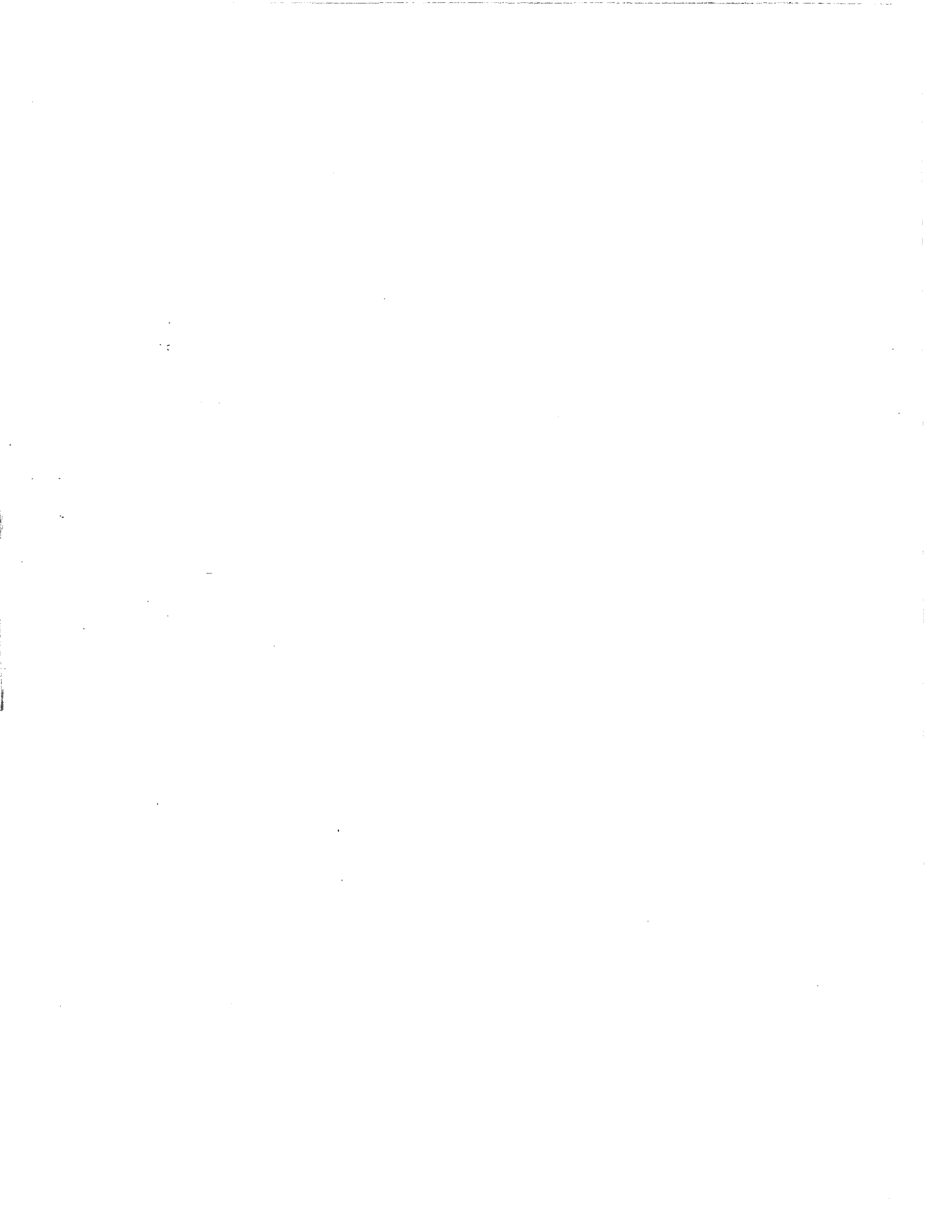


REF
COL/CLO
Au/Ver
901
1998
ex. 1

LE SERVICE AU PUBLIC

**RAPPORT D'ÉTAPE SUR
LE SUIVI DE L'ÉTUDE SPÉCIALE
DES BUREAUX FÉDÉRAUX DÉSIGNÉS
POUR RÉPONDRE AU PUBLIC
EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS**

NOVEMBRE 1998



Sommaire

En 1994, le Commissaire aux langues officielles (CLO) a effectué une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais. L'étude a démontré que, dans l'ensemble, la situation laissait grandement à désirer. Le CLO a formulé dix recommandations pour améliorer la prestation du service dans les deux langues.

En 1996, nous avons entrepris le suivi de cette étude pour déterminer s'il y avait eu amélioration et si les recommandations du CLO avaient été mises en oeuvre. Après avoir vérifié 207 bureaux et préparé des rapports distincts portant sur la situation observée dans six régions (Terre-Neuve, l'Île-du-Prince-Édouard, le Nouveau-Brunswick, le Manitoba, la Saskatchewan et le Yukon), nous avons décidé de faire le point sur les tendances générales observées jusqu'à maintenant. L'objectif du présent rapport est d'inciter le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) à prendre immédiatement des mesures énergiques afin que tous les bureaux désignés s'acquittent de leurs obligations linguistiques.

Parmi les 207 bureaux visités, plusieurs ne possédaient pas encore tous les éléments essentiels à la prestation des services dans les deux langues officielles. Ainsi, plusieurs des problèmes soulevés lors de l'étude originelle perdurent. Parmi les éléments matériels qui servent à indiquer au public que les services sont disponibles dans les deux langues, on note une amélioration dans la présence de l'affichage intérieur bilingue et du pictogramme du SCT. Par contre, on remarque un recul au niveau de la présence de la signalisation extérieure bilingue ainsi que des documents et des formulaires bilingues mis à la disposition du public.

L'accueil dans les deux langues au téléphone s'est amélioré, passant de 49 p. 100 au cours de l'étude à 57 p. 100 lors du suivi. Toutefois, le service en français au téléphone est beaucoup moins disponible qu'en 1994, diminuant de 71 à 58 p. 100. L'accueil dans les deux langues pour le service en personne stagne encore autour de 20 p. 100. Bien que le service en personne se soit amélioré de façon significative, passant de 59 p. 100 au cours de l'étude à 71 p. 100 lors du suivi, il n'en demeure pas moins que le service en français en personne n'est pas disponible dans près de

30 p. 100 des bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, et ce, cinq ans après l'entrée en vigueur complète du Règlement sur le service au public.

D'après notre évaluation de la situation, à peine 59 p. 100 des bureaux désignés ont suffisamment d'employés bilingues qualifiés pour fournir adéquatement toute la gamme de leurs services dans les deux langues. En effet, parmi les bureaux visités, 21 n'avaient aucune capacité bilingue sur place alors que 45 autres bureaux ne pouvaient toujours compter que sur un seul employé bilingue pour fournir le service en français.

L'information du public quant à l'emplacement des points de service désignés laisse encore à désirer et les annuaires téléphoniques ne sont pas utilisés efficacement par les institutions fédérales pour informer le public de la ou des langue(s) dans laquelle (lesquelles) les services sont offerts. De même, la mise à jour de la liste des bureaux désignés compilée par le SCT avec l'aide des institutions est déficiente. Sur les 207 bureaux que nous avons visités, 46 (22 p. 100) étaient mal répertoriés.

Suite à l'étude de 1994, le SCT avait demandé aux institutions fédérales de produire des plans d'action pour corriger les lacunes identifiées. Les institutions ont fourni les plans requis mais le SCT n'a pas exercé le niveau de surveillance nécessaire. Le SCT doit renforcer son rôle de surveillance et de vérification s'il veut remédier à la situation et les institutions doivent être réellement imputables des résultats.

Nous avons constaté au cours du suivi une diminution du nombre de bureaux fédéraux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles de l'ordre de 23 p. 100 dans les régions que nous avons visitées. Les explications fournies jusqu'à maintenant par le SCT, bien que rassurantes, n'ont pas réussi à dissiper complètement nos inquiétudes quant aux effets négatifs que pouvait avoir cette diminution, dont l'importance varie d'une région à l'autre, sur la qualité des services offerts aux communautés de langue officielle minoritaire à travers le pays.

TABLE DES MATIÈRES

Sommaire

I. Le contexte	1
II. Les objectifs du rapport	1
III. La méthodologie du suivi	2
IV. Les observations	4
A. Les éléments matériels du service	4
B. Les éléments humains du service	5
1. L'offre active de service	5
2. Le service en français au téléphone	7
3. Le service en français en personne	7
4. La capacité bilingue des bureaux visités	8
C. L'information du public quant à l'emplacement des bureaux et des services disponibles	9
D. La réduction du nombre de bureaux désignés	11
E. La gestion du service dans les deux langues	12
F. Les réponses des institutions à nos rapports	13
G. Le rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor	14
V. Conclusion	16
VI. Poursuite du suivi	16
VII. Les réponses du Secrétariat du Conseil du Trésor et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada aux recommandations du Commissaire	17
Annexe	28

I. Le contexte

En 1994, le CLO a effectué une *Étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais*. L'étude a démontré que, dans l'ensemble, la situation laissait grandement à désirer. Nous avons conclu que le service était disponible de manière satisfaisante dans la langue choisie dans une proportion de 79 p. 100. À l'extérieur du Québec, la prestation de services en français était satisfaisante dans seulement 72 p. 100 des cas. Une lacune importante relevée dans l'ensemble du pays était le manque d'offre active. Le CLO a formulé dix recommandations à l'intention de toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (LLO) pour améliorer la prestation de services dans les deux langues.

À l'automne 1996, nous avons entrepris le suivi de cette étude pour déterminer s'il y avait eu amélioration depuis 1994 et si les recommandations du CLO avaient été mises en oeuvre. Ce suivi, qui se déroule région par région, s'étale sur une période de trois ans. Un rapport distinct est prévu pour chaque province ou territoire et pour la région de la capitale nationale. Les résultats sont présentés bureau par bureau dans chaque rapport, de façon à permettre à chaque bureau désigné concerné d'apporter des correctifs immédiats dans les cas où nous avons relevé des lacunes.

Au 15 juillet 1998, nous avons préparé six rapports portant sur un total de 207 bureaux désignés bilingues, dont 20 à Terre-Neuve, 24 à l'Île-du-Prince-Édouard, 63 au Nouveau-Brunswick, 35 au Manitoba, 37 en Saskatchewan et 28 au Yukon.

II. Les objectifs du rapport

Le présent rapport vise à faire le point sur les tendances observées jusqu'à maintenant, et à inciter le SCT, à titre de responsable de l'élaboration et de la coordination générale des principes et programmes d'application de la LLO dans les institutions fédérales, à prendre immédiatement des mesures concrètes et énergiques pour que tous les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues s'acquittent réellement de leur obligation. Le rapport s'inscrit également

dans le contexte des transformations du gouvernement et démontre certains effets de ces transformations sur le service au public. Il pourrait fournir des informations intéressantes aux membres du groupe de travail mis sur pied par le gouvernement, à la demande du CLO, pour examiner la situation.

III. La méthodologie du suivi

Avant d'entreprendre le suivi, nous avons rencontré les représentants de la communauté de langue française de chaque province ou territoire pour mieux connaître leurs besoins de même que leurs préoccupations face à la prestation des services dans les institutions avec lesquelles leurs membres entretiennent des contacts fréquents. Ces derniers ont déploré ne pas être tenus adéquatement au courant de l'emplacement des bureaux désignés bilingues et ne pas être suffisamment informés des services offerts dans ces bureaux. Ils nous ont également fait part de leurs préoccupations concernant les transformations du gouvernement, l'absence d'accueil et d'offre active dans les deux langues et l'augmentation de mesures administratives pour pallier la pénurie de ressources bilingues.

Dans chaque province ou territoire, nous avons choisi un nombre suffisamment important de bureaux pour nous permettre de tirer des conclusions valables. De plus, notre choix des bureaux pour le suivi a tenu compte des résultats obtenus lors de l'étude de 1994 dans des proportions similaires, de manière à pouvoir établir des comparaisons. Ainsi, lorsque l'étude indiquait que 15 p. 100 des bureaux avaient obtenu de bons résultats, notre échantillon pour le suivi comportait le même pourcentage.

En évaluant la disponibilité du service en français dans les bureaux désignés, nos enquêteurs ont privilégié l'approche du client, c'est-à-dire qu'ils ont agi comme les citoyens d'expression française pour obtenir le service dans leur langue. Dans un premier temps, ils ont fait au moins deux appels téléphoniques à chacun des bureaux choisis. Ils ont ensuite noté si l'accueil s'était fait dans les deux langues et si le service était fourni en français de façon constante (deux fois sur deux), occasionnelle (une fois sur deux) ou pas du tout.

Nos enquêteurs ont ensuite visité chaque bureau afin d'y évaluer l'affichage, la documentation, l'accueil et la disponibilité du service en personne en français. Ils ont rencontré le gestionnaire du bureau et le directeur régional de chaque organisme pour les informer de leurs constatations et des recommandations qui pourraient figurer dans le rapport du CLO, le cas échéant. Des rapports à l'état d'ébauche assortis des résultats des suivis ont également été acheminés à l'administrateur général de chaque institution fédérale de même qu'au secrétaire du CT. Nous avons tenu compte de leurs commentaires dans les rapports finals.

Le SCT est d'avis que nous avons employé une méthodologie plus sévère lors du suivi que celle utilisée lors de l'étude. Ce n'est pas le cas. Les variations entre la méthode utilisée lors de l'étude de 1994 et celle employée lors du suivi sont d'ordre mineur et n'empêchent pas d'en comparer les résultats. Les services fournis à la population d'expression française doivent être de qualité comparable à ceux offerts à la population d'expression anglaise. Dans les bureaux désignés pour fournir des services en français et en anglais, tous les services offerts aux citoyens de la langue majoritaire doivent donc également l'être aux citoyens de la langue minoritaire. Tous les bureaux désignés doivent atteindre un objectif d'efficacité de 100 p. 100 en ce qui touche la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles; tout résultat qui s'éloigne de cet objectif est significatif.

En général, nos constatations n'ont fait l'objet d'aucune contestation. Les gestionnaires des bureaux visités ont reconnu d'emblée les lacunes identifiées. La différence fondamentale entre l'étude et le suivi réside plutôt dans le fait que les gestionnaires des bureaux visités lors du suivi doivent désormais composer avec le portrait précis du rendement linguistique de leur bureau.

Ce rapport tient compte des commentaires du SCT. Ceux-ci sont d'ailleurs présentés et commentés par le CLO de façon détaillée à la partie VII du rapport.

IV. Les observations

Nos constatations démontrent que plusieurs des problèmes soulevés lors de l'étude perdurent. Ainsi, de nombreux bureaux désignés bilingues qui n'avaient pas été en mesure de fournir des services en français en 1994 sont toujours incapables de le faire en dépit des engagements pris par les institutions auprès du SCT. Dans d'autres bureaux, la situation s'est détériorée. Nous avons fait 558 recommandations dans le cadre des six rapports que nous avons rédigés jusqu'à maintenant, dont 39 à Terre-Neuve, 70 à l'Île-du-Prince-Édouard, 169 au Nouveau-Brunswick, 87 au Manitoba, 115 en Saskatchewan et 78 au Yukon. Pour fins de comparaison, on retrouve en annexe les résultats de chaque élément que nous avons vérifié lors du suivi par rapport à ceux de l'étude, pour chaque province et territoire. Les pages qui suivent traitent des tendances générales observées pour l'ensemble des bureaux visités.

Tableau I

Degré avec lequel les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles satisfont à leurs obligations linguistiques (en %)

Élément du service	Étude	Suivi
<i>Éléments matériels</i>		
Signalisation extérieure	94%	90%
Affichage intérieur	82%	88%
Documentation	82%	78%
Formulaires	88%	83%
Pictogramme	63%	84%

A. Les éléments matériels du service

Le tableau I compare les éléments matériels nécessaires pour fournir le service dans les deux langues dans les six régions que nous avons vérifiées jusqu'à maintenant à ceux de l'étude de 1994 pour les mêmes régions. Ainsi, nous notons que plusieurs éléments matériels du service dans les deux langues accusent une baisse par rapport à 1994, sauf l'affichage à l'intérieur qui s'est légèrement amélioré, et l'utilisation de panneaux pour annoncer la disponibilité de service dans les deux langues, qui a fait un progrès notable, passant de 63 à 84 p. 100. Nous nous attendions

cependant à ce que tous les éléments matériels nécessaires dans les bureaux désignés pour servir le public dans les deux langues officielles aient atteint 100 p. 100 d'efficacité, compte tenu de la facilité avec laquelle on peut apposer des affiches et veiller à la présence de documents bilingues dans les présentoirs. Cela témoigne à notre avis d'un certain laisser-aller et d'un manque de

surveillance à la fois de la part des institutions elles-mêmes et du SCT. On se rappellera que le SCT avait demandé des plans d'action aux institutions; toutefois, il n'a pas suivi la situation d'assez près.

Nous nous attendons à ce que les recommandations que nous avons faites à chaque bureau présentant des lacunes lors du suivi donnent finalement les résultats escomptés. Nous nous attendons également à ce que le SCT fasse davantage que prendre note des problèmes soulevés lors du suivi pour rappeler en temps opportun aux institutions leurs obligations. Le SCT doit utiliser les mesures qui s'imposent pour que tous les bureaux fédéraux désignés disposent de tous les éléments matériels pour démontrer qu'ils offrent des services dans les deux langues officielles. La mise en oeuvre de nos recommandations dans les bureaux que nous avons visités ainsi que la mise en application des recommandations 6 et 7 du présent rapport devraient permettre de corriger les lacunes identifiées dans ce domaine.

B. Les éléments humains du service

En ce qui concerne les éléments humains du service, les recommandations que nous avons faites en 1994 n'ont pas eu la portée à laquelle le public aurait été en droit de s'attendre.

1. L'offre active de service

L'offre active de service doit inclure un accueil audible dans les deux langues tant pour le service en personne que pour le service au téléphone pour démontrer clairement que le bureau offre des services en français et en anglais. C'est au personnel des bureaux désignés qu'échoit la responsabilité d'entrer en communication avec le public, aux termes de l'article 28 de la LLO. C'est à eux d'initier la communication par un accueil dans les deux langues. L'offre de service audible a un effet d'entraînement sur la demande de service, comme l'ont démontré de nombreuses expériences menées par des institutions fédérales dans le passé. Or, les moyens utilisés actuellement par les bureaux désignés pour inviter le public à choisir la langue officielle dans laquelle il préfère obtenir le service sont loin d'être satisfaisants.

Nous reconnaissons à ce chapitre les efforts du SCT pour promouvoir par différents moyens les vertus de l'offre active de service auprès du personnel des bureaux désignés : la création d'une vidéo sur le sujet et l'organisation de sessions de sensibilisation dans toutes les régions. Le SCT agit de nouveau cette année en proposant, dans son récent plan d'action, la création et la diffusion d'une nouvelle affiche pour rappeler au personnel des bureaux désignés l'importance de l'offre active de service en français et en anglais, tant en personne qu'au téléphone. Ces efforts louables de promotion devraient toutefois être accompagnés de mesures plus intenses de surveillance à l'égard des institutions qui n'accueillent pas le public de façon constante dans les deux langues. Le suivi a démontré que l'accueil bilingue au téléphone se fait de façon constante dans seulement 57 p. 100 des cas.

Le suivi démontre également que seuls 21 p. 100 des bureaux visités pratiquent l'accueil dans les deux langues pour le service en personne. Les moyens employés jusqu'à maintenant par les institutions fédérales pour s'acquitter de cette obligation donnent des résultats nettement insatisfaisants parce que les gestionnaires des bureaux désignés n'en font pas une priorité et que le SCT ne tient pas les administrateurs généraux imputables des résultats. En plus des éléments matériels comme les affiches bilingues et le pictogramme du SCT, l'offre de service audible en personne dans les deux langues doit devenir la façon courante et normale de signaler au public qu'un bureau désigné fournit des services en français et en anglais.

Recommandation 1

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de faire de l'accueil audible dans les deux langues, tant pour le service en personne que pour le service au téléphone, une exigence fondamentale pour évaluer la performance des institutions dans leur mise en oeuvre du programme des langues officielles par les agences centrales et notamment l'évaluation des administrateurs généraux. Les ateliers d'information que le Secrétariat se

propose d'offrir en 1998 aux gestionnaires devraient également faire une large place à cette disposition de la LLO.

2. *Le service en français au téléphone*

Comme le démontre le tableau II, le service en français au téléphone accuse la plus grande perte d'efficacité, passant de 71 p. 100 lors de l'étude à 58 p. 100 lors du suivi. Cette baisse de la disponibilité du service en français au téléphone a été corroborée par une augmentation (36 p. 100) du nombre de plaintes relatives aux communications téléphoniques déposées auprès du Commissariat aux langues officielles (CoLO) en 1997.

Tableau II

Degré avec lequel les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles satisfont à leurs obligations linguistiques (en %)

Élément du service	Étude	Suivi
<i>Éléments humains</i>		
Accueil bilingue au téléphone	49%	57%
Accueil bilingue en personne	22%	21%
Service au téléphone	71%	58%
Service en personne	59%	71%
Capacité bilingue	63%	59%

Suite à l'envoi successif de nos rapports de situation sur chaque province et territoire, le SCT a commandé une étude sur la disponibilité des services au téléphone. L'étude qui vient tout juste d'être publiée présente des résultats nettement plus encourageants. Ainsi, à l'échelle nationale, les bureaux fédéraux offriraient un service téléphonique adéquat en situation minoritaire dans 87 p. 100 des cas, alors que l'accueil au téléphone serait disponible dans les deux langues officielles dans 69 p. 100 des bureaux. Ces résultats feront l'objet d'une analyse plus poussée pour déterminer dans quelle mesure les éléments de nos études respectives peuvent être comparés.

3. *Le service en français en personne*

Quant au service en personne, bien qu'il se soit amélioré de façon significative, il n'est toujours pas disponible en français dans 29 p. 100 des bureaux désignés que nous avons vérifiés. Dans

27 bureaux visités, la situation s'est détériorée (ce qui représente 13% des bureaux désignés qui ont été visités) alors que 29 bureaux désignés bilingues qui n'avaient pas été en mesure de fournir des services en français en 1994 sont toujours incapables de le faire (ce qui représente 14% des bureaux désignés qui ont été visités). Nous avons fait des recommandations précises aux institutions en cause pour que ces lacunes soient corrigées dans les plus brefs délais. Dans la plupart des cas, les bureaux en question n'avaient pas une capacité bilingue suffisante pour fournir le service en français, ce dont nous traitons plus spécifiquement dans la section suivante.

4. *La capacité bilingue des bureaux visités*

Pour ce qui est de la capacité de servir le public dans les deux langues, c'est-à-dire le fait qu'un bureau possède les ressources humaines qualifiées au plan linguistique, elle est au moins satisfaisante dans seulement 59 p. 100 des bureaux désignés que nous avons visités comparativement à 63 p. 100 en 1994, ce qui est très préoccupant. Ainsi, 21 bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues n'avaient aucune capacité bilingue sur place (10 p. 100 des bureaux visités) tandis que 45 autres pouvaient compter sur les services d'un seul employé bilingue (22 p. 100 des bureaux visités). Dans ce dernier cas, toute absence de l'unique employé bilingue prive le bureau de son entière capacité de fournir le service dans les deux langues. De façon générale, le fait que des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues ne disposent toujours pas des ressources bilingues nécessaires, cinq ans après la mise en vigueur du Règlement, dépasse l'entendement. Le SCT, responsable de surveiller la mise en oeuvre de LLO du Règlement, doit cesser de tolérer que les institutions fédérales se comportent ainsi.

Dans les bureaux où il n'y a pas suffisamment de personnel bilingue, et ils sont trop nombreux, le service en français est souvent fourni au moyen de mesures administratives qui sont par leur nature généralement boiteuses et inadéquates. Ces mesures, que les institutions peuvent raisonnablement devoir utiliser pendant une courte période pour combler l'absence temporaire de personnel bilingue, se poursuivent tellement longtemps dans certains bureaux qu'elles deviennent la façon permanente de fournir le service en français.

À la succursale de la Banque de développement du Canada à l'Île-du-Prince-Édouard, notre enquêteur a fait un appel qui a été dirigé à un bureau de la Banque au Nouveau-Brunswick. Il ne put obtenir l'information recherchée puisque son interlocuteur ne connaissait pas la situation sur l'Île, même s'il parlait français. Au numéro du Service canadien de la faune à Whitehorse (Yukon), après que la téléphoniste eut mis notre enquêteur en attente, la communication fut établie avec une personne parlant français mais qui n'avait aucune connaissance des programmes offerts à Whitehorse. La préposée a alors demandé à l'enquêteur de présenter une demande par écrit au bureau de Vancouver. Cette façon de traiter la clientèle d'expression française est tout simplement inacceptable.

Tous les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues doivent disposer d'un nombre suffisant de ressources humaines qualifiées au niveau linguistique. Le SCT doit exercer davantage son rôle de surveillant du programme et exiger des institutions fédérales qu'elles prennent les mesures nécessaires pour que les citoyens de la communauté de langue officielle minoritaire obtiennent dans leur langue les mêmes services qui sont fournis à ceux de langue officielle majoritaire.

Recommandation 2

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, d'exiger des administrateurs généraux responsables des bureaux désignés qui ne disposent pas des ressources bilingues nécessaires, la mise en place de mesures correctives immédiates, de vérifier si la situation est effectivement corrigée et d'en faire état dans le prochain rapport annuel que le Président du Conseil du Trésor déposera au Parlement.

C. *L'information du public quant à l'emplacement des bureaux et des services disponibles*

Depuis l'entrée en vigueur de la LLO et du Règlement, des bureaux fédéraux hors de la région de la capitale nationale et qui ne sont pas des sièges sociaux en région, sont désignés pour fournir des services dans les deux langues en fonction du nombre et/ou du pourcentage de citoyens de langue officielle minoritaire qu'ils desservent ou en fonction de leur vocation (santé, sécurité du public, emplacement du bureau, caractère national ou international du mandat). C'est le SCT qui tient à jour la liste des bureaux qui ont l'obligation de fournir des services bilingues. En 1994, le SCT a publié un premier répertoire des bureaux désignés qu'il a fait paraître sous forme d'encarts dans les journaux de langue officielle minoritaire pour informer le public de l'emplacement de ces bureaux. Des encarts similaires furent repris au printemps de 1997, avec la collaboration de Patrimoine canadien et du Commissariat aux langues officielles. Le SCT publie également sur Internet la liste des bureaux désignés offrant des services dans les deux langues.

Pour effectuer le suivi dans les cinq provinces et le territoire, nous nous sommes servis des informations contenues dans le répertoire des bureaux désignés en ayant soin de consulter la version la plus à jour possible du document. Malgré cette précaution, nous avons constaté que le répertoire en question contenait plusieurs erreurs ou omissions. En effet, notre suivi démontre que les informations sur les bureaux désignés inscrites dans le répertoire du SCT mis à jour annuellement par les institutions fédérales elles-mêmes, étaient erronées dans le cas de 46 bureaux visités (22 p. 100). Le répertoire des bureaux désignés devrait faire l'objet de vérifications plus fréquentes pour s'assurer que l'information concernant l'emplacement des bureaux désignés est exacte.

Recommandation 3

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor d'effectuer des vérifications plus fréquentes concernant l'exactitude des informations fournies par les institutions fédérales pour inscription au répertoire des bureaux désignés

et d'exiger de la part des institutions délinquantes des rapports plus fréquents en ce domaine.

D'autre part, nous avons constaté que les citoyens utilisent davantage les annuaires téléphoniques locaux, particulièrement les pages bleues, pour trouver l'information recherchée sur les services gouvernementaux. Le suivi démontre que les annuaires téléphoniques ne sont pas utilisés efficacement par les institutions fédérales pour informer le public de la langue dans laquelle les services sont offerts. Les rubriques inscrites dans ces annuaires sont généralement identiques en français et en anglais. Les membres de la communauté de langue officielle minoritaire ne peuvent donc pas savoir à quel(s) numéro(s) le service est en fait disponible dans leur langue. Les annuaires téléphoniques devraient indiquer clairement pour chaque institution fédérale (au moyen d'un astérisque avec annotation appropriée) à quelle adresse et à quel(s) numéro(s) le public de langue officielle minoritaire peut obtenir le service dans la langue officielle de son choix. Notons également que ces annuaires sont publiés à tous les ans, alors que le répertoire du SCT n'a été publié que deux fois depuis 1994.

Recommandation 4

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor, dans les plus brefs délais et d'ici la prochaine diffusion des annuaires téléphoniques dans chaque région du pays, en collaboration avec Services gouvernementaux et Travaux publics Canada, d'élaborer et de diffuser une politique sur l'emploi des annuaires téléphoniques par les institutions fédérales pour indiquer clairement l'adresse (s'il y a lieu) et le(s) numéro(s) où le public de langue officielle minoritaire peut effectivement obtenir le service dans la langue de son choix.

D. La réduction du nombre de bureaux désignés

Nous avons constaté au cours du suivi que le nombre total de bureaux fédéraux avait diminué de 1994 à 1998. Dans les régions visitées le nombre de bureaux désignés est passé de 1 126 en

1994 à 864 en 1998, soit une diminution de l'ordre de 23 p. 100. Nous avons aussi remarqué que le nombre de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles avait diminué dans une plus grande proportion que celui des bureaux non désignés; on notait également une variation importante dans la diminution des bureaux désignés d'une province à l'autre. Nous avons demandé au SCT de se pencher sur cette question préoccupante pour les communautés de langue officielle minoritaire.

Dans sa réponse, le SCT nous informe du résultat de son examen de la situation pour l'ensemble des points de service au pays. L'analyse révèle d'une part que 300 fermetures de points de service désignés n'ont, selon le SCT, qu'un caractère « théorique ». En effet, ces fermetures apparentes tiennent au fait qu'en 1994, un même bureau physique était répertorié séparément pour chaque disposition réglementaire s'y appliquant. Ainsi, un même bureau pouvait être comptabilisé plus d'une fois. En 1998, ce même bureau n'est répertorié qu'une fois seulement. En soustrayant ces fermetures « théoriques » (300) du nombre total de bureaux désignés qui sont disparus au cours des dernières années, le SCT nous informe que le nombre de points de service désignés éliminés s'élèverait à 184, soit une baisse globale de 4,5 p. 100. Quant aux points de service non désignés, 342 ont été fermés au cours de la même période, soit une diminution de l'ordre de 3,6 p.100. Selon l'étude du SCT, si l'on tenait compte de ces fermetures «théoriques», la fermeture des bureaux fédéraux depuis 1994 n'aurait pas touché de façon disproportionnée, du moins à l'échelle du pays, les points de service désignés bilingues par rapport aux points de service non désignés.

Le SCT n'a cependant pas été en mesure de ventiler ces fermetures « théoriques » de même que les autres types de fermetures de bureaux désignés pour chaque province et territoire. Les explications fournies par le SCT sont incomplètes et soulèvent un problème quant à la gestion du répertoire des bureaux désignés bilingues. En effet, ces explications sèment un doute sur la fiabilité du répertoire des bureaux désignés et sur les contrôles qu'on y exerce pour la mise à jour des données dont le SCT a la responsabilité. Les changements qui sont consignés au répertoire au fil des ans devraient être plus facilement repérables.

Recommandation 5

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor de compléter son étude sur la diminution des bureaux fédéraux désignés bilingues depuis 1994, afin de mesurer l'impact de ces fermetures sur la disponibilité et la qualité des services offerts aux communautés de langue officielle minoritaire de chaque province ou territoire et d'en faire rapport au Commissaire, dans les trois mois suivant la diffusion de ce rapport.

E. La gestion du service dans les deux langues

Dans l'ensemble, les gestionnaires des bureaux visités nous ont affirmé être bien renseignés au sujet des responsabilités linguistiques de leur bureau. Ils avaient également selon eux bien informé leur personnel à cet égard. Cependant, les résultats de notre suivi démontrent que le personnel des bureaux ne respecte pas toujours les directives de nature linguistique qui lui sont transmises. Le suivi démontre également que la plupart des gestionnaires n'ont pas de mécanisme de contrôle en place pour s'assurer que le public est servi dans la langue officielle de son choix. En examinant attentivement le rendement de chaque bureau, nous avons constaté que les gestionnaires des bureaux ayant de meilleurs succès avaient intégré la prestation de services dans les deux langues à la gestion courante de leur bureau. En plus de diffuser des directives, ils organisaient des séances d'orientation et de formation du personnel; ils discutaient également de façon régulière avec le personnel des problèmes reliés à la prestation du service dans les deux langues et ils en surveillaient l'application. De plus, dans la plupart des cas, ils avaient des contacts réguliers avec les représentants de la communauté d'expression française pour les consulter quant à leurs besoins et pour les informer des services offerts par leur bureau. Cependant, trop peu d'institutions agissent de la sorte. Le SCT devrait faire preuve de leadership et exiger que les gestionnaires adoptent une approche active à la prestation d'un service de qualité dans les deux langues officielles, dans les bureaux désignés à cette fin.

F. Les réponses des institutions à nos rapports

Les réponses reçues des institutions fédérales suite à l'envoi de nos rapports de suivi démontrent que nos constatations sont fondées et que des lacunes existent dans la prestation du service au public dans les deux langues dans les bureaux désignés. Elles démontrent également que la plupart des bureaux ont pris ou ont l'intention de prendre dans des délais raisonnables des mesures pour corriger les lacunes notées. Ce n'est que lors d'un suivi ultérieur que nous saurons si ces actions ont apporté des correctifs durables. Malheureusement, plusieurs institutions corrigent leurs lacunes simplement lorsqu'il y a vérification. Sans notre intervention, dans bien des cas, aucune mesure ne serait prise.

Parmi les bonnes initiatives qu'ont eu certaines institutions fédérales, mentionnons les bureaux de Revenu Canada à Terre-Neuve qui ont invité la directrice générale de la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador à présenter à leurs gestionnaires une allocution portant sur l'importance pour les citoyens d'expression française de l'offre active de service dans les deux langues officielles. Nous retenons également l'initiative de la Banque de développement du Canada qui a profité de la recommandation faite à son bureau du Yukon pour normaliser l'affichage dans tous ses bureaux désignés bilingues au Canada. Il n'y a malheureusement pas suffisamment d'initiatives de ce genre.

Quant à la performance des institutions dans leur ensemble, à l'exception du Patrimoine canadien, peu d'entre elles peuvent prétendre offrir des services de très bonne qualité dans les deux langues officielles dans tous leurs bureaux désignés. On peut toutefois souligner que les Services fiscaux de Revenu Canada, ainsi que les bureaux de Statistique Canada offrent généralement des services bilingues de bonne qualité. Pour les autres institutions, on ne peut porter de jugement que par l'examen de chaque bureau comme en font foi les rapports de suivi publiés jusqu'à date.

G. *Le rôle du Secrétariat du Conseil du Trésor*

Suite à notre étude en 1994, le SCT avait demandé aux institutions fédérales d'examiner la situation des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues et d'établir des plans d'action pour corriger les déficiences. Les résultats du suivi démontrent d'une part que le SCT ne s'est pas montré assez critique des examens de conscience des institutions. Ils démontrent également que le SCT n'a pas exercé le niveau de surveillance approprié pour obtenir des résultats significatifs de la part des bureaux désignés. Or, l'examen du plan d'action récemment soumis par le SCT pour donner suite à l'engagement du Secrétaire du CT auprès du CLO d'améliorer rapidement le service au public dans les bureaux désignés indique que la situation n'est pas prête de changer pour le mieux. En effet, les activités que se propose de mener le SCT sont, à peu de chose près, les mêmes activités courantes auxquelles il s'est adonné au cours des dernières années. À l'exception de quelques initiatives destinées à rehausser la visibilité du programme des langues officielles à l'aube du Sommet de la Francophonie qui se tiendra à Moncton en 1999, le SCT limite ses interventions auprès des institutions fédérales sous prétexte de ne pas se substituer à la responsabilité première des institutions assujetties à la LLO.

Cette approche serait sans doute acceptable si les résultats étaient satisfaisants, ce qui est loin d'être le cas. Compte tenu de l'absence générale de progrès en matière de service au public dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés depuis notre étude en 1994, le SCT doit adopter une approche plus rigoureuse à l'égard des institutions fédérales qui font preuve de laxisme en ce domaine.

Ainsi, bien que les visites que le personnel du SCT effectue dans les bureaux désignés aient du mérite, elles ne suffiront pas à assurer aux citoyens des services dans leur langue. Ces visites s'inscrivent dans la philosophie de gestion axée sur la collaboration et le soutien mais ne constituent pas de véritable surveillance. Nous reconnaissons que le SCT ne peut se substituer à la responsabilité première des institutions qui demeurent imputables de la mise en oeuvre du programme des langues officielles. Il ne peut cependant n'en être qu'un spectateur, si attentif soit-il. Si le SCT désire réellement que les bureaux désignés fournissent des services en français

dont la qualité est comparable à ceux offerts en anglais, il doit prendre des mesures plus énergiques pour exercer les attributions de surveillance que lui confère explicitement l'article 46. (2) d) de la LLO.

Recommandation 6

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor d'effectuer des visites de surveillance dans les bureaux désignés des institutions qui n'ont pas été examinés lors du suivi du Commissaire dans les provinces ou territoire mentionnés, en adoptant une démarche semblable à celle du public désirant obtenir un service dans la langue de la minorité.

Recommandation 7

D'exiger des mesures de redressement, le cas échéant, ainsi que des rapports de progrès plus fréquents de la part des institutions négligentes et d'en faire état dans les prochains rapports annuels du Président du Conseil du Trésor soumis au Parlement.

V. Conclusion

Nous avons sonné l'alarme dans chaque rapport de suivi que nous avons présenté au cours de 1997 et 1998. Nous nous attendions à ce que le SCT réagisse en prenant des mesures précises pour remédier à la situation. Le CLO estime que le SCT devrait faire davantage que de répéter ses activités coutumières s'il veut faire corriger les trop nombreuses lacunes observées dans les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues. Le plan d'action qui est proposé pour améliorer la disponibilité des services dans les bureaux désignés est nettement insuffisant. Afin de remplir de façon satisfaisante son mandat de surveillance, de vérification et d'évaluation, le SCT doit immédiatement prendre des mesures concrètes et efficaces pour que tous les bureaux fédéraux désignés pour fournir des services en français et en anglais respectent entièrement leurs obligations réglementaires, et ce, dans les plus brefs délais.

VI. Poursuite du suivi

En 1998, nous poursuivrons nos visites dans les bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues. Nous continuerons à faire des recommandations pour corriger les lacunes dans chaque bureau. Nous retournerons également dans les bureaux que nous avons déjà visités afin de nous assurer que les gestionnaires respectent leurs engagements. Nous examinerons également les mesures que le SCT mettra de l'avant pour faire en sorte que les bureaux fédéraux désignés bilingues fournissent finalement des services de qualité égale dans la langue officielle de préférence de chaque citoyen, comme il en a droit.

VII. Les réponses du Secrétariat du Conseil du Trésor et de Travaux public et Services gouvernementaux Canada aux recommandations du Commissaire

Recommandation 1

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, de faire de l'accueil audible dans les deux langues, tant pour le service en personne que pour le service au téléphone, une exigence fondamentale pour évaluer la performance des institutions dans leur mise en oeuvre du programme des langues officielles par les agences centrales et notamment l'évaluation des administrateurs généraux. Les ateliers d'information que le Secrétariat se propose d'offrir en 1998 aux gestionnaires devraient également faire une large place à cette disposition de la *Loi*.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT est d'avis que l'offre active de services dans les deux langues officielles constitue un élément important du contenu des rapports annuels que les institutions doivent lui soumettre chaque année. Il en est également tenu compte dans l'évaluation du rendement des Ministères sur le plan des langues officielles. De plus, l'offre active de services représente un volet important du matériel didactique employé par le SCT pour la formation des coordonnateurs des langues officielles et les ateliers dispensés aux gestionnaires des différentes régions. Le SCT convient avec le CLO que l'offre active est essentielle à la qualité du service dans l'une ou l'autre des deux langues officielles. En fait, le SCT a commandé sa propre étude, qui a pris fin cette année, afin d'évaluer divers aspects du rendement des institutions en ce qui touche l'offre téléphonique de services dans les deux langues officielles, et plus particulièrement l'offre active et la prestation du service après le contact initial avec le public.

Commentaire du Commissaire

Le CLO note que le SCT considère que l'offre active de services dans les deux langues officielles est un élément important du contenu des rapports que les institutions doivent lui soumettre annuellement et que l'évaluation du rendement des institutions sur le plan des langues officielles en tient compte. Le CLO est au courant que l'offre active de services dans les deux langues représente un volet important de la formation donnée aux coordonnateurs des langues officielles et dans les ateliers offerts aux gestionnaires des régions. D'autre part, l'étude menée pour le compte du SCT indique que l'accueil téléphonique bilingue se ferait dans 69 p. 100 des cas au plan national avec des variations très importantes dans certaines régions. Il est évident que des efforts accrus sont nécessaires à ce niveau.

L'objet de cette recommandation visait à faire en sorte que le SCT fasse de l'accueil audible de services dans les deux langues officielles, tant au téléphone qu'en personne, l'élément moteur qui

lui permettrait de faire comprendre aux gestionnaires des bureaux désignés des institutions fédérales qu'ils doivent organiser leurs services non pas en fonction de la demande des usagers mais plutôt en fonction de l'offre réelle de services dans les deux langues. Le CLO reconnaît les efforts de sensibilisation et de promotion consentis jusqu'à maintenant par le SCT en cette matière mais il maintient sa recommandation au sujet de l'importance primordiale qu'il faut accorder à l'accueil audible dans les deux langues officielles. Les résultats de ses études continuent de démontrer que les efforts consentis demeurent insuffisants.

Recommandation 2

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor, au plus tard deux mois après la diffusion de ce rapport, d'exiger des administrateurs généraux responsables des bureaux désignés qui ne disposent pas des ressources bilingues nécessaires, la mise en place de mesures correctives immédiates, de vérifier si la situation est effectivement corrigée et d'en faire état dans le prochain rapport annuel que le Président du Conseil du Trésor déposera au Parlement.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le Secrétaire du CT tient à souligner qu'il a effectivement écrit aux sous-chefs et aux principaux dirigeants des institutions au mois de février dernier pour leur faire remarquer que d'après les données du CoLO et les observations du SCT, l'information concernant les mesures correctives qu'ils lui ont fournies n'était peut-être pas tout à fait exacte. Dans sa lettre, il a demandé aux principaux dirigeants d'entreprendre un examen rigoureux et soutenu de tous leurs bureaux et points de service désignés, de manière à établir la disponibilité et la qualité des services dans les deux langues officielles. Le Secrétaire du CT leur a également demandé de signaler aux gestionnaires chargés de ces bureaux et points de service leurs obligations à l'égard des langues officielles. En guise de suivi, il les a aussi priés d'inclure, dans leurs rapports annuels au SCT les

résultats de leurs activités de suivi et de sensibilisation, ainsi qu'un plan d'action en vue de remédier à la situation dans les bureaux où des problèmes subsistent.

Commentaire du Commissaire

Le CLO prend bonne note des activités entreprises jusqu'à maintenant par le SCT dans l'optique de la mise en oeuvre de cette recommandation. Le CLO suivra avec beaucoup d'intérêt le traitement qui sera donné à cette question pressante dans le prochain rapport annuel que le Président du Conseil du Trésor déposera au Parlement. Le CLO a d'ailleurs l'intention de suivre de très près la situation des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues qui ne disposent pas des ressources nécessaires pour s'acquitter convenablement de leurs obligations linguistiques.

Recommandation 3

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor d'effectuer des vérifications plus fréquentes concernant l'exactitude des informations fournies par les institutions fédérales pour inscription au répertoire des bureaux désignés et d'exiger de la part des institutions délinquantes des rapports plus fréquents en ce domaine.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le Secrétaire du CT rappelle au CLO que dans ses réponses aux rapports successifs de suivi il a indiqué qu'étant donné que les adresses et les numéros de téléphone trouvés dans le système connu sous le nom de Burolis sont fournis par les institutions elles-mêmes, le SCT doit supposer que ces dernières sont en mesure d'assurer l'exactitude de cette information. Le SCT mènera

sous peu avec quelques institutions des projets pilotes en vue d'étudier la faisabilité pour les institutions d'entrer certains types d'information directement. Si elle donne de bons résultats, cette façon de procéder pourrait contribuer à améliorer l'exactitude de l'information entrée dans le système et à réduire le temps requis pour entrer cette information.

Commentaire du Commissaire

Le CLO croit avoir démontré avec preuves à l'appui dans chacun des rapports de suivi diffusés jusqu'à maintenant, que le SCT ne peut prendre pour acquis que les renseignements fournis par les institutions pour inscription au répertoire des bureaux désignés sont toujours exacts. C'est pourquoi il a formulé cette recommandation. Le CLO prend note avec intérêt du projet envisagé par le SCT pour améliorer l'exactitude des données fournies par les institutions fédérales pour inscription au répertoire des bureaux désignés bilingues. Cependant, compte tenu de la situation observée jusqu'à présent dans ce domaine, le CLO est d'avis que le SCT devrait peut-être valider l'information fournie par les institutions elle-mêmes, par voie d'échantillonnage, dans le but de s'assurer d'une meilleure qualité des données fournies par les institutions.

Recommandation 4

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor, dans les plus brefs délais et d'ici la prochaine diffusion des annuaires téléphoniques dans chaque région du pays, en collaboration avec Services gouvernementaux et Travaux publics Canada, d'élaborer et de diffuser une politique sur l'emploi des annuaires téléphoniques par les institutions fédérales pour indiquer clairement l'adresse (s'il y a lieu) et le(s) numéro(s) où le public de langue officielle minoritaire peut effectivement obtenir le service dans la langue de son choix.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT assure le CLO qu'il est conscient que des améliorations s'imposent et que certaines solutions possibles sont à l'étude en ce qui a trait à l'inscription des numéros de téléphone des bureaux fédéraux dans les annuaires téléphoniques.

Réponse de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Pour sa part, le ministère des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) informe le CLO qu'il a mis sur pied un projet pour revoir la question de l'utilisation des pages bleues dans les quelque 140 annuaires téléphoniques régionaux au Canada, pour annoncer les services fournis par les institutions fédérales. La possibilité d'identifier les bureaux désignés bilingues dans ces annuaires téléphoniques sera soulevée lors de la prochaine réunion regroupant les divers participants au projet.

Commentaire du Commissaire

Les récentes réponses fournies par le SCT et par TPSGC à l'égard de cette recommandation laissent le CLO perplexe. En effet, dans une correspondance du 10 août 1998, reliée à la diffusion du rapport final de l'étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais au Manitoba, l'honorable Marcel Massé, Président du Conseil du Trésor, informait le CLO que le SCT avait élaboré une soumission destinée à TPSGC pour résoudre le problème relié à l'utilisation des annuaires téléphoniques pour annoncer les numéros des bureaux bilingues. Selon la formule proposée, les numéros des bureaux offrant des services bilingues auraient été accompagnés du pictogramme officiel du SCT. On aurait exigé des Ministères de s'assurer que lors de la mise à jour de leur liste respective, les numéros apparaissant aux pages bleues concordent avec ceux du répertoire des bureaux bilingues du SCT (BUROLIS). Le SCT

avait également demandé à TPSGC d'examiner la possibilité de regrouper, au début des pages bleues réservées aux services fédéraux, sous le pictogramme mentionné, les numéros où le service doit être offert et fourni dans les deux langues officielles.

Le CLO souhaite que cette proposition puisse être mise en place rapidement. Il maintient sa recommandation. Il va de soi qu'il suivra de près le déroulement du projet en question pour que le public sache facilement où trouver les numéros où le service est disponible dans la langue officielle de son choix dans les annuaires téléphoniques locaux.

Recommandation 5

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor de compléter son étude sur la diminution des bureaux fédéraux désignés bilingues depuis 1994, afin de mesurer l'impact de ces fermetures sur la disponibilité et la qualité des services offerts aux communautés de langue officielle minoritaire de chaque province ou territoire et d'en faire rapport au Commissaire, dans les trois mois suivant la diffusion de ce rapport.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT note que la cinquième recommandation du rapport traite de la réduction du nombre de bureaux bilingues et de la question à savoir s'il y a eu une réduction correspondante des services dispensés aux minorités de langue officielle dans la langue de leur choix. Le SCT fait remarquer au CLO que son rapport provisoire indique par ailleurs que les explications fournies jusqu'à maintenant à ce sujet par le Secrétariat sont partiellement rassurantes. Le SCT est prêt à fournir d'autres explications afin de rassurer le CLO encore davantage.

Commentaire du Commissaire

Le CLO n'a fait que constater une situation de fait à savoir que le nombre de bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles avait diminué de façon plus importante que le nombre de bureaux fédéraux en général. Le CLO trouve la situation inquiétante pour les communautés de langue officielle minoritaire qui éprouvent déjà passablement de difficultés à obtenir des services dans leur langue de la part des bureaux fédéraux désignés. Les explications de nature technique fournies par le SCT ne l'ont que partiellement rassuré. Le CLO apprécie la collaboration offerte par le SCT. Le personnel du CoLO poursuivra donc les discussions avec celui du SCT pour en savoir davantage. Dans cette optique, le CoLO demandera au SCT de lui fournir une comparaison des services dispensés à certaines communautés par les bureaux désignés en 1994 par rapport aux services dispensés aux mêmes communautés, aujourd'hui. Une comparaison avec les services offerts aux citoyens de la majorité pourrait également s'avérer intéressante.

Recommandation 6

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor d'effectuer des visites de surveillance dans les bureaux désignés des institutions qui n'ont pas été examinés lors du suivi du Commissaire dans les provinces ou territoire mentionnés, en adoptant une démarche semblable à celle du public désirant obtenir un service dans la langue de la minorité.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT a entrepris une série de vérifications du service offert au public dans les bureaux désignés de certaines régions métropolitaines de recensement (RMR). Le SCT essaiera de

donner suite à cette recommandation en incluant si possible dans ses prochaines vérifications certains bureaux que les études du CoLO n'ont pas couverts, qu'ils soient situés dans une RMR ou ailleurs. Aussi, lorsque des agents du SCT se rendent dans des bureaux régionaux pour rencontrer les gestionnaires ou donner des ateliers, ils ont l'habitude d'informer ces gestionnaires des aspects du service dans les deux langues officielles qui laissent à désirer.

Commentaire du Commissaire

Le CLO prend note que le SCT tentera d'inclure un certain nombre de bureaux qui n'ont pas été visités lors du suivi. Par ailleurs le CLO est au courant que les agents du SCT, lors de leurs visites en régions, informent les gestionnaires des anomalies ou des aspects du service dans les deux langues officielles qui laissent à désirer. Cependant, il ne peut s'empêcher de noter la différence d'approche entre une vérification plus formelle qui exige la mise en place de mesures correctives qui font elle-mêmes l'objet d'un suivi, et la méthode plus informelle employée par le personnel du SCT. Si cette méthode plus informelle peut donner d'excellents résultats dans certaines circonstances, elle s'avère insuffisante lorsque des anomalies qui avaient déjà été signalées en 1994 n'ont toujours pas été corrigées. Le CLO maintient donc sa recommandation en invitant le SCT à se montrer plus rigoureux pour la surveillance du rendement des institutions fédérales assujetties à la LLO.

Recommandation 7

Le Commissaire aux langues officielles recommande au Secrétariat du Conseil du Trésor d'exiger des mesures de redressement, le cas échéant, ainsi que des rapports de progrès plus fréquents de la part des institutions négligentes et d'en faire état dans les prochains rapports annuels du Président du Conseil du Trésor soumis au Parlement.

Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor

Le SCT fait remarquer que certaines des mesures mises de l'avant remédient en partie au problème visé. Le Secrétaire du CT ajoute qu'il a l'intention de continuer à soulever la question du traitement des langues officielles dans les institutions en général (par exemple les problèmes liés à l'offre active de service) lors des petits déjeuners des sous-ministres, comme il le fait périodiquement. De plus, il tient à rappeler que dans le cadre des mesures prises pour donner suite au rapport du CLO sur les effets des transformations du gouvernement sur les langues officielles, il a demandé aux institutions de désigner un cadre supérieur relevant du premier dirigeant de l'institution pour agir comme « champion » des langues officielles et sensibiliser les gestionnaires à certains problèmes et aux solutions possibles.

Commentaire du Commissaire

Le CLO apprécie l'engagement du Secrétaire du CT à l'égard du programme des langues officielles et il prend note que le SCT est conscient que les mesures mises de l'avant ne remédient qu'en partie seulement au problème soulevé. Pour répondre de façon entièrement satisfaisante à cette recommandation, le SCT devrait exiger des rapports plus fréquents des institutions qui font preuve de laxisme dans la prestation du service dans les deux langues officielles. En effet, si les rapports annuels de rendement s'avèrent suffisants pour la majorité des institutions fédérales en cause, le SCT devrait reconnaître que certaines d'entre elles éprouvent des difficultés qui nécessitent des interventions de surveillance plus fréquentes de sa part.

Conclusion générale

La réponse du SCT et celle de TPSGC aux recommandations du rapport d'étape contiennent des éléments encourageants susceptibles d'améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles. Le CLO ne doute pas, par exemple, que suite à certaines initiatives du SCT, les gestionnaires des bureaux désignés pour fournir des services dans les deux langues officielles seront désormais sensibilisés et mieux informés de leurs obligations linguistiques. C'est un pas important dans la bonne direction. Toutefois, le CLO voulait également susciter par son rapport d'étape, un changement de stratégie de la part du SCT pour que ce dernier améliore son système de reddition des comptes en matière de mise en oeuvre de la LLO et du Règlement sur les langues officielles par les institutions fédérales. Le CLO s'attendait et s'attend encore à l'adoption de mesures plus vigoureuses à l'égard des bureaux désignés qui ne s'acquittent pas de leurs obligations linguistiques et à la mise en place d'un système plus rigoureux de surveillance.

ANNEXE

**Résultats comparatifs de l'étude et du suivi dans les bureaux désignés
pour fournir des services dans les deux langues officielles**

Province/ Territoire	Terre-Neuve		Île-du-Prince-Édouard		Yukon		Manitoba		Saskatchewan		Nouveau- Brunswick	
	Étude	Suivi	Étude	Suivi	Étude	Suivi	Étude	Suivi	Étude	Suivi	Étude	Suivi
Élément												
Signalisation extérieure	100%	94%	94%	80%	85%	56%	96%	100%	91%	100%	99%	98%
Affichage intérieur	80%	100%	80%	70%	85%	77%	81%	97%	81%	88%	93%	92%
Documentation	100%	100%	79%	55%	75%	67%	87%	90%	73%	76%	91%	83%
Formulaires	100%	100%	89%	80%	100%	86%	96%	85%	70%	74%	100%	90%
Pictogramme	54%	88%	58%	80%	46%	61%	74%	84%	57%	88%	71%	82%
Accueil bilingue au téléphone	41%	59%	49%	65%	47%	62%	57%	50%	52%	53%	62%	62%
Accueil bilingue en personne	0%	7%	36%	6%	14%	12%	43%	39%	18%	24%	19%	16%
Service au téléphone	70%	47%	69%	65%	91%	66%	76%	56%	60%	67%	84%	77%
Service en personne	42%	56%	72%	90%	42%	61%	76%	78%	45%	61%	85%	78%
Capacité bilingue	74%	50%	62%	72%	37%	48%	71%	63%	59%	38%	81%	77%