agents de recrutement.

Élections Canada a souligné les particularités et complexités du processus de recrutement des travailleurs électoraux, qui diffère de celui des directeurs du scrutin étant donné les obligations prévues par la *Loi électorale du Canada*. Il faut aussi souligner qu'avant l'adoption du projet de loi C-76 modifiant la *Loi électorale du Canada* en décembre 2018, chaque travailleur électoral sur le terrain exerçait des responsabilités uniques qui ne pouvaient pas être déléguées. Cette situation compliquait la logistique d'une offre de service dans les deux langues officielles dans un lieu de scrutin. Toutefois, les changements, qui entreront pleinement en vigueur après la prochaine élection générale, viendront modifier les catégories existantes de fonctionnaires électoraux et les remplacer par un rôle plus universel de « fonctionnaire électoral ». Ces fonctionnaires seront maintenant en mesure d'effectuer différentes tâches au lieu de scrutin. De plus, le recrutement pourra se faire plus tôt dans le processus électoral que ce qui a été le cas jusqu'ici. Pour les scrutins qui suivront l'élection générale de 2019, cette flexibilité nouvelle permettra au directeur du scrutin d'affecter plus judicieusement les ressources et les employés.

Comme il est indiqué à la recommandation 4, Élections Canada a aussi apporté certains changements à son processus de recrutement pour favoriser l'embauche de directeurs du scrutin bilingues, processus qui est utilisé depuis 2017. De plus, les nouveaux outils linguistiques peuvent être utilisés par les directeurs du scrutin pour évaluer les compétences linguistiques des travailleurs électoraux. À noter que l'institution n'a pas démontré dans le contexte du suivi que des annonces d'emploi ciblées ont été faites pour le recrutement de personnel bilingue.

Parmi les autres mesures prises pour donner suite à cette recommandation, Élections Canada explique qu'un nouveau répertoire du programme de rayonnement ciblé est en cours d'élaboration et visera à faciliter la planification stratégique pendant la période préélectorale. À cette fin, les directeurs du scrutin devront, d'ici le 10 mai 2019, déterminer les intervenants locaux pour chaque groupe cible, dont les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Des captures d'écran envoyées au Commissariat montrent la façon dont cette information, une fois recueillie, sera saisie dans le répertoire du programme de rayonnement ciblé ainsi que les endroits à demande importante. Selon Élections Canada, cet outil permettra aux directeurs du scrutin de préparer un plan de recrutement conforme au profil linguistique de la circonscription. Le commissaire souligne cette amélioration significative sur le plan des outils informatiques, laquelle permettra aux directeurs du scrutin d'être mieux équipés.

Nul doute que les différentes mesures prises par l'institution aideront en partie à favoriser le recrutement de travailleurs et fonctionnaires électoraux. Toutefois, Élections Canada

n'a pas démontré que la détermination des postes qui doivent être désignés bilingues a été faite à ce jour. Ce processus n'est pas seulement au centre de la recommandation, mais il constitue également une étape nécessaire pour que l'institution puisse comprendre ses besoins en matière de langues officielles et puisse ainsi bâtir une capacité bilingue suffisante. S'il n'a pas une idée claire du besoin, Élections Canada ne pourra pas corriger la situation. En outre, l'institution doit encore prendre plusieurs mesures précises en vue de doter les postes bilingues et d'obtenir des résultats concrets en ce qui touche la prestation du service dans la langue officielle de choix des électeurs. Le commissaire est conscient des difficultés logistiques que peut représenter l'embauche d'environ 285 000 travailleurs électoraux pour une journée. Cependant, il encourage Élections Canada à continuer ce travail, car il représente le cœur de toutes les recommandations de la vérification : sans une capacité bilingue adéquate au sein des bureaux des directeurs du scrutin et des différents lieux de scrutin, les autres mesures prises ainsi que les politiques et les plans d'action élaborés ne pourront pas mener au but ultime, qui est d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles aux électeurs canadiens.

À la lumière de ce qui précède, la recommandation 7 a été partiellement mise en œuvre.

Recommandation 8

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

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

Lors de la vérification, Élections Canada avait indiqué être d'accord avec cette recommandation et s'était engagé à soutenir les directeurs du scrutin dans leurs activités de recrutement de fonctionnaires électoraux bilingues ainsi qu'à leur demander de communiquer avec les organismes situés dans leur région pour solliciter leurs conseils et leur appui dans ce processus. Le commissaire d'alors s'était dit satisfait des mesures proposées.

À l'élection générale de 2015, Élections Canada a envoyé des notes aux directeurs du scrutin pour leur demander de travailler avec divers organismes de leur région afin de faciliter le recrutement de travailleurs bilingues. De plus, l'institution a élaboré une liste d'organismes à l'échelle nationale, par province et par territoire, et indique que cette dernière a été transmise aux 338 directeurs du scrutin pour les appuyer lors du recrutement des travailleurs électoraux bilingues. Toutefois, les notes envoyées dans le cadre de l'élection de 2015 mentionnent seulement deux organismes porte-parole des

communautés de langue officielle en situation minoritaire comme point de contact initial. En outre, la liste en question n'inclut pas d'organismes qui représentent les communautés de langue officielle en situation minoritaire et omet certaines provinces et régions du Canada.

Élections Canada a envoyé une copie des instructions que les directeurs du scrutin doivent suivre pour cerner les groupes francophones au sein de leur circonscription et pour établir une première communication avec eux. Ce document établit une liste des différents points qui doivent être soulevés lors des discussions avec les représentants des organismes. Le commissaire espère que cette approche permettra d'élaborer une liste d'organismes plus détaillée qui comprendra des groupes représentant les communautés de langue officielle en situation minoritaire des circonscriptions et qui aidera les directeurs du scrutin à connaître les personnes-ressources avec lesquelles communiquer afin d'obtenir des conseils et de l'appui pour le recrutement de travailleurs électoraux bilingues. De plus, comme il est expliqué à la recommandation 7, le répertoire du programme de rayonnement ciblé permettra aux directeurs du scrutin de consulter cette liste d'organismes locaux. Fait important, aucun document n'a été transmis au Commissariat afin de démontrer que les mêmes instructions sont données pour cerner des organismes anglophones au Québec.

Élections Canada affirme avoir affiché, dans le cadre de l'élection de 2015, des avis dans les sites Internet du *Quebec Community Groups Network* et de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada pour encourager leurs membres à postuler aux postes de travailleurs électoraux. Bien que cette mesure soit un pas dans la bonne direction, le commissaire encourage l'institution à travailler également avec des organismes sectoriels, provinciaux et locaux pour diffuser l'information sur le recrutement de personnel étant donné leur lien direct avec les communautés locales des différentes circonscriptions.

En outre, l'institution explique que l'outil de cartographie interactif GeoExplore a été modifié avant l'élection de 2015 pour inclure une nouvelle catégorie qui présente la désignation linguistique selon la première langue officielle des circonscriptions de vote par anticipation étant donné qu'Élections Canada n'avait pas de données disponibles pour le jour du vote. Cet outil comprend maintenant également une carte représentant les sections de vote (ordinaire) à demande importante. Le commissaire prend note de cet outil, qui permettra aux directeurs du scrutin de mieux comprendre la composition linguistique de leur circonscription.

Finalement, à l'élection de 2019, Élections Canada conseillera pour la première fois aux directeurs du scrutin de nommer un agent des relations communautaires – langues officielles/ethnoculturel pour établir des liens avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire situées dans leur circonscription électorale. Parmi les rôles clés de ce nouveau poste, notons la tenue d'activités de sensibilisation pendant la phase préélectorale pour collaborer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire et obtenir leur appui lors du recrutement de personnel bilingue. Si un directeur du scrutin décide de ne pas embaucher un agent des relations communautaires – langues officielles/ethnoculturel, il lui incombera de communiquer avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il devra également expliquer sa décision au

Bureau du directeur général des élections du Canada. Le commissaire prend note de cette nouvelle mesure, mais se questionne tout de même sur le fait que cette mesure reste facultative tandis que l'embauche d'autres agents des relations communautaires est obligatoire. De plus, il se demande si les directeurs du scrutin sont assez préparés et sensibilisés pour bien comprendre quels sont les organismes de langue officielle en situation minoritaire de leur région.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 8.

Recommandation 9

Le commissaire aux langues officielles recommande à Élections Canada :

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

Lors de la vérification, Élections Canada a expliqué qu'il établirait un mécanisme permanent de surveillance après l'élection générale fédérale de 2015 et que les principes de surveillance et les mécanismes de gouvernance seraient définis dans les politiques sur les langues officielles, tandis que le cadre de responsabilisation en matière de langues officielles fournirait des éléments précis. Le commissaire d'alors s'était dit partiellement satisfait des mesures proposées en réponse à cette recommandation.

Élections Canada a indiqué avoir pris certaines mesures de contrôle en préparation de l'élection générale de 2015. Premièrement, des appels ont été faits avant l'élection de 2015 dans 338 circonscriptions afin de garantir que les services fournis par téléphone étaient offerts en français et en anglais dans les bureaux des directeurs du scrutin ainsi que de vérifier si ces bureaux disposaient de la capacité bilingue nécessaire à la prestation de services en personne dans les deux langues officielles. Comme document à l'appui, l'institution a fourni des copies de la note envoyée par le directeur principal, Gestion et préparation des scrutins en région, aux différents directeurs du scrutin, note qui comprenait les résultats de l'appel ainsi que les mesures correctives à prendre.

Deuxièmement, l'institution a acheminé un sondage sur les langues officielles aux bureaux des directeurs du scrutin en amont de l'élection générale de 2015 pour vérifier si ces bureaux, ceux des directeurs adjoints du scrutin supplémentaires, les lieux de vote par anticipation et les lieux de vote ordinaire partout au pays disposaient d'une capacité bilingue.

Finalement, le procès-verbal des directeurs du scrutin – un questionnaire qui sert à recueillir des données sur les expériences des directeurs du scrutin lors de l'élection et sur la conformité aux règles et aux procédures – comprend deux questions sur les

langues officielles. Après analyse, le commissaire encourage l'institution à ajouter des questions concernant les difficultés que les directeurs du scrutin pourraient avoir éprouvées pendant la campagne de recrutement et d'embauche de personnel bilingue ainsi que le type de soutien dont ils bénéficieraient pour les appuyer dans cette tâche. L'institution pourrait ainsi cibler ses efforts et élaborer des outils qui répondent aux besoins indiqués par le personnel en région.

Les différentes mesures prises par Élections Canada lors de l'élection générale de 2015 sont un pas dans la bonne direction pour garantir la disponibilité de services de qualité égale dans les deux langues officielles. Néanmoins, l'institution n'a pas encore établi des mécanismes officiels pour surveiller les services bilingues offerts en personne dans les bureaux des directeurs du scrutin et des directeurs adjoints du scrutin, les bureaux de scrutin itinérants et les lieux de scrutin, y compris les lieux de vote par anticipation et les centres de scrutin, situation qui avait été soulevée lors de la vérification et qui n'a pas changé depuis. Le commissaire s'attend à ce que cet élément important soit inclus dans les mécanismes structurés officiels de surveillance et de reddition de comptes.

L'institution n'a pas encore défini ces mécanismes pour l'élection de 2019. Le commissaire est préoccupé par cette situation, car à quelques mois de la prochaine élection générale, Élections Canada n'a pas encore établi un mécanisme de surveillance formel qui serait inclus dans les politiques sur les langues officielles et le cadre de responsabilisation, bien que l'institution se soit engagée à le faire, ni officialisé ces documents.

À la lumière de ce qui précède, Élections Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 9.

Conclusions

Les suivis des vérifications sont tout aussi importants que les vérifications, car ils permettent d'évaluer dans quelle mesure les institutions vérifiées ont apporté les changements recommandés dans les rapports de vérification ou de confirmer qu'elles se sont engagées à le faire. Au bout du compte, les neuf recommandations émises par le commissaire en 2015 n'ont été que partiellement mises en œuvre. Dans plusieurs cas, un travail considérable doit encore être réalisé pour assurer un service de qualité égale, même dans les endroits à demande importante.

Au cours du suivi, Élections Canada s'est dit fier du chemin accompli en matière de langues officielles. Le commissaire constate en effet une progression positive de la part de l'institution en ce qui concerne son interprétation de ses obligations, et il est vrai que la partie IV de la *Loi* est particulièrement exigeante envers Élections Canada. L'institution a grandement amélioré les outils mis à la disposition des fonctionnaires électoraux pour cerner les communautés et les intervenants pertinents, en plus de préparer des outils de gouvernance à l'intention des directeurs du scrutin. En outre, le commissaire tient à souligner la collaboration de l'institution dans le cadre du présent suivi et la volonté qu'elle semble avoir à poursuivre sur la bonne voie.

Toutefois, le suivi démontre aussi que d'importantes lacunes demeurent en ce qui a trait à l'exercice du droit de vote dans la langue officielle de son choix à l'échelle fédérale. Ces lacunes ne pourront être totalement corrigées que lorsque l'institution acceptera pleinement l'esprit et la lettre de la *Loi* et qu'elle déploiera des efforts plus importants à cet égard. En 2015, en réponse aux recommandations, Élections Canada s'était engagé à adopter plusieurs documents de gouvernance de base, documents qui ne sont toujours pas prêts quatre ans plus tard. De plus, comme il est indiqué aux recommandations 4, 6 et 7, le processus d'embauche et de recrutement de directeurs du scrutin bilingues, ainsi que de travailleurs et de fonctionnaires électoraux bilingues, montre d'importantes lacunes. Le droit de voter dans la langue officielle de son choix n'est pas une option ni un service à mettre en place lorsque les ressources le permettent. Au-delà de la capacité bilingue d'Élections Canada, l'absence d'un mécanisme de surveillance formel des services en personne demeure une lacune importante qui prive l'institution d'information essentielle à l'amélioration de ses procédures en matière de service au public. Finalement, le commissaire presse Élections Canada de poursuivre ses efforts de collaboration avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire en vue de cerner des bassins potentiels de candidats bilingues.

En février 2019, devant le Comité permanent de la procédure et des affaires de la Chambre, le directeur général des élections du Canada a indiqué que les préparatifs de l'élection générale de 2019 avançaient comme prévu. Toutefois, en ce qui concerne plus précisément l'avancement des préparatifs relatifs aux langues officielles, le diagnostic du présent suivi de la vérification indique que l'institution semble encore à l'étape de la préparation générale de mesures. Rappelons que plusieurs documents de gouvernance clés ne sont toujours pas prêts. Élections Canada doit agir vite, car presque quatre ans après la vérification, les avancées de l'institution et les mesures concrètes qu'elle a mises en œuvre en vue des prochaines élections sont insatisfaisantes. Élections Canada doit maintenant passer de la parole aux actes et respecter ses obligations linguistiques. Les langues officielles doivent être au cœur du processus électoral, et les mesures connexes doivent être planifiées dès le départ compte tenu de la structure unique de l'institution.

Le commissaire respecte grandement l'expertise et le professionnalisme du Bureau du directeur général des élections du Canada, des fonctionnaires électoraux et de leur équipe en ce qui concerne l'organisation d'élections démocratiques libres et transparentes, et ce, dans le deuxième plus grand pays au monde sur le plan du territoire. Toutefois, le vote est l'un des moyens les plus importants dont disposent les citoyens pour influencer le processus décisionnel d'un gouvernement. En tant que symbole de la démocratie canadienne, Élections Canada doit faire mieux pour respecter le droit constitutionnel des électeurs de voter dans leur langue officielle préférée. Le commissaire s'attend donc à ce que l'institution continue à s'attaquer de front aux lacunes. Les Canadiens ne peuvent pas attendre quatre autres années avant qu'il y ait des progrès. C'est pourquoi le commissaire compte poursuivre son travail auprès d'Élections Canada afin que l'objectif ultime soit atteint, c'est-à-dire que les citoyens canadiens puissent exercer leur droit de vote dans la langue officielle de leur choix, et ce, partout au Canada.