



Présidente
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Rapport annuel sur les langues officielles 1999-2000

Canada

**Rapport annuel sur
les langues officielles
1999-2000**



Offert également en d'autres formats

Publié par le
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
la présidente du Conseil du Trésor, 2001

N° de catalogue BT23-1/2001

ISBN 0-662-65343-2





MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

J'ai le plaisir de présenter ce douzième rapport annuel sur l'exécution du Programme des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Le rapport, qui comprend le suivi à mes engagements de l'exercice précédent, réaffirme l'importance des grands objectifs du Programme et esquisse les points sur lesquels il faudra se pencher.

Au tout début de mon mandat comme présidente du Conseil du Trésor, j'ai opté pour un leadership affirmé et une démarche proactive. J'ai jeté un regard critique sur certains comportements de l'État et tenté de susciter une réflexion sur la place du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada. À cet égard, j'ai aussi réfléchi sur l'importance d'un changement de culture organisationnelle et de comportement au sein de la fonction publique. Le Canada doit avoir une fonction publique à l'image de sa dualité linguistique : moderne, rassembleuse et tournée résolument vers l'avenir.

À l'automne 1999, dans le discours du Trône, le gouvernement s'est donné comme objectif ambitieux de devenir un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet, de sorte qu'en 2004, le Canada sera connu dans le monde entier comme le pays où le gouvernement est le plus branché avec ses citoyens. Les deux langues officielles feront partie de cet important volet technologique. Ainsi, les Canadiens et les Canadiennes auront accès en direct à l'information et aux services du gouvernement du Canada, à l'endroit et au moment qui leur conviennent. Ils participeront à l'économie du savoir dans la langue officielle de leur choix.

Dans l'esprit de l'initiative de modernisation de la fonction de contrôleur à l'échelle de l'administration fédérale, je m'engage à ce que le Conseil du Trésor et son Secrétariat aident l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi* à améliorer leurs services afin de donner aux citoyens canadiens le service auquel ils ont droit. Il nous faut continuer de travailler en partenariat avec les autres ordres de gouvernement et les autres secteurs de la société, se partageant ainsi les responsabilités, pour donner un bon service à la population canadienne dans la langue de son choix. C'est une simple question de respect.

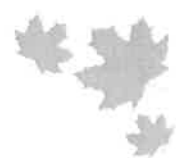


En matière de dualité linguistique, l'administration fédérale doit devenir le porte-étendard d'une nouvelle culture reconnaissant le français et l'anglais à part égale dans la société canadienne. À titre de présidente du Conseil du Trésor, je souscris à cette vision. L'appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire demeurera une priorité du gouvernement canadien qui devra utiliser tous ses pouvoirs pour faire respecter leurs droits linguistiques.

Bien que la partie ne soit pas toujours facile, les réalisations contenues dans le présent rapport démontrent que nous sommes dans la bonne voie, même s'il reste beaucoup à faire. Nous allons relever le défi avec vigueur et persévérance. Je vous invite à lire ce douzième rapport et à me transmettre vos commentaires.

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard



PRÉSIDENT DU SÉNAT

Monsieur le Président,

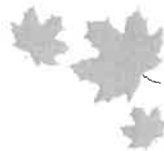
Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets
au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième rapport annuel du président du
Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1999-2000.

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

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Mars 2001



PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets
au Parlement, par votre intermédiaire, le douzième rapport annuel du président du
Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1999-2000.

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

La présidente du Conseil du Trésor,

Lucienne Robillard

Mars 2001



SOMMAIRE

Le **Tableau synoptique des réalisations** à la fin de l'**Introduction** donne un aperçu des progrès accomplis relativement au Programme des langues officielles.

Le **Chapitre 1** décrit l'orientation et la coordination générales du Programme des langues officielles. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a, avec ses partenaires, donné suite aux rapports Fontaine et Savoie en favorisant un leadership plus intégré et une reddition de comptes plus efficace. La modernisation des services, grâce aux progrès technologiques (initiative Gouvernement en direct, guichet unique et autres), permettra au gouvernement non seulement de mieux respecter les choix linguistiques des citoyens, mais aussi d'améliorer l'accès des communautés de langue officielle en situation minoritaire à ces services.

Le **Chapitre 2** examine la situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. Le Secrétariat a assuré un suivi aux études spéciales des bureaux et points de service fédéraux qu'a menées le Commissariat aux langues officielles. La section sur la langue de travail fait état de la mise en œuvre de la politique sur les exigences linguistiques pour les cadres de direction. La section sur la participation équitable souligne les efforts soutenus pour améliorer la participation des anglophones au Québec.

Le **Chapitre 3** présente les résultats des vérifications et des activités de surveillance du Secrétariat. L'examen des bilans annuels préparés par les institutions confirme que celles-ci commencent à davantage prendre conscience de leurs obligations linguistiques, notamment en ce qui concerne le service au public. Toutefois une amélioration des mécanismes de vérification et d'évaluation internes s'impose, en particulier en ce qui a trait au service au public et aux aspects dynamiques de la langue de travail. Ce chapitre énumère aussi les initiatives du Secrétariat en matière d'information, de formation et de sensibilisation à la dualité linguistique ainsi qu'aux mécanismes de concertation et de collaboration, notamment les champions des langues officielles. Enfin, il présente les réalisations du Secrétariat relativement à la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la *Loi*.

La **Conclusion** rappelle l'engagement de la présidente à intégrer pleinement le respect de nos deux langues officielles comme une valeur fondamentale au sein de l'administration fédérale. Il reste encore beaucoup à faire puisqu'un changement de culture organisationnelle et de comportement est nécessaire.



TABLE DES MATIÈRES

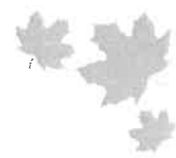
Message de la présidente

Sommaire

Introduction	1
Tableau synoptique des réalisations	3
Chapitre 1	
Orientation et coordination générales du Programme des langues officielles ...	5
Rôles et responsabilités du Conseil du Trésor	5
Indicateurs de rendement axés sur des résultats	6
Mise en œuvre de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	6
Transformations gouvernementales et langues officielles	7
Modernisation de la prestation des services	10
Démarche axée sur le citoyen	11
L'initiative Gouvernement en direct	11
Guichet unique : réunir les gens et la technologie	12
<i>Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes</i>	13
Chapitre 2	
La situation des langues officielles dans les institutions assujetties à la <i>Loi</i>	15
Vue d'ensemble	15
Service au public	16
Langue de travail	19
Participation équitable	22
Chapitre 3	
Activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada	25
Prospective	25
Fonctions de la Division des langues officielles	27
Consolidation du Programme des langues officielles	27
Vérification et surveillance	29
Vérifications – service au public	29
Vérifications – langue de travail	33
Surveillance – examen des bilans annuels	34



Information et formation	35
Cours, ateliers et séances sur les langues officielles	36
Modifications aux Pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada	37
Publicité et autres initiatives	37
Site Web sur les langues officielles	39
Accroissement des contenus en français sur Internet	40
Appui, mécanismes de concertation et collaboration – outils de gestion	42
Sensibilisation des institutions assujetties à la <i>Loi</i> – les comités consultatifs	43
Comité interministériel de concertation des intervenants en langues officielles	45
Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles	45
Réaffirmation de la dualité linguistique et la Francophonie	51
Réalisations marquant l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la <i>Loi</i>, partie VII	53
Résultats 1999-2000 du plan d'action	53
Conclusion	57
Annexe statistique	
Liste des tableaux	59
Sources des données	60
Interprétation et validité des données	60
Notes et définitions techniques	61
Tableaux	67



INTRODUCTION

Ce douzième rapport annuel, qui porte sur la période du 1^{er} avril 1999 au 31 mars 2000, souligne l'engagement de la présidente du Conseil du Trésor à s'assurer que les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*) s'acquittent de leurs obligations linguistiques.

La dualité linguistique est fondamentale pour l'unité de notre pays. Elle est importante aussi à cause des avantages pratiques, notamment commerciaux, qu'elle procure à nos citoyens. Dans le monde, plus de 125 millions de personnes parlent le français et quelque 460 millions l'anglais. Le Canada, comme pays bilingue, est donc dans une situation avantageuse dans la nouvelle économie du savoir.

La dernière décennie a été le témoin de changements profonds dans l'administration publique. Le Programme des langues officielles a été passablement affaibli par suite des phases I et II de l'Examen des programmes. Il fallait préparer l'avenir dans un monde en mutation, poussé par la mondialisation, l'évolution des nouvelles technologies et la transformation des marchés du travail. La restructuration du gouvernement et les nouveaux modes de prestation des services ont présenté de nouveaux défis, notamment pour les communautés francophones et anglophone vivant en situation minoritaire¹.

À cette fin, le gouvernement du Canada a mis en œuvre de nombreuses initiatives qui témoignent de sa volonté de promouvoir l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. D'importants gains ont été réalisés, entre autres, une augmentation des fonds destinés à l'épanouissement des communautés et la création de partenariats et de réseaux de communication plus efficaces.

Les rapports Fontaine (*Maintenir le cap : la dualité linguistique au défi des transformations gouvernementales*) et Savoie (*Collectivités minoritaires de langues officielles : promouvoir un objectif gouvernemental*) ont fait partie des premiers jalons d'un engagement renouvelé visant à trouver avec les gouvernements provinciaux et les secteurs privé et communautaire, de nouvelles façons de favoriser l'épanouissement des communautés. La majorité des recommandations formulées dans ces études sont mises en œuvre.

¹ Afin d'alléger le texte, le terme « communautés » utilisé dans le présent document renvoie à l'expression « communautés de langue officielle en situation minoritaire ».





Par ailleurs, pour donner suite à la volonté du gouvernement fédéral, le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles, qui assure un leadership intégré au sein des institutions clés en matière de langues officielles, s'est vu confier un mandat élargi en 1999-2000. Dans ce contexte, il a donné un nouvel élan à la mise en œuvre de la *Loi*, notamment en bonifiant le projet de loi sur la transformation du transport aérien. Il a en outre adopté les priorités stratégiques suivantes :

- Promouvoir une vision renouvelée.
- Favoriser une fonction publique véritablement bilingue et respectueuse des droits linguistiques des employés, qui leur permet de travailler dans la langue officielle de leur choix, dans les régions bilingues.
- Accroître les contenus en français sur Internet (un élément central de développement de la société du savoir), et devenir ainsi un chef de file dans ce domaine.
- Faciliter l'accès aux services de santé aux communautés dans la langue de leur choix. En avril 2000, le ministre de la Santé a annoncé la création d'un comité consultatif sur les communautés minoritaires francophones qui vise notamment à mieux respecter les obligations découlant de l'article 41 (partie VII de la *Loi*)².

La mise en œuvre du Programme des langues officielles exige de la vigilance et des efforts constants afin d'intégrer pleinement la dualité linguistique comme valeur organisationnelle fondamentale et faire de la fonction publique du Canada un milieu de travail de choix.

Si nous voulons conserver cette richesse collective que constitue notre dualité linguistique, nous devons redoubler nos efforts. Nous devons garder à l'esprit que chacun de nos gestes, chacune de nos interventions gouvernementales doit refléter notre volonté de permettre aux communautés de langue officielle en situation minoritaire de s'épanouir. Nous devons maintenir et perfectionner un régime linguistique qui soit équitable et garant de l'avenir.

² L'élargissement du mandat du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles et son leadership intégré ont été soulignés favorablement par le sénateur Jean-Maurice Simard, auteur du rapport *De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre*, qui a été soumis au Sénat à l'automne 1999. Lors de sa comparution au printemps 2000 devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le sénateur a déclaré :

Un vent nouveau, plus respectueux de la règle de droit, semble souffler sur la dualité linguistique canadienne. Je me réjouis au plus haut point du sens des responsabilités et du leadership qui semblent se dégager des actions du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles.





TABLEAU SYNOPTIQUE DES RÉALISATIONS

Le tableau synoptique qui suit donne un aperçu des réalisations en regard des grands objectifs des politiques sur les langues officielles du gouvernement du Canada. Les numéros de pages renvoient aux principales mentions de ces activités.

Tableau synoptique

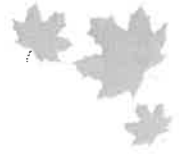
Le gouvernement du Canada s'est engagé à fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	Progrès accomplis :
un leadership intégré et un discours renouvelé en matière de langues officielles	<ul style="list-style-type: none">• un mandat élargi du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles (p. 1-2)• la mise en œuvre de la majorité des recommandations du rapport Fontaine et de trois des cinq recommandations du rapport Savoie (p. 7-9)• la publication de <i>Le vent dans les voiles</i> (p. 9)• le guide <i>Les langues officielles au cœur des décisions</i> (p. 38)• un renforcement du réseau des langues officielles (p. 42-45)• les conseils régionaux des hauts fonctionnaires et les sous-comités de langues officielles (p. 45-47)• un réseau de champions (p. 47-49)• l'Année de la Francophonie canadienne (p. 51-53)
une offre active de services bilingues de qualité par un gouvernement bien branché	<ul style="list-style-type: none">• une démarche axée sur le citoyen (p. 11)• l'initiative Gouvernement en direct (p. 11-12)• un guichet unique (p. 12-13)• l'évaluation du service au public (p. 16-19)• le suivi aux vérifications des points de service par le Commissariat aux langues officielles (p. 19)• la vérification des Centres de services aux entreprises du Canada (p. 29-30)• la vérification de Parcs Canada (p. 30-31)• la vérification des franchisés de Postes Canada (p. 31)• l'examen – langues officielles – subventions et contributions (p. 31-32)• l'examen des rapports de vérifications internes (p. 33-34)• les pages bleues des annuaires (p. 37)• l'accroissement du contenu français sur Internet (p. 40-42)





une utilisation plus équitable des deux langues officielles comme langue de travail	<ul style="list-style-type: none">• l'évaluation de la langue de travail (p. 19-23)• la vérification de la langue de communication au Québec et dans la région de la capitale nationale – sauf le secteur québécois de la RCN (p. 33)
une participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise dans les institutions fédérales	<ul style="list-style-type: none">• l'évaluation de la participation équitable (p. 22-24)
une prise en compte des exigences en matière de langues officielles au moment de l'élaboration d' initiatives et de programmes gouvernementaux d'envergure , dont la prestation de services de rechange	<ul style="list-style-type: none">• la mise en œuvre de la majorité des recommandations du rapport Fontaine (p. 7-8)
un appui au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire du Canada	<ul style="list-style-type: none">• la mise en œuvre du protocole d'entente avec Patrimoine canadien (p. 53)• les résultats 1999-2000 du plan d'action (article 41 de la <i>Loi</i>) (p. 53-55)
un contrôle et une reddition de comptes efficaces	<ul style="list-style-type: none">• les indicateurs de rendement (p. 6)• un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada (p. 13)• l'examen des bilans des institutions (p. 34-35)• des vérifications et exercices de mesure de la satisfaction linguistique (voir aussi dans le présent tableau, sous services bilingues, langue de travail et participation équitable)• une campagne de sensibilisation qui comprend un programme d'information et de formation (p. 35-36)• un recueil de pratiques exemplaires, des études de cas mises en œuvre dans 26 ministères et sociétés d'État (p. 38)• des comparutions devant le Comité mixte permanent des langues officielles (p. 50)





CHAPITRE 1

ORIENTATION ET COORDINATION GÉNÉRALES DU PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Rôles et responsabilités du Conseil du Trésor

L'obligation d'assurer le respect du français et de l'anglais comme langues officielles du Canada incombe à une grande équipe au sein du gouvernement du Canada. Chaque institution a sa part de responsabilités en ce qui a trait au service au public, à la langue de travail, à la participation équitable et à l'appui au développement des communautés. Le gouvernement du Canada dans son ensemble s'active à promouvoir notre patrimoine linguistique et à permettre à tous les Canadiens et à toutes les Canadiennes d'en profiter.

En vertu de la partie VIII de la *Loi*, le Conseil du Trésor est l'organisme responsable de l'orientation et de la coordination générales des politiques et programmes fédéraux d'application en ce qui a trait :

- au droit du public de communiquer avec les institutions et d'en recevoir des services dans la langue officielle de son choix là où les circonstances sont prescrites par la *Loi* ou son règlement d'application (partie IV de la *Loi*);
- au droit des employés de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées bilingues (partie V de la *Loi*);
- à la participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et anglaise afin qu'ils aient des chances égales d'emploi et d'avancement (partie VI de la *Loi*).

Entre autres responsabilités importantes, le Conseil du Trésor doit :

- émettre des politiques et des directives visant le service au public, la langue de travail et la participation équitable (parties IV, V et VI de la *Loi*);
- surveiller et vérifier la mise en œuvre par les institutions fédérales des principes, instructions et règlements en matière de langues officielles;
- évaluer l'efficacité des programmes et politiques en matière de langues officielles;
- informer le public et le personnel des institutions fédérales des principes et programmes d'application de la *Loi*.



La *Loi* exige en outre que le président du Conseil du Trésor dépose au Parlement un rapport annuel sur l'exécution du Programme des langues officielles au sein des institutions fédérales visées par sa mission.

Indicateurs de rendement axés sur des résultats

Depuis plusieurs années, les progrès accomplis par les institutions sont mesurés par des indicateurs de rendement. Ceux-ci permettent de connaître comment les institutions s'acquittent de leurs obligations aux termes de la *Loi*.

Par contre, ces indicateurs étaient fondés sur des capacités plutôt que sur des résultats. Les normes ont été révisées d'abord au moyen d'une grille d'analyse diagnostique que les institutions utilisaient dans la préparation de leur bilan annuel en matière de langues officielles. Une deuxième révision des indicateurs en 1999-2000 a permis de les orienter davantage vers l'atteinte de résultats concrets. Dans la nouvelle série d'indicateurs, l'accent a été mis davantage sur la satisfaction de la clientèle et le rôle de coordination du Conseil du Trésor en regard de résultats observables.

Mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*

La démarche canadienne en matière de législation sur les langues officielles s'appuie sur le principe du bilinguisme institutionnel par opposition au bilinguisme individuel. Les dispositions de la *Loi* énoncent les droits fondamentaux du public et les obligations des institutions. Les politiques qui découlent de ces dispositions assurent le respect de ces droits et obligations. Le cadre de responsabilisation pour la gestion du Programme correspond aux obligations des institutions, y compris celles du Conseil du Trésor, en vertu de la *Loi*.

En respectant ces obligations, le gouvernement fédéral veille, à l'intérieur de paramètres donnés, au respect des droits des Canadiens et des Canadiennes à recevoir des services des institutions fédérales, à travailler au sein de celles-ci dans la langue officielle de leur choix et à leur permettre d'avoir des chances égales d'emploi et d'avancement.





Transformations gouvernementales et langues officielles

Au cours des dernières années, le gouvernement fédéral a connu des changements fondamentaux dans la prestation de ses services, lesquels ont porté atteinte aux droits linguistiques. Les transformations gouvernementales façonnent la réalité quotidienne des Canadiens et des Canadiennes. Qu'on parle de privatisations, de transferts ou de retraits de responsabilités fédérales, de dévolutions ou de réorganisations, ce sont des points de service qui sont rationalisés, déplacés ou transformés et des fonctionnaires qui passent à un autre ordre de gouvernement ou au secteur privé. Parmi les organismes fédéraux « transformés » au cours de l'exercice visé³, mentionnons l'Agence des douanes et du revenu du Canada (anciennement Revenu Canada), Parcs Canada et les administrations portuaires.

En mars 1998, une étude spéciale du Commissariat aux langues officielles soulignait l'effet de ces transformations sur la prestation des services au public ainsi que sur l'épanouissement des communautés. En avril 1998, au lendemain du dépôt de cette étude, le président du Conseil du Trésor, l'honorable Marcel Massé, créait un groupe de travail externe. Présidé par M. Yvon Fontaine, ce groupe avait pour mandat « d'effectuer une analyse, au plan des langues officielles, des transformations gouvernementales et de proposer toute mesure d'amélioration voulue ». Le groupe de travail remettait son rapport en janvier 1999.

Également en 1998, Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et le Bureau du Conseil privé – après consultation auprès de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada – embauchèrent un expert-conseil, M. Donald Savoie, pour promouvoir auprès de certaines institutions clés la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi*. Cette partie porte sur l'épanouissement des communautés. M. Savoie a remis son étude en novembre 1998.

Les rapports Fontaine et Savoie faisaient état des inquiétudes des communautés face aux changements profonds qu'a subis la fonction publique fédérale au cours des dernières années, et des répercussions de ces changements sur leur développement et sur la prestation des services dans leur langue⁴.

³ L'« exercice visé » par le présent rapport, soit 1999-2000.

⁴ Au cours de l'exercice visé, le sénateur Jean-Maurice Simard a déposé au Sénat du Canada un rapport, intitulé *De la coupe aux lèvres : un coup de cœur se fait attendre*, portant sur l'état du développement et de l'épanouissement des communautés francophones et acadienne. Le sénateur Simard y recommande, entre autres :

- la création d'un secrétariat au développement des communautés francophones et acadienne au sein du Bureau du Conseil privé;
- l'adoption d'un programme pangouvernemental fédéral qui rallierait les gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'appuyer et de soutenir le développement des communautés;
- le parachèvement de l'infrastructure institutionnelle des collectivités francophones et acadienne.



Au 31 mars 2000, la majorité des recommandations du rapport Fontaine avaient déjà été appliquées. L'intégration des langues officielles dans la *Politique sur les différents modes de prestation de services* complétera la mise en œuvre des dernières recommandations. La politique exigera notamment que les institutions effectuent une analyse des répercussions de la diversification des modes de prestation de services en matière de langues officielles pour les communautés. Les institutions sont tenues également de mener auprès d'elles des consultations. Ces principes directeurs, qui pourront être intégrés aux mécanismes de reddition de comptes en usage dans les institutions, permettront d'assurer que l'on tient compte des responsabilités en matière de langues officielles au tout début du processus de transformations gouvernementales.

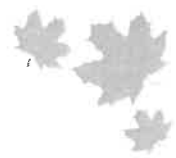
La Division des langues officielles prépare un guide à l'intention des organismes visant à mieux évaluer les répercussions des changements proposés sur les communautés.

Trois des cinq recommandations du rapport Savoie ont été mises en œuvre. La nomination d'un ministre d'État chargé de promouvoir les intérêts des communautés relève du Premier ministre. Toutefois, la création du poste de coordonnateur des langues officielles au sein du Bureau du Conseil privé répond en partie à cette recommandation dans le cadre de l'exercice d'un leadership intégré. Pour ce qui est de la recommandation de sensibiliser la direction à sa responsabilité à l'égard de l'article 41 de la *Loi*, des pourparlers ont lieu avec le Centre canadien de gestion pour inclure un volet à ce sujet dans les cours à l'intention des gestionnaires.

Le Secrétariat a invité les ministères et les associations communautaires à l'informer de moyens novateurs qui permettraient au gouvernement fédéral de mieux joindre et servir sa clientèle. Les projets pilotes suivants sont des exemples vivants d'un partenariat efficace entre les gouvernements fédéral et provinciaux et les communautés.

La Commissaire aux langues officielles a accueilli favorablement ces engagements.





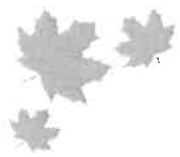
Exemples de réalisations

Diversification de l'économie de l'Ouest Canada a adopté une orientation stratégique visant à doter les communautés francophones de l'Ouest des outils et des mécanismes qui leur permettront de prendre en main leur développement économique. Les quatre axes principaux de cette stratégie sont : la présence d'un organisme francophone de développement économique dans chacune des provinces de l'Ouest; l'accès au capital; le développement du secteur touristique; la mise en valeur de l'entrepreneuriat.

Par ailleurs, Développement des ressources humaines Canada, dans le *Rapport de contrôle et d'évaluation de 1999 sur l'assurance-emploi*, a examiné l'utilisation des langues officielles dans le cadre de l'évaluation des prestations d'emploi et des mesures de soutien. Le Ministère a eu recours à des sondages auprès de la clientèle, à des groupes de discussion et à l'examen de documents pour vérifier dans quelle mesure les services et les programmes ont été offerts à la clientèle dans la langue de son choix. Aux termes des ententes de cogestion, Développement des ressources humaines Canada continue d'offrir des programmes et des services relatifs au marché du travail qui sont conformes à la *Loi*. Les provinces et les territoires qui ont signé des ententes de transfert se sont engagés à offrir les programmes et les services dans les deux langues officielles là où la demande est importante.

Le premier anniversaire du rapport Fontaine et la mise en œuvre de la plupart de ses recommandations ont été soulignés dans la publication *Le vent dans les voiles*, faisant état des principales réalisations interministérielles des principaux intervenants dans le domaine des langues officielles (Patrimoine canadien, le ministère de la Justice Canada, le Bureau du Conseil privé, Industrie Canada, Développement des ressources humaines Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada). Cette publication donne de l'information sur l'engagement des institutions fédérales de promouvoir la dualité linguistique de notre pays.

Le 21 mars 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé cette publication à l'occasion de sa comparution devant le Comité mixte permanent des langues officielles. Au sujet des récentes initiatives gouvernementales dans le domaine de la promotion de la dualité linguistique, elle a déclaré :



Vous serez d'accord avec moi pour dire qu'il faut approfondir la discussion et la réflexion à ce chapitre, chez les décideurs comme dans le grand public. Le Conseil du Trésor bénéficie grandement du travail qu'il accomplit avec un bon nombre d'intervenants. Ces derniers temps, nous avons reçu bien des commentaires et des idées novatrices d'une variété de sources, tels les rapports du groupe de travail présidé par M. Yvon Fontaine, de M. Donald Savoie et du sénateur Simard. Ce genre de participation constitue une partie vitale d'un bon processus de prise de décision. (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard)

Modernisation de la prestation des services

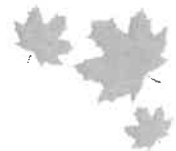
Les exigences de l'économie, l'évolution des nouvelles technologies et la mondialisation transforment les communications entre les gens et les collectivités, de même que la manière dont les gouvernements servent leurs citoyens.

*Dans la nouvelle économie, le talent humain et la capacité d'apprendre, d'agir et de s'adapter rapidement aux nouvelles conjonctures, de créer de nouvelles idées et de faire de nouvelles découvertes constituent de plus en plus la base du succès. Une stratégie globale doit inclure tous les citoyens. Elle doit laisser place aux opportunités, à la diversité et à l'inclusion, ainsi qu'à la créativité. (Le Premier ministre du Canada, le très honorable Jean Chrétien, *La troisième voie : la voie canadienne*, Principales initiatives, le 31 mai 2000)*

Les modèles novateurs de prestation des services dans les deux langues officielles posent de nouveaux défis pour le gouvernement du Canada et ont des répercussions sur les communautés. Étant donné l'importance de l'utilisation d'Internet, le gouvernement fédéral doit déclarer clairement ses intentions, avoir une stratégie cohérente assortie d'un mécanisme de suivi pour augmenter le volume de textes en français dans les domaines de sa compétence et accroître les initiatives afin de favoriser la francophonie et la coopération multinationale.

Les progrès récents de la technologie de l'information permettent l'utilisation de méthodes de prestation des services inimaginables il y a à peine 20 ans. Mais leur mise en place exige des investissements initiaux substantiels. Le modèle de prestation axée sur le citoyen que veut mettre en place le gouvernement fédéral allie les technologies électroniques à une structure intégrée de gestion horizontale et verticale en vue de fournir un service de qualité. Il offre à l'utilisateur un accès continu à la gamme complète des institutions du gouvernement et comprend l'utilisation du Web pour renforcer l'image de marque fédérale.





Démarche axée sur le citoyen

Le gouvernement met à exécution, dans l'ensemble de l'administration fédérale, une nouvelle démarche qui repose sur un modèle intuitif et intégré pour l'exécution des programmes et la prestation des services. Tel qu'il est indiqué précédemment, Internet sera désormais un des outils privilégiés de prestation des services. Si la publication d'information dans les deux langues officielles n'a rien de nouveau, l'utilisation des médias électroniques exige que l'on accorde plus d'attention aux aspects linguistiques associés à la technologie et aux interfaces logicielles du Web.

L'exigence la plus fondamentale est de permettre à l'internaute d'entrer sur tout site du gouvernement et d'y naviguer dans la langue de son choix. Il devrait aussi être facile de passer d'une langue à l'autre à tout moment ou de visionner la même information dans l'autre langue. Il est donc important d'incorporer des outils de navigation facilitant ce choix sur chaque page de site Web, non seulement à la page d'accueil ou à la page de contenu.

Grâce à la technologie de l'information, les institutions assujetties à la *Loi* ont déjà fait beaucoup de travail novateur pour améliorer leurs opérations internes et rendre leurs services plus efficaces. La prochaine étape consistera à solidifier ces acquis en adoptant une approche structurée. En application de la politique du Conseil du Trésor concernant l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques, les concepteurs doivent s'assurer que le contenu et la présentation de tout site principal ou secondaire du gouvernement sont conformes aux exigences de la *Loi*.

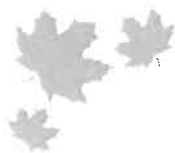
En jouant un rôle de chef de file dans ce domaine, le gouvernement fédéral entend stimuler la croissance et le commerce électronique, et contribuer ainsi à faire du Canada un lieu attrayant pour les gens d'affaires et les investisseurs intéressés par un marché électronique en pleine expansion.

L'initiative Gouvernement en direct

L'initiative Gouvernement en direct veut mieux servir les Canadiens et les Canadiennes en augmentant la quantité d'information disponible grâce à Internet et en améliorant l'accès général aux vastes ressources offertes par les institutions fédérales.

Le gouvernement du Canada a pris un engagement important dans le discours du Trône [automne 1999].

Le gouvernement deviendra un utilisateur modèle des technologies de l'information et d'Internet. D'ici 2004, nous voulons être connus dans le monde entier comme le gouvernement le mieux branché avec ses citoyens. Les Canadiens et les Canadiennes auront accès à toute l'information et à tous les services gouvernementaux en direct, à l'endroit et au moment qui leur conviennent (Mel Cappe, greffier du Conseil privé et secrétaire du Cabinet, allocution « 2004 et au-delà », 2 octobre 2000).



Sous la direction du Comité consultatif du Secrétariat, le Sous-comité de gestion de l'information soutient cette initiative dans l'élaboration de politiques et des modalités qui facilitent sa mise en œuvre efficace à l'échelle de l'administration fédérale.

Au cours de l'année visée par le présent rapport, des représentants de 28 ministères et organismes se sont réunis pour traiter du cadre du projet et des produits à livrer, et pour assurer l'harmonisation de la mise en œuvre. L'accès facile à l'information du gouvernement du Canada grâce à Internet (Gouvernement en direct) est l'un des aspects du modèle étendu de prestation électronique des services.

Des représentants de la Division des langues officielles du Secrétariat ont participé à plusieurs rencontres dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct et ont pu ainsi offrir leurs conseils au comité consultatif. Ils s'assuraient ainsi que les normes établies respectaient les exigences en matière de langues officielles. Durant l'exercice visé, la Division des langues officielles a joué un rôle semblable dans le cadre de l'initiative « présentation uniforme », laquelle vise à établir des normes de présentation, de structure et des rapports visuels des sites électroniques du gouvernement.

Guichet unique : réunir les gens et la technologie

Les Canadiens et les Canadiennes sont en droit de s'attendre à ce que le gouvernement leur fournisse de l'information et des services d'une façon accessible, conviviale et cohérente, et à ce qu'il rende l'information disponible dans les deux langues officielles. De plus, à mesure que la population canadienne vieillit, la demande de services gouvernementaux tend à augmenter. Par conséquent, les initiatives de services par Internet doivent prendre en compte les gens et les outils qu'ils utilisent.

L'atteinte de cet objectif force l'administration fédérale à adopter une structure horizontale de prestation des services. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada contribue à l'initiative visant à rendre les sites Web du gouvernement plus conviviaux et plus efficaces. Avec Internet, le gouvernement peut créer un guichet unique donnant directement accès à une vaste gamme de programmes et de services, à partir de tout ordinateur personnel ou dispositif informatique approprié.

En juin 1999, on relançait le site Web principal du gouvernement (Site du Canada), www.canada.gc.ca, qui est désormais conforme aux nouvelles normes concernant la présentation uniforme. Le site exploité par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada présente maintenant un guichet unique pour l'information gouvernementale. Dans ses listes de répertoire, le Site du Canada propose des liens avec quelque 450 sites principaux ou secondaires, reliés directement aux programmes et aux services de plus de 160 institutions fédérales.





La prestation des services d'information sera encore améliorée grâce à un système intégré de recherche pour tous les sites du gouvernement. Le Service de localisation de l'information du gouvernement – répertoire bibliographique visant à créer un catalogue pour les fonds de renseignements du gouvernement – permet aux utilisateurs de faire des recherches précises par domaine, à l'échelle du gouvernement, et d'obtenir de l'information sur les documents disponibles sur Internet ou par l'intermédiaire d'autres médias.

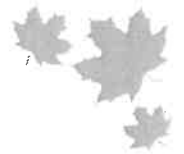
Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes

Beaucoup de travaux ont été réalisés au cours des dernières années afin de concrétiser la philosophie qui anime le Conseil du Trésor en tant que conseil de gestion. Des initiatives, comme la modernisation de la fonction de contrôleur, Gouvernement en direct, l'amélioration des rapports au Parlement et l'intégrité des programmes, illustrent bien les efforts déployés pour moderniser les pratiques de gestion du gouvernement fédéral.

Dans l'intention d'améliorer les services à la population canadienne, la présidente du Conseil du Trésor a annoncé le 30 mars 2000, le nouveau cadre de gestion qui guidera le gouvernement fédéral (*Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*). Ce document marque un important jalon dans l'évolution du Secrétariat.

Qu'on parle de services offerts directement aux communautés ou de mesures visant à favoriser le développement de ces communautés, ce sont les employés fédéraux qui, individuellement et collectivement, sont les principaux agents d'un changement positif. La revitalisation du Programme des langues officielles doit donc se faire tant à l'interne qu'à l'externe. Selon la présidente du Conseil du Trésor, « un gouvernement attentif à ses citoyens s'efforce avant tout de répondre à leurs besoins ».

Les langues officielles doivent donc être intégrées à l'exercice du leadership dans la fonction publique et à la prise de décision, démarche qui va de pair avec les principaux engagements de gestion du gouvernement.



CHAPITRE 2

LA SITUATION DES LANGUES OFFICIELLES DANS LES INSTITUTIONS ASSUJETTIES À LA *Loi*

La *Loi sur les langues officielles* s'applique à quelque 178 institutions. Au moyen d'un bilan, celles-ci rendent compte annuellement de la façon dont elles s'acquittent de leurs obligations. Ces documents portent notamment sur la capacité des bureaux et points de service devant offrir les services dans les deux langues officielles, les moyens déployés et les mesures prises pour créer et maintenir un milieu de travail propice, la présence des francophones et des anglophones au sein de l'effectif, la réalisation de projets novateurs pour faire progresser le Programme, de même que toute autre information qui permet au Secrétariat de rendre compte de l'exécution du Programme des langues officielles. Dans le quotidien, le champion des langues officielles, dans les institutions, exerce un leadership et s'assure que les décisions internes tiennent compte des obligations en matière de langues officielles.

Vue d'ensemble

Comme il est indiqué sous chacune des rubriques qui suivent, la situation des langues officielles au sein des institutions demeure satisfaisante dans son ensemble, mais des améliorations doivent encore être apportées.

Par rapport à l'année précédente, il y a eu une réduction de près du quart de l'effectif de la fonction publique, attribuable en partie à la transformation de Revenu Canada (ministère dont le Conseil du Trésor représentait l'employeur) en une agence qui ne relève plus du Conseil du Trésor.

En règle générale, les Canadiens et les Canadiennes peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix, là où la *Loi* l'exige. Toutefois, des lacunes persistent dans certains bureaux, en ce qui a trait à l'offre active de service et les communications avec le public.

Pour ce qui est de la création d'un milieu propice dans les régions bilingues, aux fins de la langue de travail, bien que l'infrastructure soit en place (instruments de travail, formation professionnelle et autres), cet important objectif n'est pas entièrement atteint. La bilingualisation des systèmes informatiques et certaines communications avec les employés dans les régions désignées sont également un point sensible. Enfin, il importe d'améliorer les compétences en langue seconde de la haute direction.





La participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec s'est améliorée légèrement mais demeure faible, bien qu'ils soient bien représentés au sein des sociétés d'État et autres organismes.

Service au public

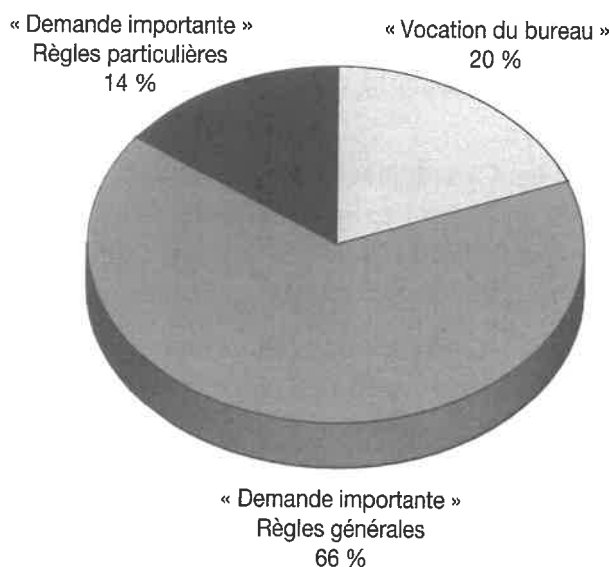
La *Loi* spécifie les obligations linguistiques des institutions en ce qui concerne leur administration centrale, ainsi que leurs bureaux et points de service dans la région de la capitale nationale. Pour sa part, le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation de services* précise dans le détail les circonstances dans lesquelles les institutions et leurs bureaux sont tenus d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles au Canada ainsi qu'à l'étranger.

Au 31 mars 2000, 28,7 p. 100, soit 3 410 des 11 872 bureaux et points de service au Canada, avaient l'obligation d'offrir le service au public dans les deux langues officielles. Ces renseignements sont consignés dans un répertoire officiel nommé « Burolis ». Le public a accès à ce répertoire qui est mis à jour à intervalles réguliers par l'entremise des sites Web et Publiservice du Secrétariat.

Le graphique 1 illustre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, selon le type de dispositions réglementaires.

Graphique 1

Répartition des bureaux et points de service bilingues au Canada selon le type de dispositions réglementaires applicables au 31 mars 2000



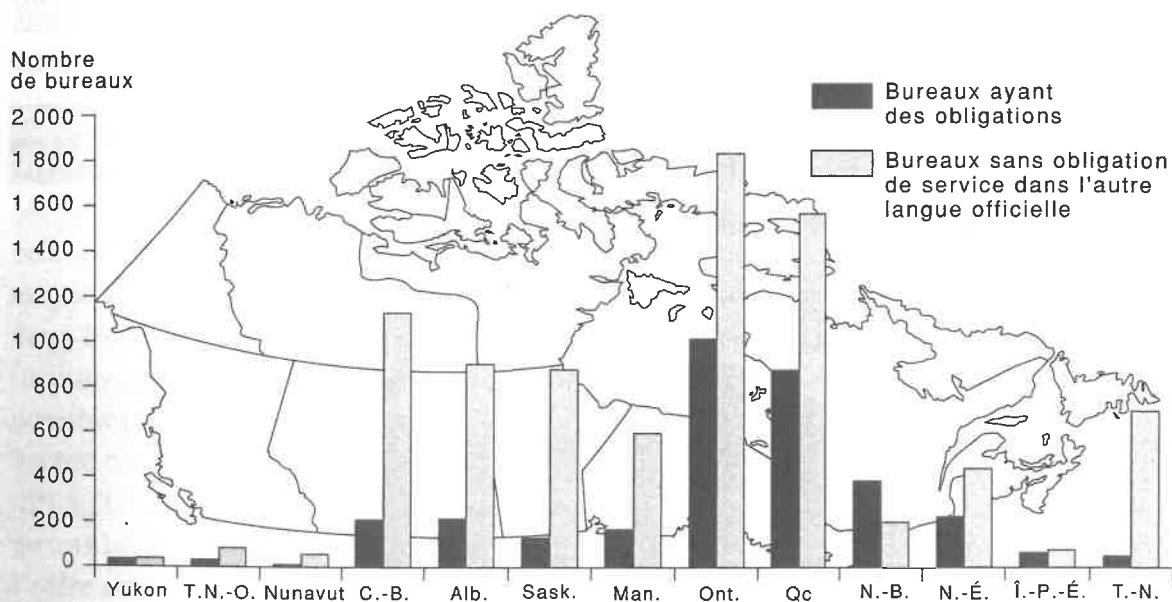


Le graphique 2 illustre, par province et territoire, la répartition des bureaux et points de service fédéraux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles par rapport à tous les bureaux fédéraux. Lorsque le bureau doit fournir le service, un symbole visuel est affiché. Ce symbole indique clairement que le public peut choisir la langue officielle qu'il préfère lorsqu'il demande un service au comptoir. Au téléphone, le public est accueilli par du personnel bilingue, ce qui lui permet de se faire servir dans la langue officielle de son choix.

Veillez prendre note que les bureaux du Nunavut, depuis sa création, ont été intégrés au graphique 2.

Graphique 2

Répartition des bureaux et points de service au Canada



Là où la *Loi* le prescrit, le service au public canadien est offert par du personnel bilingue dans les bureaux et points de service fédéraux tenus d'offrir des services dans l'une ou l'autre langue officielle. Le nombre de ces bureaux et points de service reste relativement stable malgré les changements organisationnels.

Le bassin d'employés bilingues dans la fonction publique a diminué (voir l'**Annexe statistique**, tableau 2), comparativement à l'année précédente. Il n'en demeure pas moins qu'il y a un excédent de 2,3 p. 100 d'employés bilingues par rapport au nombre de postes bilingues existants. Toutefois, 11,9 p. 100 des titulaires de postes bilingues ne



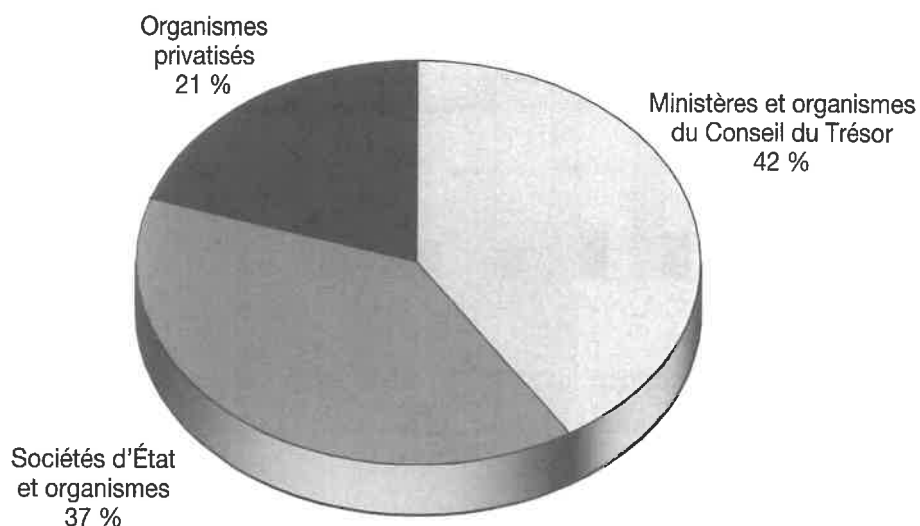
satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste (tableau 4). Compte tenu de ces circonstances, il incombe toujours aux institutions assujetties à la *Loi* de prendre les mesures requises pour s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

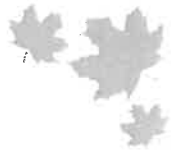
Au 31 mars 2000, il y avait 26 766 titulaires de postes bilingues (52,9 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues) qui avaient comme fonction d'offrir le service au public dans l'une ou l'autre des langues officielles. Comparativement à l'année précédente, le nombre de postes bilingues affectés au service au public a diminué de 5 576 (soit 27,4 p. 100), en raison d'une réduction de l'effectif de la fonction publique en 1999-2000 (tableau 6). Cette diminution est attribuable en bonne partie à la création de l'Agence des douanes et du revenu du Canada.

La très grande majorité (97,9 p. 100) des postes bilingues affectés au service au public requièrent une maîtrise supérieure ou intermédiaire de l'autre langue officielle (tableau 7). La très grande majorité de titulaires de postes bilingues (près de 90,6 p. 100) avaient une maîtrise supérieure ou intermédiaire de leur seconde langue officielle.

Graphique 3

Ventilation de l'ensemble des institutions assujetties à la *Loi*





Le graphique 3 présente la ventilation de l'ensemble des institutions qui doivent s'acquitter de leurs obligations concernant le service au public.

À cette fin, les bureaux désignés bilingues dans les institutions concernées doivent prendre les mesures nécessaires pour que les clients puissent choisir la langue officielle dans laquelle ils veulent être servis.

Malgré tous les efforts déployés pour offrir le service dans les quelque 3 410 bureaux fédéraux désignés bilingues aux fins du service au public, certaines lacunes persistent en ce qui a trait aux services en français, notamment au téléphone et en personne.

Études spéciales des bureaux fédéraux désignés bilingues menée par le Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat aux langues officielles a rendu publique une série de rapports concernant les bureaux et points de service désignés pour fournir le service au public dans les deux langues officielles. Environ 13 p. 100 de tous les bureaux et points de service ont été visités entre 1997 et 2000.

À la lumière de ces informations, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a assuré des suivis auprès des institutions visées qui ont commencé à apporter des correctifs et en ont fait état dans leur bilan annuel sur les langues officielles. La Division des langues officielles continuera de surveiller activement les institutions concernées, notamment au moyen de constats ponctuels pour vérifier la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles. Des interventions ciblées ont été faites afin d'inciter les institutions fautives à apporter les correctifs nécessaires dans les meilleurs délais possibles. Les efforts du Secrétariat portent en outre sur une campagne de sensibilisation accrue des gestionnaires et des employés sur le service au public dans les deux langues officielles. Enfin, le Secrétariat insistera sur l'utilisation de sondages et d'autres mesures quantifiables pour évaluer la satisfaction de la clientèle, notamment en ce qui a trait à l'offre active de services.

Langue de travail

La présidente s'est donnée comme priorité, au cours de la prochaine année financière, d'accroître l'utilisation des deux langues officielles dans les régions bilingues. C'est également un des objectifs du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles. À titre d'employeur, l'objectif global du Conseil du Trésor est de développer une fonction publique qui soit la meilleure du monde. Cela suppose nécessairement un milieu de travail véritablement bilingue, respectueux des droits linguistiques de son personnel dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail.



Les institutions ont été invitées à accentuer leurs efforts pour créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles par leurs employés, notamment en améliorant les compétences en langue seconde de leurs cadres supérieurs et en fournissant des instruments de travail et des systèmes automatisés dans les deux langues officielles. En matière de langue de travail, le bon exemple doit venir d'en haut. Tous les titulaires de poste de cadre de direction (EX) dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail seront appelés à respecter la norme CBC⁵ d'ici le 31 mars 2003. Cette augmentation des capacités linguistiques des cadres devrait se traduire par une plus grande utilisation du français au cours des réunions.

Les régions touchées par ces obligations en matière de langue de travail sont la région de la capitale nationale et quelques autres régions désignées du Canada⁶. Ailleurs au Canada, la langue de travail est celle de la majorité de la population vivant dans cette région.

Les obligations des institutions dans les régions désignées bilingues, aux fins de la langue de travail, sont les suivantes :

- Fournir aux employés, dans les deux langues officielles, les services à leur intention, notamment les services personnels et centraux, ainsi que les instruments de travail d'usage courant et généralisé.
- Assurer la supervision des employés dans la langue officielle de leur choix.
- Veiller à ce que la haute direction soit en mesure de fonctionner dans les deux langues officielles.

Les politiques du Conseil du Trésor en la matière sont généralement bien connues des institutions et contribuent à la création d'un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles. Malgré les efforts déployés et en dépit de nombreuses réalisations importantes, il reste encore beaucoup à faire pour créer un milieu de travail véritablement propice à l'utilisation des deux langues officielles.

En général, les instruments de travail sont disponibles dans les deux langues officielles. Quant aux systèmes informatiques, la situation s'améliore, bien que l'on se plaigne encore que certains logiciels ne soient pas disponibles en français.

⁵ Cette exigence s'applique aux institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur. Le niveau C (supérieur) est exigé pour la compréhension écrite et l'interaction orale. Le niveau B (intermédiaire) est exigé pour l'expression écrite.

⁶ Les régions bilingues aux fins de la langue de travail comprennent la région de la capitale nationale, le Nouveau-Brunswick, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec.





Exigences linguistiques pour les surveillants

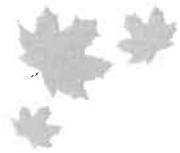
Les surveillants ont un rôle à jouer pour favoriser la création d'un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles. La proportion des titulaires qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste est passée de 82,8 p. 100 à 80,9 p. 100 au cours de la période visée (tableau 10). Par contre, on constate une hausse du niveau de compétences linguistiques requises. Ainsi, les postes bilingues de surveillance requérant une maîtrise supérieure de la langue seconde ont augmenté de 5,5 points de pourcentage pour s'élever à 42,1 p. 100 de l'ensemble des postes bilingues de surveillance (tableau 11).

La nouvelle *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction* (EX), en vigueur depuis le 1^{er} mai 1998, vient renforcer les autres instruments créés pour promouvoir un milieu propice à l'utilisation des deux langues officielles.

Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction

Le rapport annuel de 1998-1999 incluait une description sommaire des dispositions de la *Politique concernant les exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction*. Ce rapport fait une mise à jour de la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2000. Au nombre des titulaires de poste de la direction qui sont tenus d'atteindre les niveaux CBC dans leur langue seconde officielle, 38,2 p. 100 ne satisfaisaient pas encore à cette exigence à la fin de l'exercice visé.

Il faut toutefois souligner que ce chiffre englobe des titulaires qui se trouvent dans des situations différentes. Il y a tout d'abord les titulaires auxquels est accordée une période de protection qui leur permet de rester dans leur poste jusqu'au 31 mars 2001 sans avoir à répondre aux exigences linguistiques de celui-ci, après quoi ils devront satisfaire aux exigences au moyen d'une formation linguistique. Il y a également les personnes qui, depuis le 1^{er} mai 1998, ont été nommées ou mutées à un poste bilingue sur une base non impérative. Un certain nombre de ces personnes ont reçu une formation linguistique à l'intérieur de la période d'exemption de deux ans et, soit qu'elles n'ont pas encore terminé leur formation linguistique ou, si elles l'ont terminée, leurs résultats de test n'ont pas encore été enregistrés dans le système informatique approprié. On devrait assister, dans les deux ans à venir, à une diminution graduelle du nombre des titulaires qui ne satisfont pas aux exigences.



Nouvelles initiatives

Le Secrétariat propose la mise en œuvre des initiatives suivantes en collaboration avec le Bureau du Conseil privé, les conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux, les réseaux de champions des langues officielles, la Commission de la fonction publique du Canada et le Centre canadien de gestion :

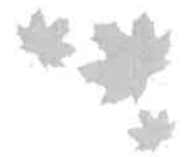
- Réalisation d'une campagne de sensibilisation auprès des gestionnaires et des employés, planification de rencontres avec les comités de la haute direction des ministères, organisation d'ateliers de formation et production du matériel de promotion.
- Inclusion d'un volet langues officielles dans les divers programmes de formation des gestionnaires dispensés par le Centre canadien de gestion et dans les programmes d'orientation offerts aux nouveaux employés par les institutions fédérales.
- Inclusion dans les accords de responsabilisation de l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles et création d'une culture organisationnelle respectueuse de la dualité linguistique.
- Mesure, par échantillonnage, du niveau d'utilisation des deux langues officielles au travail dans les régions désignées; les résultats de ces échantillonnages serviront de principaux indicateurs de rendement.
- Offre de formation linguistique au personnel pouvant faire partie de la relève.

Participation équitable

La *Loi* énonce l'engagement du gouvernement au titre de la participation équitable des Canadiens et Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise au sein des institutions fédérales. Le gouvernement fédéral s'engage notamment à veiller à ce que les deux groupes linguistiques aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions et à ce que les effectifs tendent à refléter la présence des deux collectivités de langue officielle au pays.

La participation des deux collectivités dans la fonction publique demeure relativement stable depuis plusieurs années. Selon les données du dernier recensement de la population (1996), les anglophones représentent 73,8 p. 100 de la population canadienne, alors que les francophones en représentent 24,6 p. 100 (la première langue officielle était inconnue pour 1,6 p. 100 de la population.)





Au 31 mars 2000, on dénombrait 27,1 p. 100 de francophones et 71,8 p. 100 d'anglophones dans l'ensemble des institutions (tableau 16), 1,1 p. 100 étant de première langue officielle « inconnue ».

Pour ce qui est de la fonction publique fédérale, soit les institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur (tableau 12), le taux de participation des francophones et des anglophones est respectivement de 31,0 p. 100 et de 69,0 p. 100.

En ce qui concerne les institutions et les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le taux de participation des francophones et des anglophones s'établit à 25,0 et à 73,3 p. 100 respectivement, 1,7 p. 100 étant de première langue officielle « inconnue » (tableau 14).

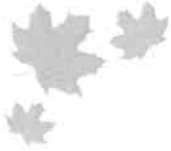
Participation des anglophones au Québec

Les institutions fédérales assujetties à la *Loi* comprennent la fonction publique fédérale, les sociétés d'État et certains autres organismes. Les anglophones représentent 13,0 p. 100 du personnel des institutions fédérales au Québec (excluant ceux de la région de la capitale nationale). En comparaison, le taux de participation de la population anglophone du Québec est de 13,1 p. 100.

Par contre, le taux de participation des anglophones dans la fonction publique fédérale au Québec (tableau 12), à l'exclusion de la région de la capitale nationale, est inférieur à la représentation des Canadiens d'expression anglaise dans la population du Québec. Signalons toutefois qu'il y a eu une augmentation réelle de la participation des anglophones dans les organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur.

Cette légère amélioration, soit 1 point de pourcentage (7,4 p. 100 contre 6,4 p. 100 l'an dernier), s'est réalisée nonobstant le fait que, durant l'année visée par le présent rapport, le nombre total d'employés des institutions dont le Conseil du Trésor est l'employeur a subi une diminution. Cette baisse est en bonne partie attribuable au fait que l'Agence des douanes et du revenu du Canada ne fait plus partie de la fonction publique (tableau 12).

Dans l'ensemble des institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur (sociétés d'État, Forces canadiennes, Gendarmerie royale du Canada et autres), le taux de participation des anglophones au Québec (excluant la région de la capitale nationale) se situe à 15,1 p. 100 (tableau 14).

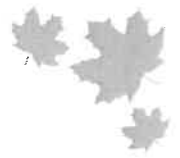


Le bureau régional du Québec de la Commission de la fonction publique du Canada préside le *Working Group Forum* auquel collaborent le Secrétariat et d'autres ministères qui s'intéressent à la participation des anglophones. Vers la fin de l'année visée, le dialogue entre la Commission, le Secrétariat et plusieurs ministères d'une part, et les associations anglophones, d'autre part, se poursuivait.

Le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec s'occupe de la participation des anglophones et reconnaît l'importance d'élaborer un plan d'action visant l'amélioration progressive de leur taux de participation.

C
A
C
F
L
d
d
S
s
I
.
.
I
.
.
.
.
.





CHAPITRE 3

ACTIVITÉS MENÉES PAR LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA

Prospective

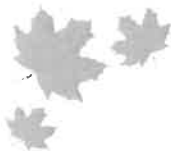
Le présent chapitre passe en revue les activités menées par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en 1999-2000 en regard du rôle que lui confère la *Loi* en matière de coordination et d'orientation générales. Le Conseil du Trésor s'appuie sur son Secrétariat, notamment sur la Division des langues officielles, pour s'acquitter de ses responsabilités.

D'entrée de jeu, mentionnons quelques réalisations du Secrétariat :

- Renforcement du réseau des champions des langues officielles dans les ministères.
- Mise en place du réseau des champions des langues officielles dans les sociétés d'État et les administrations aéroportuaires.

En matière de service au public, la présidente du Conseil du Trésor s'engage à :

- offrir activement des services dans les deux langues officielles dans tous les bureaux qui sont tenus d'offrir les services dans les deux langues officielles;
- améliorer l'offre de service en personne, un élément essentiel de la prestation d'un service de qualité;
- assurer aux deux groupes linguistiques des services de qualité comparable dans tous les bureaux et points de service tenus d'offrir les services, y compris la prestation de services bilingues par de nouveaux moyens de communication comme Internet;
- poursuivre les activités de surveillance dans l'esprit de la démarche du conseil de gestion, de même que les vérifications et les constats en milieu de travail dans les points de service bilingues;
- poursuivre la tenue d'ateliers et de séances intensives d'information à l'intention des gestionnaires et des employés afin de les sensibiliser à leurs responsabilités, et diffuser des produits promotionnels;
- continuer d'offrir des services de qualité – il s'agit là d'une question de fierté pour les institutions.

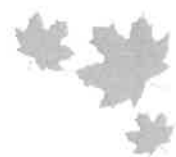


En ce qui a trait à la langue de travail, malgré l'adoption de politiques, la publication d'outils et la tenue d'ateliers de sensibilisation, le gouvernement fédéral n'a pas encore atteint tous ses objectifs. Bien que des progrès aient été réalisés, notamment au niveau de la disponibilité des outils de travail bilingues, il reste beaucoup à faire au niveau de l'utilisation des deux langues officielles au travail par les cadres supérieurs et les cadres de direction, en particulier au cours des réunions. L'anglais demeure en général la langue de travail la plus utilisée, sauf au Québec.

L'une des priorités de la présidente du Conseil du Trésor est d'accroître l'utilisation du français comme langue de travail dans les régions bilingues à l'extérieur du Québec, et de l'anglais comme langue de travail dans les régions bilingues du Québec. À cette fin, le Secrétariat a présenté au Comité des sous-ministres responsable des langues officielles un plan d'action qui comprend les éléments suivants :

- Inclure dans les accords de responsabilisation l'obligation pour les gestionnaires de maintenir un milieu de travail propice à l'utilisation des deux langues officielles et notamment, d'accentuer l'utilisation du français au moyen de la formation linguistique pour le personnel pouvant faire partie de la relève.
- Susciter un engagement plus visible de la haute direction et inciter les employés à exercer leur droit de travailler dans la langue officielle de leur choix.
- Améliorer, dans les régions désignées bilingues, les communications dans les deux langues officielles entre l'administration centrale des institutions et les bureaux régionaux.
- Examiner comment les pratiques de gestion des cadres supérieurs de la fonction publique peuvent être renforcées dans le but de donner un nouveau souffle au programme de sensibilisation aux droits des employés.





Fonctions de la Division des langues officielles

La Division des langues officielles concentre ses efforts sur l'orientation et la gestion stratégique du Programme des langues officielles, tout en continuant de fournir aux institutions les principes d'une mise en œuvre efficace des dispositions de la *Loi*.

Voici ses trois grandes priorités :

- Centrer le Programme des langues officielles sur la qualité du service au public dans les bureaux bilingues, créer et maintenir un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans la région de la capitale nationale et dans les régions désignées bilingues.
- Accroître le bilinguisme institutionnel et la visibilité des langues officielles.
- Contribuer, par l'appui au développement des communautés, à l'objectif du gouvernement qui est de renforcer le Canada, d'en faire un pays encore plus inclusif.

La Division des langues officielles favorise une démarche stratégique axée sur le client, laquelle s'adresse à sa clientèle de l'intérieur et de l'extérieur de la fonction publique. Cette démarche répond aux grandes orientations du gouvernement et aux initiatives de restructuration et de recours à différents modes de prestation des services ou d'exécution des programmes. Elle encourage les efforts de formation, de perfectionnement et de consultation dans l'ensemble du pays.

La Division a pour mandat d'offrir avis et conseils en ce qui concerne la *Loi* et les politiques, d'élaborer et de diffuser des politiques et des travaux d'analyse et d'examen, de surveiller la mise en œuvre du Programme des langues officielles dans les ministères, organismes et sociétés d'État et d'assurer la liaison avec les communautés.

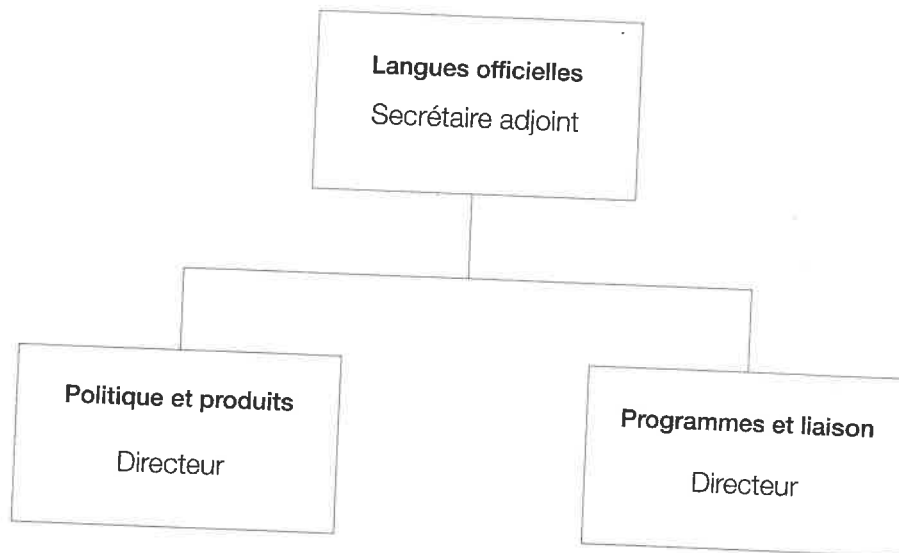
Consolidation du Programme des langues officielles

La Division des langues officielles joue, entre autres, un rôle d'éducation et de sensibilisation auprès des institutions et des communautés dans les diverses régions du pays.

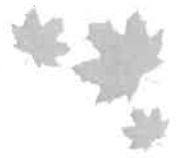
Agissant comme catalyseur, la Division veille à l'application des mesures suivantes :

- La promotion de pratiques exemplaires en matière de langues officielles dans le but d'accélérer l'atteinte des résultats.
- L'intégration cohérente des nouvelles exigences, notamment en ce qui a trait au profil linguistique des cadres supérieurs dans les régions désignées bilingues.
- La mise en place du réseau des champions des langues officielles dans les institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur.

Organigramme et principales activités de la Division des langues officielles



- Avis et conseils en ce qui concerne la *Loi sur les langues officielles*, son Règlement et ses politiques
- Appui à la présidente dans le cadre de ses activités parlementaires
- Information et formation sur le service au public, la langue de travail, la participation équitable et la gestion du Programme des langues officielles
- Constats de conformité et études spéciales
- Conception de produits promotionnels et organisation d'événements spéciaux, p. ex., les *Rendez-vous de la francophonie 2000*, en collaboration avec Patrimoine canadien
- Responsabilité des systèmes de gestion de l'information
- Conception et rédaction du rapport annuel de la présidente du Conseil du Trésor
- Promotion du Programme des langues officielles auprès des 178 institutions assujetties à la *Loi*
- Analyse des bilans de langues officielles et des plans d'activités
- Aide et conseils aux institutions fédérales, y compris animation par les champions des langues officielles
- Liaison, consultation et collecte de renseignements – associations minoritaires de langue officielle, gestionnaires régionaux fédéraux et organismes externes à la fonction publique
- Concertation avec les équipes multidisciplinaires du Secrétariat en ce qui concerne les langues officielles et l'article 41 de la *Loi*
- Coordination des activités du Secrétariat dans le cadre de l'article 41 de la *Loi*



Vérification et surveillance

En vertu de l'article 46 (2) de la *Loi*, le Secrétariat vérifie l'application des dispositions en matière de service au public, de langue de travail et de participation équitable au sein des institutions qui sont assujetties à la *Loi*. Il examine aussi la gestion de la mise en œuvre de ces dispositions. À cette fin, il utilise les résultats de ses propres vérifications et ceux des vérifications internes menées par les institutions elles-mêmes. Les autres activités de vérification et de surveillance comprennent les visites des bureaux et points de service qui doivent servir le public dans les deux langues officielles, les études téléphoniques et les bilans annuels des institutions.

En 1999-2000, le Secrétariat a rendu publics les résultats des vérifications sur le service au public et la langue de travail, et ce, dans les secteurs des subventions et contributions, des transformations gouvernementales et de la langue de communication entre les bureaux régionaux du Québec situés dans les régions désignées bilingues et ceux des administrations centrales et des organismes centraux.

Vérifications – service au public

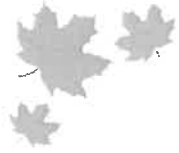
Organismes ayant fait l'objet de transformations gouvernementales

La vérification visait à s'assurer que les institutions concernées s'acquittaient de leurs obligations en matière de service au public. Elle a porté sur les neuf Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) et un échantillon des bureaux et points de service de Parcs Canada et des franchisés de Postes Canada dans l'ensemble du Canada.

CSEC

Les résultats de la vérification sont les suivants :

- Le service au public dans la langue officielle de son choix fait partie des normes de service de tous les CSEC.
- Le service dans les deux langues officielles est généralement disponible dans tous les CSEC. En Alberta, en Colombie-Britannique et en Saskatchewan, la capacité de fournir des services bilingues est cependant limitée et elle n'est pas de qualité égale en français.
- L'offre active de service, que ce soit au téléphone ou en personne à la réception, n'est pas constante dans plusieurs CSEC.
- Quelques CSEC considèrent que la présence du symbole des langues officielles constitue une forme suffisante d'offre active de service.



- Les publications du gouvernement fédéral sont disponibles dans les deux langues officielles.
- Les sites Web de cinq CSEC sont bilingues, alors que les quatre autres CSEC travaillent à l'amélioration de leur site.
- Les gestionnaires, qu'ils soient des employés du gouvernement fédéral ou d'autres organismes, connaissent bien leurs responsabilités en matière de service au public dans les deux langues officielles.
- Les gestionnaires des CSEC estiment qu'ils ne reçoivent pas suffisamment de plaintes pour justifier la mise en œuvre de mécanismes de contrôle systématiques uniquement pour vérifier si le service est toujours offert dans les deux langues officielles, d'autant plus que le nouveau cadre d'évaluation national (qui sera utilisé à partir de l'an 2000) leur fournira certaines données à cet effet.
- Les relations que les gestionnaires établissent auprès des communautés varient d'une province à l'autre. Cette situation pourrait devenir plus difficile à cerner en raison des nombreux points d'accès régionaux qui sont en train de se développer.

Parcs Canada :

Les résultats de la vérification indiquent que le service au public est généralement disponible dans les lieux historiques nationaux et les parcs nationaux. Les points suivants ressortent clairement de la vérification :

- Certains sites sont des modèles à tous les points de vue en ce qui a trait au service au public dans les deux langues officielles : Batoche, la Maison-Riel, Fort-Beauséjour, Port-Royal et Grand-Pré, et ce, tant au niveau des employés de l'Agence que des tiers qui agissent en son nom. Par contre, d'autres sites, comme le monument Brock et la maison Dalvay-by-the-Sea, ne sont pas du tout des modèles.
- Les employés de Parcs Canada sont généralement en mesure de donner les services de première ligne dans la langue officielle choisie par le client.
- L'offre active de service au téléphone est meilleure (83 p. 100) que l'offre active de service en personne (50 p. 100).
- Près de 80 p. 100 des parcs nationaux et lieux historiques possèdent un système de messagerie vocale entièrement bilingue.
- Le symbole des langues officielles est utilisé deux fois sur trois.
- L'affichage, la signalisation, les publications et les sites Web sont généralement dans les deux langues officielles.





- En ce qui a trait à la programmation, les activités prévues dans les deux langues officielles sont davantage présentes dans les provinces de l'Est et beaucoup moins dans les provinces de l'Ouest.
- Les tiers qui agissent au nom de Parcs Canada ne font pas d'offre active de service, n'utilisent pas le symbole des langues officielles et ne sont généralement pas en mesure d'offrir le service au public dans les deux langues officielles.
- La clause portant sur les langues officielles dans les protocoles d'entente n'est pas respectée.

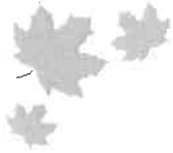
Franchisés de Postes Canada :

Les résultats de la vérification indiquent que le service au public n'est pas toujours disponible chez les franchisés :

- Peu de franchisés s'inscrivent dans l'annuaire téléphonique de leur localité sous la rubrique « Postes Canada ».
- Vingt-et-un pour cent (19/92) des appels téléphoniques de vérification ont reçu l'offre active de service.
- Les préposés au téléphone ont été en mesure de répondre dans la langue officielle minoritaire dans une proportion de 77 p. 100 (71/92).
- Il n'y a jamais eu d'offre active de service en personne (0/48).
- Plus de la moitié des franchisés visités (13/24) n'indiquent pas qu'ils donnent des services dans les deux langues officielles (pas de symbole ni d'enseigne).
- Les produits de Postes Canada (affiches, articles à vendre et formulaires) sont généralement disponibles dans les deux langues officielles.
- Selon notre échantillonnage de vérifications en personne, le service au public est de qualité égale dans les deux langues officielles dans une proportion de 62,5 p. 100.
- Plusieurs représentants des communautés linguistiques estiment que le service au public n'est pas de qualité égale dans les deux langues officielles.

Langues officielles – subventions et contributions

Cette vérification visait à déterminer si les institutions fédérales et les organismes assujettis à la *Loi* qui accordent des subventions (paiements de transfert sans condition) et des contributions (paiements de transfert conditionnels) à des organismes bénévoles non gouvernementaux pour des activités, des projets ou des programmes touchant les deux collectivités de langues officielles se conforment à la politique du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. Les institutions doivent :



- connaître et appliquer la politique sur les subventions et contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles;
- surveiller l'inclusion de clauses linguistiques dans les accords de contribution avec les organismes bénéficiaires;
- assurer un suivi sur l'application des obligations linguistiques.

La vérification a porté sur les huit institutions fédérales qui offrent le plus de subventions et contributions aux organismes bénévoles non gouvernementaux. Ce sont : l'Agence canadienne de développement international, l'Agence de promotion économique du Canada Atlantique, Citoyenneté et Immigration Canada, Condition féminine Canada, Développement des ressources humaines Canada, Patrimoine canadien (y compris Sport Canada), Santé Canada et Service correctionnel Canada.

Au total, 152 ententes ont fait l'objet d'un examen. Des ententes de contribution, 20 p. 100 contenaient une clause linguistique détaillée alors que 45 p. 100 n'en contenaient aucune.

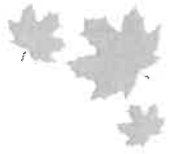
Dans l'ensemble, les institutions ayant fait l'objet d'une vérification ne tiennent pas suffisamment compte de la politique des langues officielles dans l'octroi de subventions et de contributions à des organismes bénévoles non gouvernementaux.

Les recommandations aux institutions portent sur le besoin de clarifier les responsabilités relatives à l'application de la politique, sur la dissémination de l'information au sein de l'institution et auprès des bénéficiaires, sur une prise en compte plus étroite de la politique dans l'octroi des subventions et contributions, et sur la mise en place de mécanismes de suivi. En ce qui concerne les subventions, on demande aux institutions d'inclure des critères sur la question linguistique.

Les recommandations au Secrétariat portent sur la nécessité de mieux sensibiliser les gestionnaires et les responsables des langues officielles des institutions à la politique, sur l'inclusion de clauses plus précises dans les ententes et sur un suivi plus étroit à la mise en œuvre de la politique dans les institutions.

Les institutions et le Secrétariat ont déjà pris certaines mesures concrètes pour donner suite aux recommandations.





Vérifications – langue de travail

Le Conseil des hauts fonctionnaires fédéraux du Québec a informé le secrétaire du Conseil du Trésor, l'an dernier, des résultats d'un sondage non scientifique effectué auprès d'un certain nombre d'employés du Québec. D'après les résultats du sondage, les employés du Québec ne pouvaient pas utiliser la langue officielle de leur choix lorsqu'ils communiquaient avec leur administration centrale ou avec les organismes centraux. Le Conseil a alors demandé au Secrétariat de se pencher sur la question.

Le Secrétariat a donc décidé de mener une étude pour déterminer, par institution, l'envergure et les causes de ce problème et recueillir auprès des employés ce qu'ils estiment être des solutions possibles.

Pour le compte du SCT, Statistique Canada a fait parvenir un questionnaire, en novembre 1999, à quelque 2 400 employés de 28 institutions fédérales. La majorité de ces employés (environ 75 p. 100) travaille dans la région de Montréal. Le secteur québécois de la région de la capitale nationale n'est pas inclus dans l'exercice. Le questionnaire traite, entre autres, de l'utilisation des langues officielles sur les réseaux informatiques (par exemple, le courrier électronique). Les résultats de cette vérification seront dévoilés au cours de l'exercice suivant.

Rapports des vérifications internes

Le SCT continue d'examiner les rapports des vérifications internes effectuées par les institutions fédérales. Il a, au cours de l'année visée, reçu six rapports provenant de ministères et organismes, et un rapport provenant d'une société d'État. Il s'agit des institutions suivantes : le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Affaires indiennes et du Nord Canada, Environnement Canada, Industrie Canada, l'Office des transports du Canada, Transports Canada et la Société pour le développement des exportations. Les rapports touchent l'un ou l'autre des objectifs du Programme des langues officielles, y compris la gestion du Programme.

À l'égard du service au public, les résultats indiquent que l'offre active de service, notamment au téléphone, laisse encore à désirer. Plus particulièrement à l'ouest de Toronto, les services au public en français sont offerts en sous-traitance et sont parfois de piètre qualité.

En ce qui a trait à la langue de travail, les conclusions des rapports indiquent que les services personnels et centraux sont habituellement disponibles dans les deux langues officielles, que les instruments de travail sont généralement bilingues, bien que leur disponibilité en français soit souvent méconnue. Des problèmes persistent au niveau



de la supervision dans les deux langues officielles en raison notamment du faible bilinguisme de certains superviseurs. Les communications entre les régions bilingues ou unilingues françaises et l'administration centrale se font encore majoritairement en anglais. Les réunions à l'administration centrale et entre les employés des régions n'ont pas toujours lieu dans la langue de choix des différents intervenants.

Quant à la participation équitable et à la gestion du Programme, aucun problème important n'a été relevé lors des vérifications.

Tous les rapports publiés sont disponibles aux adresses suivantes :

http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_f.html

http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/dcgpubs/manbetseries/siglist_f.html

Surveillance – examen des bilans annuels

Les institutions fournissent des renseignements sur l'évolution du Programme dans leur bilan annuel. Ces bilans sont l'un des moyens utilisés par le Secrétariat de s'acquitter de ses responsabilités de surveillance.

Selon le cadre proposé, les institutions doivent rendre compte des résultats obtenus et des mesures en place concernant les trois volets du Programme ainsi que son administration, et formuler sur demande un plan d'action assorti d'engagements. Les institutions doivent en outre fournir des renseignements sur la façon dont les obligations en matière de langues officielles ont été prises en compte dans les initiatives touchant les transformations gouvernementales.

Plusieurs constatations se dégagent de l'examen de ces bilans qui couvrent la période visée :

- Les bilans révèlent que les institutions ont réagi aux études et aux suivis du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ainsi qu'à celles du Commissariat aux langues officielles, et cherchent à y donner suite.
- Les bilans ne comportent pas assez de mesures réelles de la satisfaction de la clientèle.
- Les institutions contrôlent assez bien la mise en œuvre des aspects statiques de la langue de travail, mais elles ne possèdent pas assez d'information et n'ont pas assez de contrôle sur les aspects dynamiques ou transactionnels de la langue de travail.





- Pour ce qui est de la participation équitable, les institutions semblent bien sensibilisées à l'importance de suivre cette question, notamment ce qui touche la faible participation des Canadiens d'expression anglaise dans plusieurs institutions fédérales au Québec.
- La plupart des institutions se préoccupent de la capacité bilingue des membres du groupe de la direction (EX) et prévoient des mesures de formation linguistique pour que les titulaires répondent aux exigences dans les délais fixés.
- Les mécanismes de la vérification interne et de l'évaluation ne sont pas suffisamment utilisés pour mesurer le respect des obligations en matière de langues officielles.
- En règle générale, les institutions portent maintenant une attention particulière aux transformations – privatisations, transferts ou retrait de responsabilités fédérales – qui peuvent avoir une incidence sur les langues officielles.
- La présence de champions des langues officielles dans les institutions commence à influencer sur la reddition de comptes en matière de langues officielles.
- Plusieurs institutions ont fait état d'initiatives intéressantes.

Information et formation

En vertu de la *Loi*, le Conseil du Trésor est chargé d'informer le public et le personnel des institutions des politiques linguistiques du gouvernement. Que ce soit au sujet du service au public ou de la langue de travail, il faut continuer de s'adresser en termes pratiques et convaincants à la haute direction, aux cadres intermédiaires et aux employés pour leur rappeler les exigences en matière de langues officielles et les rendre pleinement conscients de leurs responsabilités et de leurs droits à cet égard.

Il est primordial de s'assurer que les employés qui offrent le service au public, notamment les préposés à l'accueil, sont bien au courant de leurs responsabilités linguistiques, les appliquent et qu'ils ont à portée de la main les outils nécessaires qui leur permettront de bien s'acquitter de leurs obligations. Il faut sensibiliser davantage les employés afin qu'ils offrent un service de qualité de façon active et cohérente.



Cours, ateliers et séances sur les langues officielles

Pendant l'exercice visé, le cours d'orientation aux langues officielles, d'une durée de trois jours, a été offert quatre fois à un total de 72 employés de plusieurs administrations centrales de la région de la capitale nationale. Présenté en collaboration avec Formation et Perfectionnement Canada, ce cours, assorti d'études de cas, donne une description complète du Programme et de son évolution. Le cours, qui est adapté aux besoins de la collectivité, continuera d'être offert en 2000-2001 dans toutes les régions du pays.

Des séances sur mesure sur la prestation des services au public et sur la langue de travail, notamment à l'intention des cadres supérieurs, ont été offertes à un total de 208 gestionnaires à Regina (40), à Saskatoon (30), à Calgary (56) et à Edmonton (82). Les évaluations ont été très positives. Des séances de sensibilisation au Programme des langues officielles ont également été données à une cinquantaine de participants inscrits au Centre canadien de gestion – Programme de stagiaires en gestion.

La Division des langues officielles a également offert des séances sur mesure sur la prestation des services au public : 4 au personnel des parcs nationaux (52 participants) et 10 aux douaniers dans le Sud de la Colombie-Britannique (90 participants). Elle a également donné 5 séances sur la langue de travail à Service correctionnel Canada (80 participants).

Trois séances sur les langues officielles ont été données à la Société du crédit agricole : une séance au Comité de la haute gestion, une aux gestionnaires du secteur corporatif et une à l'intention d'employés en contact direct avec le public. Au cours de 2000-2001, la Société continuera d'offrir à l'intention des gestionnaires et des surveillants des ateliers intensifs, d'une demi-journée chacun, sur divers aspects de la prestation des services au public.

Certaines institutions ont également offert des cours à leur personnel. Travaux publics et Services gouvernementaux Canada a mis sur pied un cours de trois heures pour répondre à ses besoins opérationnels.

Des ateliers, conçus par le Secrétariat pour les employés qui sont en contact direct avec le public, seront donnés dans des bureaux devant offrir le service au public dans les deux langues officielles, en Nouvelle-Écosse, au Manitoba, en Colombie-Britannique, au Yukon et en Ontario.





Modifications aux pages bleues des annuaires téléphoniques du Canada

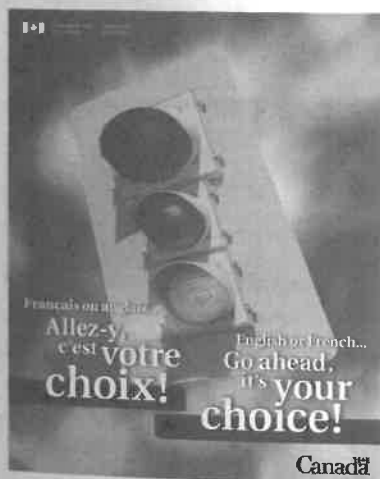
Les pages bleues des annuaires téléphoniques locaux sont un moyen important pour le gouvernement fédéral d'assurer la visibilité de ses programmes. Elles regroupent les services municipaux, provinciaux et fédéraux.

Par le passé, les inscriptions dans les pages bleues étaient souvent identiques d'une langue à l'autre, et ne permettaient pas aux membres de communautés de reconnaître les bureaux fédéraux offrant le service dans les deux langues officielles.

Au cours de l'exercice visé, le comité interministériel, composé de représentants du SCT et de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, a conclu une entente pour mieux identifier les services fédéraux bilingues dans les annuaires téléphoniques locaux. Selon cette entente, les lettres « bil » précéderont chaque inscription téléphonique, qu'elle contienne un seul ou plusieurs numéros de téléphone. Dans les cas où une inscription contiendrait plusieurs numéros de téléphone, seuls les numéros qui offrent effectivement un service bilingue au public seront précédés des lettres « bil ». Cette modification a déjà été apportée dans le cadre de projets pilotes du programme de révision des pages bleues.

Publicité et autres initiatives

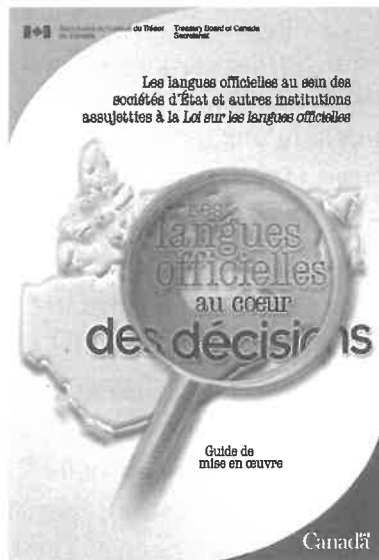
Pendant l'exercice visé, le Secrétariat a mis au point plusieurs outils d'information à l'intention des institutions fédérales. Nous invitons le lecteur à les consulter. Il est possible d'y accéder par l'intermédiaire de son site Web. En voici quelques exemples :



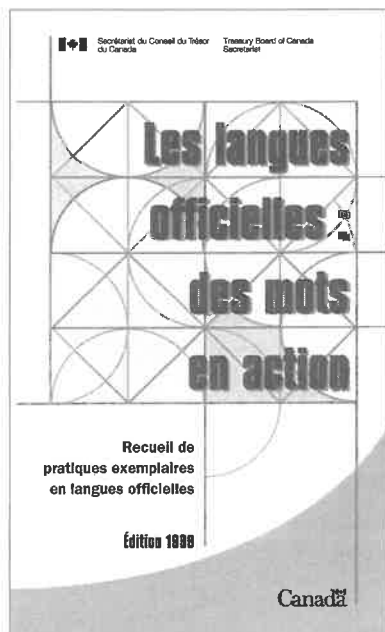
- Une affiche sur la disponibilité des services dans les deux langues officielles. Cet élément visuel favorise l'offre active de service tout en donnant plus de visibilité au bilinguisme exigé des institutions. Il incite les gestionnaires et les employés à continuer d'offrir les services au public activement et équitablement dans les deux langues officielles. L'affiche et une lettre d'accompagnement ont été envoyées aux gestionnaires des bureaux et points de service qui doivent fournir le service dans les deux langues officielles.



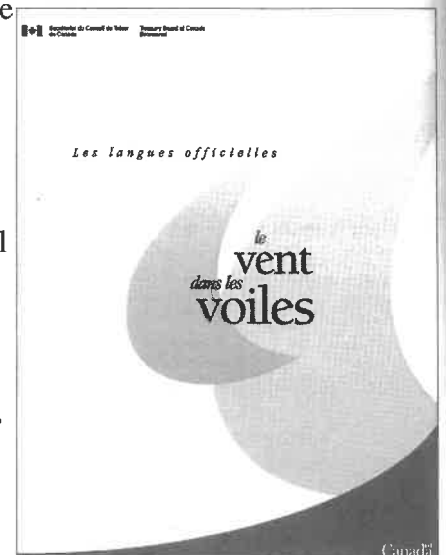
- La production d'une vidéo sur le service au public *Les langues officielles, une question de service*, comme outil de formation et de communication, en collaboration avec 19 institutions fédérales. La vidéo, accompagnée de documents pédagogiques, permettra de sensibiliser et de susciter des attitudes positives à l'égard des services offerts dans les deux langues officielles par la mise en valeur de services innovateurs. Cette vidéo sera distribuée à toutes les institutions au cours de 2000-2001.



- La publication *Les langues officielles au cœur des décisions* (une version à l'intention des ministères et une autre pour les sociétés d'État). Cet outil de communication, qui invite les champions à exercer un leadership efficace en matière de langues officielles au sein de leur institution, comprend une « carte des champions » détachable – 10 résultats significatifs extraits de l'ensemble des 36 activités présentées dans le document. Ce guide a été lancé dans le cadre d'une réunion périodique des champions, tenue à Winnipeg en février 2000, en présence de la présidente du Conseil du Trésor et de la Commissaire aux langues officielles.



- Un bilan interministériel de réalisations, intitulé *Les langues officielles – le vent dans les voiles*, sur le suivi, entre autres, aux recommandations des rapports Fontaine et Savoie.



- Un recueil de pratiques exemplaires, intitulé *Les langues officielles : des mots en action*, comprenant des études de cas déjà mises en œuvre dans 26 ministères et sociétés d'État. Divisé en cinq thèmes, le recueil privilégie la transmission de pratiques applicables dans à peu près toutes les situations.





- La mise au point, à l'intention des gestionnaires et des employés de première ligne en région, d'un nouveau programme d'ateliers sur la façon d'offrir activement le service dans les deux langues officielles.
- La mise au point, à l'intention des stagiaires en gestion, d'un module de sensibilisation aux langues officielles et à la dualité linguistique.
- Une campagne de sensibilisation à l'intention des institutions assujetties à la *Loi* afin de trouver de meilleurs moyens de communiquer efficacement avec l'ensemble du personnel des institutions.
- Le placement d'annonces publicitaires d'intérêt général auprès des médias des communautés.

Site Web sur les langues officielles

Au cours de sa troisième année d'exploitation, le site Web de la Division des langues officielles a connu une augmentation du nombre de visiteurs. Le site s'adresse à la clientèle de la fonction publique (<http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/ollo>) et au public en général (<http://www.tbs-sct.gc.ca/ollo>).



Cette technologie relativement nouvelle permet d'effectuer des rapprochements entre les communautés et de joindre tous les groupes de la société sans une infrastructure lourde. Ce moyen d'accès à l'information contribue à alimenter l'approche unifiée de prestation en direct des produits et services aux Canadiens et aux Canadiennes préconisée par le gouvernement du Canada dans le cadre de l'initiative Gouvernement en direct.





Les renseignements colligés, mis à jour au fur et à mesure des développements, constituent un outil d'application de la *Loi*. Ils permettent aussi une interaction afin d'obtenir plus de précisions, le cas échéant.

Grâce à des hyperliens, on peut aussi avoir accès à l'information offerte par des organismes partenaires, par exemple, les renseignements que les communautés mettent à la disposition du public sur Internet. Le site annonce également des nouveaux produits à ses partenaires, comme la création de « Querium », nouveau module d'interrogation bilingue se servant de *Termium Plus* du Bureau de la traduction du gouvernement du Canada pour la recherche terminologique.

Les utilisateurs peuvent consulter et télécharger les publications du SCT, dont les 11 derniers rapports annuels du président du Conseil du Trésor sur les langues officielles ainsi que les rapports annuels de partenaires, dont le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice Canada, Patrimoine canadien et autres.

Accroissement des contenus en français sur Internet

Internet a une influence profonde sur la prestation des services du gouvernement fédéral, le développement de l'économie du savoir, les communications et la société canadienne en général. Le gouvernement du Canada s'assure, au moyen d'une stratégie cohérente et d'investissements ciblés, que les principes directeurs du développement de l'infrastructure canadienne tiennent compte de la dualité linguistique du Canada.

En août 1999, la Commissaire aux langues officielles a rendu publiques deux études sur la dualité linguistique et Internet. La première, intitulée *Le gouvernement du Canada et le français sur Internet*, porte sur l'utilisation d'Internet dans 20 institutions fédérales. La Commissaire y souligne l'urgence d'une action plus ciblée du gouvernement du Canada afin d'augmenter les contenus en français sur Internet.

Le sous-ministre de Patrimoine canadien, mandaté par le greffier du Conseil privé, a coordonné la réponse du gouvernement du 1^{er} décembre 1999 aux 22 recommandations du rapport. Le gouvernement y réitère la position qu'il avait énoncée dans le discours du Trône, selon laquelle la création et la diffusion de contenus canadiens dans les deux langues officielles au profit de l'ensemble de la population canadienne constituent un objectif de premier ordre.





L'augmentation des contenus en français sur Internet est l'une des quatre priorités du Comité des sous-ministres responsable des langues officielles. Ce comité joue un rôle d'observation à l'égard des suivis aux recommandations. Il agit de concert avec le Sous-comité de la gestion de l'information. Un groupe de travail interministériel relevant du Comité a aussi été créé afin :

- de décider des actions devant être entreprises dans la foulée de la réponse gouvernementale à l'étude de la Commissaire aux langues officielles;
- d'analyser les nouvelles initiatives gouvernementales en matière d'Internet afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux objectifs fixés par la *Loi*;
- d'examiner la possibilité de proposer de nouvelles initiatives pouvant renforcer la présence du français sur Internet;
- de faire rapport de façon périodique au Comité des sous-ministres responsable des langues officielles relativement aux suivis de la réponse du gouvernement à la Commissaire aux langues officielles;
- de tenir la Commissaire aux langues officielles informée des progrès réalisés dans ce dossier;
- d'exercer un droit de regard sur les initiatives qui sont créées en parallèle afin d'analyser leur incidence sur le renforcement de la présence du français sur Internet.

La Commissaire a accueilli favorablement la réponse concertée du gouvernement.

La deuxième étude, *L'utilisation d'Internet par les institutions fédérales*, préconise l'élaboration par le gouvernement du Canada d'une stratégie cohérente et d'une action plus ciblée relativement à l'utilisation d'Internet. Elle porte, entre autres, sur la qualité du français sur les sites Web fédéraux. Un rapport de suivi confirme que de nombreux problèmes techniques ont été résolus. Il existe cependant encore certains problèmes en ce qui concerne le respect des obligations linguistiques, par exemple, la non-conformité de quelques adresses Internet (URL ou nom de fichier) par rapport à la *Loi*, l'omission occasionnelle de diffuser l'information simultanément dans les deux langues officielles et la piètre qualité du français de certains sites des institutions assujetties à la *Loi*. Ces difficultés sont en voie d'être réglées.



Le Secrétariat est conscient qu'il est important de veiller à ce que le français prenne toute la place qui lui revient et de s'assurer que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française ont la possibilité d'avoir recours à Internet. Dans ce contexte, le message canadien en faveur de la dualité linguistique, y compris sur Internet, est de plus en plus entendu.

Appui, mécanismes de concertation et collaboration – outils de gestion

Les activités que mène le Secrétariat auprès de divers intervenants dans le domaine des langues officielles sont des éléments essentiels à la mise en œuvre efficace du Programme des langues officielles dans les institutions. Certains ministères ont toutefois un rôle important à jouer à cet égard dans le cadre de leur mandat respectif.

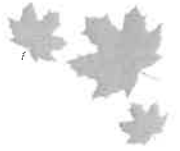
À la suite de l'importante restructuration entreprise par le gouvernement fédéral au début des années 90, diverses études ont noté un affaiblissement du réseau des langues officielles. Pendant toutes ces années, le personnel du réseau des langues officielles a connu des périodes houleuses de réorganisations, de fusions à des entités organisationnelles diverses, principalement aux secteurs des ressources humaines, et a subi une diminution des ressources. Un premier constat en 1996 (étude Sussex) a aussi mentionné cette situation. En mars 1998, l'étude du Centre de recherche et d'intervention en gestion confirme cet affaiblissement.

Une étude spéciale plus récente visait à déterminer les caractéristiques du réseau des langues officielles de l'an 2000 et à établir une comparaison avec celui qui existait en 1996, soit au moment de l'étude Sussex. Elle tirait des conclusions semblables aux deux premières études et formulait huit recommandations préconisant la réaffirmation d'une influence active du Conseil du Trésor afin de rappeler l'existence du Programme des langues officielles aux gestionnaires et aux employés.

Le Secrétariat a réagi en mettant l'accent sur le renforcement du réseau des langues officielles et la relance du Programme des langues officielles au sein des ministères et autres organismes gouvernementaux.

À titre d'exemple, citons la mise sur pied en 1999-2000 d'un réseau qui regroupe les administrations aéroportuaires. À la suite de la privatisation de leur institution, les responsables des langues officielles de ces organismes s'étaient retrouvés isolés. Le Secrétariat a discuté avec eux de la possibilité de mettre en place un comité consultatif des organismes aéroportuaires privatisés assujettis à la *Loi*. De plus, les divers comités consultatifs sur les langues officielles ont appuyé le Secrétariat dans sa démarche en se





penchant sur les grands enjeux de l'heure, entre autres, la façon de rehausser la visibilité des langues officielles à l'administration centrale et en région, les nouvelles exigences linguistiques pour les membres du groupe de la direction, la disponibilité du service au public et les technologies de l'information. Des rencontres ont aussi eu lieu, à intervalles réguliers, entre le Secrétariat et le Commissariat aux langues officielles.

Sensibilisation des institutions assujetties à la Loi – les comités consultatifs

Le Secrétariat a, ces dernières années, mis sur pied des réseaux efficaces qui assurent un meilleur appui au Programme des langues officielles, une plus grande consultation et une meilleure coordination de la mise en œuvre du Programme. Le Secrétariat travaille de près avec ces comités consultatifs. Dans le cadre des réunions de ces comités, le Secrétariat poursuit ses activités régulières : avis en matière de politiques, formation, produits de communication, rencontres avec les communautés et autres.

Comité consultatif des ministères sur les langues officielles

Ce comité est un mécanisme de consultation et de communication entre les principaux intervenants – le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Bureau du Conseil privé, le ministère de la Justice Canada, la Commission de la fonction publique du Canada, le Bureau de la traduction de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Patrimoine canadien, le Commissariat aux langues officielles (comme observateur) et les représentants de quelque 30 ministères et organismes – en ce qui a trait aux enjeux relatifs à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues officielles.

Des liens de fonctionnement ont été établis entre ce Comité consultatif, le Comité national du développement des ressources humaines de la francophonie canadienne, le Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté anglophone du Québec et le Comité des coordonnateurs nationaux de l'article 41 de la Loi. Ces liens contribuent à une meilleure intégration horizontale des préoccupations des communautés.

Les membres se réunissent régulièrement et discutent de dossiers nécessitant la participation de tous les intervenants, y compris les communautés. À titre d'exemple, à la réunion à Moncton les 21 et 22 octobre 1999, plusieurs échanges étaient prévus avec la communauté francophone, notamment avec la Société des Acadiens et Acadiennes du Nouveau-Brunswick.



Exemples de réalisations :

- Ainsi au cours de l'exercice visé, un groupe de travail issu de ce Comité a étudié le dossier portant sur la formation linguistique afin d'en améliorer le fonctionnement.
- Ce sous-comité a déposé un rapport comportant des recommandations pour pallier les lacunes en matière de formation. La Division des langues officielles et les secteurs des programmes du Secrétariat ont entrepris des démarches auprès de la Commission de la fonction publique du Canada, qui a accordé 500 000 dollars pour l'exercice 2000-2001 afin de résoudre ce problème à court terme.
- Les recommandations du Comité ont donné lieu, entre autres, à la mise sur pied d'un projet pilote d'enseignement entre Formation linguistique Canada et les écoles privées.
- Dans le but de résoudre à moyen et à long termes la question des ressources, la Commission de la fonction publique du Canada et le Secrétariat ont entrepris des démarches pour examiner la meilleure façon de structurer le système de formation linguistique pour répondre aux besoins immédiats et futurs.

Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles

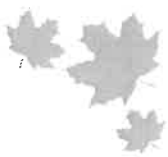
Ce comité s'intéresse à l'orientation et à la mise en œuvre du Programme des langues officielles au sein des sociétés d'État. Le Comité se réunit normalement trois fois par année. Il peut, au besoin, tenir des réunions spéciales ou thématiques.

Afin de souligner l'Année de la Francophonie canadienne, ce comité s'est réuni à Moncton les 16 et 17 septembre 1999. Des activités prévues avec des membres de la communauté francophone du Nouveau-Brunswick ont permis aux participants de mieux connaître la communauté et de se familiariser avec ses enjeux et défis.

Exemples de réalisations :

- Durant l'exercice 1999-2000, ce comité consultatif a créé deux sous-comités : un pour étudier la question de l'offre active de service et l'autre pour rédiger un guide d'application de la *Loi*.



- 
- Le rapport sur l'offre active de service fera l'objet de discussions à la première réunion de l'exercice 2000-2001. Quant à celui du deuxième sous-comité, il s'est concrétisé sous la forme d'un guide d'application de la *Loi*. Ce guide, *Les langues officielles au cœur des décisions*, décrit principalement le rôle du champion ou de la championne des langues officielles dans ces institutions et propose des activités stratégiques pour la promotion, l'information, l'optimisation et la gestion des langues officielles.

Comité interministériel de concertation des intervenants en langues officielles

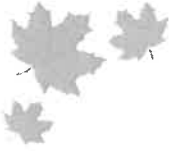
Un autre comité auquel participe le Secrétariat favorise aussi une meilleure coordination du Programme des langues officielles. L'ancien « Comité interministériel de concertation des principaux intervenants en langues officielles », qui se nomme maintenant le comité d'appui, aide le Comité des sous-ministres responsable des langues officielles à s'acquitter de son mandat. S'étant d'abord réunis pour appuyer les travaux du Groupe de travail sur les transformations gouvernementales, les membres du comité d'appui se sont ensuite penchés sur les suivis à donner au rapport du Groupe et ont donné des conseils à ce sujet aux dirigeants de leur institution respective.

Ce comité est composé de représentants des ministères et organismes faisant partie du Comité des sous-ministres, regroupés autour d'un noyau constitué par le Bureau du Conseil privé (y compris les Affaires intergouvernementales), le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le ministère de la Justice Canada et Patrimoine canadien. À ce noyau, s'ajoutent, en fonction des besoins ponctuels, des représentants d'autres ministères et organismes directement intéressés à certains enjeux horizontaux.

Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux et sous-comités des langues officielles

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada travaille aussi à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des Conseils régionaux des hauts fonctionnaires fédéraux.

Ces sous-comités constituent une tribune en région pour discuter de l'élaboration des politiques et de la prestation des services. Ils servent aussi à sensibiliser davantage les gestionnaires des langues officielles et à appuyer le développement des communautés.



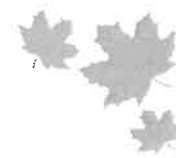
Dans le contexte de la transformation du rôle de l'État et de la modernisation des programmes et des services fédéraux, le Secrétariat a porté une attention particulière aux projets de partenariat en cours. Il tient à s'assurer que l'on tient compte des enjeux relatifs aux langues officielles au tout début du processus de création de ces nouvelles entités.

Au cours de l'exercice visé, il y a eu consolidation des sous-comités interministériels des langues officielles dans certaines régions du pays. En outre, dans un avenir prochain, chaque province devrait avoir un tel sous-comité.

Parmi les initiatives de ces sous-comités, citons :

- Le sous-comité des langues officielles de la Colombie-Britannique, notamment le bureau régional de l'Agence des douanes et du revenu du Canada, qui a fait preuve de leadership en désignant la sous-commissaire, M^{me} Barbara Fulton, comme porte-parole de l'Année de la Francophonie canadienne pour cette institution. Pour souligner cet événement, l'Agence a accepté de financer la mise à jour d'une vidéo, *Une francophonie à découvrir*, produite par la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada (FCFA). Cette vidéo tient maintenant compte des données du dernier recensement (1996) et inclut le territoire du Nunavut. Présentée dans le cadre du VIII^e Sommet de la Francophonie à Moncton, la FCFA en a fait la distribution tant au Canada qu'à l'étranger. L'Agence a aussi publié des brochures en collaboration avec les communautés francophones du pays et la FCFA. Toutes ces publications sont disponibles à l'adresse suivante : <http://www.cra-adrc.gc.ca/francophonie>
- Le sous-comité des langues officielles du Manitoba, qui a travaillé à un projet de partenariat fédéral-provincial-municipal pour mettre en place des guichets uniques pour la communauté francophone dans des centres de services communautaires. Cette décision découle des recommandations des groupes Fontaine et Savoie et de celles de l'étude Chartier (*Avant toute chose, le bon sens*) sur les services en français dans les communautés urbaines et rurales à forte concentration francophone. La Division des langues officielles et Service Canada, une initiative du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, ont contribué à la mise au point de ce projet pilote au Manitoba. Un montant de 400 000 \$ a été approuvé pour établir les guichets uniques dans deux des six localités nommées. L'accord de contribution avec le ministère parrain (Patrimoine canadien) est signé et l'ouverture des centres de Saint-Boniface et de Notre-Dame-de-Lourdes aura lieu au cours de 2000-2001.





Champions ministériels des langues officielles

À la suite d'une décision prise en mars 1998, une directive du Conseil du Trésor demandait aux institutions pour lesquelles il est l'employeur de nommer un haut fonctionnaire (au niveau de sous-ministre adjoint) qui agirait à titre de champion des langues officielles. Les champions exercent un leadership notamment auprès de leurs collègues du comité de la haute direction de leur institution respective en s'assurant que les décisions internes tiennent compte des obligations en matière de langues officielles. Son rôle est de rehausser la visibilité des langues officielles et de s'assurer que les obligations en matière de bilinguisme institutionnel et les engagements en matière d'épanouissement des communautés sont respectés.

Les réunions de champions sont l'occasion de discuter des défis et des enjeux de la mise en œuvre du Programme des langues officielles, comme l'offre active de service, la langue de travail ou d'autres questions soulevées dans leurs institutions.

À la suite de la réunion à l'Île-du-Prince-Édouard certains dossiers ont progressé, notamment le développement des capacités de la communauté au plan des technologies de l'information et des communications ainsi que l'appui fédéral pour la tenue de la finale des Jeux de l'Acadie 2001. Le ministre responsable des Affaires francophones de la province, M. Mitch Murphy, désire en outre explorer avec le gouvernement fédéral les possibilités de collaboration auprès d'autres ministères dans la mise en œuvre de la nouvelle *Loi sur les services en français* que cette province a proclamée en mars 2000.





Les champions ministériels des langues officielles se rencontrent régulièrement. Une première réunion a eu lieu à Summerside, à l'Île-du-Prince-Édouard, et une deuxième, à Winnipeg. La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, le ministre responsable de la Francophonie, l'honorable Ronald Duhamel, et la Commissaire aux langues officielles, M^{me} Dyane Adam, ont participé à cette dernière réunion. Voici quelques témoignages de champions ministériels :

Le réseautage entre les champions permet une meilleure circulation d'information entre les champions et dans les ministères.
(Marlene Levine, statisticienne en chef adjointe, Statistique Canada)

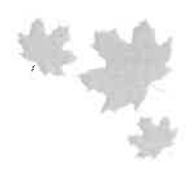
Les réunions des champions font toute la différence, notamment en sensibilisant le Comité de la haute gestion du ministère. (Sharon McKay, directrice générale des Ressources humaines, Agriculture et Agroalimentaire Canada)

Le bilinguisme est un atout puissant dans le contexte de la mondialisation des marchés. (Diane Vincent, sous-ministre adjointe, Secrétariat des opérations, Industrie Canada)

Il est primordial que les membres de la haute direction prêchent par l'exemple et qu'ils saisissent chaque occasion de faire en sorte que les employés se sentent à l'aise d'utiliser l'une ou l'autre langue officielle au travail, et ce dans les régions désignées bilingues à cette fin.
(Michel Cardinal, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada)

En tant que champion des langues officielles et, considérant le rôle de chef de file que la Loi sur les langues officielles confère au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada en matière de service au public et de langue de travail, il m'importe de veiller à satisfaire pleinement aux exigences de cette Loi. (Guy Bujold, sous-ministre adjoint, Direction des services ministériels, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada)





Champions des langues officielles dans les sociétés d'État

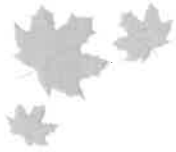
La Division des langues officielles a aussi invité chacune des sociétés d'État et des institutions pour lesquelles le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur à nommer un cadre supérieur responsable des langues officielles. Ces champions ont un rôle semblable à celui des champions ministériels. Cet autre réseau des champions s'est réuni à Ottawa et à Winnipeg et prévoit se réunir de nouveau au printemps 2001 pour traiter aussi des défis et des objectifs de la mise en œuvre du Programme des langues officielles. Les participants ont eu l'occasion de rencontrer des représentants des communautés ainsi que des membres de sous-comités des langues officielles. Voici quelques témoignages de ces champions :

Travailler dans un environnement bilingue nous rassemble.
(Charles Freedman, sous-gouverneur, Banque du Canada)

Le respect dans son acceptation la plus générale passe incontestablement par la création d'un milieu de travail qui offre à l'employé la possibilité de s'intégrer pleinement. Cette intégration ne peut s'effectuer sans la présence de conditions qui permettent à l'employé de s'exprimer dans la langue officielle de son choix. (Charles E. Brian Legris, vice-président des ressources humaines de la Monnaie royale canadienne)

Au-delà des droits et obligations qu'elle confère aux organismes fédéraux, la Loi sur les langues officielles exige l'engagement de chacun et chacune d'entre nous. Ce n'est qu'à ce prix que les objectifs de la Loi se réalisent. Les objectifs de la Loi ne sont jamais atteints une fois pour toute, c'est ensemble et de bon gré, que nous devons nous y mettre, encore et toujours.
(Manon Brassard, Commission de l'immigration et du statut de réfugié)

Les réunions des champions sont très efficaces. Elles représentent un forum unique où l'on peut échanger des points de vue, discuter des meilleures pratiques et, mieux encore, trouver matière à inspiration. (Laurie Jones, championne de la Société d'assurance-dépôts du Canada et directrice des Communications et des Affaires publiques)



Comité des administrations aéroportuaires (organismes privatisés)

Ce comité regroupe les coordonnateurs des langues officielles des administrations aéroportuaires où il y a demande importante de fournir le service au public dans les deux langues officielles (les principaux aéroports du pays). Il se réunit une fois par année, et son objectif principal est de discuter de la prestation des services au public voyageur qui doivent être offerts dans les deux langues officielles.

Voici un témoignage du président et premier dirigeant de l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto, Louis A. Turpen :

L'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto s'est engagée à offrir aux voyageurs un service de qualité supérieure. Entre autres, elle met à la disposition du public des employés pouvant offrir de l'aide dans les deux langues officielles.

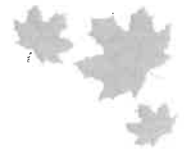
Comité mixte permanent des langues officielles

Ce comité parlementaire composé de députés (Chambre des communes) et de sénateurs (Sénat) est chargé de suivre l'application de la *Loi*, des règlements et instructions en découlant, et il est responsable de l'examen des rapports au Parlement de la Commissaire aux langues officielles, de la présidente du Conseil du Trésor et de la ministre de Patrimoine canadien. En plus de ces trois personnes, d'autres témoins sont également invités à comparaître devant ce comité, notamment des hauts fonctionnaires et des représentants des communautés.

La présidente du Conseil du Trésor a comparu devant le Comité le 21 mars 2000. Elle a souligné le rôle clé joué par le Conseil du Trésor dans la mise en œuvre de la *Loi* et a expliqué la place importante qu'occupent les langues officielles dans les transformations gouvernementales. À cette occasion, la présidente a présenté la brochure *Le vent dans les voiles*, qui fait état des outils de gestion produits et souligne le nouveau souffle qui anime le Programme.

Le 28 mars 2000, le Comité a invité le secrétaire adjoint aux langues officielles du Secrétariat à comparaître à son tour. Le secrétaire adjoint a fourni aux membres du Comité des données sur les profils linguistiques des cadres supérieurs (EX) et a décrit leur rôle, eu égard à la langue de travail, dans les régions désignées bilingues.





Réaffirmation de la dualité linguistique et la Francophonie

Le Canada est reconnu comme chef de file pour la qualité et la vivacité de ses deux langues officielles. Sa dualité favorise l'unité du pays et caractérise l'identité canadienne. Le gouvernement fédéral a réitéré à plusieurs reprises et sous diverses formes son engagement à l'égard de la dualité linguistique, soit par des déclarations du Premier ministre du Canada, le très honorable Jean Chrétien, ou des initiatives fédérales mises de l'avant dans le but de rehausser le profil de la francophonie canadienne à l'extérieur du Québec.

Un million de francophones vivent dans les provinces et les territoires du Canada autres que le Québec. Cette francophonie est confrontée à l'omniprésence de la culture américaine et au développement rapide des nouvelles technologies. Toutefois, en raison de leur apport linguistique, culturel, social et économique, ces francophones font intégralement partie du caractère distinct de notre pays.

Les ministres provinciaux et territoriaux responsables des affaires francophones ont eu l'idée de proclamer une année de la francophonie canadienne (de mars 1999 à mars 2000) pour souligner la contribution et la vitalité de ces communautés. Chaque année, le 20 mars, la Journée internationale de la francophonie souligne la contribution des francophones à l'évolution d'un pays fier de sa dualité linguistique, dont le succès repose plus que jamais sur le dialogue et l'ouverture à travers le pays.

Activités auxquelles a participé le SCT dans le cadre de l'Année de la Francophonie canadienne :

Les Rendez-vous de la Francophonie (du 13 au 24 mars 2000)

En mars 2000, les *Rendez-vous de la Francophonie* et les cérémonies de clôture de l'Année de la Francophonie canadienne ont souligné l'engagement du gouvernement envers la dualité linguistique.

En effet, la présidente du Conseil du Trésor a invité les francophiles et les francophones des institutions fédérales de la région de la capitale nationale à donner le coup d'envoi des *Rendez-vous de la Francophonie*. L'événement s'est déroulé le lundi 13 mars 2000 sous le thème « La Francophonie en personne », en présence de plus de 500 invités réunis au Centre national des Arts, à Ottawa.





M^{me} Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor

Organisé par le SCT en partenariat avec Patrimoine canadien et d'autres institutions, cet événement visait à appuyer et à mettre en évidence l'ensemble des activités et des célébrations au cours des derniers jours de l'Année de la Francophonie canadienne, d'un bout à l'autre du pays.

Des invités de marque ont contribué au succès du lancement officiel de cet événement, notamment Guy Provost, comédien d'origine hulloise, qui a fait sa marque au Canada et à l'étranger, Robert Dickson, poète franco-ontarien de Sudbury et Son Excellence

René Fidèle Rajaonah, ambassadeur de la République de Madagascar et doyen des ambassadeurs des pays francophones au Canada. Patrimoine canadien a décerné à cette occasion les trois prix du concours de poésie pour les fonctionnaires fédéraux.

La dualité linguistique fait partie de l'identité et de l'âme canadiennes. Notre désir de préserver et de promouvoir cette dualité témoigne de notre respect du passé et de chacun d'entre nous. C'est notre façon de reconnaître que le Canada n'est pas une société monolithique qui ne parle que d'une seule voix – et qu'il ne l'a jamais été. Après tout, nous vivons dans un pays diversifié, et c'est notre expérience de la diversité qui nous a aidés à acquérir cet esprit d'ouverture et de tolérance qui fait maintenant partie de notre qualité de vie, au même titre que nos institutions démocratiques, nos programmes sociaux et la santé de notre économie. (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, le 13 mars 2000)





Forum Initiatives 1999 (du 27 au 30 août 1999)

Le SCT a coordonné la participation de Formation linguistique Canada et du Bureau de la traduction au *Forum Initiatives 1999*, événement homologué dans le cadre des activités entourant le *VIII^e Sommet de la Francophonie*. Cette initiative a permis de renforcer l'image francophone du Canada en matière de technologies de l'information et de communication.

De plus, le Secrétariat a tenu des réunions des comités consultatifs des ministères et des sociétés d'État à Moncton, au Nouveau-Bunswick, en septembre et octobre 1999, comme mentionné plus haut.

Réalizations marquant l'engagement du gouvernement : l'article 41 de la Loi, partie VII

En vertu du Protocole d'entente entre le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien (1997), qui doit être renégocié au cours de 2000-2001, le Conseil du Trésor s'est vu confier un rôle d'appui à Patrimoine canadien. Celui-ci est responsable de la coordination de la mise en œuvre de l'engagement du gouvernement en matière de développement des communautés (partie VII de la *Loi*, notamment les articles 41 et 42).

Le rôle du Secrétariat se manifeste principalement au niveau des interventions internes (fonction publique), et celui du Patrimoine canadien se situe au niveau des interventions externes (organismes communautaires et autres). Le Plan d'action 1998-2001 du Secrétariat témoigne de cet engagement.

Aux termes de l'article 41 de la *Loi*, le gouvernement du Canada s'engage à « favoriser l'épanouissement des minorités francophones et anglophones du Canada et à appuyer leur développement, ainsi qu'à promouvoir la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne ». La participation active et complémentaire de chacune des institutions fédérales et notamment des organismes centraux est, bien entendu, indispensable à l'atteinte des résultats escomptés.

Résultats 1999-2000 du plan d'action

Depuis qu'il a été désigné en 1994 comme étant l'une des 28 institutions clés visées par la mise en œuvre de l'article 41, le Secrétariat a, en collaboration avec ses partenaires, mis de l'avant un grand nombre de mesures concrètes pour favoriser l'épanouissement des communautés. Elles se résument comme suit :





- Allocutions de la présidente du Conseil du Trésor dans lesquelles elle a exprimé la volonté renouvelée du gouvernement d'appuyer les communautés. Déjà plusieurs rencontres entre la présidente du Conseil du Trésor et les représentants des communautés minoritaires ont été tenues en 1999-2000, tant à Ottawa qu'en région.
- Invitation aux institutions et aux associations des communautés à suggérer des moyens novateurs qui permettraient au gouvernement fédéral de mieux joindre et servir sa clientèle.
- Mise en place de guichets uniques de services dans deux communautés francophones du Manitoba (Notre-Dame-de-Lourdes et Saint-Boniface). D'autres projets de guichets uniques mis en oeuvre dans les communautés minoritaires sont présentement à l'étude au Québec et en Saskatchewan, de même qu'un projet d'envergure nationale présenté par le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard, le Carrefour électronique interactif.
- Entente avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada pour mieux indiquer dans les annuaires téléphoniques locaux, la disponibilité de services fédéraux bilingues.
- Réunions dans les régions afin de mieux connaître les besoins des communautés ainsi que les différents intervenants, notamment les institutions fédérales et les Conseils fédéraux régionaux. Deux réunions de champions ministériels des langues officielles à l'Île-du-Prince Édouard et au Manitoba, une réunion des champions des sociétés d'État au Manitoba, deux réunions du Comité consultatif des ministères sur les langues officielles au Nouveau-Brunswick et Manitoba, deux réunions du Comité consultatif des sociétés d'État au Québec et au Nouveau-Brunswick, ainsi qu'une réunion du Comité consultatif des administrations aéroportuaires en Colombie-Britannique ont ainsi été organisées en régions.
- Consultations auprès des associations représentatives des communautés dans le cadre d'un projet d'élaboration d'une politique visant la prise en compte des exigences en matière de langues officielles au moment du développement d'initiatives et de programmes gouvernementaux d'envergure, dont la prestation de services et de programmes de rechange.
- Sensibilisation à l'établissement de sous-comités des langues officielles sous l'égide des Conseils fédéraux régionaux, de concert avec Patrimoine canadien.
- Inclusion systématique de l'appui aux communautés dans le processus d'analyse et de suivi des bilans annuels sur les langues officielles soumis par les institutions en juin 1999.





- Activités de mise en œuvre du Protocole d'entente entre la ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor concernant la mise en application de l'article 41 de la *Loi*. De plus, le Secrétariat a entrepris, en consultation avec les associations représentant les communautés, la revue du protocole existant en vue de sa modernisation.
- Révision des indicateurs de rendement qui mettent l'accent sur le taux de satisfaction de la clientèle et plus particulièrement sur celui des communautés en ce qui concerne la mise en œuvre du Programme des langues officielles, en consultation avec les principales associations communautaires. Le taux de satisfaction est mesuré par des sondages.
- Publication de la brochure *Le vent dans les voiles*, qui relate diverses initiatives ayant toutes pour objectif de préserver la richesse de notre identité canadienne en gardant les communautés vivantes et florissantes.
- Nouvel outil pour les champions des langues officielles : un guide intitulé *Les langues officielles au cœur des décisions*, qui est adapté aux besoins spécifiques des ministères et des sociétés d'État et qui présente une gamme d'activités stratégiques.
- Intégration des responsabilités concernant l'« appui au développement des communautés » aux activités du groupe Programmes et liaison de la Division des langues officielles du SCT avec les communautés.
- Appui aux travaux du Comité national de développement des ressources humaines de la francophonie canadienne. Appui aux travaux de Regroupements pour le développement économique et de l'employabilité, coordonnés par Développement des ressources humaines Canada. Appui également au Comité national de développement des ressources humaines pour la communauté anglophone du Québec.
- Utilisation des médias des communautés pour la diffusion d'information qui intéressent le public canadien.
- Intégration de la dimension « appui au développement des communautés » aux séances de formation sur le Programme des langues officielles, plus particulièrement au cours sur l'initiation au Programme des langues officielles. En 1999-2000, plus de 31 séances d'information ont été données, permettant de sensibiliser plus de 484 participants à la partie VII, tant à Ottawa qu'en région.





CONCLUSION

Comme le Programme des langues officielles a plus de 30 ans, il est temps d'en revoir les stratégies et les activités, d'élaborer une vision renouvelée, en mettant en valeur la contribution de la population, notamment celle des francophones partout au pays.

Une vision renouvelée doit venir des plus hauts échelons du gouvernement. Elle doit être intégrée au discours politique et servir de toile de fond aux objectifs et programmes du gouvernement. Une volonté politique et un fort leadership favoriseront la communication d'une vision au Canada de la coexistence des francophones et des anglophones dans le contexte de la diversité.

L'amorce d'un virage en faveur d'une promotion encore plus ouverte et pressante de la dualité linguistique canadienne s'inscrit dans cette voie. Comme l'indiquait le Premier ministre dans un document récent :

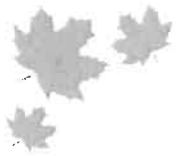
Les fondateurs du pays ont délibérément choisi de ne pas édifier une nation unique avec une seule langue. Ils ont plutôt jeté les bases d'une société au sein de laquelle se côtoient plusieurs peuples et plusieurs langues en établissant un cadre d'entente entre Français, Anglais et Autochtones...

Les Canadiens savent que leurs deux langues internationales et leur diversité sont des avantages concurrentiels et sont source de créativité et d'innovation. Les Canadiens sont, historiquement et par nécessité, ouverts sur le monde. (La troisième voie : la voie canadienne, Principales initiatives, le 31 mai 2000)

Le français et l'anglais ont façonné la vie collective au Canada depuis sa fondation. Ces deux langues ont servi à tisser des liens entre nos citoyens et à modeler notre identité nationale. La Constitution déclare qu'elles ont un statut ainsi que des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, le gouvernement du Canada a réalisé des progrès dans l'atteinte de cette égalité dans les faits, mais il lui reste encore beaucoup à faire. Rien d'authentique et de durable ne peut être accompli si les langues officielles ne sont pas pleinement intégrées comme une valeur fondamentale de l'administration fédérale dans tous les rapports qu'elle entretient avec tous les intervenants.





Gardons-nous de prendre pour acquis que nous pouvons relâcher nos efforts. Je le répète, nous devons demeurer vigilants. Malgré les progrès accomplis, malgré les lacunes identifiées que nous nous efforçons de corriger, un fait demeure : si nous voulons conserver cette richesse collective que constitue notre dualité linguistique, nous ne pouvons nous reposer sur nos lauriers. Nous devons garder à l'esprit que chacun de nos gestes, chacune de nos interventions gouvernementales doivent refléter notre volonté de permettre aux communautés de s'épanouir et de demeurer fortes et vivantes pour que le Canada demeure ce qu'il est aujourd'hui. (La présidente du Conseil du Trésor, l'honorable Lucienne Robillard, devant le Comité mixte permanent des langues officielles, le 15 février 2000)

Au cours de l'exercice 2000-2001, le personnel préposé à la vérification et à la surveillance, dont les fonctions relèvent directement du cabinet du secrétaire adjoint aux langues officielles du SCT, mettra de l'avant les outils nécessaires qui permettront de mieux évaluer le rendement des institutions.

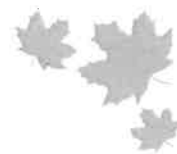
La révision des politiques, dont l'élaboration de nouvelles selon les besoins identifiés, ainsi que la revue des outils mis en place réaffirmeront l'appui et l'engagement du gouvernement à l'égard du Programme des langues officielles.

Le renforcement des réseaux, notamment celui des champions des langues officielles, des comités consultatifs et des communautés, continuera sans nul doute à donner un nouvel élan à la mise en œuvre du Programme des langues officielles.

Le renouvellement du Protocole d'entente entre le Conseil du Trésor et Patrimoine canadien continuera à concrétiser l'engagement du gouvernement à l'égard de l'article 41 de la *Loi*.

L'existence au Canada de deux grandes communautés linguistiques qui se côtoient et s'entraident demeurera toujours au cœur même de son identité. C'est un riche patrimoine qu'il nous faut chérir et développer. À cet égard, l'engagement du gouvernement du Canada à favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais illustre bien l'attitude respectueuse qui doit caractériser les rapports entre nos citoyens.





ANNEXE STATISTIQUE

On trouvera dans la présente annexe une série de tableaux qui fournissent une appréciation quantitative de la situation dans les institutions fédérales.

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

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues dans la fonction publique
3. Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région
4. Postes bilingues dans la fonction publique – Situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues dans la fonction publique – Niveaux requis en langue seconde
6. Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, situation linguistique des titulaires
7. Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde
8. Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires
9. Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde
10. Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires
11. Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde
12. Participation des francophones et des anglophones par région dans la fonction publique
13. Participation des anglophones et des francophones par catégorie professionnelle dans la fonction publique





Sociétés d'État, Forces canadiennes, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, GRC et organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

14. Participation par région : GRC et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
15. Participation par catégorie professionnelle ou par catégorie équivalente : GRC (membres civils) et institutions et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur
- 15A. Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes
- 15B. Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC
16. Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*

Sources des données

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

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

De façon générale, l'année de référence des données présentées dans les tableaux statistiques correspond à l'exercice du gouvernement, soit du 1^{er} avril d'une année civile au 31 mars de l'année civile suivante. Le cas échéant, les notes accompagnant chaque tableau fournissent des précisions sur les sources, les dates et autres.

Interprétation et validité des données

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





Notes et définitions techniques

Les données sur la fonction publique comprennent une colonne « Dossiers incomplets » qui regroupe les dossiers pour lesquels certaines données sont manquantes.

Tableaux

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

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

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

Par « poste », il faut entendre les postes dotés pour une durée indéterminée ou une durée déterminée de trois mois ou plus selon les données disponibles au 31 mars 2000.

Tableau 2

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

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

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

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

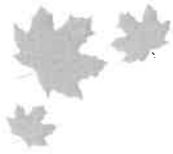


Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région au 31 mars 2000

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

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

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique – Situation linguistique des titulaires

Les tableaux 4, 6, 8 et 10 portent sur la situation linguistique des titulaires de postes, qui sont divisés en trois catégories :

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



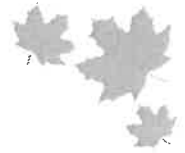


Tableau 5

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

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

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

Tableau 6

Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

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

Tableau 7

Service au public dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

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

Tableau 8

Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

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





Tableau 9

Services internes dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

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

Tableau 10

Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Situation linguistique des titulaires

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

Tableau 11

Surveillance dans la fonction publique – Postes bilingues, Niveaux requis en langue seconde

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

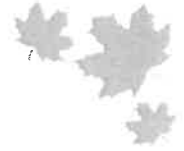
Tableaux 12, 13, 14 et 15

Participation des francophones et des anglophones

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

Les données concernant les employés civils de la fonction publique sont comprises dans les statistiques de la fonction publique (tableaux 12 et 13).

La rubrique « Dossiers incomplets » figurant au bas des tableaux 12 et 13 représente les employés dont la région de travail ou la catégorie professionnelle n'était pas connue.



Les données au tableau 15A sur les Forces canadiennes ont été placées dans un sous-tableau afin de mieux les distinguer. Ces données étaient comprises auparavant dans le tableau portant sur la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Le tableau 15B comprend les données à l'égard des membres réguliers de la GRC. Par le passé, toutes les données sur la GRC, dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, étaient amalgamées dans un même tableau. Certaines de ces données ont été réparties dans un sous-tableau de manière à mieux illustrer la réalité au sein de la GRC. Les membres civils de la GRC sont compris dans le tableau 15. Pour en savoir davantage sur la composition de l'effectif de la GRC, prière de consulter le rapport annuel de cette institution.

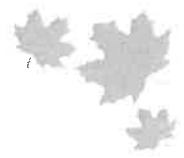
Ces deux sous-tableaux (15A et 15B) se rattachent au tableau 15. Ils présentent un portrait global de la participation équitable au sein des organismes pour lesquels le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur.

Tableau 16

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

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





Tableaux

Tableau 1

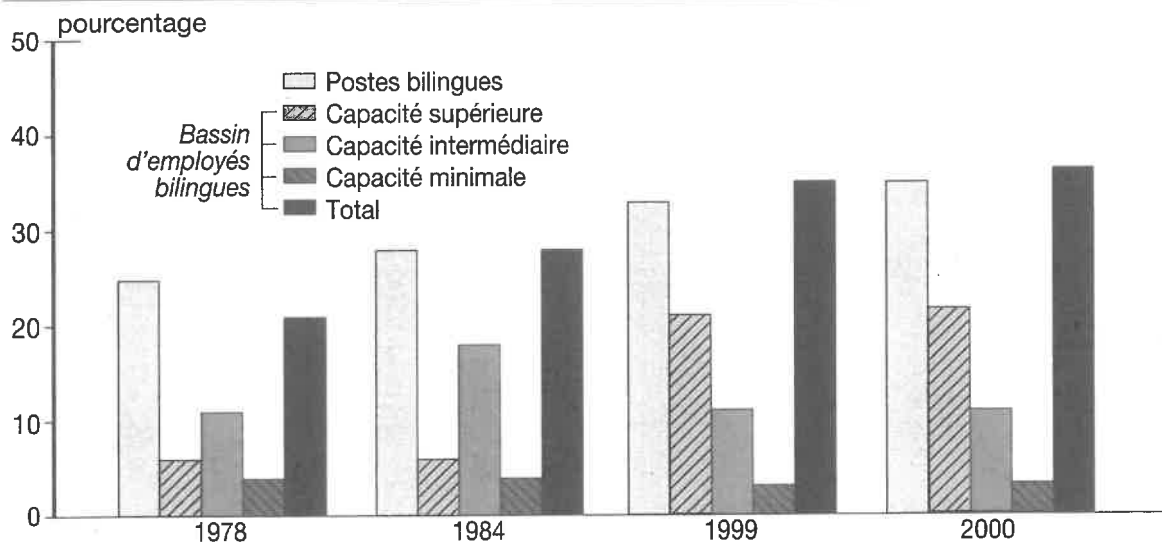
Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Année	Bilingues	Anglais essentiel	Français essentiel	Anglais ou français ess.	Dossiers incomplets	Total
1974	21 % 38 164	60 % 110 117	10 % 18 533	9 % 15 975	0 % 0	182 789
1978	25 % 52 300	60 % 128 196	8 % 17 260	7 % 14 129	0 % 0	211 885
1984	28 % 63 163	59 % 134 916	7 % 16 688	6 % 13 175	0 % 0	227 942
1999	33 % 59 559	55 % 100 059	6 % 12 068	4 % 7 446	2 % 3 112	182 244
2000	35 % 50 535	53 % 75 552	6 % 8 355	5 % 7 132	1 % 1 478	143 052

Données du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) et du Système d'information sur les langues officielles (SILO)

Tableau 2

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



Données SIPC et du SILO



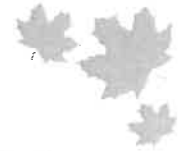
Tableau 3

**Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région
au 31 mars 2000**

<i>Région</i>	<i>Postes bilingues</i>	<i>Postes unilingues</i>	<i>Dossiers incomplets</i>	<i>Total</i>
Ouest et Nord du Canada	5 % 1 452	94 % 30 062	1 % 486	32 000
Ontario (sauf RCN)	12 % 2 351	87 % 17 427	1 % 117	19 895
Région de la capitale nationale	62 % 33 185	37 % 20 032	1 % 474	53 691
Québec (sauf RCN)	53 % 10 055	45 % 8 406	2 % 350	18 811
Nouveau-Brunswick	44 % 2 305	56 % 2 895	0 % 7	5 207
Autres provinces de l'Atlantique	9 % 1 181	90 % 11 209	1 % 44	12 434
À l'étranger (capacité linguistique)	81 % 822	19 % 192	0 % 0	1 014
Région non spécifiée	0 % 0	0 % 0	0 % 0	0

Données du SIPC et du SILO



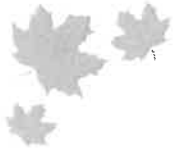
**Tableau 4****Postes bilingues dans la fonction publique**
Situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	70 % 36 446	27 % 14 462	3 % 1 392	0 % 0	52 300
1984	86 % 54 266	10 % 6 050	4 % 2 847	0 % 0	63 163
1999	85 % 50 716	9 % 5 241	1 % 839	5 % 2 763	59 559
2000	83 % 41 832	10 % 5 030	2 % 968	5 % 2 705	50 535

*Données du SIPC et du SILO***Tableau 5****Postes bilingues dans la fonction publique**
Niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	7 % 3 771	59 % 30 983	27 % 13 816	7 % 3 730	52 300
1984	8 % 4 988	76 % 47 980	13 % 8 179	3 % 2 016	63 163
1999	22 % 13 393	73 % 43 187	2 % 1 229	3 % 1 750	59 559
2000	25 % 12 836	69 % 34 677	2 % 1 085	4 % 1 937	50 535

Données du SIPC et du SILO

**Tableau 6**

Service au public dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

<i>Année</i>	<i>Satisfont</i>	<i>Ne satisfont pas</i>		<i>Dossiers incomplets</i>	<i>Total</i>
		<i>Exemptés</i>	<i>Doivent satisfaire</i>		
1978	70 % 20 888	27 % 8 016	3 % 756	0 % 0	29 660
1984	86 % 34 077	9 % 3 551	5 % 1 811	0 % 0	39 439
1999	84 % 31 665	10 % 3 661	1 % 548	5 % 1 758	37 632
2000	82 % 26 766	11 % 3 429	2 % 690	5 % 1 631	32 516

Données du SIPC et du SILO

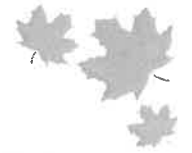
Tableau 7

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

<i>Année</i>	<i>Niveau C</i>	<i>Niveau B</i>	<i>Niveau A</i>	<i>Autres</i>	<i>Total</i>
1978	9 % 2 491	65 % 19 353	24 % 7 201	2 % 615	29 660
1984	9 % 3 582	80 % 31 496	10 % 3 872	1 % 489	39 439
1999	26 % 9 689	71 % 26 879	2 % 716	1 % 348	37 632
2000	28 % 9 088	69 % 22 421	2 % 587	1 % 420	32 516

Données du SIPC et du SILO



**Tableau 8**

Services internes dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

<i>Année</i>	<i>Satisfait</i>	<i>Ne satisfont pas</i>		<i>Dossiers incomplets</i>	<i>Total</i>
		<i>Exemptés</i>	<i>Doivent satisfaire</i>		
1978	65 % 11 591	32 % 5 626	3 % 565	0 % 0	17 782
1984	85 % 20 050	11 % 2 472	4 % 1 032	0 % 0	23 554
1999	86 % 16 017	8 % 1 519	1 % 221	5 % 928	18 685
2000	84 % 14 827	9 % 1 580	1 % 267	6 % 1 041	17 715

Données du SIPC et du SILO

Tableau 9

Services internes dans la fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

<i>Année</i>	<i>Niveau C</i>	<i>Niveau B</i>	<i>Niveau A</i>	<i>Autres</i>	<i>Total</i>
1978	7 % 1 225	53 % 9 368	31 % 5 643	9 % 1 546	17 782
1984	6 % 1 402	70 % 16 391	18 % 4 254	6 % 1 507	23 554
1999	19 % 3 628	71 % 13 229	3 % 493	7 % 1 335	18 685
2000	21 % 3 657	68 % 12 115	3 % 482	8 % 1 461	17 715

Données du SIPC et du SILO



**Tableau 10**

Surveillance dans la fonction publique
Postes bilingues, situation linguistique des titulaires

Année	Satisfont	Ne satisfont pas		Dossiers incomplets	Total
		Exemptés	Doivent satisfaire		
1978	64 % 9 639	32 % 4 804	4 % 567	0 % 0	15 010
1984	80 % 14 922	15 % 2 763	5 % 1 021	0 % 0	18 706
1999	83 % 10 195	8 % 1 056	4 % 443	5 % 624	12 318
2000	81 % 9 326	9 % 1 095	5 % 537	5 % 574	11 532

Données du SIPC et du SILO

Tableau 11

Surveillance dans la fonction publique
Postes bilingues, niveaux requis en langue seconde

Année	Niveau C	Niveau B	Niveau A	Autres	Total
1978	12 % 1 865	66 % 9 855	21 % 3 151	1 % 139	15 010
1984	11 % 2 101	79 % 14 851	9 % 1 631	1 % 123	18 706
1999	37 % 4 602	62 % 7 567	1 % 97	0 % 52	12 318
2000	42 % 4 854	56 % 6 514	1 % 89	1 % 75	11 532

Données du SIPC et du SILO



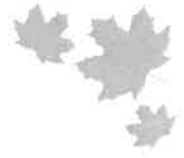


Tableau 12

Participation des anglophones et des francophones par région dans la fonction publique

Région	1978		1990		1999		2000	
	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>	<i>Anglo.</i>	<i>Franco.</i>
Canada	75 %	25 %	72 %	28 %	70 %	30 %	69 %	31 %
Total	211 885		210 667		182 244		143 052	
Ouest et Nord du Canada	99 %	1 %	98 %	2 %	98 %	2 %	98 %	2 %
Total	49 395		49 228		42 044		32 000	
Ontario (sauf RCN)	97 %	3 %	95 %	5 %	94 %	6 %	93 %	7 %
Total	34 524		33 810		29 931		19 895	
Région de la capitale nationale	68 %	32 %	62 %	38 %	59 %	41 %	59 %	41 %
Total	70 340		69 127		61 928		53 691	
Québec (sauf RCN)	8 %	92 %	6 %	94 %	6 %	94 %	7 %	93 %
Total	29 922		29 446		25 313		18 811	
Nouveau-Brunswick	84 %	16 %	70 %	30 %	62 %	38 %	62 %	38 %
Total	6 763		7 189		5 725		5 207	
Autres provinces de l'Atlantique	98 %	2 %	97 %	3 %	95 %	5 %	96 %	4 %
Total	19 212		20 439		15 758		12 434	
À l'étranger	76 %	24 %	73 %	27 %	71 %	29 %	71 %	29 %
Total	1 729		1 428		1 171		1 014	
Dossiers incomplets	0 %	0 %	0 %	0 %	97 %	3 %	0 %	0 %
Total	0		0		374		0	

Données du SIPC et du SILO



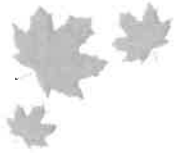


Tableau 13

**Participation des anglophones et des francophones
par catégorie professionnelle dans la fonction publique**

	1978	1990	1999	2000
Canada				
Anglophones	75 %	72 %	70 %	69 %
Francophones	25 %	28 %	30 %	31 %
Total	211 885	210 667	182 244	143 052
Gestion				
Anglophones	82 %	78 %	73 %	73 %
Francophones	18 %	22 %	27 %	27 %
Total	1 119	4 131	3 131	3 106
Scientifique et professionnelle				
Anglophones	81 %	77 %	75 %	75 %
Francophones	19 %	23 %	25 %	25 %
Total	22 633	22 766	22 702	17 626
Administration et service extérieur				
Anglophones	74 %	70 %	68 %	64 %
Francophones	26 %	30 %	32 %	36 %
Total	47 710	57 925	71 467	52 315
Technique				
Anglophones	82 %	79 %	75 %	75 %
Francophones	18 %	21 %	25 %	25 %
Total	25 595	25 951	15 725	15 027
Soutien administratif				
Anglophones	70 %	66 %	64 %	66 %
Francophones	30 %	34 %	36 %	34 %
Total	65 931	63 612	46 968	34 311
Exploitation				
Anglophones	76 %	75 %	76 %	76 %
Francophones	24 %	25 %	24 %	24 %
Total	48 897	36 282	22 251	20 667
Dossiers incomplets				
Anglophones	0 %	0 %	0 %	0 %
Francophones	0 %	0 %	0 %	0 %
Total	0	0	0	0

Données du SIPC et du SILO





Tableau 14

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

	1991	1994	1998	1999
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	5 %	2 %
Total	270 329	232 337	221 729	268 948
Ouest et Nord du Canada				
Anglophones	91 %	91 %	89 %	94 %
Francophones	6 %	6 %	6 %	5 %
Inconnus	3 %	3 %	5 %	1 %
Total	76 526	67 934	67 046	79 284
Ontario (sauf RCN)				
Anglophones	90 %	90 %	85 %	91 %
Francophones	8 %	8 %	8 %	7 %
Inconnus	2 %	2 %	7 %	2 %
Total	63 786	56 611	56 512	69 054
Région de la capitale nationale				
Anglophones	66 %	63 %	65 %	66 %
Francophones	34 %	37 %	34 %	34 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	0 %
Total	30 984	27 489	24 773	35 977
Québec (sauf RCN)				
Anglophones	15 %	18 %	13 %	15 %
Francophones	83 %	80 %	79 %	82 %
Inconnus	2 %	2 %	8 %	3 %
Total	50 255	45 641	42 726	50 691
Nouveau-Brunswick				
Anglophones	75 %	74 %	73 %	73 %
Francophones	23 %	24 %	25 %	26 %
Inconnus	2 %	2 %	2 %	1 %
Total	10 857	8 320	7 917	8 907
Autres provinces de l'Atlantique				
Anglophones	91 %	90 %	90 %	90 %
Francophones	9 %	10 %	9 %	9 %
Inconnus	0 %	0 %	1 %	1 %
Total	29 629	24 627	20 442	23 951
À l'étranger				
Anglophones	72 %	77 %	80 %	77 %
Francophones	28 %	23 %	20 %	22 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %	1 %
Total	8 292	1 715	2 313	1 084

Données du SILO II





Tableau 15

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

	1991	1994	1998	1999
Canada				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	73 %
Francophones	26 %	26 %	25 %	25 %
Inconnus	2 %	2 %	5 %	2 %
Total*	270 329**	232 337	221 729	268 948
Gestion				
Anglophones	72 %	72 %	70 %	74 %
Francophones	26 %	27 %	26 %	25 %
Inconnus	2 %	1 %	4 %	1 %
Total	7 209	16 270	6 490	7 095
Professionnels				
Anglophones	73 %	72 %	71 %	74 %
Francophones	27 %	28 %	27 %	26 %
Inconnus	0 %	0 %	2 %	0 %
Total	11 602	11 444	15 150	20 432
Spécialistes et techniciens				
Anglophones	70 %	72 %	72 %	75 %
Francophones	29 %	27 %	24 %	24 %
Inconnus	1 %	1 %	4 %	1 %
Total	17 645	15 164	21 099	47 387
Soutien administratif				
Anglophones	68 %	74 %	68 %	69 %
Francophones	30 %	26 %	28 %	30 %
Inconnus	2 %	0 %	4 %	1 %
Total	23 841	67 821	24 289	34 561
Exploitation				
Anglophones	72 %	72 %	69 %	74 %
Francophones	23 %	22 %	21 %	22 %
Inconnus	5 %	6 %	10 %	4 %
Total	92 492	50 775	95 043	87 133

* Ce total comprend les données des tableaux 15A et 15B.

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

Données du SILO II



**Tableau 15A****Participation des anglophones et des francophones au sein des Forces canadiennes (Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)**

	1994	1998	1999
Généraux			
Anglophones	76 %	78 %	77 %
Francophones	24 %	22 %	23 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %
Total	96	68	75
Officiers			
Anglophones	76 %	76 %	75 %
Francophones	24 %	24 %	25 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %
Total	16 051	12 973	12 938
Autres grades			
Anglophones	71 %	71 %	71 %
Francophones	29 %	29 %	29 %
Inconnus	0 %	0 %	0 %
Total	54 716	46 617	45 152

*Données du SILO II***Tableau 15B****Participation des anglophones et des francophones au sein des membres réguliers de la GRC (Conseil du Trésor n'est pas l'employeur)**

	1994*	1998*	1999
Officiers			
Anglophones			82 %
Francophones			18 %
Inconnus			0 %
Total			395
Sous-officiers			
Anglophones			83 %
Francophones			17 %
Inconnus			0 %
Total			4 782
Gendarmes			
Anglophones			80 %
Francophones			20 %
Inconnus			0 %
Total			8 744

** Voir les notes explicatives de l'annexe statistique pour le tableau 15B.**Données du SILO II*

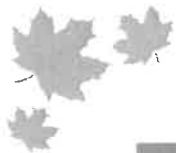


Tableau 16

Participation des anglophones et des francophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la Loi

	1991	1995	1999	2000
Anglophones	72 %	72 %	70 %	72 %
Francophones	27 %	27 %	27 %	27 %
Inconnus	1 %	1 %	3 %	1 %
Total	483 739	439 067	403 973	412 000

Données du SIPC et du SILO II



