



Président
du Conseil du Trésor

President
of the Treasury Board

Les langues officielles dans les institutions fédérales

Rapport annuel 1994-1995

Canada

**Les langues
officielles
dans les
institutions
fédérales**

Rapport annuel 1994-1995

Offert également en médias substituts

Publié par la
Direction de la planification et des communications
Conseil du Trésor du Canada

NDLR :

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

© Ministre des Approvisionnements et
Services Canada 1996

N° de catalogue BT23-1/1995
ISBN 0-662-61464-X



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 septième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1994-1995.

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

Le Président du Conseil du Trésor,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. C. Eggleton', with a large, stylized flourish at the end.

Arthur C. Eggleton

Janvier 1996

**Président de la
Chambre des communes**

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le septième Rapport annuel du Président du Conseil du Trésor qui se rapporte à l'exercice 1994-1995.

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

Le Président du Conseil du Trésor,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arthur C. Eggleton', written in a cursive style.

Arthur C. Eggleton

Janvier 1996

Table des matières

| | |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| Avant-propos | 1 |
| Introduction | 3 |
| Chapitre 1 | |
| Le Règlement sur le service au public | 5 |
| • L'approche | 6 |
| • Champ d'application | 7 |
| • Les dispositions entrées en vigueur le 16 décembre 1994 | 7 |
| Chapitre 2 | |
| Orientation et coordination générales du programme | 9 |
| • Rôles et responsabilités | 10 |
| • Le cadre de responsabilisation | 10 |
| • Activités menées par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle | 12 |
| – Vérification et surveillance | 13 |
| – Information | 16 |
| – Appui, consultation et collaboration | 17 |
| Chapitre 3 | |
| La situation dans les institutions fédérales | 19 |
| • Vue d'ensemble | 20 |
| • Service au public | 21 |
| • Langue de travail | 22 |
| • Participation équitable | 24 |
| • Mesures d'appui | 25 |
| • Gestion du programme | 26 |
| • Conclusion | 28 |
| Annexe statistique | 29 |
| – Liste des tableaux | 29 |
| – Sources des données | 30 |
| – Interprétation et validité des données | 30 |
| – Tableaux | 31 |
| – Notes et définitions techniques | 53 |

Avant-propos

En ma qualité de président du Conseil du Trésor, j'ai l'honneur de faire rapport au Parlement sur la mise en oeuvre du programme des langues officielles dans les institutions fédérales ainsi que le prévoit l'article 48 de la *Loi sur les langues officielles*. Ce septième rapport annuel que je dépose aujourd'hui devant les deux chambres couvre l'exercice débutant le 1er avril 1994 et se terminant le 31 mars 1995.

Il m'est particulièrement agréable de déposer ce rapport car, des trois que j'ai eu l'honneur de présenter, c'est le premier à couvrir une période de douze mois consécutifs pendant laquelle j'ai présidé le Conseil du Trésor. Il s'agit d'un rapport qui rend compte des réalisations du gouvernement dans le domaine des langues officielles. De réalisations qui témoignent des résultats concrets du programme, mais aussi de l'intérêt que porte le gouvernement à sa mise en oeuvre efficace et efficiente dans les institutions fédérales.

Au cours de cet exercice, les dernières dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* sont entrées en vigueur et le gouvernement s'est particulièrement soucié de veiller à ce que les institutions fédérales continuent de servir les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix, là où la législation le prescrit.

L'Initiative pour des services de qualité, dont je suis responsable, vise à améliorer la prestation de services de qualité aux Canadiens et aux Canadiennes. Dans le cadre de cette initiative, des normes de service seront élaborées et la satisfaction du public sera mesurée afin d'assurer aux Canadiens et aux Canadiennes que leur gouvernement est à l'écoute de leurs besoins et

qu'il optimise la valeur de chaque dollar dépensé en leur nom. Mais pour être de qualité, les services doivent aussi être offerts dans la langue officielle de préférence du client, sans que celui-ci ait à le demander, et ils doivent être de qualité comparable dans l'une ou l'autre langue officielle.

C'est pourquoi j'ai personnellement demandé à mes collègues ministres de faire rapport sur les mesures qu'ils ont prises pour informer le public de l'emplacement de leurs bureaux tenus de fournir leurs services dans les deux langues officielles. Je me suis aussi engagé devant le Comité mixte permanent des langues officielles à déposer un rapport sur tous les bureaux fédéraux qui ont l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles et à présenter un compendium de plans d'action pour les bureaux dont le rendement laisse à désirer.

Dans la même veine, le Secrétariat du Conseil du Trésor a entrepris de renforcer sa collaboration avec les institutions fédérales afin que les diverses composantes du programme des langues officielles fassent l'objet de vérifications qui s'inscrivent dans le cycle de vérification des institutions fédérales et prennent en considération les circonstances particulières dans lesquelles fonctionne chaque institution. Étant donné que les responsabilités des institutions régissent le cycle de vérification, la fréquence des vérifications devrait dépendre, entre autres, des problèmes et plaintes constatés. Je tiens à être informé des résultats de ces vérifications qui devront permettre d'apporter les améliorations requises, en matière de langue de travail par exemple.

En cette période de restrictions budgétaires et de diminution des effectifs de la fonction publique, je constate avec plaisir que la participation des francophones et des anglophones au sein des institutions fédérales s'est maintenue au même niveau. De plus, et malgré une hausse du coût total de la prime au bilinguisme par

suite du versement de la prime aux membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada, les coûts du programme sont demeurés raisonnables.

Durant cet exercice qui a marqué le 25^e anniversaire de la première *Loi sur les langues officielles*, il m'est apparu plus important que jamais de veiller à ce que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations linguistiques et témoignent de l'engagement du gouvernement à l'égard des langues officielles. C'est le mandat que le législateur a confié au Conseil du Trésor. Mais c'est aussi le défi que j'ai personnellement entrepris de relever depuis ma nomination.

Le pays que nous avons édifié au fil des décennies tire sa force et son individualité du respect qu'il a toujours porté aux particularités des deux collectivités de langue officielle. Il incombe à nos institutions fédérales de refléter dans leurs activités quotidiennes la volonté et la vitalité avec lesquelles nous continuons de maintenir serrée la trame de notre société, en servant les Canadiens et les Canadiennes dans la langue officielle de leur choix, partout où la législation le prévoit.

Le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada et la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982 enchâsse dans la Constitution l'égalité de statut et de droits et privilèges des deux langues officielles dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada. Le gouvernement a l'obligation de veiller au maintien de cette égalité dans l'intérêt et au nom de tous les citoyens de ce pays. Au cours de l'exercice écoulé, son engagement à cet égard ne s'est jamais démenti comme en font foi les réalisations décrites dans le septième rapport annuel sur la situation des langues officielles au sein des institutions fédérales, que j'ai l'honneur de déposer aujourd'hui.

Introduction

L'approche canadienne en matière de langues officielles est fondée sur le principe du bilinguisme institutionnel, c'est-à-dire que les obligations de la *Loi sur les langues officielles* sont imposées d'abord et avant tout aux institutions fédérales. Ce ne sont pas les Canadiens et les Canadiennes qui sont individuellement tenus d'être bilingues, mais plutôt leurs institutions fédérales.

La *Loi sur les langues officielles* vise à concrétiser dans les faits l'égalité de statut et de droits et privilèges du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales. Pour ce faire, elle définit les trois dimensions fondamentales du bilinguisme institutionnel canadien :

- le service au public, à savoir l'obligation pour les institutions fédérales d'offrir leurs services au public dans les deux langues officielles et le droit correspondant du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'en recevoir les services dans la langue officielle de son choix dans les circonstances prévues par la Loi;
- la langue de travail, c'est-à-dire l'obligation pour les institutions fédérales de créer un milieu de travail propice à l'usage effectif des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues à cette fin et le droit correspondant de leurs employés de pouvoir travailler dans la langue officielle de leur choix dans ces régions; et
- la participation équitable, à savoir l'engagement de veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales.

L'exercice visé par ce rapport a été fertile en activités de tous ordres.

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) a tout d'abord lancé une série d'interventions régionales dans le but d'aider les gestionnaires de quelque 700 bureaux fédéraux à travers tout le Canada à appliquer les dispositions du Règlement sur le service au public.

Conformément à la volonté exprimée l'an dernier de renforcer ses activités de surveillance, le Secrétariat a entrepris de planifier la vérification des diverses composantes du programme des langues officielles et amorcé l'exécution de la première phase avec la vérification du service au public, la vérification du recours à la traduction, l'élaboration d'un *Guide de vérification des langues officielles*, la préparation d'une grille visant à faciliter l'identification des exigences linguistiques des postes et la confection de questionnaires sur la langue de travail et la satisfaction du public.

Suite à la décision de rendre facultatif le recours aux services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones qu'offre le Bureau de la traduction à l'administration fédérale, le Secrétariat a publié un *Guide de l'usager des services de traduction* dans le but d'aider les institutions fédérales concernées à s'orienter à l'intérieur du nouveau régime.

Dans le cadre de son mandat d'information du public, le Secrétariat a publié dans les journaux des collectivités de langue officielle en situation minoritaire une liste des bureaux et points de service fédéraux tenus par la législation d'offrir leurs services dans les deux langues officielles.

Le président du Conseil du Trésor a comparu à deux reprises devant le Comité mixte permanent des langues officielles pendant l'exercice 1994-1995 pour répondre aux questions des parlementaires sur ses deux derniers rapports annuels ainsi que sur divers aspects du programme. À ces occasions, il a réaffirmé son intention de coopérer avec le Comité et de renforcer la collaboration avec le Commissaire aux langues officielles, et il s'est engagé à veiller à ce que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations linguistiques à l'égard des Canadiens et des Canadiennes.

Suite aux lacunes mises en évidence par les vérifications et les études spéciales menées par le Secrétariat et le Commissariat aux langues officielles, le président s'est engagé à faire rapport sur tous les bureaux ayant l'obligation de servir le public dans les deux langues officielles et à déposer un compendium de plans d'action pour les bureaux dont le rendement laisserait à désirer.

Au cours du prochain exercice, le Conseil du Trésor entend accentuer ses initiatives de surveillance et de coordination des trois composantes du programme. À cette fin, l'exercice 1995-1996 a été décrété «année de la langue de travail» et les institutions fédérales seront invitées tout au long de l'année à redoubler de vigilance et d'efforts en vue d'établir un milieu de travail véritablement propice à l'usage des deux langues officielles à l'intention de leurs employés.

Le SCT entend, pour sa part, renforcer son rôle de facilitateur de la mise en oeuvre du programme des langues officielles en mettant à la disposition des institutions fédérales les outils dont elles ont besoin pour atteindre les objectifs du gouvernement en matière de langues officielles.

Le Conseil du Trésor continuera de veiller à la mise en oeuvre efficace du programme des langues officielles tout en prodiguant conseils et assistance aux institutions et en facilitant la mise en commun des saines pratiques de gestion du programme dans les institutions fédérales. De telles pratiques revêtent toute leur importance dans le contexte des restrictions financières que continuera de connaître la fonction publique au cours des prochaines années et qui exigeront des institutions fédérales qu'elles fassent preuve d'initiative afin de continuer à offrir aux Canadiens et aux Canadiennes des services de qualité abordables dans les deux langues officielles et à assurer l'égalité de statut, de droits et privilèges des deux langues officielles du Canada.

Chapitre 1

Règlement sur le service au public

Le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* est l'instrument d'application de certaines dispositions clés de la Partie IV de la *Loi sur les langues officielles* relative à la prestation des services au public. Alors que la Loi établit les obligations des institutions fédérales et de leurs bureaux en matière de service au public dans la région de la Capitale nationale (RCN), le Règlement, lui, définit dans le détail les circonstances précises dans lesquelles les institutions fédérales sont tenues d'offrir leurs services dans les deux langues officielles à la population canadienne dans les autres régions.

Le Règlement prévoyait que sa mise en oeuvre s'échelonnait sur une période de trois ans afin de permettre aux institutions fédérales de prendre les mesures requises pour en appliquer les dispositions dans des délais raisonnables. De ce fait, l'exercice 1994-1995 marque l'entrée en vigueur de la dernière série de dispositions réglementaires, le 16 décembre 1994.

L'approche

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

Le Règlement comprend en effet trois séries de dispositions : celles fondées sur la demande importante, celles qui tiennent à la vocation du bureau et celles qui concernent les services conventionnés offerts aux voyageurs.

Le Règlement n'offre pas une seule et unique définition de la «demande importante». C'est en effet l'importance relative et absolue des collectivités de langue officielle minoritaire et la répartition de leur population qui sont les facteurs déterminants de l'importance de la demande. Ainsi, les membres des deux collectivités de langue officielle sont assurés de recevoir les services fédéraux dont ils ont besoin dans la langue officielle de leur choix, qu'ils résident dans de grands centres urbains, dans de petites villes ou dans des régions rurales.

Le Règlement tient compte également du nombre de bureaux d'une même institution et de la nature de leurs services dans les régions où se concentre une collectivité de langue officielle en situation minoritaire, de sorte que ce ne sont pas tous les bureaux de l'institution offrant des services semblables dans une région donnée qui sont tenus d'offrir des services bilingues.

L'approche retenue par le Règlement reconnaît par ailleurs que pour certains types de services fédéraux, comme ceux offerts dans les aéroports et les gares, l'importance de la demande peut dépendre de facteurs autres que la seule démographie. Elle permet également de garantir aux voyageurs qu'ils pourront, à ces endroits, obtenir les services désignés offerts par des concessionnaires dans la langue officielle de leur choix.

Les règles relatives à la vocation du bureau permettent de reconnaître que certains services doivent être assurés dans les deux langues officielles, quel que soit le niveau de la demande. C'est le cas, par exemple, pour les services touchant la santé et la sécurité du public dans certaines situations, pour les services fournis en certains lieux, comme les parcs nationaux, ou pour les services offerts dans les missions diplomatiques et postes consulaires ou lors d'événements d'envergure nationale ou internationale.

Cette approche garantit aux Canadiens et aux Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise un accès équitable et facile aux services des institutions fédérales. Elle est réaliste, exhaustive et pondérée, et elle prend en compte les caractéristiques et les particularités du contexte canadien. Du fait qu'elle ne s'appuie pas sur une règle simple et universelle, qui serait forcément réductrice, elle conserve un sens profond de l'équité et de la mesure.

Champ d'application

Le Règlement s'applique à toutes les institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*, ainsi qu'à tous les autres organismes, tels Air Canada¹ et les administrations aéroportuaires désignées², qui ont des obligations en matière de langues officielles en vertu d'une autre loi fédérale.

¹ En vertu de la *Loi sur la participation publique au capital d'Air Canada*.

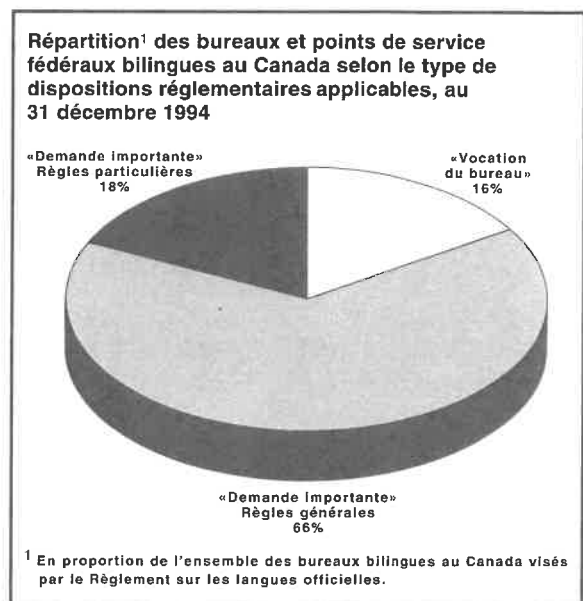
² En vertu de la *Loi modifiant la Loi relative aux cessions d'aéroports*.

Les dispositions entrées en vigueur le 16 décembre 1994

Les dispositions relatives aux services de communications maritimes, aux services de recherche et de sauvetage et aux services conventionnés offerts aux voyageurs sont entrées en vigueur le 16 décembre 1994. De ce fait, toutes les dispositions du Règlement sont maintenant appliquées et tous les bureaux fédéraux concernés sont tenus de s'y conformer.

Le graphique 1 ci-après montre la répartition en pourcentage des bureaux fédéraux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles selon le type de règles applicables au 31 décembre 1994. La majeure partie des bureaux (66 p. 100) sont assujettis aux règles générales relatives à la demande importante, tandis que 18 p. 100 et 16 p. 100 d'entre eux sont visés par les règles particulières et celles concernant la vocation du bureau respectivement. Comme l'indique le graphique 1, la grande majorité des bureaux sont visés par les règles d'application générale et celles concernant la vocation du bureau.

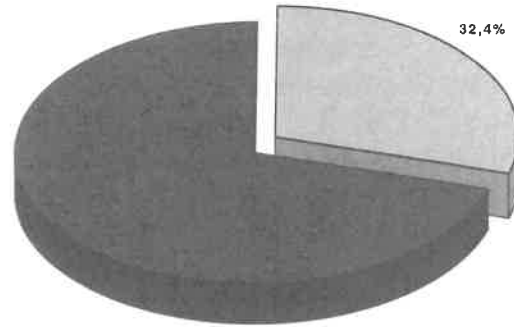
Graphique 1



Le Règlement ne s'applique qu'aux bureaux situés à l'extérieur de la RCN, puisque cette dernière est visée par la *Loi sur les langues officielles*. Le graphique 2 ci-contre illustre la répartition de l'ensemble des bureaux fédéraux au Canada qui ont pour mandat de servir le public (RCN incluse), selon qu'ils ont ou non des obligations en matière de langues officielles.

Graphique 2

Bureaux et points de service fédéraux ayant des obligations en langues officielles en proportion de l'ensemble des bureaux et points de service fédéraux, au 31 mars 1995 (RCN incluse)



Chapitre 2

Orientation et coordination générales du programme

Le présent chapitre passe en revue les activités entreprises par le Conseil du Trésor dans le cadre de son mandat d'orientation et de coordination générales du programme des langues officielles dans les institutions fédérales durant l'exercice 1994-1995.

Rôles et responsabilités

Comité du cabinet, le Conseil du Trésor est responsable de l'orientation et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des dispositions de la *Loi sur les langues officielles* relatives au service au public, à la langue de travail et à la participation équitable des Canadiens et des Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise dans toutes les institutions fédérales, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la bibliothèque du Parlement.

En vertu de ce mandat, le Conseil du Trésor doit s'assurer que les institutions fédérales s'acquittent de leurs obligations en matière de langues officielles, évaluer l'efficacité des programmes et des politiques, et fournir aux institutions fédérales des politiques et des lignes directrices pour la mise en oeuvre et la surveillance des programmes de langues officielles.

Le Conseil du Trésor s'acquitte de ses responsabilités en matière de langues officielles en s'appuyant sur un secrétariat, le Secrétariat du Conseil du Trésor, et plus particulièrement sur la Direction des langues officielles et de l'équité en emploi (DLOÉE).

Bien qu'il revienne au président du Conseil du Trésor de répondre de l'application générale des parties de la Loi concernant le service au public, la langue de travail et la participation équitable, il incombe d'abord et avant tout à chaque institution fédérale d'assurer la mise en oeuvre de chacun de ces trois volets du programme dans sa sphère de responsabilité.

À ce titre, les institutions fédérales sont tenues de rendre compte au Conseil du Trésor du rendement de leur programme des langues officielles, de veiller à l'observation des politiques et des lignes directrices émises par le Conseil du Trésor, et d'instaurer des mécanismes de responsabilisation interne qui permettent d'obtenir les résultats recherchés. Il leur appartient également de planifier et d'exécuter des vérifications des divers aspects du programme.

Le cadre de responsabilisation

L'atteinte efficace et efficiente des objectifs du programme des langues officielles dans les institutions fédérales exige la mise en place d'un cadre de référence auquel peuvent se reporter les institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles* et à partir duquel elles peuvent mesurer leur rendement. Ce cadre est défini par la Loi elle-même et le Règlement sur les langues officielles ainsi que par les politiques de langues officielles adoptées par le Conseil du Trésor en vue d'énoncer et de préciser les exigences que doivent respecter les institutions fédérales. Il est complété par une série de lignes directrices qui suggèrent des mesures concrètes pour aider les institutions fédérales à s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

Au cours de l'année financière visée par le présent rapport, le SCT a amorcé un exercice de rationalisation de ses politiques, y compris celles des langues officielles, dont le but premier est de responsabiliser davantage les institutions fédérales et de réduire les coûts administratifs. À l'issue de cet exercice, le cadre des politiques de langues officielles, qui avait déjà fait l'objet d'une première révision et consolidation en 1993 avec le regroupement des politiques dans un même volume du *Manuel du Conseil du Trésor*¹, visera essentiellement à donner plus de latitude aux institutions fédérales et à clarifier les responsabilités tout en se concentrant sur les résultats et en réduisant la paperasserie.

¹ Volume «Langues officielles» du *Manuel du Conseil du Trésor*, juin 1993.

S'il est important d'expliciter et d'exposer en termes concrets les obligations imposées par le législateur, il n'en demeure pas moins nécessaire de s'assurer que les institutions fédérales les respectent. C'est pourquoi le SCT a établi un cadre de responsabilisation des langues officielles. Ce cadre, qui s'articule autour des trois volets du programme, comprend essentiellement les résultats à atteindre pour chacun, les indicateurs permettant de mesurer l'atteinte des résultats et les sources d'information des indicateurs.

Le cadre de responsabilisation a été révisé et rationalisé en 1993 dans le but de mettre l'accent sur les résultats à atteindre plutôt que sur les moyens à utiliser et sur l'infrastructure à mettre en place pour les atteindre. De ce fait, les institutions fédérales disposent de la latitude voulue pour choisir et mettre en oeuvre les moyens et les mécanismes qui leur semblent appropriés, compte tenu du contexte dans lequel elles évoluent, et elles ont essentiellement à rendre compte des résultats obtenus au Conseil du Trésor.

Le cadre de responsabilisation des langues officielles comprend deux dimensions. D'une part, les instruments de responsabilisation au moyen desquels les institutions fédérales conviennent, de concert avec le SCT, des résultats qu'elles comptent atteindre et, d'autre part, les vérifications grâce auxquelles les institutions peuvent évaluer la situation des langues officielles et cerner les secteurs où il y a des lacunes ou des faiblesses.

Les instruments de responsabilisation incluent principalement les protocoles d'entente en matière de langues officielles, dans le cas des ministres et des organismes, et les accords sur les langues officielles, dans le cas des sociétés d'État. Toutes les institutions fédérales sont tenues de conclure un protocole d'entente ou un accord en matière de langues officielles.

Le protocole est une entente conclue entre un ministère ou organisme et le Conseil du Trésor sur la façon dont l'institution entend s'acquitter

de ses obligations en matière de langues officielles. Il permet, d'une part, de faire le point sur le rendement de l'institution à l'égard de chaque obligation, notamment sur ses forces et faiblesses, et, d'autre part, de déterminer dans un plan d'action les priorités et les objectifs à atteindre pendant la durée de l'entente. Chaque année, le ministère ou l'organisme signataire du protocole présente au SCT un rapport annuel de gestion dans lequel il est fait état des progrès accomplis et à la lumière duquel des modifications peuvent être apportées à l'entente.

L'accord sur les langues officielles est le pendant pour les sociétés d'État des protocoles d'entente en matière de langues officielles. Les accords et les protocoles ont généralement une durée de trois ans et sont tous deux soumis à l'approbation des ministres du Conseil du Trésor.

Les institutions fédérales qui comptent cent employés ou moins et qui peuvent justifier d'un bon rendement en langues officielles peuvent choisir de conclure une entente allégée ou un accord allégé, selon le cas, consistant en une lettre dans laquelle l'administrateur général s'engage à maintenir le bon rendement de son institution et à présenter un bref rapport annuel faisant état de l'avancement du programme.

À leur échéance, le SCT peut décider, compte tenu du rendement de l'institution, de prolonger les protocoles ou les accords, qui se concentrent sur le maintien des acquis et sur les points à améliorer et qui font également l'objet d'un rapport annuel de gestion. Le Secrétariat peut aussi proposer de conclure une entente allégée si la taille et le rendement de l'institution le justifient, ou décider d'accorder une exemption si l'institution peut attester d'un excellent rendement qu'elle s'engage à maintenir et sur lequel elle fera rapport annuellement. Ces options dépendent essentiellement de la situation des langues officielles au sein de l'institution et elles peuvent être remises en question advenant une détérioration du rendement.

La conclusion des ententes et des accords s'inscrit dans un processus de consultation et de négociation où les intervenants, soit les institutions fédérales et le SCT, visent à concilier leurs obligations, priorités et contraintes dans un esprit de collaboration.

En ce qui concerne la dimension «vérification» du cadre de responsabilisation, elle vise à encourager les institutions à mener des vérifications de l'exécution de leur programme des langues officielles. Ce volet a également pour objet de permettre au SCT de suivre les progrès et les résultats de la mise en oeuvre du programme, de s'assurer du respect de leurs obligations par les institutions et d'identifier les secteurs où des améliorations s'imposent.

Le SCT favorise la tenue de vérifications en mettant à la disposition des institutions fédérales divers outils et instruments destinés à en faciliter l'exécution. Il en assure également la coordination et analyse les conclusions et les constatations des rapports qui en découlent.

Le Secrétariat mène aussi ses propres vérifications de la mise en oeuvre du programme qui, avec celles des ministères et organismes, lui permettent non seulement de rendre compte au Parlement de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, mais également de fixer les priorités, de repérer les lacunes et de recommander l'adoption de mesures ou de plans de redressement.

L'inclusion dans un même cadre de responsabilisation des vérifications et des instruments de responsabilisation permet tant aux institutions fédérales qu'au Conseil du Trésor d'exercer un suivi et une surveillance continus de la mise en oeuvre et de la progression du programme des langues officielles. C'est en effet en partie sur la base des constatations et conclusions des vérifications que sont négociés les protocoles et les accords, et que sont préparés les rapports annuels de gestion. Ces vérifications peuvent aussi servir d'assises à des interventions ponctuelles, le cas échéant.

La structure de ce cadre de responsabilisation permet donc de se concentrer sur les résultats de la mise en oeuvre du programme des langues officielles, de cerner les secteurs où des améliorations sont requises et de définir clairement les responsabilités qui incombent aux intervenants tout en assurant une communication et des échanges continus entre le Conseil du Trésor, les institutions fédérales et le Parlement.

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

Nul doute que l'un des faits marquants de l'exercice considéré a été la décision prise par le président du Conseil du Trésor de demander à toutes les institutions fédérales de déposer des plans d'action détaillés sur leurs bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles dont le rendement laisse à désirer.

Chaque institution fédérale devra en effet évaluer la situation de chacun de ses bureaux ayant l'obligation d'offrir un service au public dans les deux langues officielles et présenter au Secrétariat du Conseil du Trésor un rapport faisant état des résultats de ces évaluations ainsi qu'un plan d'action détaillant les mesures à prendre dans le cas des bureaux dont le rendement est insatisfaisant. Les institutions devront en outre rendre compte de la mise en oeuvre de ces plans d'action d'ici la fin du prochain exercice. Comme il s'y est engagé devant le Comité mixte parlementaire des langues officielles, le président du Conseil du Trésor déposera un rapport sur la situation de tous les bureaux concernés de chacune des institutions.

La mise en oeuvre de ces plans d'action devrait se traduire par une amélioration de la situation des langues officielles aux bureaux et points de service dont le rendement est déficient ou insuffisant et permettre d'assurer aux Canadiens et aux Canadiennes qu'ils peuvent

compter sur leurs institutions fédérales pour obtenir des services de qualité dans la langue officielle de leur choix.

En 1994-1995, la DLOÉE a continué de s'appuyer sur trois divisions pour aider le Conseil du Trésor à s'acquitter de ses responsabilités en matière de langues officielles :

- la **Division des politiques**, pour l'interprétation de la Loi et du Règlement, l'élaboration et la diffusion des politiques, ainsi que les travaux d'examen et d'analyse, et les activités liées aux travaux parlementaires;
- la **Division des programmes**, pour les activités de mise en oeuvre quotidienne du programme, la négociation des protocoles d'entente et des accords et le suivi du cadre de responsabilisation; et
- la **Division de la consultation et des services à la clientèle**, pour la liaison avec les collectivités de langue officielle en situation minoritaire, les gestionnaires et les employés fédéraux et les autres paliers de gouvernement, ainsi que pour les activités d'information et de consultation régionales.

La Direction a disposé de 39 équivalents temps plein² pour mener ses activités relatives aux langues officielles en 1994-1995. Pour sa part, le Conseil du Trésor a consacré 3,7 millions de dollars à l'exécution de son mandat en langues officielles. On trouvera ci-après une description des principales activités entreprises par le Conseil du Trésor à l'appui de son rôle au cours de l'exercice considéré.

Vérification et surveillance

En 1994, à la veille de l'entrée en vigueur des dernières dispositions du *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*, la DLOÉE a effectué une série d'interventions régionales à la grandeur du Canada dans le but de s'informer de la situation dans les bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles. Bien

que cette initiative ne saurait, par ses objectifs et sa démarche, être assimilée à une activité de vérification, elle découle cependant du mandat de surveillance du Conseil du Trésor. Les visites ont porté sur 725 bureaux de toutes tailles en milieu urbain et rural, à l'extérieur de la RCN, et avaient pour objectifs de sensibiliser les gestionnaires des bureaux visités à leurs obligations et aux moyens de s'en acquitter, de connaître les forces et faiblesses de la mise en oeuvre du Règlement et d'aider les gestionnaires à trouver les solutions les plus appropriées aux problèmes constatés.

Ces visites ont permis non seulement d'informer et d'appuyer les gestionnaires et les employés dans l'application du Règlement, mais également de recueillir de précieuses informations. Le Secrétariat a ainsi pu constater que le service au téléphone et en personne est disponible dans les deux langues officielles dans 83 p. 100 et 82 p. 100 des bureaux visités respectivement, ce qui est du même ordre de grandeur que les conclusions d'une étude menée durant la même période par le Commissariat aux langues officielles.³

La Direction parachève actuellement la compilation des résultats de ses observations. Elle devrait dans le courant du prochain exercice rendre publiques l'analyse de ses constatations et ses diverses recommandations qui s'appliqueront tant aux bureaux visités qu'à l'ensemble des autres bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles.

² L'expression «équivalent temps plein» est une unité de mesure de l'utilisation des ressources humaines qui indique le nombre d'heures travaillées par l'employé dans l'année divisées par le nombre d'heures de travail régulières (tel que prévu dans la convention collective pertinente) dans cette même année. Ainsi, un employé à temps plein représente une pleine unité d'équivalent temps plein tandis qu'un employé à temps partiel représente une fraction d'équivalent temps plein. Il convient de préciser que le nombre d'équivalents temps plein utilisés ne correspond pas nécessairement au nombre total d'employés.

³ Dans son étude qui a touché quelque 1 200 bureaux, le Commissaire constate en effet que, dans 79 p. 100 des cas, le service a été obtenu dans la langue demandée.

Durant l'exercice considéré et suite à la réorganisation de ses activités de vérification et d'évaluation, le Secrétariat a lancé deux projets de vérification des langues officielles. Le premier portait, dans une première phase qui s'est déroulée de janvier à mars 1995, sur les services clés offerts au public dans les régions métropolitaines de recensement⁴ de Toronto et de Halifax. Outre un échantillon de bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles, la vérification a touché les services commerciaux assurés aux voyageurs par les concessionnaires aux aéroports de ces deux villes. Elle visait à déterminer dans quelle mesure et comment les bureaux et les concessionnaires visés s'acquittent de leurs obligations et à mesurer la satisfaction du public à l'égard de la disponibilité des services dans la langue officielle de son choix. Les phases suivantes du projet s'échelonneront sur les deux prochains exercices et toucheront tous les grands centres urbains du Canada.

Le second projet, qui touchait le recours à la traduction, s'est tenu de février à mars 1995 et portait sur un échantillon d'institutions fédérales dans la RCN, à Halifax et à Winnipeg. Il avait pour objet de vérifier si les politiques internes concernant la production des textes dans les deux langues officielles et les mesures de gestion en place permettent d'éviter que des textes soient inutilement traduits dans les institutions fédérales pour lesquelles le Conseil du Trésor est l'employeur.

Les rapports de vérification de ces deux projets devraient être finalisés en 1995-1996 et leurs résultats seront alors mis à la disposition du public.

Parallèlement à ces vérifications, le SCT a entrepris d'élaborer une série d'outils à l'intention des institutions fédérales afin de les aider à mettre en oeuvre le programme des langues officielles et à en évaluer les résultats. En mars 1995, la DLOÉE distribuait pour commentaires aux ministères et organismes un questionnaire sur l'usage des langues officielles au travail. Ce questionnaire, qui doit être rempli par les

employés, s'inspire d'un questionnaire semblable élaboré par un groupe de sociétés d'État. Une fois adapté à leur situation et à leurs besoins particuliers, il devrait aider les ministères et organismes à déterminer s'ils s'acquittent de leurs obligations en matière de langue de travail.

Suite à la décision de rendre optionnels les services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones du Bureau de la traduction à compter du 1er avril 1995, la DLOÉE publiait, en mars 1995, un *Guide de l'utilisateur des services de traduction* afin d'aider les ministères et organismes à s'organiser en fonction du nouveau régime. Le Guide, qui s'adresse aux personnes responsables des langues officielles et à tous les gestionnaires qui ont à prendre des décisions en matière de traduction, présente de l'information sur le marché et le milieu de la traduction et fournit des conseils sur les divers aspects de la gestion de la traduction dans l'administration fédérale.

Au cours de l'exercice visé, la DLOÉE a entamé l'élaboration d'un questionnaire sur la satisfaction du public à l'égard de l'offre et de la prestation des services dans l'une ou l'autre des langues officielles, dont la publication est prévue pour 1995-1996. Ce questionnaire sera accompagné d'un guide d'utilisation et a été conçu à l'intention des bureaux qui offrent sur place leurs services au public, pour aider les institutions fédérales à évaluer la satisfaction de leurs clients. Le guide renferme quatre méthodes d'administration du questionnaire avec un énoncé de leurs avantages et inconvénients respectifs ainsi que de leur procédure d'utilisation.

Enfin, le Secrétariat a entrepris au cours de l'exercice d'élaborer deux autres guides, l'un sur la vérification de l'ensemble du programme des langues officielles et l'autre sur l'identification des exigences linguistiques des postes. Le premier s'adresse à la collectivité des

⁴ Tel que défini par Statistique Canada aux fins du recensement.

vérificateurs et vise à mesurer les progrès et les résultats concrets de la mise en oeuvre du programme ainsi qu'à s'assurer de la conformité aux politiques existantes et à évaluer l'efficacité des mesures prises par les institutions fédérales pour s'acquitter de leurs obligations législatives. Le second comprendra deux volets, l'un destiné aux vérificateurs et l'autre, aux gestionnaires qui ont à déterminer les exigences linguistiques des postes placés sous leur responsabilité. Les deux guides seront disponibles d'ici la fin du prochain exercice.

Ces activités d'appui à la vérification vont dans le sens de l'orientation prise ces dernières années par la DLOÉE et le Secrétariat de renforcer la collaboration avec la collectivité des vérificateurs dans le but d'assurer un meilleur suivi de la mise en oeuvre du programme et de responsabiliser davantage les institutions.

Parallèlement, et dans le cadre des activités continues de surveillance du programme et de négociation des protocoles et des accords en matière de langues officielles, la DLOÉE a procédé à l'analyse des vérifications menées par les institutions fédérales. Ces vérifications tendent à démontrer que, dans l'ensemble, la situation est satisfaisante et qu'il n'existe pas de problème majeur généralisé. La Direction s'assure cependant qu'il est donné suite aux recommandations et que les mesures prises permettent d'apporter des solutions durables aux difficultés rencontrées. À cet égard, elle apporte constamment son aide et ses conseils aux institutions afin de les aider à trouver et à appliquer les solutions les plus efficaces.

Au cours de l'exercice considéré, le Secrétariat a reçu plusieurs rapports de vérification portant en tout ou en partie sur les langues officielles, qu'il a transmis au Comité mixte parlementaire sur les langues officielles et au Commissariat aux langues officielles, ainsi que s'y était engagé le président du Conseil du Trésor lors de sa comparution devant le Comité, le 27 avril 1994. Au nombre des problèmes ponctuels qui ont continué de subsister et dont

font état les vérifications internes figurent l'offre active de service, les communications et divers aspects de la langue de travail.

Par exemple, il a été établi qu'à certains bureaux, on ne laissait pas savoir au client qu'il pouvait être servi dans la langue officielle de son choix au téléphone ou en personne. Sur le plan des communications, parfois, les avis produits localement n'étaient affichés que dans la langue de la majorité où étaient de piètre qualité linguistique, ou encore les panneaux indiquant que le service est disponible en français et en anglais étaient absents. En matière de langue de travail, il a été constaté que les employés sont à certains endroits mal informés de leurs droits linguistiques et que les communications courantes avec les superviseurs de tous niveaux se font trop souvent dans la langue de la majorité. Les lacunes et faiblesses cernées dans ces rapports font bien entendu l'objet de recommandations et le Secrétariat surveille de près le suivi qui y est donné.

La DLOÉE a également entamé une série de rencontres avec les responsables de la vérification interne dans un certain nombre d'institutions afin de les inviter à effectuer des vérifications des aspects pertinents du programme et à faire ultérieurement rapport au Secrétariat sur les mesures prises.

Ce volet des activités de la DLOÉE relatives à la vérification et à la surveillance de la mise en oeuvre du programme des langues officielles s'inscrit dans le mandat du Conseil du Trésor. Il fait également suite aux engagements pris par le Président et le Secrétaire auprès du Comité mixte parlementaire des langues officielles et du Commissaire aux langues officielles, en vue d'améliorer le service au public dans les deux langues officielles, de renforcer la collaboration avec le Commissaire aux langues officielles et de prendre les mesures requises pour responsabiliser davantage les institutions fédérales.

Tel qu'indiqué précédemment, les protocoles d'entente et les accords sont l'un des instruments de responsabilisation privilégiés par le

Secrétariat du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. Depuis l'instauration du processus de négociation des protocoles d'entente et la signature en 1989 du premier d'entre eux, une centaine de protocoles d'entente et d'accords en matière de langues officielles ont été signés avec des institutions fédérales assujetties à la *Loi sur les langues officielles*.

Les rapports annuels de gestion⁵ que présentent les institutions fédérales dans le cadre du suivi de leur protocole ou accord sont un complément utile aux rapports de vérification. Ils permettent de suivre les progrès réalisés par chaque institution, d'analyser le suivi des engagements pris par la haute direction et d'apporter, au besoin, des modifications aux protocoles et aux accords.

Information

Ainsi que le précise l'alinéa 46(1)f) de la *Loi sur les langues officielles*, le Conseil du Trésor a également pour mandat d'informer le public et le personnel des institutions fédérales sur les politiques et les programmes des langues officielles. Il s'agit d'une activité essentielle qui exige du Secrétariat qu'il maintienne des réseaux de communication efficace et suivie avec les collectivités de langue officielle minoritaire et les employés des institutions fédérales.

Le Conseil du Trésor est très sensible à l'importance de ce rôle. Aussi, suite à l'entrée en vigueur de la deuxième série de dispositions réglementaires, le Président a-t-il écrit en mai 1994 à ses homologues des institutions fédérales pour leur rappeler combien il est important d'informer le public de l'emplacement des bureaux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles et leur demander de faire rapport sur les mesures qu'ils ont prises à cet effet.

Pour sa part, le Secrétariat a publié, en juin 1994, une liste des bureaux et points de service fédéraux qui doivent offrir leurs services dans les deux langues officielles. De plus, durant l'été 1994, il a fait paraître dans la grande

majorité des journaux des collectivités de langue officielle en situation minoritaire quelque 445 000 encarts sur l'emplacement de ces bureaux et points de service afin d'en informer les membres des deux collectivités de langue officielle.

Parallèlement, le SCT a continué de rencontrer et de consulter régulièrement les collectivités minoritaires de langue officielle, notamment à l'occasion des assemblées générales annuelles de leurs associations, afin de s'assurer que l'exécution des diverses composantes du programme réponde à leurs besoins et de se tenir informé de leurs préoccupations. En outre, en 1994-1995, la Direction a tenu plusieurs réunions d'information à l'intention des collectivités minoritaires de langue officielle, notamment en Colombie-Britannique, au Yukon, en Alberta, en Saskatchewan, au Manitoba et à l'Île-du-Prince-Édouard. Elle a aussi répondu à plusieurs demandes d'information émanant entre autres de chercheurs universitaires, d'écoles secondaires et de particuliers désireux d'obtenir des précisions et des éclaircissements sur les langues officielles dans les institutions fédérales.

En novembre 1994, le SCT publiait à l'intention du public et des employés fédéraux une brochure intitulée *Les langues officielles dans les institutions fédérales/Official Languages in Federal Institutions*, qui décrit les principales caractéristiques du programme.

Les comparutions du président du Conseil du Trésor devant le Comité mixte parlementaire des langues officielles, le 27 avril 1994 et le 1er mars 1995, ont également permis de discuter de divers aspects de la gestion du programme, notamment en ce qui concerne les coûts et le cadre de responsabilisation. À ces occasions, le Président a confirmé son engagement à l'égard de la transparence, en convenant entre autres de déposer les rapports de vérification des institutions fédérales.

⁵ En 1994-1995, une cinquantaine de rapports ont été présentés par les institutions fédérales.

Le Secrétariat a aussi poursuivi ses activités d'information auprès des employés fédéraux. Outre la série d'interventions régionales menées en 1994 auprès des gestionnaires de quelque 725 bureaux tenus d'assurer leurs services dans les deux langues officielles, le personnel de la DLOÉE a rencontré des groupes d'employés fédéraux à Victoria, à Edmonton, à Vancouver et dans la RCN. En mars 1995, la Direction a organisé à l'intention des responsables des langues officielles dans les institutions fédérales une journée thématique sur la langue de travail au cours de laquelle il a été notamment question des aspects juridiques de la langue de travail, de l'autoroute électronique, de formation linguistique, des instruments de travail, de traduction assistée par ordinateur, des vérifications et du nouveau mode de fonctionnement du Bureau de la traduction.

Enfin, la Direction a continué d'offrir, avec la collaboration de Formation et Perfectionnement Canada, le cours intitulé «Orientation aux langues officielles» qui brosse un tableau du programme des langues officielles en mettant l'accent sur les droits du public et des employés et les obligations des institutions. Le cours a été donné à cinq reprises, notamment à Moncton, dans la RCN, à Regina et à Charlottetown.

Appui, consultation et collaboration

Les activités d'appui, de consultation et de collaboration que mènent le Conseil du Trésor, son Secrétariat et la DLOÉE sont un complément indispensable à la mise en oeuvre efficace du programme.

Au cours de l'exercice écoulé, le président et le secrétaire du Conseil du Trésor ont convenu avec le Commissaire aux langues officielles de renforcer la collaboration entre les deux organismes. Ainsi, une brochure conjointe sur la langue de travail, intitulée *Le français et l'anglais au travail – Ce que les employés fédéraux doivent savoir/English and French in the workplace – What federal employees need to*

know, a été publiée en mars 1995 afin de mieux renseigner les employés sur leurs droits et responsabilités, en particulier dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Il a également été question de se concerter lors de l'exécution des vérifications et enquêtes afin d'éviter d'adresser plusieurs demandes aux mêmes institutions et bureaux.

Dans le cadre de son mandat de coordonnateur général de la mise en oeuvre du programme des langues officielles, le Conseil du Trésor s'appuie plus particulièrement sur deux comités consultatifs, qui servent également de forums pour débattre des grands thèmes des langues officielles et échanger de l'information.

Le premier, le **Comité consultatif des ministères et organismes sur les langues officielles**, comprend des représentants d'une douzaine de ministères et organismes et se réunit régulièrement pour discuter de questions de mise en oeuvre du programme. Au nombre des points abordés par le Comité au cours de l'exercice considéré figurent le service au public, la traduction, la formation linguistique, les vérifications et évaluations, la prime au bilinguisme, les systèmes de données et l'utilisation des deux langues officielles sur Internet. Divers sous-comités ont été chargés d'approfondir certains sujets, notamment en ce qui concerne la traduction automatisée.

Le second, le **Comité consultatif des sociétés d'État**, représente toutes les sociétés d'État. Il a pour mandat de favoriser la consultation et les échanges sur la mise en oeuvre du programme. Parmi les principaux thèmes traités durant l'année, il convient de mentionner le service au public, les vérifications, les données sur la mise en oeuvre du programme et la formation sur l'offre active.

Tout au long de l'exercice, la DLOÉE a répondu aux demandes d'interprétation des politiques de langues officielles que lui ont adressées les institutions fédérales et a maintenu une liaison continue avec les responsables fédéraux des langues officielles. Elle a également conseillé

les institutions fédérales en vue de résoudre des difficultés ponctuelles de mise en oeuvre et de trouver des solutions satisfaisantes aux problèmes particuliers. La Direction a aussi poursuivi ses rencontres régulières avec ses interlocuteurs dans les institutions fédérales, notamment pour faire le point sur l'avancement de la mise en oeuvre du programme et discuter de préoccupations communes. Grâce à ces activités courantes, le Secrétariat a continué de maintenir des communications efficaces et opportunes avec les institutions fédérales et de répondre à leurs besoins.

Enfin, le Réseau d'information des langues officielles (RILO) a continué de remplir son rôle de mécanisme de communication et de consultation auprès des ministères et organismes, la totalité des publications, des ébauches de documents et des textes de référence y étant affichés et le courrier électronique permettant d'échanger des idées et de partager des initiatives.

Chapitre 3

La situation dans les institutions fédérales

Ainsi que le prévoit la *Loi sur les langues officielles*, le président du Conseil du Trésor doit rendre compte au Parlement de la mise en oeuvre des programmes de langues officielles au sein des institutions fédérales, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes et de la bibliothèque du Parlement. Ce troisième et dernier chapitre du Rapport annuel décrit donc la situation des langues officielles dans les institutions fédérales en ce qui concerne le service au public, la langue de travail, la participation équitable et les mesures d'appui, et il présente un aperçu de la gestion du programme.

Vue d'ensemble

Les divers rapports de vérifications, d'études et d'interventions préparés ou publiés durant l'exercice par le Secrétariat du Conseil du Trésor, les institutions fédérales et le Commissariat aux langues officielles, ainsi que les rapports annuels de gestion présentés par les institutions fédérales dans le cadre du suivi de leurs protocoles et de leurs accords en matière de langues officielles tendent à démontrer que la situation est dans l'ensemble satisfaisante. Des problèmes ponctuels existent cependant à certains endroits, comme l'ont souligné les visites régionales de la DLOÉE et les études du Commissaire aux langues officielles. Il importe de préciser qu'une partie de ces problèmes est attribuable à la transition inhérente à toute initiative d'envergure telle que la dernière restructuration gouvernementale ou l'Examen des programmes. C'est le cas, par exemple, lors de la réorganisation d'un ministère ou encore lors du transfert ou de l'élimination d'un programme. Il peut en résulter une diminution du nombre de bureaux affectés au service au public, des mutations d'employés ou une modification de leurs responsabilités. Dans certains cas, une révision des obligations linguistiques de certains bureaux peut aussi s'avérer nécessaire. L'institution concernée peut alors éprouver des difficultés à s'acquitter de ses obligations en matière de langues officielles durant la transition. Il n'en demeure pas moins qu'il incombe

aux institutions fédérales de trouver les moyens de s'acquitter de leurs obligations en matière de langues officielles.

Dans la fonction publique, la répartition des postes selon leurs exigences linguistiques est demeurée la même, le nombre de postes bilingues se maintenant à 29 p. 100 (tableau 1), malgré de légères variations d'une région à l'autre par rapport à l'exercice précédent (tableau 3). On constate également qu'en proportion du nombre de postes bilingues, les postes qui exigent un niveau supérieur de compétence en langue seconde (niveau «C») ont augmenté d'un pour cent pour s'établir à 18 p. 100 en 1994-1995 (tableau 5).

Indicateur entre autres de la capacité bilingue de la fonction publique, le bassin d'employés bilingues est lui aussi demeuré inchangé et dépasse de plus de 19 p. 100 le nombre de postes bilingues (tableau 2). Selon toute vraisemblance, la réduction du nombre de postes dans l'ensemble de la fonction publique n'a pas eu d'incidence défavorable sur ce bassin. Il convient de souligner aussi que la majeure partie des employés bilingues (54,6 p. 100) possédaient une maîtrise supérieure de leur langue seconde, ce qui témoigne de la qualité de ce bassin.

Ainsi que l'indique le tableau 4, les titulaires de postes bilingues dans la fonction publique satisfont aux exigences linguistiques de leur poste dans une proportion de 91 p. 100, soit une augmentation d'un point de pourcentage par rapport à l'année précédente. Ceux qui doivent satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste ont continué de diminuer en termes réels et relatifs et ne représentaient plus que 3 p. 100 de l'ensemble des titulaires de postes bilingues au 31 mars 1995, tandis que la proportion de titulaires de postes bilingues qui se prévalent d'une exemption est demeurée à 6 p. 100.

En ce qui concerne chacun des trois volets du programme dans la fonction publique, des améliorations continues sont à mentionner dans les cas du service au public et des services

internes, les acquis étant conservés aux niveaux de la supervision et de la participation équitable. Ainsi, le nombre de titulaires de postes bilingues affectés au service au public et aux services internes qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a continué de croître en proportion de l'ensemble des postes bilingues affectés à ces fonctions.

Dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les taux de participation des francophones et des anglophones sont sensiblement demeurés aux mêmes niveaux que l'année précédente, malgré une diminution importante de l'effectif en poste au 31 mars 1995 (tableau 19).

Somme toute, la situation du programme a continué de s'améliorer sur divers plans au cours de l'exercice écoulé en dépit du contexte difficile où évolue l'administration fédérale.

Service au public

Toutes les dispositions du Règlement sur les langues officielles étaient en vigueur le 16 décembre 1994 et les institutions fédérales devaient donc s'y conformer. Comme l'indiquent les paragraphes qui suivent, cela semble être généralement le cas dans la fonction publique.

Ainsi, 36 313 des 39 865 titulaires de postes bilingues affectés au service au public, ou 91 p. 100 d'entre eux, répondaient aux exigences linguistiques de leur poste au 31 mars 1995 (tableau 6). En outre, le nombre de titulaires de postes bilingues se prévalant d'une exemption a continué de diminuer tant en pourcentage qu'en termes réels.

En ce qui concerne la répartition des postes bilingues affectés au service au public selon le niveau de compétence linguistique requis, elle est demeurée la même, la très grande majorité des postes requérant une compétence en langue seconde allant d'intermédiaire à supérieure (tableau 7). Par suite des mesures de réduction des effectifs, le nombre total de

ces postes a toutefois diminué de près de 7 p. 100. On constate que la baisse a été plus prononcée (10 p. 100) dans le cas des postes exigeant une capacité minimum en langue seconde (niveau «A») alors qu'elle n'a été que de 5 p. 100 et de 7 p. 100 dans le cas des postes requérant une capacité supérieure (niveau «C») et une capacité intermédiaire (niveau «B») respectivement.

Ces résultats appuient la constatation du Commissariat aux langues officielles dans son étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais, publiée en février 1995, selon laquelle il existe «... pratiquement partout des structures administratives nécessaires à la prestation de services dans les deux langues...»¹.

Pour ce qui est de la prestation même des services, la série d'interventions régionales menées en 1994 par le SCT auprès de 725 bureaux fédéraux tenus de servir le public dans les deux langues officielles et représentant 17 p. 100 de l'ensemble des bureaux et points de service ayant des obligations linguistiques a permis de dégager des conclusions comparables à celles de l'étude précitée. Ainsi, dans 83 p. 100 des bureaux visités, le service était assuré dans les deux langues officielles au téléphone et, dans 82 p. 100 des bureaux, il était offert en personne dans les deux langues officielles.

Dans le cadre de son étude, le Commissaire aux langues officielles note que le service a pu être obtenu dans la langue de la minorité dans 79 p. 100 des cas, soit dans 80 p. 100 des cas au téléphone et dans 77 p. 100 des cas en personne. Il souligne en outre que dans 92 p. 100 des cas où le service a pu être obtenu dans la langue officielle de préférence, la qualité du service a été cotée très bonne ou satisfaisante.

¹ Le service au public – Une étude des bureaux fédéraux désignés pour répondre au public en français et en anglais, Commissariat aux langues officielles, février 1995.

Les données recueillies tant par le SCT que par le Commissariat aux langues officielles tendent à démontrer que si, dans l'ensemble, la situation est satisfaisante, elle est encore loin d'être égale partout. Des problèmes persistent à certains endroits et des améliorations s'imposent. Les évaluations du rendement de tous les bureaux tenus de servir le public dans la langue officielle de son choix et les plans d'action demandés par le président du Conseil du Trésor dans le cas des bureaux dont la performance est jugée insatisfaisante devront permettre non seulement d'obtenir un tableau de la situation partout au Canada, mais également d'apporter les améliorations requises là où le besoin s'en fait sentir.

En 1994-1995, tout comme les ministères et organismes, les sociétés d'État ont été durement touchées par les mesures de restriction financière. Malgré cela, les sociétés d'État ont continué de mettre à jour la liste de leurs bureaux tenus de servir le public dans les deux langues officielles et ont lancé divers projets pour mieux faire connaître au public l'emplacement de ces bureaux. Enfin, elles ont entrepris de donner suite aux recommandations du Commissaire aux langues officielles sur le service au public.

Au cours de l'exercice écoulé, les institutions fédérales ont quand même pris un certain nombre d'initiatives en matière de service au public dans les deux langues officielles. Qu'il suffise à cet égard de mentionner le recours accru à la technologie pour communiquer de l'information au public avec, par exemple les Infocentres ou Internet, ou la tenue de séances de sensibilisation à l'offre active. Certaines institutions ont également lancé des initiatives particulières pour informer le public de l'emplacement de leurs bureaux tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles, par exemple l'envoi de lettres à leurs clients membres des collectivités minoritaires de langue officielle ou l'inscription de leurs bureaux bilingues dans les annuaires des associations minoritaires.

Langue de travail

La langue de travail est une dimension fondamentale du programme des langues officielles dans les institutions fédérales. La *Loi sur les langues officielles* prévoit que pour veiller à l'établissement de milieux de travail propices à l'utilisation effective des deux langues officielles et permettre aux employés d'utiliser la langue de leur choix dans leur travail, les institutions fédérales doivent offrir à leurs employés qui travaillent dans la RCN ou dans des régions désignées bilingues des services personnels et centraux dans la langue officielle de leur choix.

La Loi dispose en outre que, dans ces régions, la supervision doit, là où il est indiqué de le faire pour créer des milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles, s'effectuer dans la langue dans laquelle les employés doivent exercer leurs fonctions et qu'en conséquence, les superviseurs qui dirigent des employés des deux groupes linguistiques devraient être bilingues. La Loi stipule également que, dans la RCN et les régions bilingues, les instruments de travail d'usage courant et généralisé, de même que les biens et services des technologies de l'information, doivent être disponibles dans les deux langues officielles. Ailleurs au Canada, les institutions fédérales doivent veiller à ce que la situation des deux langues officielles soit comparable d'une région unilingue à l'autre.

En ce qui concerne la capacité de la fonction publique à offrir dans les deux langues officielles des services internes, c'est-à-dire des services personnels comme la paie et les avantages sociaux, et des services centraux comme les services juridiques et informatiques, la situation continue de s'améliorer. Ainsi, le pourcentage de titulaires de postes bilingues affectés aux services internes qui satisfont aux exigences linguistiques de leur poste a augmenté d'un point de pourcentage pour s'établir à 89 p. 100 (tableau 8). Comme dans le cas du service au public, on constate une diminution importante, de l'ordre de 19 p. 100, du nombre d'employés qui se prévalent d'une exemption.

La répartition de ces mêmes postes selon le niveau de compétence linguistique exigé a augmenté au niveau supérieur, 15 p. 100 de ces postes exigeant une compétence supérieure en langue seconde (tableau 9). Si la situation semble avoir légèrement changé au niveau intermédiaire, 71 p. 100 de ces postes requérant une telle compétence comparativement à 73 p. 100 l'année précédente, il y a eu toutefois une diminution du nombre total de ces postes et en termes réels la baisse du nombre de postes exigeant une compétence intermédiaire (11 p. 100) a été moins prononcée que celle des postes exigeant une compétence minimum (14 p. 100).

Pour ce qui est de la capacité de la fonction publique à assurer la surveillance des employés dans les deux langues officielles (tableau 10), la situation n'a pas varié en dépit de la diminution du nombre total de postes bilingues affectés à la supervision. En effet, 86 p. 100 des titulaires de ces postes continuent de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Par ailleurs, la répartition de ces postes en fonction du niveau de compétence requis témoigne d'une amélioration d'un pour cent au niveau supérieur et indique que le quart des postes bilingues de surveillance exige une maîtrise supérieure de la langue seconde et que 98 p. 100 d'entre eux requièrent une compétence allant d'intermédiaire à supérieure (tableau 11).

La capacité de la haute direction des institutions fédérales à fonctionner dans les deux langues officielles, son engagement et son leadership sont des conditions essentielles à la création et au maintien de milieux de travail propices à l'utilisation effective des deux langues officielles. C'est pourquoi, en mars 1987, le Conseil du Trésor invitait les institutions fédérales à prendre les mesures requises pour que, d'ici le 31 mars 1998², les membres du groupe de la direction occupant des postes bilingues dans les régions bilingues atteignent le niveau CBC en langue seconde, soit le niveau «C» pour la compréhension de l'écrit, le niveau «B» pour l'expression écrite et le niveau «C» pour l'interaction orale.

Au 31 mars 1995, 57 p. 100 des membres du groupe de la direction titulaires de postes bilingues en régions bilingues atteignaient le niveau CBC³. Il s'agit d'une légère augmentation par rapport à l'année précédente. Toutefois, il convient de préciser, d'une part, que ce groupe est l'un de ceux où l'on enregistre le plus de mouvements de personnel et, d'autre part, que plus de 90 p. 100 de ses membres en régions bilingues répondent aux exigences actuelles de la politique, c'est-à-dire qu'ils ont au moins le niveau «B» dans chacune des compétences.

Lorsque l'on procède à une analyse plus poussée de la mesure dans laquelle les membres du groupe de la direction occupant des postes bilingues en régions bilingues répondent au profil CBC, on constate que 94 p. 100 d'entre eux ont au moins le niveau «C» en lecture, que 95 p. 100 ont au moins le niveau «B» en expression écrite et que 57 p. 100 ont au moins le niveau «C» en interaction orale⁴. En outre, il existe aussi chez les titulaires de postes unilingues un bassin d'employés bilingues qui, au 31 mars 1995, atteignaient au moins le niveau «C» en lecture et en interaction orale dans une proportion de 79 et 42 p. 100 respectivement et le niveau «B» en expression écrite dans une proportion de 86 p. 100.

Ces données montrent que les institutions fédérales devront surtout faire porter leurs efforts de formation linguistique sur l'interaction orale⁵ afin que tous les membres concernés du groupe de la direction puissent atteindre le niveau «C». Des mesures sont d'ailleurs prises en ce sens, puisqu'en

² Voir les *notes et définitions techniques* figurant après les tableaux pour la définition des niveaux de compétence linguistique en langue seconde.

³ Si l'on exclut du total les membres du groupe de la direction qui se prévalent d'une exemption.

⁴ Si l'on exclut ceux qui se prévalent d'une exemption.

⁵ Il convient de préciser que plus de 92 p. 100 des EX titulaires de postes bilingues ont au moins le niveau B en interaction orale.

1994-1995, 111 membres du groupe de la direction étaient inscrits à des cours axés sur l'interaction orale. Pour sa part, le SCT se propose de suivre la situation de très près afin de veiller à l'atteinte de l'objectif de 1998.

Dans le cadre d'une série de sondages sur la langue de travail menés en 1993 et en 1994 dans la RCN auprès d'une douzaine d'institutions fédérales⁶, le Commissaire aux langues officielles note l'existence d'un certain nombre de problèmes dont la plupart peuvent être résolus par des mesures administratives simples. Dans l'ensemble, la situation est inégale d'une institution à l'autre, mais il est possible de dégager les tendances suivantes. Ainsi, la situation semble être meilleure dans les cas de la formation et du perfectionnement, des services centraux et personnels et des évaluations de rendement, que dans ceux de la supervision, des réunions internes, des instruments de travail et de l'information sur les langues officielles. Dans son rapport, le Commissaire souligne cependant l'importance du rôle que jouent les superviseurs et les cadres supérieurs dans la création et le maintien de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles.

Le Secrétariat a entrepris d'effectuer un suivi auprès des institutions concernées. Il entend non seulement veiller à ce que les ministères et organismes ayant fait l'objet des sondages et l'ensemble des institutions fédérales donnent suite aux recommandations du Commissaire, mais également renforcer sa collaboration avec ce dernier en vue de résoudre les problèmes constatés. Parallèlement, il mènera l'an prochain une vérification sur la langue de travail ainsi qu'une vérification du degré de bilinguisme des systèmes informatiques.

Pour leur part, les sociétés d'État ont continué de mettre l'accent sur la formation linguistique des gestionnaires et des surveillants dans le cadre des mesures prises pour contribuer à la création de milieux de travail propices à l'usage effectif des deux langues officielles.

Au nombre des autres initiatives prises par les institutions fédérales en matière de langue de travail, il convient de souligner la création de ligues d'improvisation favorisant la pratique de la langue seconde, le recours à la traduction assistée par ordinateur pour certains textes d'usage interne, la publication de bulletins internes ou encore d'autres approches innovatrices au maintien des compétences en langue seconde.

Participation équitable

La Loi sur les langues officielles stipule que le gouvernement fédéral doit veiller à ce que les Canadiens et les Canadiennes d'expression française et d'expression anglaise aient des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales et à ce que les effectifs de ces dernières tendent à refléter la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle compte tenu de leur mandat, de leur public et de l'emplacement de leurs bureaux.

Dans la fonction publique fédérale, la participation des francophones et des anglophones s'établissait à 28 p. 100 et 72 p. 100 respectivement au 31 mars 1995, soit au même niveau que les années précédentes (tableau 12). Par région, la participation est demeurée sensiblement la même, les seuls changements notables étant survenus au Nouveau-Brunswick et à l'étranger où, dans chaque cas, le taux de participation des francophones a augmenté d'un point de pourcentage (tableau 13). À 5 p. 100, le taux de participation des anglophones au Québec (RCN exclue) demeure cependant insuffisant et le Secrétariat continue de rappeler aux ministères et organismes au Québec qu'il est important de prendre des mesures pour redresser la situation.

En ce qui concerne la participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique, la situation n'a pratiquement pas varié, sauf

⁶ *Vérification linguistique sur la langue de travail dans la région de la capitale nationale*, mai 1995, Commissariat aux langues officielles.

dans la catégorie de l'Administration et du service extérieur où la participation des francophones a reculé d'un point pour s'établir à 29 p. 100, soit à un taux néanmoins comparable à leur présence au sein de la population active (tableau 14).

Dans les sociétés d'État, la Gendarmerie royale du Canada, les organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et les organismes privés assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les taux de participation des francophones et des anglophones sont demeurés pratiquement les mêmes et s'établissaient à 25 et 73 p. 100 respectivement (2 p. 100 étant «inconnus») au 31 mars 1995, comme l'indique le tableau 15. Tant par région que par catégorie professionnelle, on note de légères variations des taux de participation par rapport à l'exercice précédent, mais ces taux continuent de se situer à des niveaux reflétant la présence des collectivités minoritaires de langue officielle (tableaux 15 et 16).

Dans les Forces armées régulières⁷, la participation des francophones et des anglophones se maintient à des niveaux comparables à ceux des années précédentes, avec de légères variations d'une région à l'autre (tableau 17). Un nouveau tableau, le tableau 18, fournit pour 1994-1995 des données sur les taux de participation des francophones et des anglophones par grade qui indiquent que ceux-ci reflètent en général la présence au Canada des deux collectivités de langue officielle.

Mesures d'appui

Les ministères et organismes peuvent recourir à divers mécanismes de soutien pour s'acquitter efficacement de leurs obligations en matière de langues officielles. Deux de ces mécanismes, la traduction et la formation linguistique, sont en bonne partie gérés centralement par des organismes de services communs et contribuent ainsi directement à la mise en oeuvre du programme dans les ministères et

organismes. Le troisième mécanisme, la prime au bilinguisme, est géré par les institutions elles-mêmes selon les modalités définies par le Conseil du Trésor.

Formation linguistique

La formation linguistique vise à donner aux employés des institutions fédérales les moyens d'acquérir une formation en langue seconde qui leur permet de répondre aux exigences linguistiques des postes désignés bilingues et d'offrir ainsi des services au public et aux employés dans la langue officielle de leur choix, là où la législation le prévoit.

Actuellement, les ministères et organismes peuvent se procurer les services de formation linguistique dont ils ont besoin auprès de Formation linguistique Canada (FLC) ou de fournisseurs inscrits au répertoire tenu par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada. Si FLC dispose des crédits nécessaires pour fournir les services de formation linguistique requis afin de répondre aux besoins statutaires⁸ des ministères et organismes et aux besoins généraux du gouvernement en matière de langues officielles, les ministères et organismes doivent cependant assumer les coûts de toute autre formation linguistique.

En 1994-1995, 1,5 million d'heures de formation linguistique ont été dispensées, ce qui représente une diminution de 300 000 heures environ par rapport à l'année précédente (tableau 20). Cette variation s'explique, d'une part, par les réductions de l'effectif et la diminution du nombre d'inscriptions et, d'autre part, par l'existence d'un bassin d'employés bilingues relativement important.

⁷ Cette année, l'effectif de la Réserve a été exclu des données sur les Forces armées.

⁸ Il s'agit de la formation linguistique qui permet aux employés d'atteindre les niveaux de compétence linguistique des postes désignés bilingues par les institutions fédérales pour s'acquitter de leurs obligations.

Traduction

La traduction est l'un des moyens utilisés par les institutions fédérales pour communiquer de l'information au public et à leurs employés. Le recours à la traduction ne représente cependant qu'un des modes de production des textes dans les deux langues officielles et il incombe aux institutions fédérales de choisir le plus efficace, compte tenu de l'objet et du destinataire de chaque texte.

En 1994-1995, les ministères et organismes se sont adressés au Bureau de la traduction pour se procurer les services de traduction dont ils ont eu besoin. Le Bureau a ainsi traité quelque 278,5 millions de mots pour leur compte durant le dernier exercice, comparativement à 256 millions l'année précédente (tableau 21). Cette augmentation du volume de traduction est attribuable à l'exécution de divers projets, comme les travaux relatifs à l'ALÉNA et au GATT ou encore ceux entourant la crise du flétan.

Le Bureau de la traduction est devenu un organisme de service spécial fonctionnant sur la base du recouvrement des coûts le 1er avril 1995. Les ministères et organismes ont depuis cette date le choix de leurs fournisseurs de services de traduction et peuvent donc acheter les services dont ils ont besoin soit du Bureau, soit du secteur privé. En conséquence, le système des enveloppes, utilisé jusqu'alors pour gérer la demande de traduction, a été éliminé tandis que les fonds correspondants ont été transférés aux ministères et organismes.

Par suite de ce changement de statut, les services de traduction en langues officielles que le Bureau de la traduction fournit aux ministères et organismes sont devenus optionnels⁹. Par contre, le Bureau demeure le seul organisme fédéral autorisé à fournir des services de traduction à l'administration fédérale et le seul employeur de traducteurs au sein de la fonction publique.

Prime au bilinguisme

La prime au bilinguisme consiste en un paiement fixe de 800 \$ par année, réparti sur douze mois, qui n'est versé qu'aux employés admissibles, c'est-à-dire aux employés qui occupent un poste désigné bilingue et qui satisfont aux exigences linguistiques de ce poste. Il importe de préciser que les membres du groupe de la direction et de certains autres groupes clairement identifiés, comme les traducteurs ou les personnes embauchées pour une période déterminée de moins de trois mois, n'ont pas droit à la prime.

Au 31 mars 1995, 62 342 employés fédéraux recevaient la prime au bilinguisme dont le coût total dans les ministères et organismes pour lesquels le Conseil du Trésor est l'employeur s'est élevé à 86,6 millions de dollars. Il s'agit d'une augmentation de 33,7 millions de dollars par rapport à l'année précédente qui est principalement attribuable au versement de la prime et au montant rétroactif versé aux membres et anciens membres admissibles de la Gendarmerie royale du Canada, par suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire Gingras.

Gestion du programme

La gestion du programme des langues officielles dans les institutions fédérales s'effectue principalement par l'intermédiaire des personnes responsables des langues officielles qui agissent comme point de contact entre le Secrétariat et leurs organismes d'appartenance. Ce sont elles en effet qui renseignent les gestionnaires sur leurs responsabilités en matière de langues officielles et c'est par leur entremise

⁹ Les services de traduction en langues officielles et en langues étrangères et autochtones sont devenus optionnels et sont désormais fournis sur la base du recouvrement des coûts, mais les autres services du Bureau, par exemple l'interprétation et la terminologie, demeurent des services communs obligatoires.

que le personnel du Secrétariat mène ses consultations et transmet ses demandes d'information ou de clarification. Ce réseau d'échanges et de communications suivis forme ce qu'il est convenu d'appeler la collectivité des langues officielles.

Le Système d'information sur les langues officielles (SILO) est alimenté par les institutions fédérales et rassemble des données essentiellement quantitatives sur divers aspects des langues officielles. On y retrouve l'information demandée par le Secrétariat pour broser le tableau de la situation des langues officielles dans les institutions fédérales, par exemple le nombre de postes bilingues, les exigences linguistiques des postes ou les taux de participation des francophones et des anglophones. La majeure partie des données figurant dans les tableaux présentés en annexe provient de l'information recueillie par le biais du SILO.

En 1992, par souci d'éviter les dédoublements d'efforts et de réduire le nombre de collectes de données, le Secrétariat du Conseil du Trésor décidait de regrouper en un seul système tous ses systèmes de collecte et de transmission de données sur les ressources humaines, dont les langues officielles. C'est ce qui a donné lieu à la création du Système d'information sur les postes et la classification (SIPC) qui, aux fins des langues officielles, se substituera progressivement au SILO à compter du 1er avril 1995 jusqu'à ce que tous les ministères et organismes aient effectué la transition du SILO au SIPC. En ce qui concerne les institutions dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur, le SCT a complété la mise au point d'un système qui permettra l'an prochain de fournir des données plus détaillées sur ces organismes.

En 1994-1995, les coûts du programme des langues officielles dans les ministères et organismes, les sociétés d'État, les institutions parlementaires et les Forces armées ont représenté 318,7 millions de dollars, comparativement à 282 millions l'année précédente, soit une augmentation de près de 13 p. 100. En dollars constants de 1981-1982, il s'agit d'une augmentation de 12 p. 100 (tableau 22). Le tableau 23 montre la répartition des coûts du programme en 1994-1995. Il s'agit des coûts clairement identifiables et significatifs, directement attribuables à la mise en oeuvre du programme dans les institutions fédérales.

Plusieurs facteurs, qui ne devraient pas jouer les prochaines années, sont à l'origine de cette augmentation des coûts du programme, la première à survenir depuis 1990-1991. Tout d'abord, les coûts de la traduction ont augmenté principalement en raison de l'accroissement du volume de traduction et des changements comptables que nécessite la transformation du Bureau de la traduction en organisme de service spécial. Les coûts de la formation linguistique se sont également accrus, de l'ordre de 3,4 millions de dollars, sous l'effet principalement de modifications apportées à la comptabilisation des données.

Le versement de la prime au bilinguisme aux membres admissibles de la GRC par suite de la décision de la Cour d'appel fédérale dans l'affaire Gingras explique pour sa part la hausse du coût de la prime qui accuse une augmentation de 33,7 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Il convient de préciser que ce montant inclut un paiement rétroactif qui ne devrait pas se répéter l'année prochaine. Enfin, les coûts d'administration et de mise en oeuvre du programme ont, quant à eux, diminué de 16,7 millions de dollars.

Conclusion

En 1994-1995, la situation des langues officielles dans les institutions fédérales a continué de s'améliorer. Certes, les progrès ont été modestes, mais cela est compréhensible dans le cas d'un programme comme celui des langues officielles, car une fois l'infrastructure requise en place, les changements sont plus subtils et plus longs à se manifester. Il faudra cependant que les institutions fédérales portent une attention accrue à la dimension «langues officielles» de leurs activités et s'assurent qu'elles continuent de s'acquitter efficacement de leurs obligations en dépit des circonstances parfois difficiles dans lesquelles elles remplissent leur mandat public.

Le président du Conseil du Trésor a posé en 1994-1995 un certain nombre de gestes et imprimé au programme une orientation qui devraient avoir pour effet de responsabiliser davantage les institutions fédérales et de renforcer la surveillance de la mise en oeuvre de la Loi et du Règlement sur les langues officielles. Les initiatives lancées cette année devraient engendrer de nouvelles améliorations et permettre d'intégrer davantage les langues officielles aux activités courantes du gouvernement fédéral. Ainsi, le programme des langues officielles contribuera-t-il à traduire dans le quotidien des institutions fédérales l'égalité de statut des deux langues officielles qui constitue l'une des caractéristiques fondamentales du Canada.

Annexe statistique

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

Des notes et des définitions figurent à la fin de cette section afin de faciliter la compréhension des différents tableaux.

Liste des tableaux

Fonction publique

1. Exigences linguistiques des postes
2. Postes bilingues et bassin d'employés bilingues
3. Exigences linguistiques des postes, par région
4. Postes bilingues : situation linguistique des titulaires
5. Postes bilingues : niveaux requis en langue seconde
6. Service au public : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
7. Service au public : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
8. Services internes : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
9. Services internes : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
10. Surveillance : postes bilingues, situation linguistique des titulaires
11. Surveillance : postes bilingues, niveaux requis en langue seconde
12. Participation des anglophones et des francophones

13. Participation par région

14. Participation par catégorie professionnelle

Sociétés d'État, Gendarmerie Royale du Canada, autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur et organismes privés assujettis à la Loi sur les langues officielles

15. Participation par région des francophones et des anglophones

16. Participation des francophones et des anglophones par catégorie professionnelle

Défense nationale

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

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

Ensemble des organismes assujettis à la Loi sur les langues officielles

19. Participation des anglophones et des francophones

Formation linguistique et traduction

20. Formation linguistique (toutes sources)

21. Traduction en langues officielles (ministères et organismes)

Ensemble des institutions fédérales

22. Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales

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

Sources des données

La majeure partie des informations contenues dans les tableaux statistiques des pages suivantes sont tirées du Système d'information sur les langues officielles (SILO). Ce dernier, qui est alimenté par les institutions fédérales, comporte deux composantes. La première comprend des données sur les institutions fédérales dont le Conseil du Trésor est l'employeur, c'est-à-dire les ministères et les organismes qui sont énumérés à la partie 1 de l'annexe 1 de la *Loi sur les relations de travail dans la fonction publique* (LRTFP). À compter du 1er avril 1995, cette composante du SILO sera progressivement remplacée par le Système d'information sur les postes et la classification (SIPC), lequel regroupera tous les systèmes d'information du SCT sur les ressources humaines. Il convient de noter que les Forces armées canadiennes (personnel militaire) et les membres de la Gendarmerie royale du Canada ne sont pas visés par la LRTFP.

La deuxième composante contient des données sur les sociétés d'État, le personnel militaire des Forces armées et les autres organismes dont le Conseil du Trésor n'est pas l'employeur. Enfin, le SILO ne comporte pas de données sur les personnes embauchées pour une période de moins de trois mois.

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

Interprétation et validité des données

L'interprétation des tableaux est sujette à certaines réserves. Si les données statistiques présentent une vue d'ensemble de toutes les institutions fédérales, elles ne doivent pas pour autant être considérées de manière absolue. Il faut en effet tenir compte de l'incidence sur les

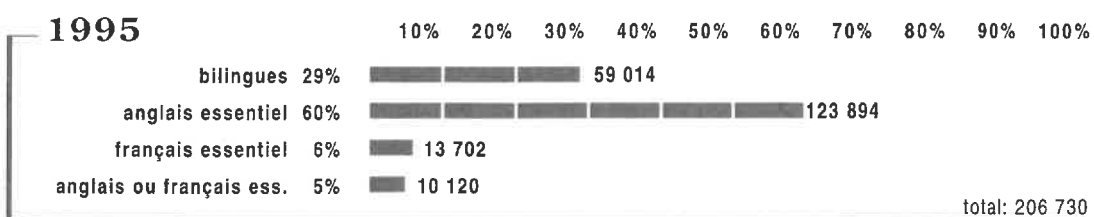
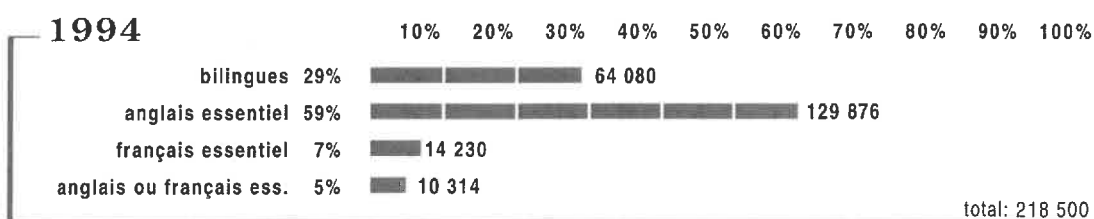
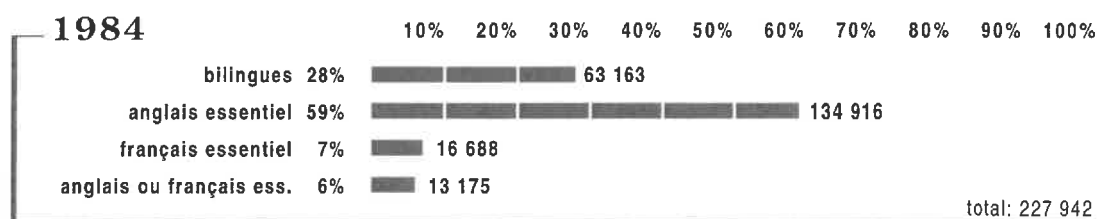
données de plusieurs variables, parmi lesquelles figurent la diversité des mandats de chaque institution, la clientèle servie et l'emplacement des différents bureaux. Ainsi, bien que la participation des francophones dans l'Ouest et le Nord du Canada ne représente que 2 p. 100 de l'effectif en poste dans cette région, cela ne signifie pas que les francophones y sont sous-représentés dans la fonction publique. Leur participation dépend en effet de l'emplacement, par exemple, des bureaux et du public qu'ils servent. Par ailleurs, en raison de la diversité des activités du gouvernement fédéral, il est difficile d'isoler chaque variable et de la pondérer afin de lui conférer une validité applicable à l'ensemble des institutions.

Les données sur les langues officielles qui figurent dans le SILO proviennent des ministères et des organismes, lesquels ont l'obligation de les tenir à jour. Par ailleurs, ces données ont dû être modifiées au cours des années, notamment pour les raisons suivantes :

- la création ou la dissolution de certains ministères et organismes;
- la transformation de certains ministères en sociétés d'État (par exemple, la Société canadienne des postes);
- la modification des sources des données; depuis 1987, les données touchant les employés sont tirées des systèmes de paie/titulaires;
- les changements apportés à la sélection de la population incluse dans les données du SILO;
- les modifications apportées aux tests d'évaluation des compétences linguistiques utilisés par la Commission de la fonction publique.

Tableau 1

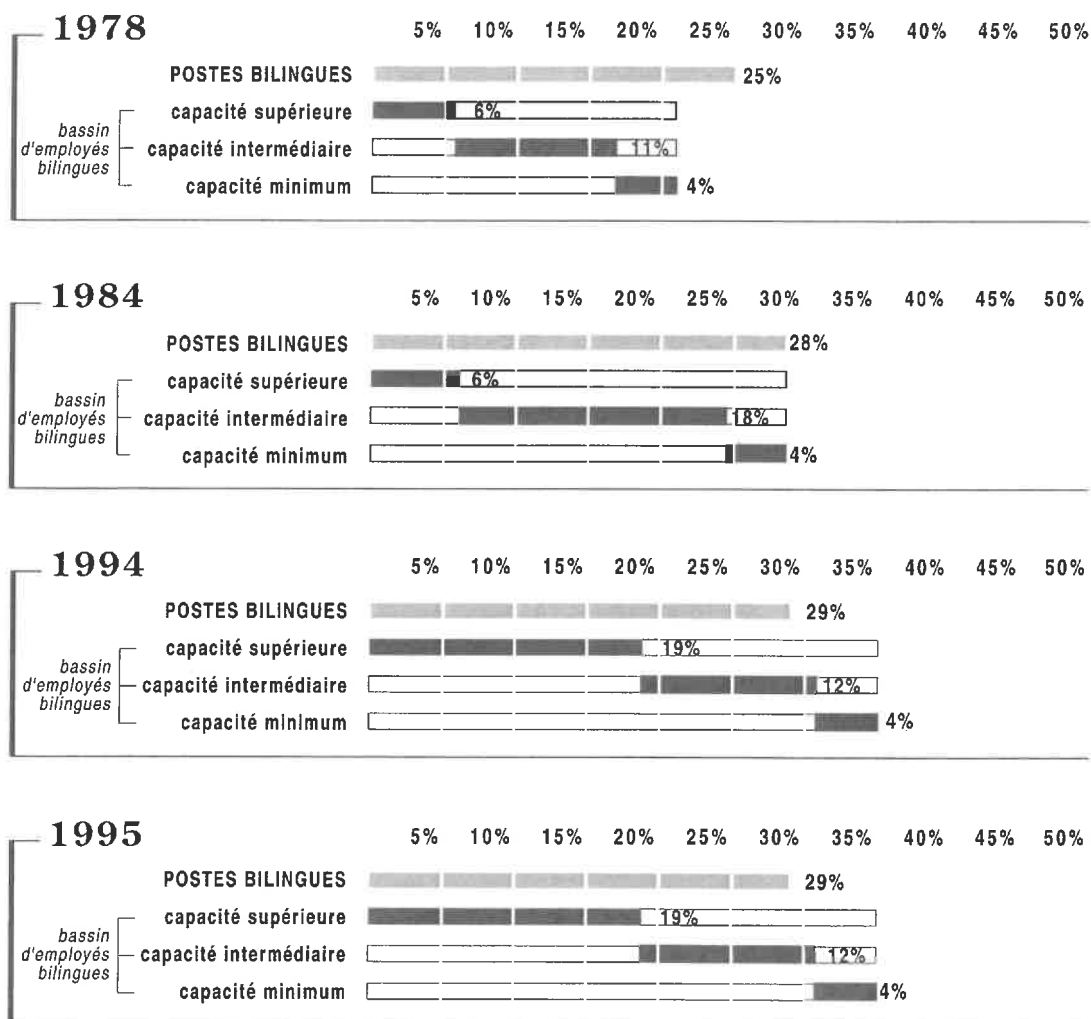
Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique



données du SILO

Tableau 2

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

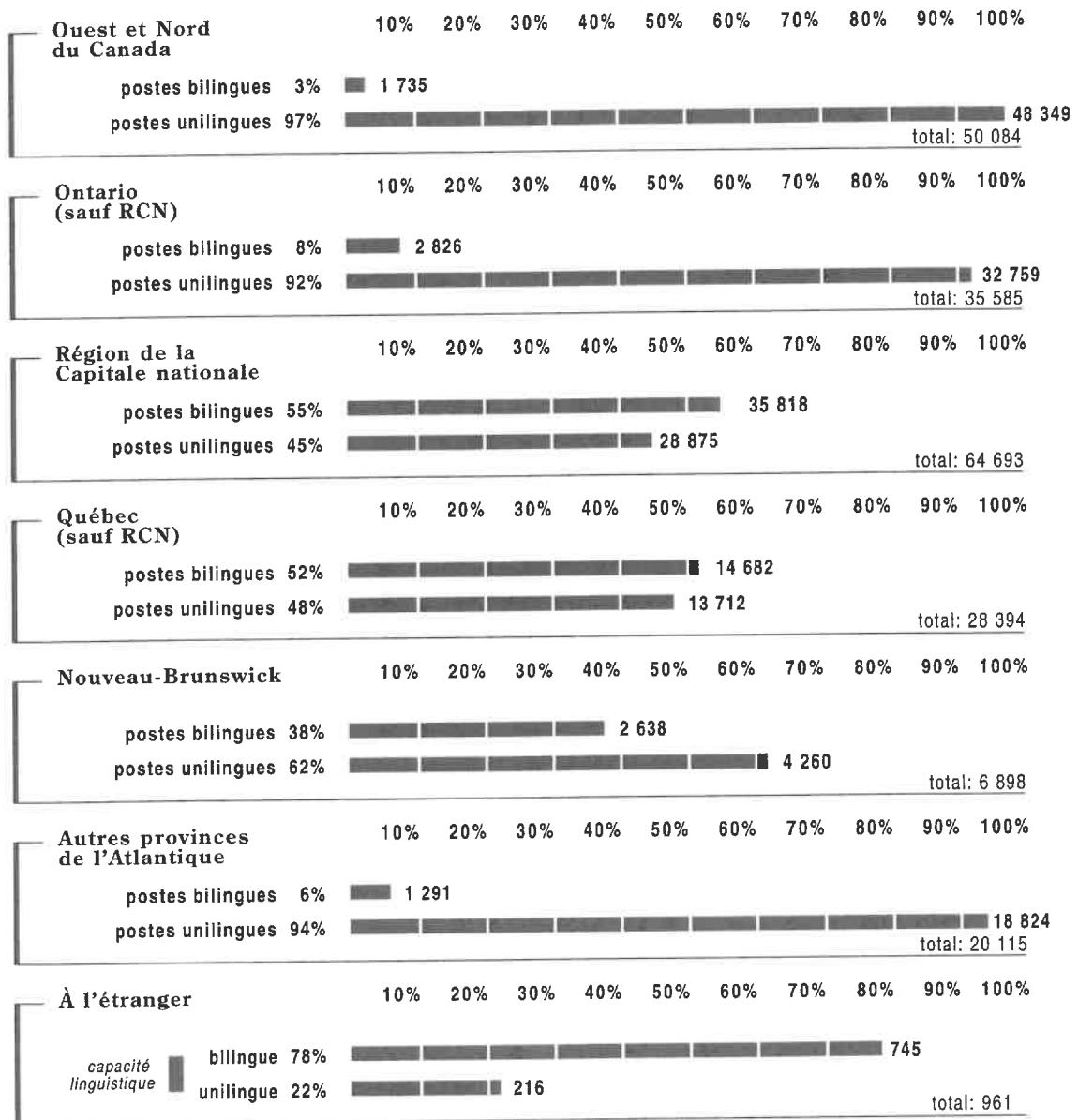


données du SILO

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

Par région
au 31 mars 1995

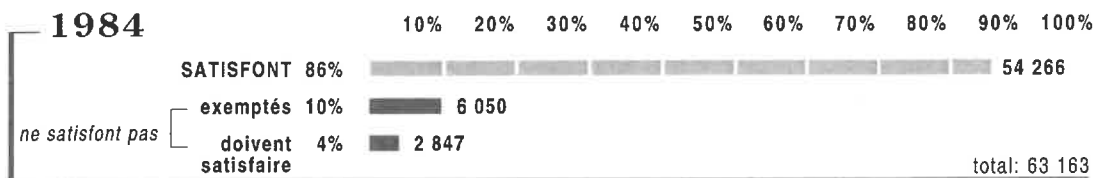
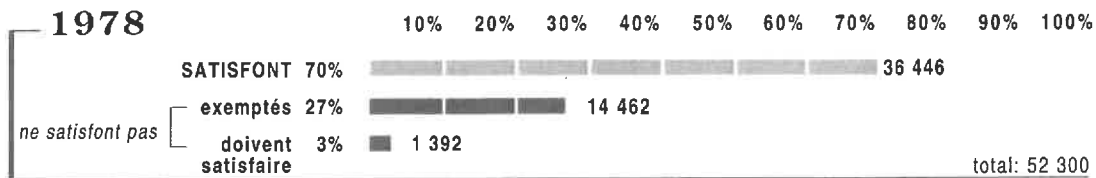


données du SILO

Tableau 4

Postes bilingues dans la fonction publique

Situation linguistique des titulaires

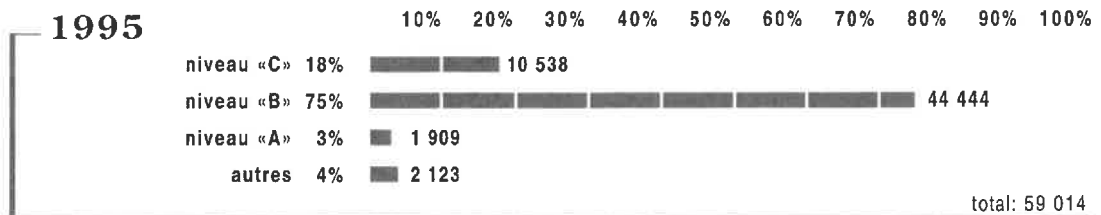
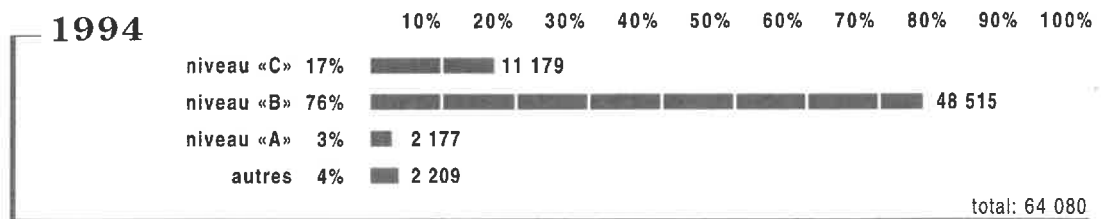
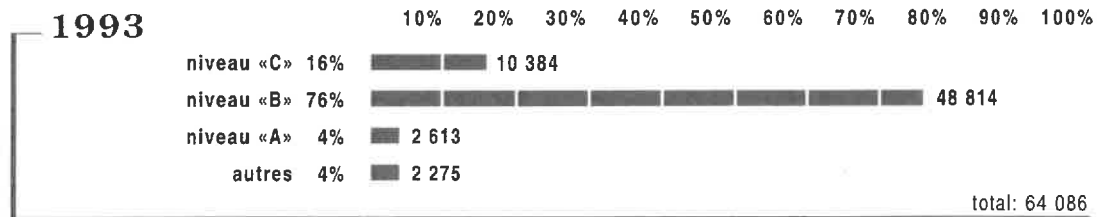
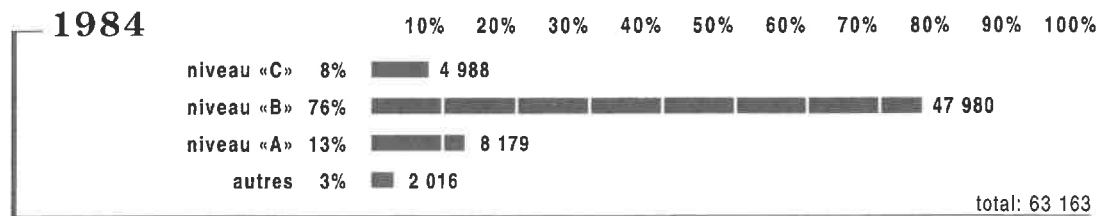
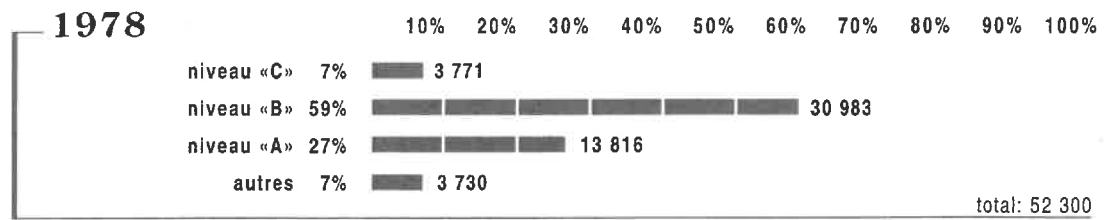


données du SILO

Tableau 5

Postes bilingues dans la fonction publique

Niveaux requis en langue seconde

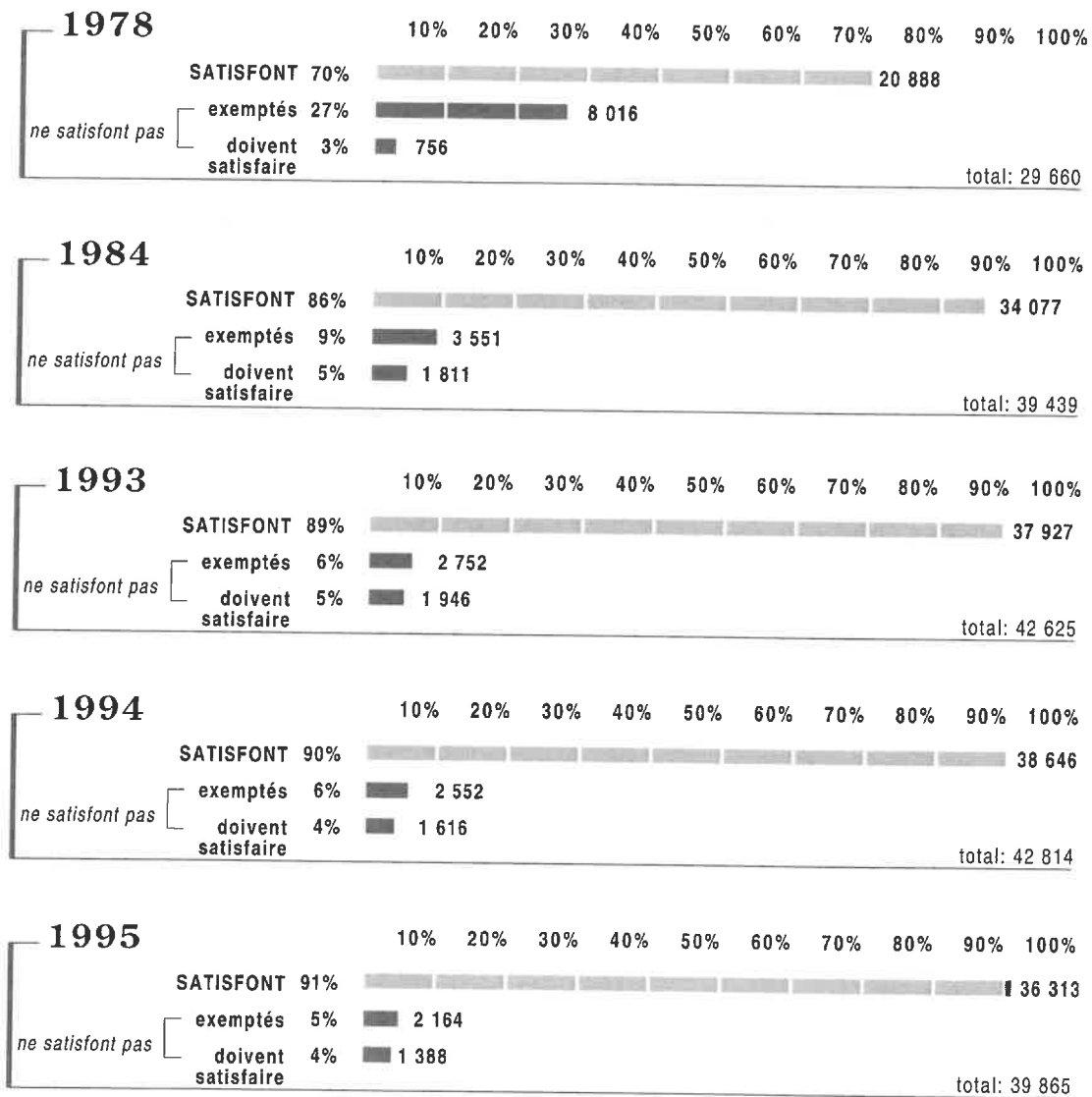


données du SILO

Tableau 6

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

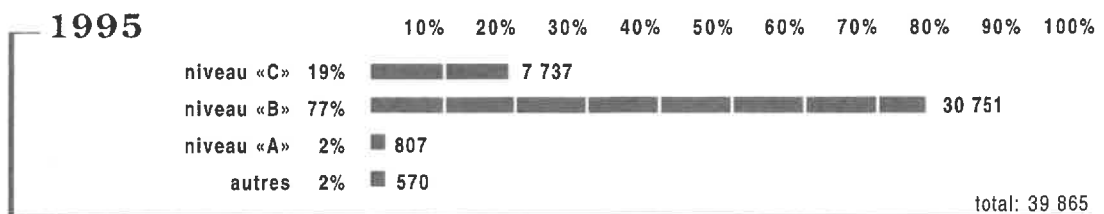
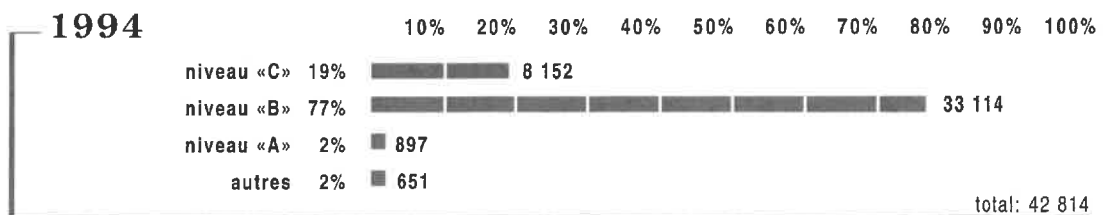
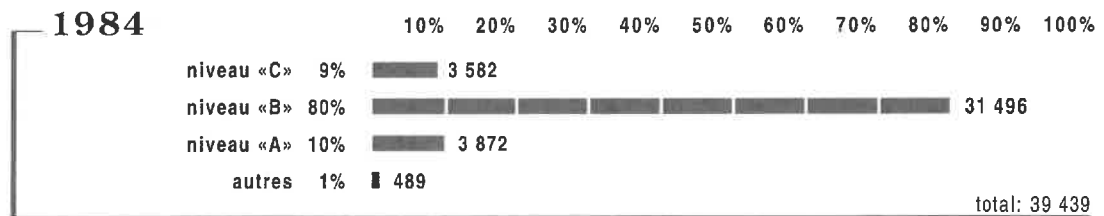
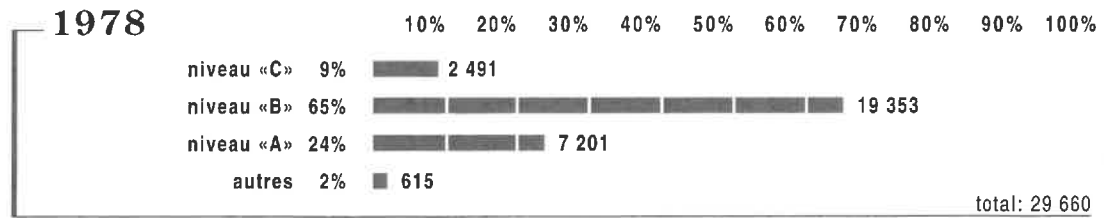


données du SILO

Tableau 7

Service au public — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

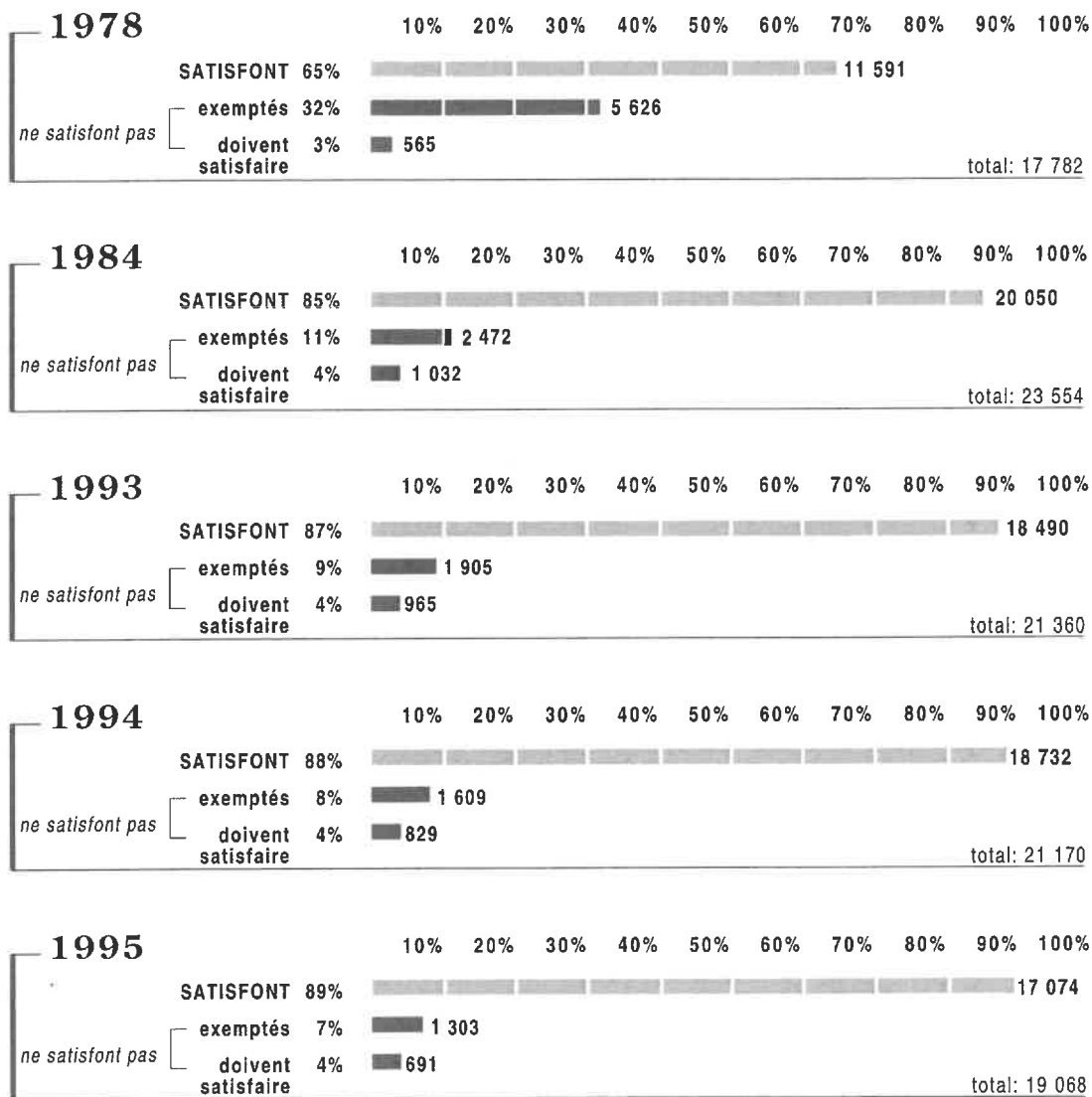


données du SILO

Tableau 8

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

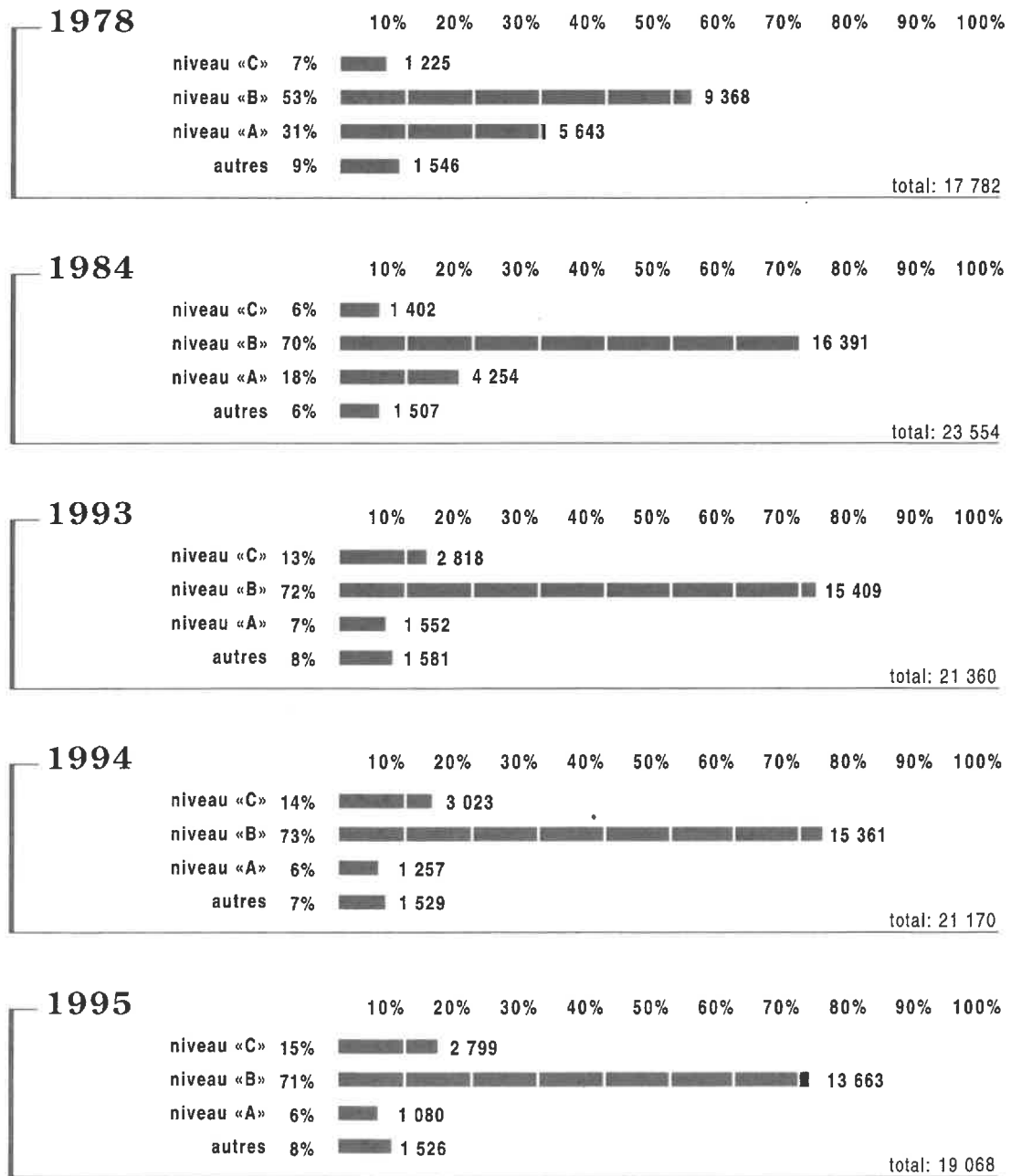


données du SILO

Tableau 9

Services internes — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde

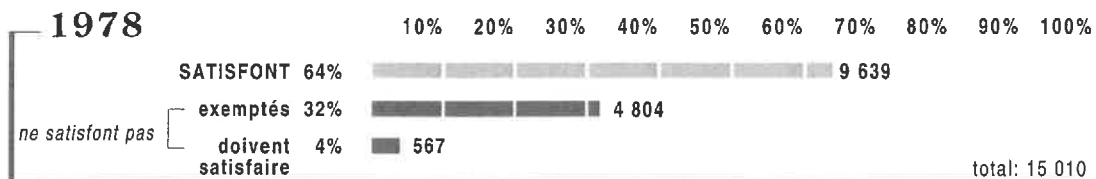


données du SILO

Tableau 10

Surveillance — Fonction publique

Postes bilingues,
situation linguistique des titulaires

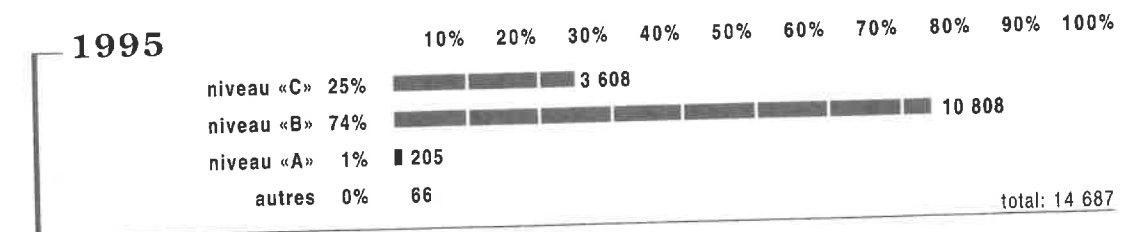
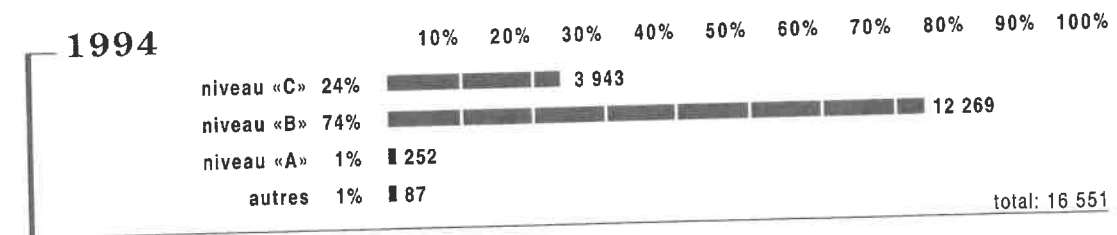
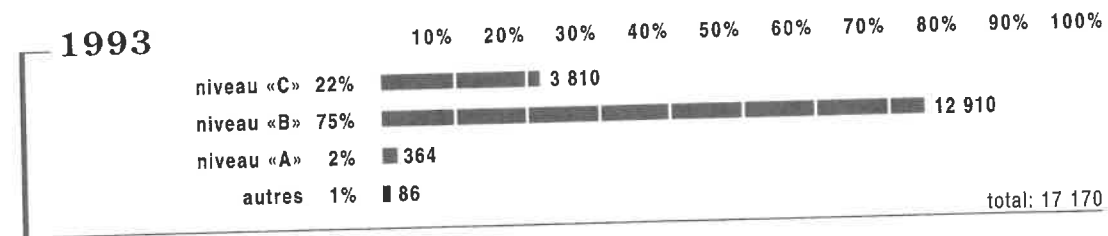
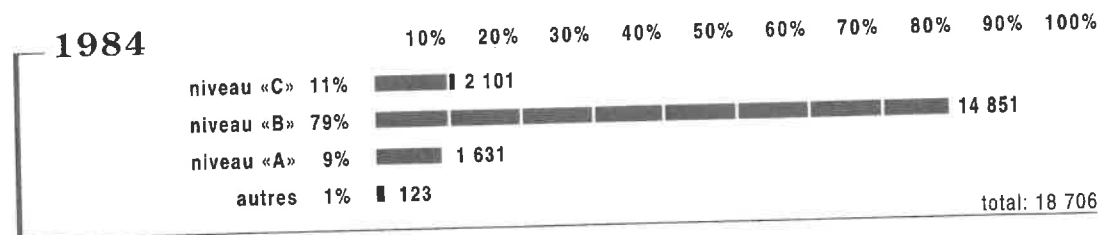
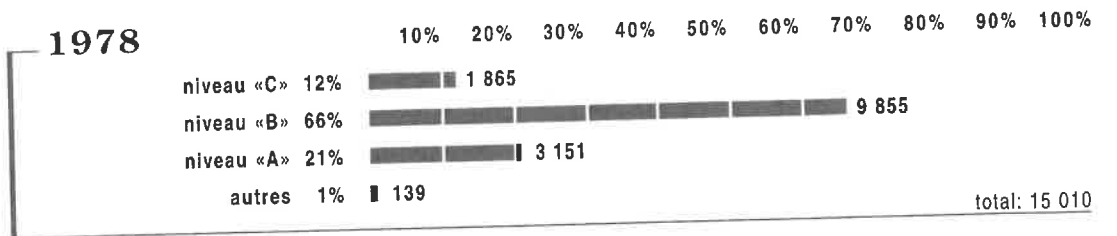


données du SILO

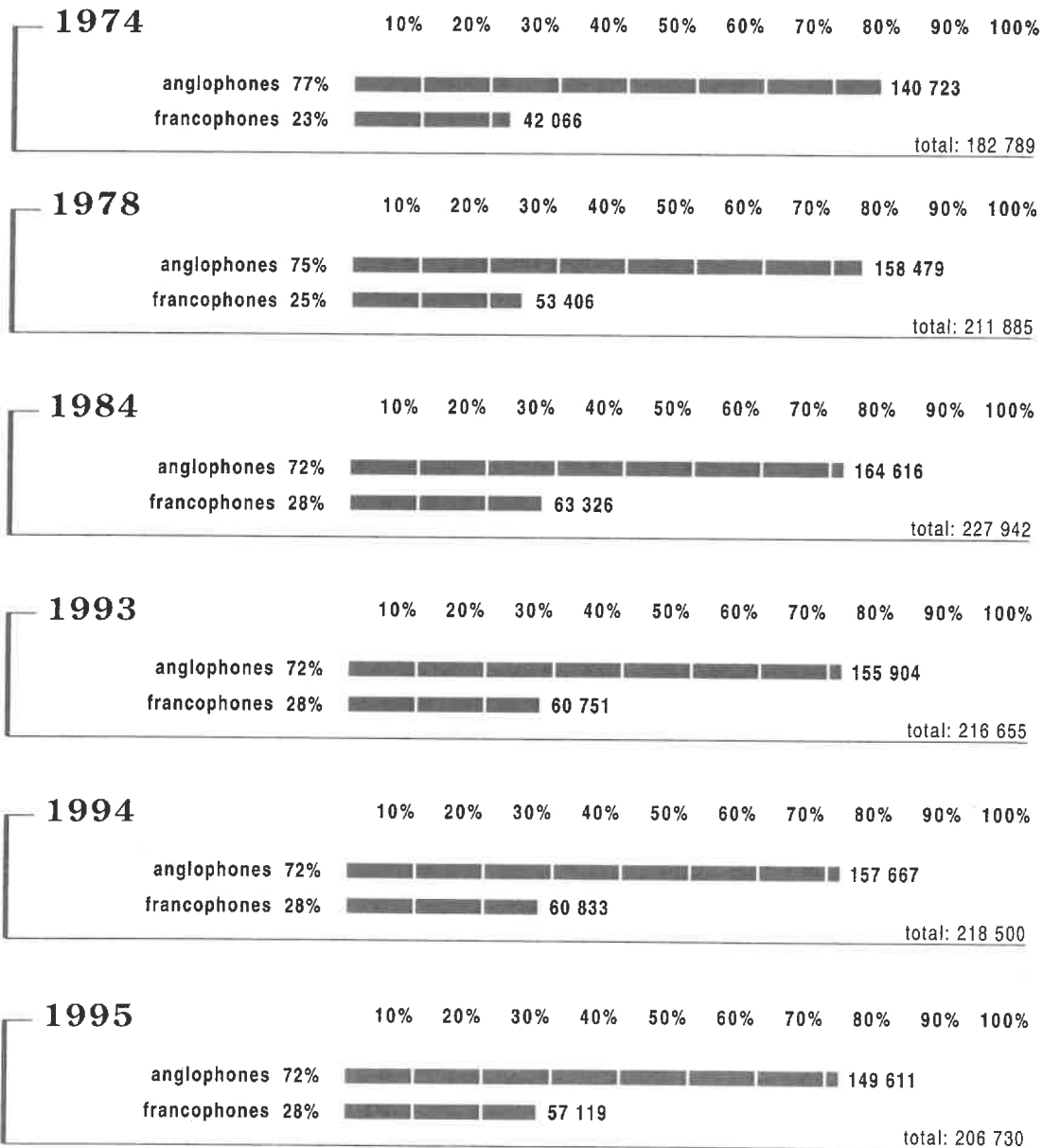
Tableau 11

Surveillance — Fonction publique

Postes bilingues,
niveaux requis en langue seconde



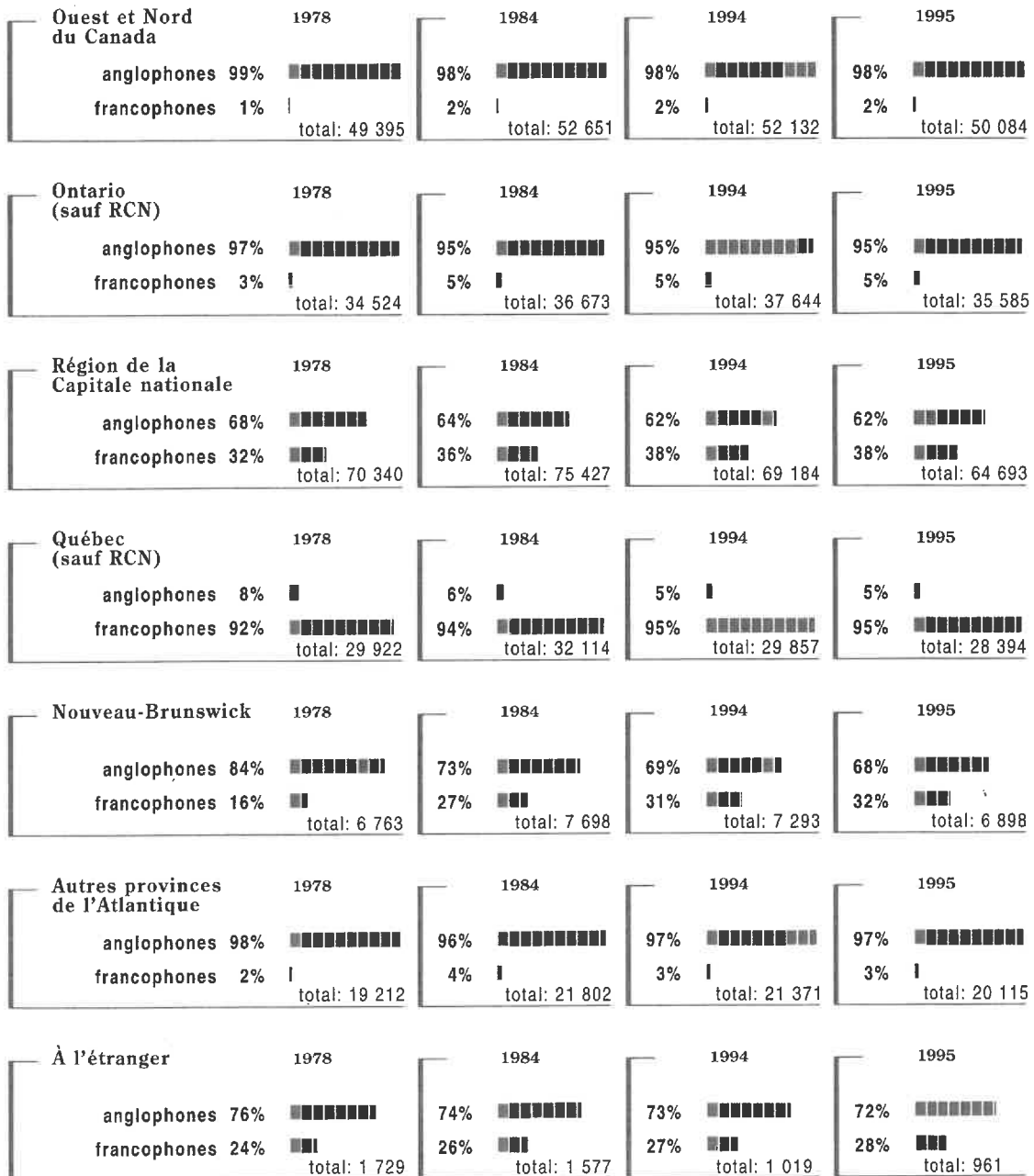
données du SILO

Tableau 12**Participation des anglophones
et des francophones dans la
fonction publique**

données du SILO

Tableau 13

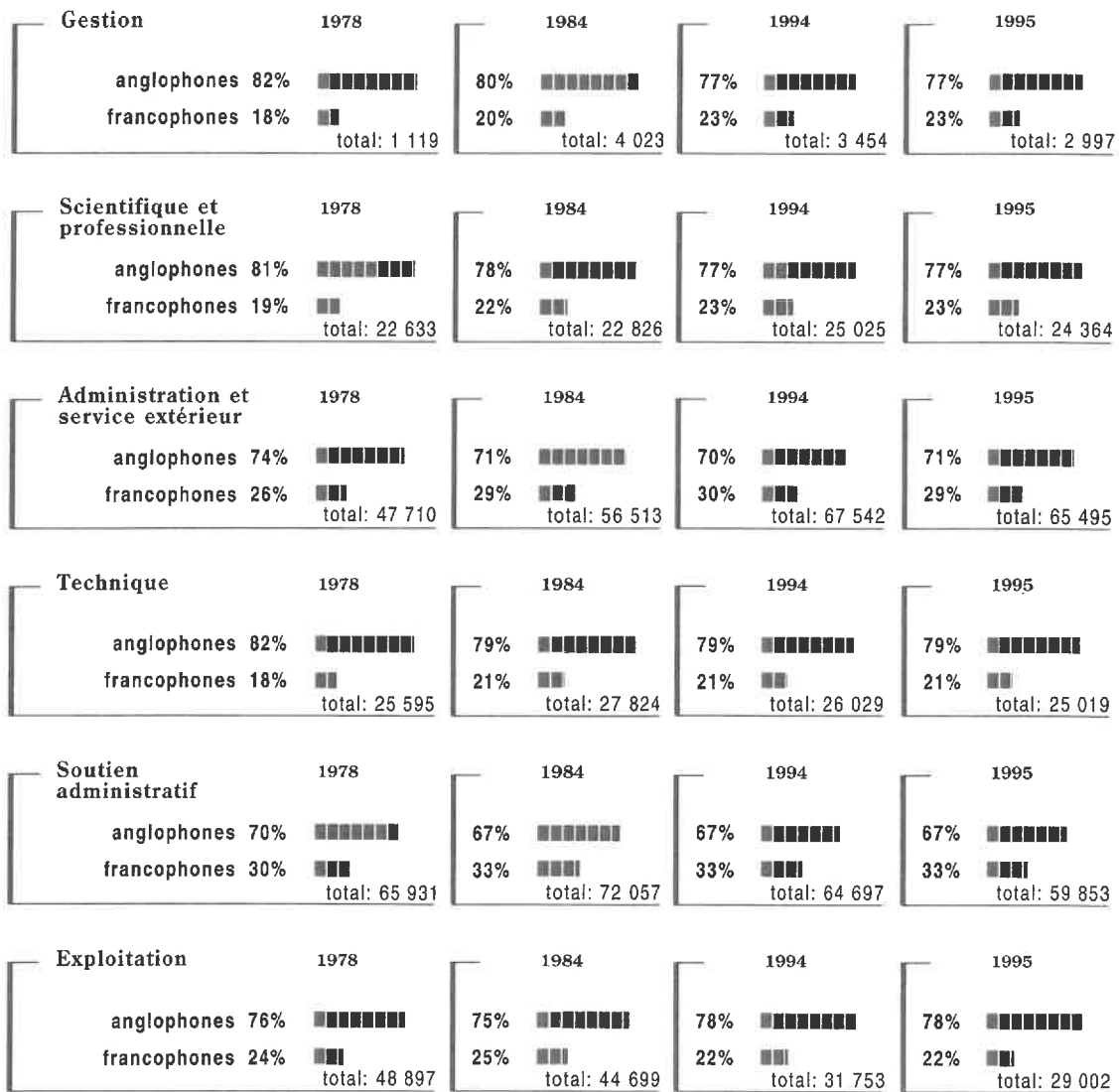
Participation par région dans la fonction publique



données du SILO

Tableau 14

Participation par catégorie professionnelle dans la fonction publique

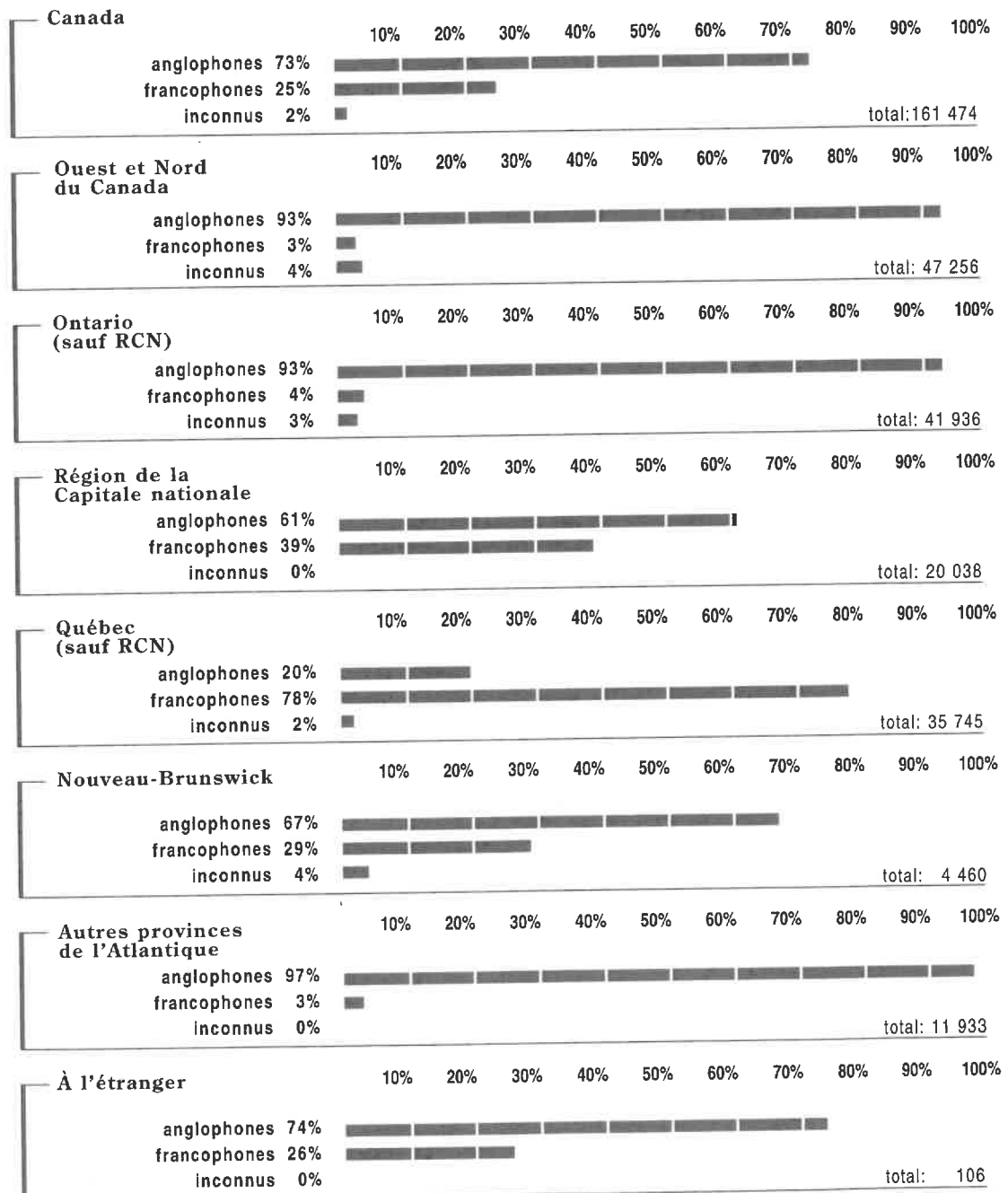


données du SILO

Tableau 15

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

1994

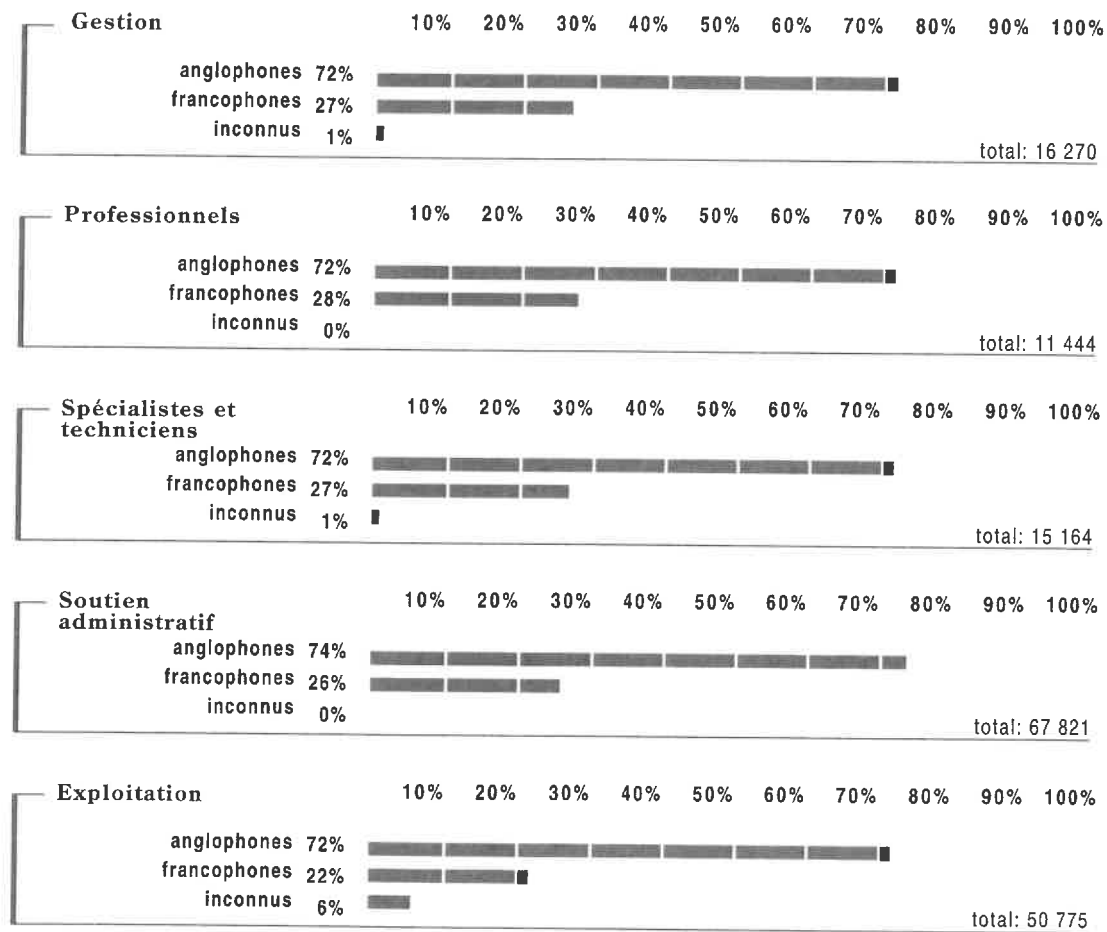


données du SILO II

Tableau 16

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

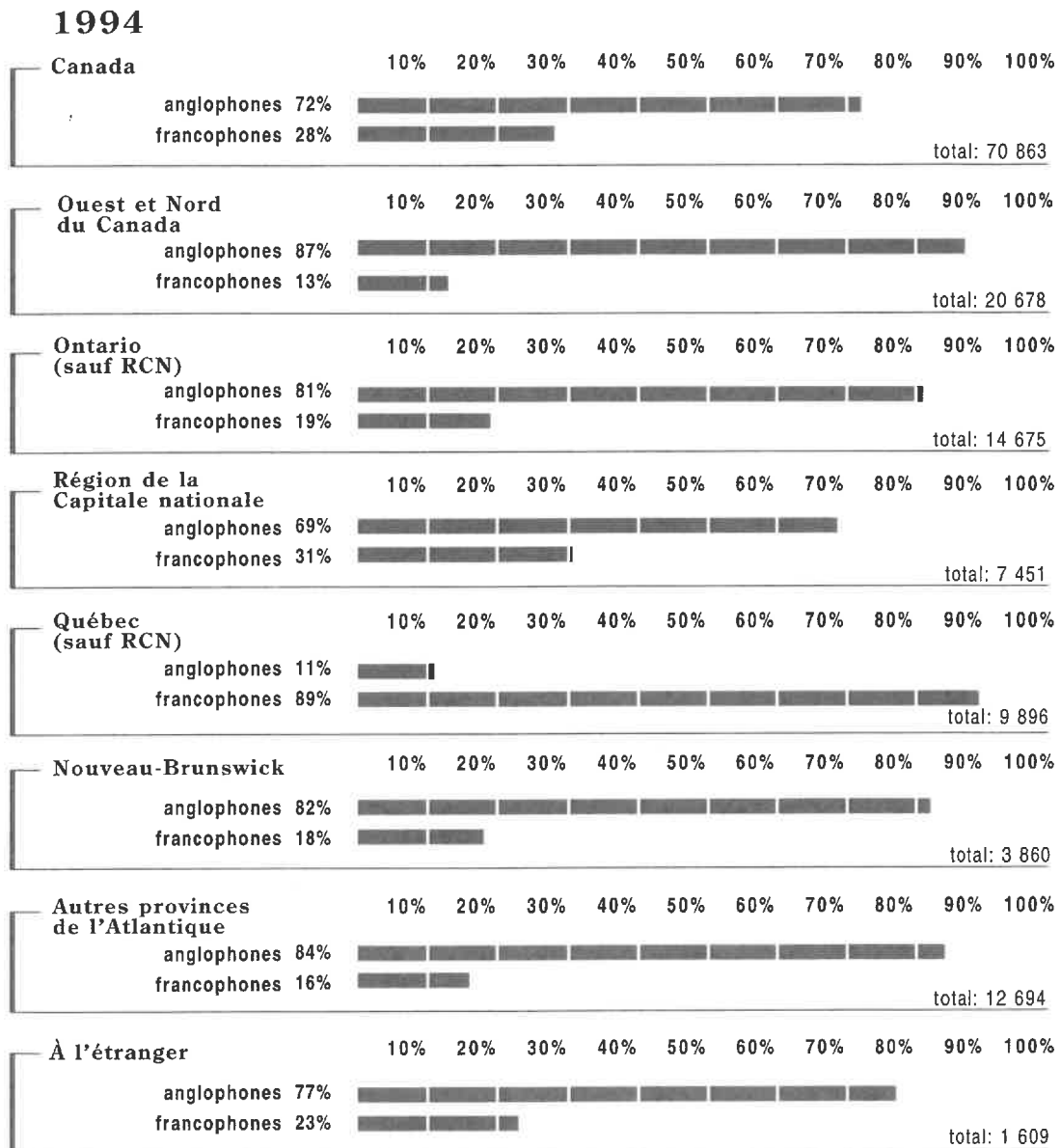
1994



données du SILO II

Tableau 17

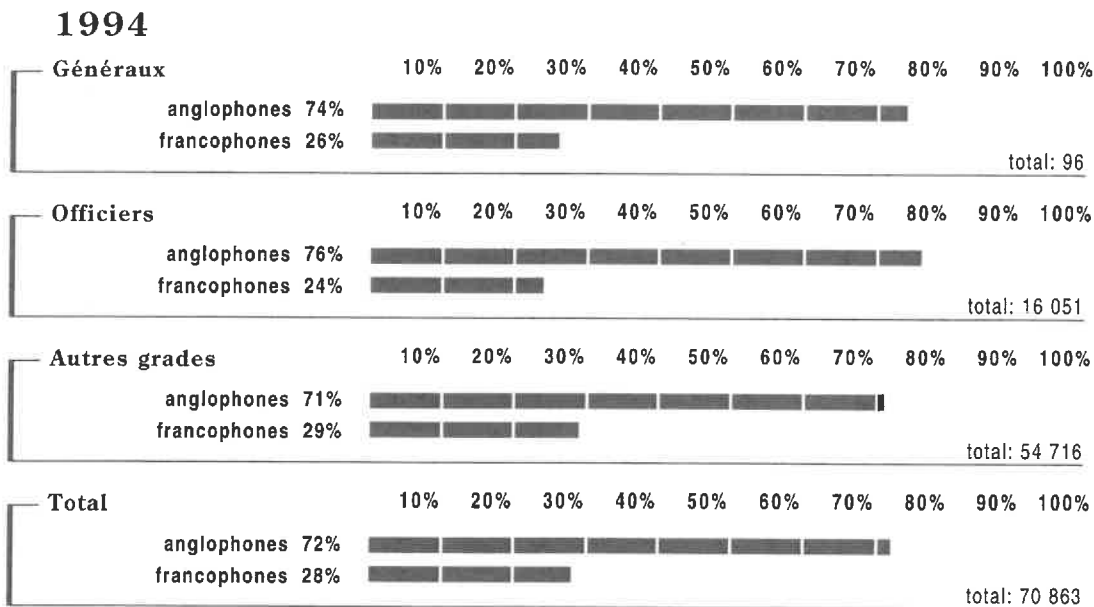
Participation par région des anglophones et des francophones des Forces armées régulières



données du SILO II

Tableau 18

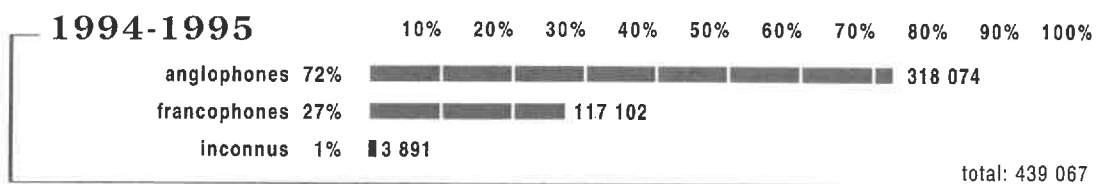
**Participation par grade
des anglophones et des francophones
des Forces armées régulières**



données du SILO II

Tableau 19

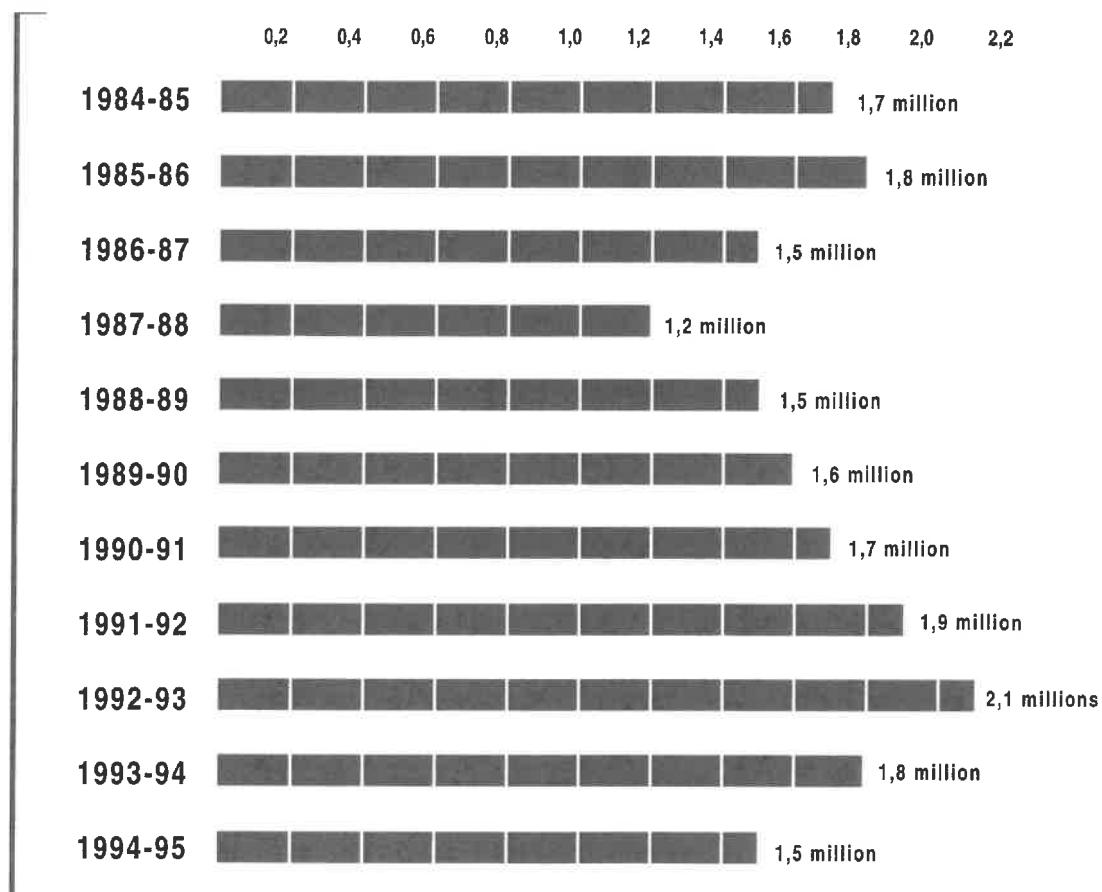
**Participation des anglophones
et des francophones dans l'ensemble
des organismes assujettis à la
*Loi sur les langues officielles***



données du SILO et du SILO II

Tableau 20**Formation linguistique (en heures)**

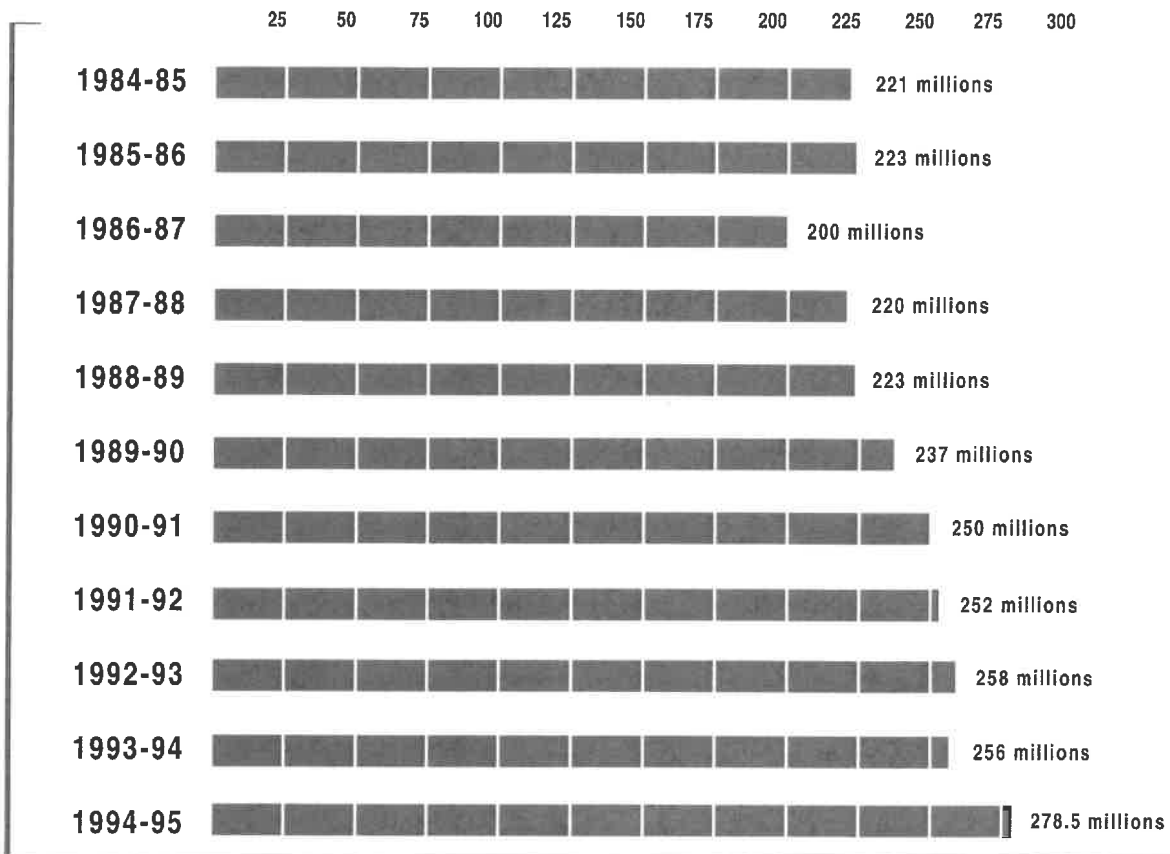
Toutes sources



données du Module d'information sur la formation linguistique

Tableau 21**Traduction en langues officielles (en mots)**

Ministères et organismes



données de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Tableau 22

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

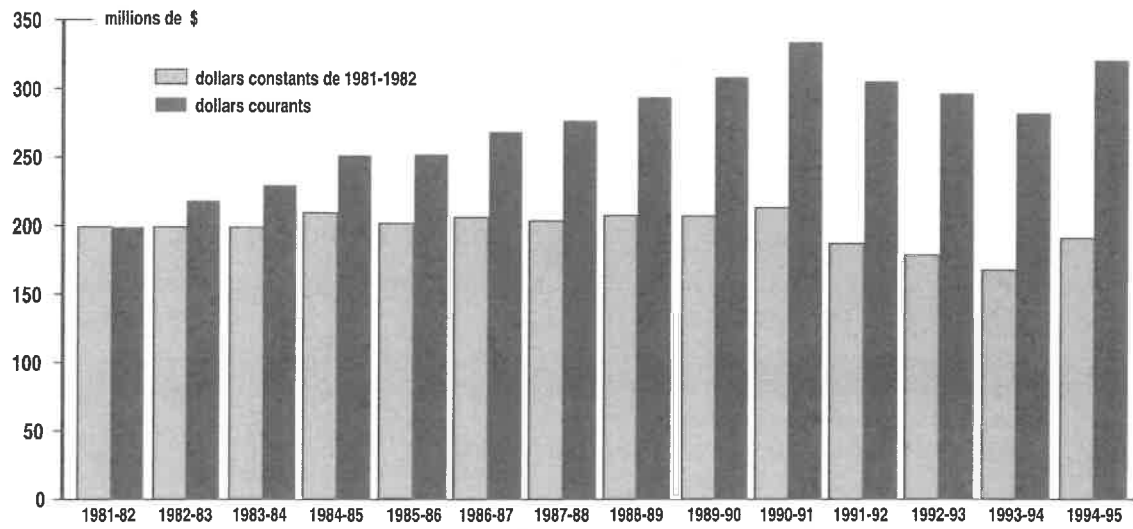


Tableau 23

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

| Fonctions | 1994-1995 Dépenses réelles |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| | (millions de \$) |
| Traduction | |
| Bureau de la traduction (1) | 94,7 |
| Ministères et organismes | 15,6 |
| Sociétés d'État, institutions parlementaires (2), Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3) | 17,3 |
| Total | 127,6 |
| Formation linguistique | |
| Commission de la fonction publique | 26,2 |
| Ministères et organismes (4) | 10,9 |
| Sociétés d'État, institutions parlementaires, Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3),(4) | 34,9 |
| Total | 72,0 |
| Prime au bilinguisme | |
| Ministères et organismes (5) | 84,6 |
| Autres ministères et organismes (3) | 2,0 |
| Total | 86,6 |
| Administration et mise en oeuvre (6) | |
| Secrétariat du Conseil du Trésor | 4,2 |
| Commission de la fonction publique (7) | 1,4 |
| Ministères et organismes | 15,5 |
| Sociétés d'État, institutions parlementaires, Forces canadiennes, et autres ministères et organismes (3) | 11,4 |
| Total | 32,5 |
| GRAND TOTAL | 318,7 |

NOTES

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

Notes et définitions techniques

Tableau 1

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique

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

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

Par poste, il faut entendre les postes dotés à durée indéterminée ou à durée déterminée de trois mois ou plus au 31 mars 1995.

Tableau 2

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

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

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

Elles portent sur les trois compétences suivantes : lecture, écriture et interaction orale. Les résultats illustrés dans ce tableau et ceux qui s'y rapportent, c'est-à-dire les tableaux 5, 7, 9 et 11, sont basés sur les résultats de tests en interaction orale (compréhension et expression). Avant 1990, on sous-estimait le nombre d'employés ayant des connaissances supérieures en langue seconde parce que les tests déterminaient seulement si

l'employé satisfaisait aux exigences linguistiques du poste que l'on dotait. Le test actuel évalue le niveau de réussite réel d'un employé.

Tableau 3

Exigences linguistiques des postes dans la fonction publique par région

Ce tableau présente la répartition des postes bilingues et des postes unilingues par région. La rubrique unilingue constitue la somme des trois catégories *anglais essentiel*, *français essentiel* et *anglais ou français essentiel*.

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

Tableau 4

Postes bilingues — Situation des titulaires

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

1. *Satisfont* aux exigences linguistiques du poste qu'ils occupent.
2. Sont *exemptés* de satisfaire aux exigences linguistiques de leur poste. Dans certaines circonstances, la politique gouvernementale permet à un employé de :
 - poser sa candidature à un poste bilingue doté de façon non impérative sans s'engager à satisfaire aux exigences linguistiques du poste. Il s'agit en général de personnes ayant de longs états de service, d'employés qu'un handicap empêche d'apprendre une langue seconde, ou encore d'employés touchés par une réorganisation ou une mise en disponibilité;
 - continuer à occuper un poste bilingue sans avoir à satisfaire aux nouvelles exigences linguistiques de ce poste. Cela s'applique

aux titulaires de postes unilingues réidentifiés comme bilingues, ou aux titulaires de postes bilingues dont les exigences linguistiques sont révisées à la hausse.

3. *Doivent satisfaire* aux exigences linguistiques de leur poste aux termes du Décret d'exclusion sur les langues officielles de la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Ce décret permet aux employés de bénéficier d'un délai pour acquérir les compétences linguistiques requises pour leur poste.

On constate que le nombre de cas d'exemption décroît régulièrement, reculant de 27 p. 100 en 1978 à 10 p. 100 en 1984 pour tomber à 6 p. 100 en 1995. Le nombre d'employés qui satisfont aux exigences de leur poste est passé de 70 p. 100 en 1978 à 91 p. 100 en 1995.

Tableau 5

Postes bilingues — Niveaux requis en langue seconde

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

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

Tableau 6

Service au public — Situation des titulaires

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

Tableau 7

Service au public — Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 7 indique les niveaux requis en langue seconde pour les postes bilingues où il est nécessaire de servir le public dans les deux langues officielles.

Tableau 8

Services internes — Situation des titulaires

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

Tableau 9

Services internes — Niveaux requis en langue seconde

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

Tableau 10

Surveillance — Situation des titulaires

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

Tableau 11

Surveillance — Niveaux requis en langue seconde

Le tableau 11 indique le niveau de compétence requis en langue seconde pour les postes décrits à la note du tableau 10. Il fait suite aux tableaux 5, 7 et 9. Toutefois, puisqu'un poste peut être désigné bilingue à plus d'un égard (par exemple le service au public et la supervision), la somme des postes des tableaux 7, 9 et 11 ne correspond pas nécessairement au nombre de postes bilingues figurant au tableau 5.

Tableaux 12, 13, 14, 15 et 16

Participation des anglophones et des francophones

Les termes «francophone» et «anglophone» désignent les employés en fonction de leur première langue officielle. La première langue officielle est la langue déclarée par l'employé comme étant celle à laquelle il s'identifie le mieux (c'est-à-dire, la langue officielle dans laquelle une personne est généralement plus compétente). Les données concernant les employés civils de la Gendarmerie royale du Canada sont comprises dans les statistiques de la fonction publique.

Tableaux 17 et 18

Participation des anglophones et des francophones des Forces armées régulières

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

Tableau 19

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

Alors que les tableaux 12 à 18 portent sur la fonction publique, les sociétés d'État et organismes privés, la GRC et les Forces armées régulières, le tableau 19 donne un aperçu de la participation des francophones et des anglophones dans l'ensemble des organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, c'est-à-dire les institutions fédérales et tout autre organisme qui, aux termes d'une autre législation fédérale, est assujetti à la *Loi sur les langues officielles*, par exemple Air Canada ou les administrations aéroportuaires désignées.

Tableau 20

Formation linguistique

Les données de ce tableau proviennent du Module informatisé sur la formation linguistique du Conseil du Trésor et indiquent le nombre d'heures de formation linguistique.

Tableau 21

Traduction en langues officielles

Les données de ce tableau proviennent de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada et indiquent le nombre de mots que les ministères et les organismes ont fait traduire.

Tableaux 22 et 23

Coûts du programme des langues officielles à l'intérieur des institutions fédérales, coûts globaux et par fonction

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

