



Commissariat  
aux langues  
officielles

Office of the  
Commissioner of  
Official Languages

# VÉRIFICATION

DE LA PRESTATION DES SERVICES BILINGUES AUX VOYAGEURS PAR  
L'AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA AUX POSTES D'ENTRÉE  
AUX AÉROPORTS ET AUX FRONTIÈRES TERRESTRES

**RAPPORT FINAL**  
Mai 2015



[www.languesofficielles.gc.ca](http://www.languesofficielles.gc.ca)

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

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2015  
No de cat. : SF31-121/2015  
ISBN : 978-0-660-02330-4

## POINTS SAILLANTS

### QU'AVONS-NOUS EXAMINÉ?

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé une vérification de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) de mars à juillet 2014 pour déterminer la mesure dans laquelle l'ASFC remplit ses obligations linguistiques envers le public voyageur. L'ASFC fournit des services à environ 1 200 points de service dans l'ensemble du Canada et à l'étranger. La vérification portait principalement sur les postes frontaliers terrestres et les points d'entrée aux aéroports qui sont tenus d'offrir leurs services dans les deux langues officielles en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*).

Notre vérification visait quatre objectifs. Nous avons tout d'abord examiné si la haute direction de l'ASFC était engagée à mettre en œuvre la partie IV de la *Loi*. Nous avons ensuite vérifié si les points d'entrée désignés bilingues de l'ASFC dans tout le Canada effectuent l'offre active de services dans les deux langues officielles et s'ils fournissent des services de qualité égale dans la langue officielle de choix du voyageur. De plus, nous avons vérifié si l'ASFC comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tient compte dans la planification et la prestation de ses services bilingues. Finalement, nous avons vérifié que l'ASFC surveille et gère la qualité des services offerts au public dans les deux langues officielles.

La méthodologie utilisée pour cette vérification se trouve à la fin du rapport dans la section intitulée « À propos de la vérification ».

### POURQUOI EST-CE IMPORTANT?

Les agents des services frontaliers (ASF) sont souvent le premier point de contact que les voyageurs venant au Canada ont avec des Canadiens. Les employés de l'ASFC personnifient l'« image du Canada » pour plus de 100 millions de voyageurs qu'ils accueillent chaque année. Ces employés ont tous les jours l'occasion unique de représenter la dualité linguistique du Canada pour les visiteurs et les résidents. Parallèlement, l'ASFC a un mandat d'exécution de la loi et est responsable de la mise en œuvre de plus de 90 lois, règlements et accords internationaux. Les voyageurs connaissent bien le rôle de l'ASFC et sont donc moins susceptibles de faire valoir leurs droits linguistiques par crainte d'éventuelles répercussions négatives comme des retards ou des obstacles dans leur plan de voyage. Nous croyons qu'une offre active de services dans les deux langues officielles est particulièrement cruciale dans les cas où il existe une relation de pouvoir, car elle permet aux voyageurs de savoir que les services sont offerts dans les deux langues officielles et qu'ils peuvent utiliser le français ou l'anglais dans leurs interactions avec les employés de l'ASFC.

### QU'AVONS-NOUS CONSTATÉ?

- La haute direction de l'ASFC a fait preuve de leadership et d'un engagement à l'égard du respect de ses obligations en matière de langues officielles. Elle a élaboré des politiques et des directives claires pour orienter le programme des langues officielles de l'ASFC et a mis en place un cadre pour le gérer.
- L'ASFC a clairement communiqué ses obligations en matière de langues officielles à tous les employés, qui sont bien informés de leurs responsabilités. La vérification a révélé que, malgré la connaissance de ces responsabilités et les efforts de la direction, les employés n'accueillent pas toujours le public dans les deux langues officielles pour leur faire savoir que les services sont offerts à la fois en français et en anglais.
- L'ASFC a mis en œuvre des stratégies de formation et de recrutement qui aideront à accroître le nombre d'ASF bilingues. Elle doit déployer davantage d'efforts pour améliorer, ou à tout le moins maintenir, les compétences de ses ASF bilingues actuellement en poste. L'ASFC devrait également réaliser des activités promotionnelles ciblées pour le recrutement d'ASF bilingues.
- L'ASFC ne compte pas suffisamment d'employés bilingues pour assurer ses services dans les deux langues officielles en tout temps lorsque cela est nécessaire. Cependant, la haute direction comprend très bien qu'elle a besoin d'ASF bilingues et prend actuellement des mesures afin de combler cet écart. L'ASFC devrait également prendre des mesures pour déterminer le nombre de surintendants bilingues nécessaires à la prestation de services bilingues de qualité égale.
- Les points d'entrée de l'ASFC ont tous mis en place des procédures pour assurer leurs services dans la langue officielle de choix du voyageur. Les employés connaissent les procédures et s'efforcent de fournir les services le plus rapidement possible. Les procédures de certains points d'entrée, lorsqu'elles sont suivies à la lettre, ne permettent pas aux ASF de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Par exemple, certains points d'entrée dirigent les voyageurs qui demandent d'être servis dans la langue officielle de la minorité vers l'aire d'inspection secondaire pour recevoir des services qui devraient être dispensés dans l'aire d'inspection primaire. Cette pratique ne permet pas d'assurer des services de qualité égale.
- Il existe une certaine confusion entourant les rôles et les responsabilités définis dans le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*. L'ASFC doit s'assurer de respecter ce règlement et la *Loi* lorsqu'elle fournit des services bilingues, partout où il y a une demande importante.

- Nous avons constaté l'existence de consultations et d'interactions entre l'ASFC et les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Toutefois, il n'y a aucun processus de consultation formel en place pour s'assurer que l'ASFC comprend pleinement les besoins de ces communautés dans l'ensemble du Canada. L'ASFC doit également tenir compte des besoins de ces communautés dans la planification et la prestation de ses services.
- L'ASFC n'a pas effectué un examen de ses services afin de déterminer s'ils répondent au principe de l'égalité réelle. Le fait d'offrir des services identiques ne signifie pas nécessairement qu'ils sont de qualité égale.
- L'ASFC n'a pas de mécanisme de surveillance formel en place afin de déterminer si l'offre active de services est faite de manière constante et si les services sont systématiquement fournis dans la langue officielle de choix du voyageur. En règle générale, la direction s'appuie sur les observations et la rétroaction des superviseurs pour vérifier le respect de cette obligation.

Le commissaire aux langues officielles a formulé huit recommandations à l'intention de l'ASFC pour l'aider à améliorer ses services aux voyageurs qui souhaitent être servis dans la langue officielle de leur choix.

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéanciers proposés dans le plan d'action de l'ASFC au sujet de la mise en œuvre de quatre des huit recommandations. Nous ne sommes que partiellement satisfaits des mesures proposées au sujet des recommandations 4, 5, 6 et 8. La liste des recommandations par objectif ainsi que les commentaires et le plan d'action de l'institution sont présentés à l'annexe B du présent rapport. Nous croyons que l'ASFC doit pleinement mettre en œuvre l'ensemble des recommandations pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* pour ce qui est des communications avec le public et de la prestation de services bilingues.

## TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION .....	1
ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS .....	2
OBJECTIF 1 .....	2
S'assurer que la haute direction de l'ASFC est déterminée à mettre en œuvre la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i> .	
OBJECTIF 2 .....	5
S'assurer que les points d'entrée désignés bilingues de l'ASFC dans l'ensemble du Canada effectuent l'offre active de services dans les deux langues officielles et fournissent des services de qualité égale dans la langue officielle de choix du voyageur.	
OBJECTIF 3 .....	13
S'assurer que l'ASFC comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et en tient compte dans la planification et la prestation de ses services bilingues.	
OBJECTIF 4 .....	14
S'assurer que l'ASFC surveille et gère la qualité des services fournis au public dans les deux langues officielles.	
CONCLUSION .....	16
À PROPOS DE LA VÉRIFICATION.....	17
ANNEXE A : Objectifs et critères de la vérification.....	18
ANNEXE B : Liste des recommandations par objectif, commentaires et plan d'action de l'Agence des services frontaliers du Canada ainsi que commentaires du commissaire .....	19
ANNEXE C : Liste des points d'entrée visités aux frontières terrestres et aux aéroports de l'Agence des services frontaliers du Canada .....	26



## INTRODUCTION

Depuis 2003, l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) fait partie intégrante du portefeuille de Sécurité publique Canada, lequel a été créé dans le but de protéger les Canadiens et de maintenir une société sûre et pacifique. À l'appui de ces priorités, l'ASFC a pour mandat de fournir des services frontaliers qui permettent la libre circulation des personnes et des marchandises, tout en mettant en œuvre parallèlement plus de 90 lois, règlements et accords internationaux.

Selon la *Loi sur les douanes* et la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*, quiconque cherche à entrer au Canada doit d'abord faire une déclaration à un agent de l'ASFC à un point d'entrée désigné. Les agents des services frontaliers (ASF) font donc souvent office de premier point de contact à l'arrivée des voyageurs et des marchandises au Canada. Au cours de 2012-2013, l'ASFC a traité plus de 100 millions de voyageurs à environ 1 200 points d'entrée dans l'ensemble du Canada et à l'étranger, y compris 117 postes frontaliers terrestres et 13 aéroports internationaux, dont plus de la moitié sont désignés bilingues. Ces postes frontaliers terrestres et ces aéroports fonctionnent dans un environnement en temps réel et la plupart doivent fournir des services au public tous les jours 24 heures sur 24.

## OBJET DE LA VÉRIFICATION

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé une vérification de l'ASFC de mars à juillet 2014 pour déterminer la mesure dans laquelle l'Agence remplit ses obligations linguistiques envers le public voyageur. Même si l'ASFC a de nombreuses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*), la vérification portait principalement sur la partie IV de la *Loi*, qui a trait aux communications avec le public et à la prestation des services dans les deux langues officielles. Pour ce qui est des services offerts au public, l'ASFC a des obligations sur le plan linguistique là où il y a une demande importante ou lorsque la vocation du bureau le justifie. Le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* fournit des précisions sur ce que l'on entend par « demande importante » et « vocation du bureau ».

Les activités opérationnelles de l'ASFC sont organisées selon sept régions géographiques : les régions de l'Atlantique, du Québec, du Nord de l'Ontario, du Sud de l'Ontario, du Grand Toronto, des Prairies et du Pacifique. La présente vérification était de portée nationale et, pendant sa durée, toutes les régions ont donc été visitées. Cependant, elle visait exclusivement les services aux voyageurs aux postes frontaliers terrestres et aux points d'entrée aux aéroports de l'ensemble du Canada. Elle ne comprenait pas les services commerciaux, les bureaux internationaux, les points d'entrée maritimes ou ferroviaires et les autres points d'entrée.

La section « À propos de la vérification », qui figure à la fin du présent rapport, décrit la méthodologie de cette vérification, et l'annexe A précise les objectifs ainsi que les critères de la vérification.

## **ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS**

### **OBJECTIF 1**

**S'ASSURER QUE LA HAUTE DIRECTION DE L'ASFC EST DÉTERMINÉE À METTRE EN ŒUVRE LA PARTIE IV DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES.**

- a) **Vérifier que l'ASFC a créé et mis en œuvre une stratégie organisationnelle pour s'assurer qu'un service de qualité égale dans les deux langues officielles est offert aux points de service désignés bilingues. Cette stratégie devrait inclure un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, un plan d'action ainsi que des politiques ou lignes directrices qui ont été approuvés par la haute direction.**

### ENGAGEMENT

La vérification a révélé que la haute direction de l'institution prend au sérieux ses obligations en matière de langues officielles et accorde une grande importance au programme des langues officielles de l'ASFC. Au cours des quatre dernières années, l'excellence du service a été une priorité pour l'ASFC, et les langues officielles font partie de son engagement de service.

L'examen de la documentation fournie par l'ASFC a révélé que les langues officielles ont fait l'objet de discussions dans le cadre des réunions du Comité exécutif au moins à quatre reprises chaque année depuis 2011 et à de nombreuses occasions lors d'autres réunions du comité de la haute direction. Les discussions étaient variées et ont notamment permis d'examiner et de recevoir des mises à jour sur l'état d'avancement du *Plan d'action pour les langues officielles*, de la stratégie nationale de formation en langues officielles et de la nouvelle directive sur les langues officielles. Le Comité exécutif a également invité le commissaire aux langues officielles pour discuter du programme des langues officielles de l'ASFC en 2010 et en 2011. Ces activités démontrent l'importance accordée au programme des langues officielles de l'ASFC par la haute direction.

### CADRE DE RESPONSABILISATION EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES ET POLITIQUE ET LIGNES DIRECTRICES CONNEXES

La *Politique sur les communications avec le public et la prestation de services* de l'ASFC fournit des renseignements sur les responsabilités du programme des langues officielles. Elle définit les rôles et les responsabilités de la Division des langues officielles, des coordonnateurs des langues officielles des régions et des

### **Engagement de service de l'ASFC**

#### *Notre engagement*

Notre objectif est de fournir un service continu de haute qualité. Notre service est fondé sur les éléments suivants :

#### *Respect et courtoisie*

Nous agirons avec intégrité et nous vous traiterons avec respect, professionnalisme et avec considération; nous serons sensibles et attentifs aux différences culturelles.

#### *Application équitable de la loi*

Nous exécuterons les lois applicables de façon objective et sans discrimination.

#### *Respect de la vie privée et confidentialité*

Nous ferons preuve de discrétion et de tact lorsque nous communiquerons avec vous et nous respecterons vos droits à la protection de la vie privée et à la confidentialité.

#### *Service bilingue*

Nous respecterons votre droit de communiquer et de recevoir les services de l'ASFC dans la langue officielle de votre choix.

#### *L'exactitude des renseignements*

Nous répondrons à vos demandes de renseignements de manière exacte, efficace et en temps opportun.

#### *Révision des mesures prises et des décisions*

Si vous êtes d'avis que vous n'avez pas bénéficié de tous les avantages prévus par la loi ou que la loi n'a pas été appliquée équitablement, nous réviserons les mesures prises et nos décisions de façon impartiale et nous verrons à ce que les mesures correctives soient apportées au besoin.

Source : Engagement de service fourni par l'ASFC

directions générales et des bureaux désignés bilingues qui sont tenus de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. La politique est entrée en vigueur en 2007 et est toujours pertinente grâce à l'information claire et succincte qu'elle fournit. Cependant, elle ne comprend aucune référence aux principes énoncés dans la décision *DesRochers* de la Cour suprême du Canada, selon laquelle les services offerts à la minorité doivent être de qualité égale à ceux qui sont dispensés à la majorité. L'ASFC doit examiner sa politique pour s'assurer qu'elle tient compte, dans la prestation de ses services, des principes formulés par la Cour suprême du Canada. Ces principes sont abordés plus en détail à l'objectif 3 du présent rapport.

En mai 2007, l'ASFC a mis en œuvre la *Directive sur le règlement des plaintes en matière de langues officielles*. Lors des visites sur les lieux, nous avons constaté que les employés sont bien informés de la position ferme adoptée par la haute direction à l'égard des plaintes en matière de langues officielles et qu'ils comprennent pleinement les mesures qui doivent être prises afin de mettre en œuvre cette directive.

## RÉSEAUX DES LANGUES OFFICIELLES

L'ASFC a en place une structure claire pour soutenir et mettre en œuvre son programme des langues officielles. Cette structure comprend la Division des langues officielles, les coordonnateurs des langues officielles régionaux, les ambassadeurs et champions des langues officielles, ainsi que les groupes de travail et comités spéciaux. Les coordonnateurs des langues officielles comprennent très bien leur portefeuille et entament un grand nombre des activités créatives et novatrices en matière de langues officielles qui ont lieu dans les diverses régions de l'ASFC. Des réunions rassemblant tous les coordonnateurs régionaux sont tenues tout au long de l'année, mais celles-ci semblent être sporadiques. L'un des indicateurs de rendement du *Plan d'action pour les langues officielles 2014-2017* est la tenue d'une réunion mensuelle du Réseau des coordonnateurs des langues officielles. Nous croyons que des réunions formelles régulières permettraient aux coordonnateurs de profiter de l'expertise et de l'enthousiasme de leurs collègues. Les rôles et les responsabilités des coordonnateurs des langues officielles et de la Division des langues officielles sont décrits en détail dans la *Politique sur les communications avec le public et la prestation de services* de l'ASFC.

Les coordonnateurs ont fait remarquer que la direction était très ouverte aux suggestions et qu'elle les appuyait dans leur rôle dans les régions. Toutefois, le temps consacré aux tâches relatives aux langues officielles variait d'une région à l'autre. Certains coordonnateurs consacraient aussi peu que 10 % de leur temps aux langues officielles, car leur poste était souvent jumelé à un autre

poste ou à d'autres fonctions comme la dotation en ressources humaines. D'autres coordonnateurs des langues officielles étaient en mesure de consacrer la totalité de leur temps au programme des langues officielles. Nous avons constaté que, dans les cas où les coordonnateurs étaient en transition ou ne pouvaient se consacrer pleinement à leur tâche, les employés n'étaient souvent pas au courant qu'il y avait un coordonnateur dans les régions. Nous avons également constaté que les coordonnateurs qui avaient pour unique responsabilité les langues officielles étaient capables d'accomplir beaucoup plus pour ce portefeuille. Pour ces raisons, nous encourageons l'ASFC à créer un poste de coordonnateur entièrement consacré aux langues officielles dans chaque région.

Parmi les initiatives du *Plan d'action pour les langues officielles 2011-2014* à l'échelle nationale, l'ASFC a établi un réseau d'ambassadeurs des langues officielles (appelés « champions » dans certaines régions) qui comprend toutes les régions et directions générales et semblait très actif et profitable. Par exemple, au moment de la réalisation de la présente vérification, la directrice du point d'entrée à Emerson, au Manitoba, était une championne des langues officielles, et nous avons remarqué, lors de notre passage sur place, qu'elle jouait un grand rôle afin de faire des langues officielles une priorité dans son district. Cependant, la promotion du programme des langues officielles ne relevait pas seulement des ambassadeurs des langues officielles, car de nombreux cadres supérieurs y ont travaillé activement. Certaines régions, notamment les régions de l'Atlantique et des Prairies, ont créé des réseaux des langues officielles formés de représentants de divers secteurs de leur région. Un autre exemple de contribution régionale aux langues officielles est celui du point d'entrée de Peace Arch à Douglas, en Colombie-Britannique, où une représentante des réseaux des langues officielles avait pris l'initiative de tenir les employés au courant de leurs obligations en matière de langues officielles. Ces types d'initiatives sont particulièrement utiles, car la représentation au niveau local permet d'accélérer la communication entre les coordonnateurs régionaux et chaque point d'entrée.

## PLAN D'ACTION

En juillet 2014, l'ASFC nous a fourni une ébauche de son *Plan d'action pour les langues officielles 2014-2017*. Le plan comprend des mesures visant à améliorer le rendement de l'ASFC concernant les parties IV, V et VII de la *Loi*. En ce qui a trait à la partie IV de la *Loi*, le plan met l'accent sur plusieurs priorités, notamment la prestation de services de qualité au public dans les deux langues officielles et l'accroissement de la capacité bilingue parmi les postes d'ASF et les postes ayant des responsabilités de supervision. Le plan comporte également des stratégies pour renforcer la supervision et le suivi du rendement en matière de langues officielles. On nous a

aussi présenté le *Plan d'action pour les langues officielles 2011-2014* de l'ASFC. L'analyse de ce plan a révélé que plusieurs des mesures positives observées pendant la vérification et décrites dans ce rapport peuvent être rattachées à des initiatives instaurées dans le contexte de ce plan d'action.

En plus du plan d'action national, toutes les régions ont élaboré et mis en œuvre leurs plans d'action régionaux pour les langues officielles 2011-2013 (ou 2014, dans certains cas) et ont rendu compte des progrès réalisés. Ces plans d'action comprenaient aussi des mesures ciblées, des échéanciers raisonnables et des parties responsables. Les plans d'action national et régionaux sont mis à jour chaque année, et les régions rendent compte des progrès accomplis à la Division des langues officielles, qui soumet ensuite un rapport d'étape annuel au Comité exécutif.

Notre analyse des plans d'action s'est avérée très positive. Les plans d'action comprennent des indicateurs de rendement précis qui aideront l'ASFC à évaluer le succès de ses activités. Les plans d'action comprennent également des échéanciers et des secteurs de responsabilité. Toutefois, pour le plan d'action national 2014-2017, nous suggérons à l'ASFC d'affecter des personnes ou unités déterminées chargées des mesures du rendement plutôt que de laisser cette responsabilité à l'ensemble d'une direction générale. Au moment de la présente vérification, les coordonnateurs régionaux travaillaient à l'élaboration de leurs nouveaux plans d'action régionaux. Nous encourageons l'ASFC à mettre à jour ses plans national et régionaux pour les langues officielles afin d'inclure des mesures concrètes adéquates en réponse aux recommandations présentées dans le présent rapport de vérification.

**b) Vérifier que l'ASFC forme efficacement le personnel affecté à la prestation des services de première ligne, et le tient informé, en ce qui concerne les exigences relatives à la prestation de services au public dans les deux langues officielles.**

#### COMMUNICATION DES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

Les obligations en matière de langues officielles ont fait l'objet de communications fréquentes et continues entre les employés de l'ASFC et leur bureau régional ainsi que l'administration centrale. Au niveau national, le site intranet de l'ASFC, appelé *Atlas*, contient une foule de renseignements sur les langues officielles, y compris des renseignements sur les politiques, les directives, la formation et les outils en matière de langues officielles, ainsi que des éléments

de promotion du bilinguisme. Dans le cadre des initiatives découlant du *Plan d'action pour les langues officielles 2011-2014*, l'ASFC a mis en œuvre un certain nombre de stratégies de communication créatives en matière de langues officielles. Par exemple, en 2011, l'ASFC a lancé un appel à l'interne pour obtenir des témoignages portant sur les langues officielles. À partir de ces renseignements, l'Agence a créé une page de citations de ses employés concernant l'apprentissage et l'utilisation de leur langue seconde et a publié une vidéo de témoignages sur l'importance du bilinguisme au sein de son organisation.

Les employés reçoivent également de l'information sur les langues officielles au moyen de courriels, de notes de service internes, de breffages ou réunions de quart et d'une rétroaction régulière de leurs superviseurs. Les ASF ont déclaré avoir reçu par courriel des mises à jour de l'administration centrale sur les langues officielles au moins une fois par année, et des bureaux régionaux, au moins deux fois par année. Des rappels sont fréquemment faits lors des breffages de quart, des appels nominaux et d'autres réunions du personnel. La vaste majorité des employés affectés à la prestation des services de première ligne ont mentionné qu'ils étaient bien au courant de leurs obligations en matière de langues officielles.

#### OUTILS ET FORMATION AYANT TRAIT AUX OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

En plus des renseignements qui leur sont communiqués, les employés de l'ASFC disposent d'un certain nombre d'outils et d'activités de formation pour les aider à remplir leurs obligations en matière de langues officielles. Tous les documents de référence et le matériel nécessaires à l'exécution de leurs fonctions sont disponibles dans les deux langues officielles, et certaines régions ont commencé à utiliser un site wiki des langues officielles où des outils, ressources et rappels supplémentaires peuvent être facilement consultés et partagés.

La formation sur place de tous les ASF commence par le Programme de formation de base pour les agents (PFBA), qui est d'une durée de 18 semaines et est offert au centre national d'apprentissage de l'ASFC de Rigaud, au Québec. Les obligations en matière de langues officielles font partie de la formation, dans le cadre de laquelle les ASF suivent un module de formation en ligne de 45 minutes qui couvre toutes les obligations de l'ASFC prévues à la partie IV. L'offre active et la prestation de services bilingues aux voyageurs sont ainsi renforcées pendant la formation fondée sur des mises en situation, où l'on rappelle constamment aux ASF d'amorcer l'interaction avec les voyageurs en les accueillant dans les deux

langues officielles et ensuite de demander de l'aide, au besoin, si le voyageur demande d'être servi dans la seconde langue officielle de l'ASF. Les ASF reçoivent une rétroaction continue sur ces aspects de leur rendement au cours du PFBA et de la période probatoire subséquente de 12 à 18 mois. La plupart des ASF unilingues disposent également d'outils, notamment une carte aide-mémoire qui comprend des traductions phonétiques de phrases de base. Beaucoup d'entre eux ont déclaré utiliser cet outil et le trouver utile.

Comme le soulève le témoignage suivant, la majorité des ASF qui ont suivi le programme de formation de base au cours des cinq dernières années ont souligné, pendant les entrevues, que la formation a permis d'ancrer en eux l'obligation de faire l'offre active de services bilingues, grâce à la rétroaction constante qu'ils ont reçue sur leur offre active de services et à l'omniprésence du bilinguisme dans la plupart des aspects du quotidien au Collège de l'ASFC.

*« La formation à Rigaud met grandement l'accent sur nos obligations, et celles-ci sont renforcées pendant la formation fondée sur des mises en situation. C'est un élément qui ressort de la formation, et nous ne pouvons les oublier. » [traduction] – agent des services frontaliers*

Du fait qu'elle a mis sur pied une formation qui permet d'inculquer aux nouvelles recrues l'importance de l'offre active de services bilingues, l'ASFC constitue un bon exemple à suivre pour les autres institutions.

L'ASFC a investi dans la formation continue sur les obligations en matière de langues officielles. Afin d'éduquer les employés avant les Jeux olympiques d'hiver de 2010 à Vancouver, l'ASFC a élaboré un programme de formation en ligne appelé L'offre active de service : un accueil bilingue de qualité. Ce cours obligatoire fournit à tous les employés de l'ASFC des renseignements sur leurs obligations en matière de langues officielles et sur la terminologie de base dans les deux langues officielles. De plus, l'ASFC a élaboré une séance d'apprentissage pratique sur les langues officielles qui souligne l'importance de la Politique sur les langues officielles sur le plan de la prestation des services. La séance donne également l'occasion de rappeler aux participants, y compris aux employés unilingues, les étapes à suivre pour effectuer une offre active de services. En outre, plusieurs régions ont conçu leurs propres initiatives pour former et informer les employés concernant les exigences relatives à la prestation des services dans les deux langues officielles. Nous

sommes d'avis que l'ASFC a pris des mesures efficaces pour communiquer les obligations en matière de langues officielles à ses employés.

**c) Vérifier que l'ASFC tient compte des enjeux touchant les langues officielles dans les évaluations de rendement de ses cadres supérieurs et de ses gestionnaires ainsi que des agents des services frontaliers et chefs d'équipe responsables de la prestation des services au public.**

La vérification a permis de constater que les langues officielles sont incluses de façon constante dans les ententes de rendement de l'ASFC. Les ententes de 2013-2014 et de 2014-2015 ont été examinées en ce qui touche les vice-présidents, les directeurs généraux régionaux, les directeurs généraux, les directeurs, les chefs, les surintendants et les ASF. Ils contenaient tous des mesures de rendement précises concernant les langues officielles. Cette pratique est une autre preuve de l'engagement de la haute direction à l'égard de la mise en œuvre de la partie IV de la Loi.

**OBJECTIF 2**

**S'ASSURER QUE LES POINTS D'ENTRÉE DÉSIGNÉS BILINGUES DE L'ASFC DANS L'ENSEMBLE DU CANADA EFFECTUENT L'OFFRE ACTIVE DE SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES ET FOURNISSENT DES SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE CHOIX DU VOYAGEUR.**

**a) Vérifier que l'offre active est faite aux points d'entrée désignés bilingues de l'ASFC. Vérifier également que les services offerts à ces points d'entrée sont fournis dans la langue officielle de choix du voyageur et que ces services sont de qualité égale dans les deux langues officielles. Les services incluent :**

- l'offre active visuelle;
- les publications et la documentation;
- la communication en personne;
- la communication aux bornes libre-service automatisées.

## POINTS D'ENTRÉE DÉSIGNÉS BILINGUES DE L'ASFC

Tous les bureaux qui répondent au critère de la demande importante – qui est décrit en détail dans le *Règlement* – sont tenus d'assurer des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fournit une liste des bureaux désignés bilingues dans Burolis, mais celle-ci n'est pas exhaustive, et certains bureaux qui n'y figurent pas peuvent également satisfaire au critère de la demande importante énoncé dans le *Règlement*. Les institutions fédérales doivent vérifier si leurs bureaux répondent à ce critère. Elles ont également pour responsabilité d'informer le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de tout changement à apporter dans Burolis.

Aux termes de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe aux institutions fédérales de communiquer avec le public et de lui fournir des services dans les deux langues officielles dans les bureaux où il y a une « demande importante ». Le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services* donne des précisions sur ce que l'on entend par « demande importante ». Aux aéroports et aux frontières terrestres, cela signifie que l'ASFC doit assurer des services dans les deux langues officielles :

- 1) aux postes frontaliers où l'affluence est d'**au moins 500 000 voyageurs par année**, et qui sont situés dans une province où la minorité représente **au moins 5 % de l'ensemble de la population** (c'est-à-dire l'Ontario, le Québec et le Nouveau-Brunswick);
- 2) aux postes frontaliers où la minorité linguistique représente **au moins 5 % de l'ensemble de la population** et où la demande de services dans la langue de la minorité représente **au moins 5 % de la demande globale** annuelle;
- 3) aux aéroports comprenant un bureau de l'ASFC où le nombre de passagers embarqués et débarqués à l'aéroport, au cours d'une année, s'élève à **au moins un million**.

De plus, les services doivent être assurés dans les deux langues officielles dans chaque province au poste frontalier où il y a la plus grande affluence de voyageurs chaque année.

Selon le document *Trafic des transporteurs aériens aux aéroports canadiens*, publié par Statistique Canada, les aéroports de Kelowna, en Colombie-Britannique, et également de Saskatoon et de Regina, en Saskatchewan, faisaient partie des aéroports où le nombre de passagers s'élevait à plus d'un million en 2005, en 2006 et en 2009, respectivement, et satisfont donc au critère de la demande importante. Au moment de la présente vérification, les bureaux de l'ASFC dans ces aéroports étaient tous désignés unilingues dans Burolis. Nous avons visité l'aéroport de Regina dans le cadre de la vérification et avons pu confirmer que le bureau de l'ASFC de l'aéroport n'a pas de procédures ou de personnel en place pour fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles à l'heure actuelle et que la haute direction n'a pas informé le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de la situation relative au nombre de passagers aux fins de mise à jour dans Burolis.

### RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'examiner chaque année les données officielles sur le nombre de passagers aux aéroports où sont assurés des services et de prendre des mesures pour :

- 1) fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles aux aéroports où le nombre de passagers embarqués et débarqués s'élève à plus d'un million;
- 2) à la suite de l'examen, informer le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de tout changement à la désignation bilingue des bureaux dans les aéroports.

### OFFRE ACTIVE VISUELLE

L'offre active visuelle comprend les enseignes, les affiches, les pictogrammes *Français/English* et toute autre notification indiquant que les services sont offerts en français ou en anglais. À tous les postes frontaliers et points d'entrée aux aéroports, des affiches bilingues étaient installées en évidence dans tous les secteurs où des services étaient fournis, et celles-ci étaient de qualité égale dans les deux langues officielles. Il y avait des pictogrammes *Français/English* à la plupart des points d'entrée visités, mais, contrairement aux affiches bilingues, ils n'étaient pas toujours affichés en évidence et, dans de nombreux cas, ils n'étaient pas mis en place systématiquement à tous les comptoirs ou kiosques de services de l'ASFC. Par exemple, à de multiples lignes d'inspection secondaire et bureaux NEXUS aux aéroports, l'affichage de

pictogrammes n'était pas systématique. À de nombreux points d'entrée frontaliers terrestres, les pictogrammes n'étaient pas toujours affichés à tous les kiosques d'inspection primaire, les comptoirs, les entrées piétonnes, les points de débarquement des autobus et les zones d'inspection secondaire.

L'exemple le plus réussi de l'offre active visuelle au moyen de pictogrammes est l'affichage de pictogrammes en permanence au mur ou aux comptoirs de services. Au poste frontalier du pont Rainbow à Niagara Falls, en Ontario, un grand pictogramme était affiché au mur, derrière le comptoir de services, et était visible en entrant dans l'immeuble de l'ASFC. À d'autres endroits, notamment à l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal, au Québec, de petits pictogrammes étaient collés à l'extérieur de tous les bureaux de l'immigration. Ce type d'affiches permanentes de l'offre active visuelle permet d'informer les voyageurs de la disponibilité des services dans les deux langues officielles, et ces affiches sont peu susceptibles d'être déplacées ou égarées. Nous suggérons donc aux autres points d'entrée de suivre ces bonnes pratiques et d'apposer des pictogrammes à tous les comptoirs ou kiosques de services aux points d'entrée désignés bilingues.

## COMMUNICATION AUX BORNES LIBRE-SERVICE AUTOMATISÉES

L'ASFC a annoncé que la modernisation figure parmi ses priorités. Dans le cadre de ses travaux de modernisation, l'Agence compte notamment prendre appui sur les deux programmes de préautorisation automatisés actuels conçus pour accélérer le passage de la frontière : NEXUS et CANPASS. L'ASFC mise également sur son programme Contrôle frontalier automatisé (CFA), récemment mis en œuvre, qui consiste en un système de bornes de déclaration électronique libre-service en temps réel et qui est disponible à trois aéroports internationaux au Canada.

Notre examen des bornes automatisées des aéroports a démontré qu'il est possible d'obtenir facilement des services de haute qualité dans les deux langues officielles. Même si ce nouveau modèle de prestation des services a pour effet de limiter l'interaction entre les ASF et les voyageurs, ceux qui décident de l'utiliser reçoivent des services dans la langue officielle (ou une autre langue) de leur choix au simple toucher d'un bouton. Nous félicitons l'ASFC de cette excellente initiative qui permet aux voyageurs d'être servis de manière rapide et efficace dans la langue officielle de leur choix.

## PUBLICATIONS ET DOCUMENTS

L'examen des documents, publications et formulaires accessibles au public a révélé que l'ASFC a déployé beaucoup d'efforts pour assurer la qualité de la traduction des documents. Les documents, publications et formulaires imprimés étaient aisément disponibles dans les deux langues officielles à tous les postes frontaliers terrestres et points d'entrée aux aéroports visités pendant la vérification.

## OFFRE ACTIVE DE SERVICES BILINGUES EN PERSONNE

Les résultats de la vérification de 2005 des postes frontaliers terrestres de l'ASFC par le Commissariat ainsi que son bulletin de rendement 2009-2010 sur l'ASFC ont révélé que l'institution a effectué une offre active de services dans moins de 50 % des interactions observées. Depuis, l'ASFC a instauré un certain nombre de mesures visant à accroître l'importance accordée à l'offre active et à s'assurer que les employés de première ligne comprennent pleinement leur obligation de faire une offre active de services. La direction de l'ASFC a constaté une amélioration, et il importe de mentionner que la Fédération des francophones de Terre-Neuve et du Labrador, organisme des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM) de la région de l'Atlantique, a félicité l'ASFC pour le service impeccable en français qu'elle assure dans sa région, après avoir observé plusieurs institutions fédérales au cours de l'été 2013.

Comme nous l'avons mentionné précédemment dans le présent rapport, les ASF reçoivent une formation et des communications sur leur obligation de faire une offre active de services, et les entrevues ont révélé qu'ils sont au courant de cette obligation. Malgré la connaissance de cette obligation – et des améliorations mentionnées au paragraphe précédent – les visites sur les lieux et les entrevues avec les ASF pendant la vérification ont révélé que l'offre active de services n'est pas effectuée systématiquement à tous les points d'entrée et à toutes les lignes d'inspection. Les témoignages ci-dessous mettent en évidence certaines raisons données par les ASF pour ne pas avoir fait une offre active de services en tout temps. Nous croyons que ces témoignages sont importants, puisqu'ils soulèvent un problème de conformité à la *Loi* qui a été observé dans l'ensemble des régions de l'ASFC. Les exemples suivants peuvent aider l'ASFC, ou les institutions aux prises avec des problèmes semblables, à cibler la raison pour laquelle une offre active de services pourrait ne pas être effectuée systématiquement.

« Personnellement, je ne ressens pas le besoin de faire une offre active, car je peux parler au client dans les deux langues s'il le demande. » [traduction] – agent des services frontaliers

« J'ai constaté que le fait de dire "bonjour" sème la confusion chez la plupart des voyageurs américains et que je devais consacrer plus de temps à expliquer que je les avais salués en français. Donc, parfois, pour accélérer le processus, nous ne disons pas "bonjour". » [traduction] – agent des services frontaliers

« Cela n'a rien à voir avec le fait de ne pas vouloir [faire l'offre active], mais plutôt de ne pas se sentir à l'aise et de ne pas être en mesure de continuer à parler dans cette langue. » [traduction] – agent des services frontaliers

« Il ne s'agit pas vraiment d'une priorité pour nous. Nous sommes surmenés et manquons de personnel, et avons en fait d'autres priorités. [...] Il y a beaucoup de priorités concurrentes. » [traduction] – agent des services frontaliers

« On le remarque [l'offre active] beaucoup chez les nouveaux agents – ils en font beaucoup plus une priorité. Ceux qui sont ici depuis longtemps deviennent désinvoltes, et beaucoup pensent tout simplement que ça paraît stupide. » [traduction] – agent des services frontaliers

La vérification a également révélé que l'offre active était effectuée plus souvent dans certains cas que dans d'autres. Par exemple, la région du Pacifique procède à des contrôles ponctuels au téléphone, et les données de surveillance obtenues au moyen de ces contrôles et les entrevues réalisées pendant la vérification indiquent que l'offre active était effectuée au téléphone d'une façon constante. Cependant, nous avons constaté qu'elle n'est pas effectuée avec la même constance pour ce qui est du service en personne. Lors des entrevues, les ASF de l'ensemble du Canada ont admis qu'ils étaient moins susceptibles de faire une offre active à l'extérieur de la zone d'inspection primaire. Compte tenu des difficultés entourant la constance de l'offre active, l'ASFC devrait continuer de renforcer de façon concrète l'importance de l'offre active à tous les niveaux de l'inspection et pour tous les services assurés. La surveillance formelle pourrait également aider à mettre l'accent sur l'importance de l'offre active. Ce sujet est abordé de façon plus détaillée à l'objectif 4 du présent rapport.

### **Qu'est-ce que l'offre active et pourquoi est-ce important?**

En vertu de l'article 28 de la *Loi sur les langues officielles*, les installations ou bureaux désignés bilingues sont tenus d'indiquer clairement que les services sont offerts dans les deux langues officielles. C'est ce que l'on appelle l'« offre active », et celle-ci comprend un accueil bilingue comme « Bonjour! Hello! » ou « Bienvenue au Canada! Welcome to Canada! », ainsi que des repères visuels comme des enseignes qui renforcent cette offre. Pour un grand nombre de leurs clients, les bureaux gouvernementaux représentent l'« image du Canada ». Ils sont bien placés pour promouvoir une des valeurs fondamentales du Canada : la dualité linguistique. L'offre active est une des pierres angulaires de l'architecture du service dans les deux langues officielles. En fait, en l'absence d'offre active, les clients ne sauront peut-être pas que les services sont offerts dans leur langue ou, même s'ils sont au courant de leur droit d'être servis dans leur langue, ils n'oseront peut-être pas l'exercer. Sans l'offre active, les clients pourraient penser que la langue officielle de leur choix a été reléguée à un statut de seconde classe, car l'autre langue officielle est la langue par défaut et donc la seule langue qui est réellement reconnue. L'absence d'une offre active au premier point de contact crée une situation d'inégalité et perpétue l'habitude des groupes de langue officielle en situation minoritaire de ne pas demander un service dans leur langue première.

Cette obligation est particulièrement cruciale dans des institutions comme l'Agence des services frontaliers du Canada qui ont un mandat d'exécution de la loi, puisque la relation entre le client et l'employé de l'institution est une relation de pouvoir. Si le service n'est pas offert activement dans la langue officielle de leur choix, la majorité des clients hésiteront à exercer leurs droits linguistiques, car ils ne voudront peut-être pas défier l'autorité.

### OFFRE DE SERVICES BILINGUES EN PERSONNE

Même si l'offre active de services n'est pas effectuée de façon constante, l'ASFC est fermement déterminée à fournir ses services dans la langue de choix du voyageur. Suivant les directives de l'administration centrale, tous les points d'entrée visités pendant la vérification ont élaboré leurs propres procédures afin de veiller à ce que les services soient assurés en temps opportun dans la langue officielle de choix du voyageur. Tous les ASF connaissaient bien les procédures de leur point d'entrée. La question de savoir si ces procédures permettent également d'assurer des services de qualité égale est abordée dans la prochaine section.

**b) Vérifier que l'ASFC s'assure que les points d'entrée désignés bilingues ont une capacité bilingue suffisante et qu'elle a prévu avec efficacité de fournir des services bilingues de qualité égale en tout temps dans la langue officielle de choix du voyageur.**

## CAPACITÉ BILINGUE

En général, l'ASFC ne compte pas suffisamment d'ASF et de surintendants bilingues pour fournir des services bilingues de qualité égale aux voyageurs partout au Canada. La seule exception notable est la région du Québec de l'ASFC, qui exige que tous les ASF et surintendants soient bilingues et qui, par conséquent, est en mesure de toujours fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles. Dans le cadre des initiatives du *Plan d'action pour les langues officielles 2011-2014*, l'ASFC a travaillé très fort pour déterminer le nombre d'ASF bilingues qui travaillent actuellement à des points d'entrée, ainsi que le nombre minimal d'ASF bilingues nécessaires pour répondre à ses besoins en matière de capacité bilingue. En juillet 2014, il manquait 341<sup>1</sup> ASF bilingues à l'ASFC. La haute direction est au courant de ce manque à combler, et l'ASFC effectue le suivi des périodes pendant lesquelles les services bilingues ne sont pas disponibles. Ces renseignements ont été utilisés pour aider l'administration centrale à repérer les régions susceptibles d'avoir les besoins les plus importants en matière de capacité bilingue.

Nous félicitons l'ASFC de son travail en vue de déterminer ses besoins en matière d'ASF bilingues. Toutefois, les surintendants doivent fréquemment interagir avec les voyageurs, comme l'indique cet extrait de la description de travail du poste de surintendant :

*« On fait appel à ses aptitudes en communications lorsqu'une plainte est déposée et qu'il doit y avoir une médiation entre le client et des subalternes. Ces aptitudes servent à résoudre les divergences d'opinions ou les malentendus et à clarifier les mesures à prendre. »*  
[traduction] – Extrait de la description de travail des surintendants

Nous avons aussi appris pendant les entrevues que, pour une fouille à nu, le voyageur a le droit de parler à un surintendant pour connaître les raisons pour lesquelles il fait l'objet d'une fouille. Nous avons remarqué, lors de nos visites sur place, que, dans certains points d'entrée désignés bilingues, aucun des surintendants n'était bilingue. Il y a peu d'uniformité d'une région à l'autre en ce qui a trait au nombre de postes de surintendant bilingue, et il n'existe aucune stratégie nationale pour garantir un nombre suffisant de superviseurs bilingues aux points d'entrée bilingues.

Vu l'insuffisance de la capacité bilingue parmi les surintendants, les voyageurs ne seront pas servis dans la langue officielle de leur choix, comme l'attestent les renseignements recueillis dans le cadre des entrevues et de l'analyse des documents effectuées pendant la vérification.

## RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) de déterminer et de surveiller le nombre de surintendants bilingues nécessaires à la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles aux points d'entrée désignés bilingues;
- 2) d'utiliser cette information pour faire en sorte qu'il y ait une capacité suffisante de surintendants bilingues aux points d'entrée désignés bilingues.

## RECRUTEMENT

Compte tenu des efforts qu'elle a déployés pour déterminer ses besoins en matière d'ASF bilingues, l'ASFC sait fort bien que sa capacité bilingue est insuffisante aux points d'entrée désignés bilingues. L'ASFC a mis au point une stratégie à deux volets pour combler l'écart actuel, soit le recrutement d'ASF bilingues et la formation des ASF en poste.

En 2012, l'ASFC a mis en œuvre sa stratégie nationale de recrutement. Avant cette stratégie, le recrutement était effectué par chacune des régions. La centralisation du recrutement a permis à l'ASFC d'accroître le nombre d'ASF bilingues admis à son PFBA et de mettre en place des ASF bilingues aux points d'entrée qui en avaient le plus besoin. La vérification a révélé que, malgré ces changements, l'ASFC continue d'éprouver de la difficulté à embaucher des employés bilingues en nombre suffisant en raison d'une pénurie au cours des dernières années de candidats bilingues qualifiés pour les postes d'ASF.

En dépit du besoin évident d'ASF bilingues, les activités promotionnelles visant précisément le recrutement d'ASF bilingues sont pratiquement inexistantes. La vérification a révélé qu'en raison du Plan d'action pour la réduction du déficit, l'ASFC a imposé un moratoire sur toutes les activités d'extension. Par conséquent, les régions n'ont pas pu organiser d'activités de recrutement ciblé auprès des CLOSM au cours des dernières années. Toutefois,

<sup>1</sup> Ce nombre est tiré du document *Résultats sur les langues officielles sur détermination des capacités bilingues en région* de l'ASFC et est fondé sur l'hypothèse selon laquelle les ASF qui travaillent à des points d'entrée dont la capacité est excédentaire peuvent être réaffectés à un endroit où un besoin d'ASF bilingues a été déterminé.

l'ASFC a mentionné qu'elle élabore actuellement des stratégies de communication ciblant les candidats bilingues et a ajouté des indicateurs de rendement à cette fin dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2014-2017*. Pour accroître sa capacité bilingue, l'ASFC a besoin d'un plan de recrutement qui cible les CLOSM.

### RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'élaborer et de mener des activités de recrutement ciblées permettant de promouvoir les postes de services de première ligne bilingues. Ces activités de recrutement devraient cibler les publics bilingues de l'ensemble du Canada, y compris les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

### PROFILS LINGUISTIQUES

Bien que les tâches associées aux postes d'ASF soient très diversifiées, allant de l'agriculture aux douanes et à l'immigration, les ASF bilingues doivent posséder à tout le moins un profil linguistique BBB. Dans le cadre de la vérification de 2005 de l'ASFC par le Commissariat, nous avons encouragé l'institution à tirer avantage de son examen des postes en vue de leur reclassement afin de réévaluer le niveau B pour la compétence orale. Encore une fois, nous encourageons l'ASFC à revoir les profils linguistiques et les compétences linguistiques nécessaires à l'exécution des fonctions d'ASF. Les visites sur les lieux effectuées pendant la vérification ont révélé que le niveau B pour la compétence orale n'est pas toujours suffisant pour gérer les cas complexes d'exécution de la loi et d'immigration.

L'ASFC n'exige pas ou n'impose pas d'évaluation des connaissances linguistiques aux employés bilingues dont les résultats à l'évaluation de la compétence en langue seconde ne sont plus valides et qui n'ont pas changé de poste. Certains ASF bilingues qui travaillent dans des régions principalement unilingues, où les possibilités d'utiliser leur langue seconde sont souvent limitées, n'ont pas été évalués depuis plus de 10 ans. La détérioration des compétences en langue seconde peut entraîner une diminution de la qualité du service. L'ASFC doit donc évaluer et surveiller les compétences linguistiques des ASF bilingues dont les profils ne sont plus valides.

### FORMATION LINGUISTIQUE

L'ASFC reconnaît qu'elle pourrait accroître la capacité bilingue parmi les ASF de manière plus efficace si elle améliorait les compétences linguistiques de ses employés. En juin 2013, l'ASFC a apporté les derniers ajustements à la *Stratégie nationale de formation*

*linguistique appuyant les directives sur les langues officielles de l'ASFC* et a établi un budget centralisé pour la formation linguistique. La stratégie de formation décrit les priorités de l'ASFC relativement à la formation en langue seconde ainsi que les options d'apprentissage pour les employés, l'accès à ces options et le processus d'approbation.

Les résultats de l'examen de cette stratégie sont positifs. Il existe de nombreux défis associés à la prestation d'une formation linguistique à des employés qui doivent faire différents quarts de travail couvrant tous les jours 24 heures sur 24 et qui peuvent se trouver dans des régions très éloignées. La stratégie de formation vise à offrir une variété de cours pour relever ces défis, notamment l'apprentissage en ligne, le tutorat au téléphone et un cours qui comprend une immersion intensive de trois semaines chaque année offerte à trois différents moments pendant l'année. L'ASFC s'est également efforcée d'embaucher et de former des professeurs de langues à l'interne qui comprennent bien la réalité des employés en vue d'animer ces cours. Les visites sur les lieux ont révélé qu'il y a eu certaines difficultés et une certaine confusion au début de la mise en œuvre de la stratégie de formation, mais une fois qu'elle était bien amorcée, les commentaires sur l'offre de cours étaient généralement positifs. La principale plainte que nous avons reçue concernait le fait que l'accessibilité à la formation en langue seconde n'est pas la même pour tous les employés d'une région à l'autre.

La stratégie fait peu référence au maintien des connaissances acquises en langues officielles. Notre examen du plan et les entrevues faites avec des ASF bilingues a permis de conclure qu'il est grandement nécessaire d'offrir une formation de maintien des connaissances acquises en langues officielles. De nombreux ASF bilingues se trouvent dans des régions majoritairement unilingues où les possibilités d'utiliser leurs compétences linguistiques à l'extérieur du travail sont rares. Comme pour n'importe quelle compétence, les aptitudes linguistiques se détériorent au fil du temps en l'absence d'efforts pour les maintenir.

Nous avons appris pendant les entrevues que plusieurs ASF bilingues ne se sentaient pas à l'aise de communiquer dans leur deuxième langue officielle lorsqu'ils effectuaient des tâches complexes comme une inspection secondaire en profondeur ou qu'ils devaient expliquer la raison pour laquelle un client pourrait avoir besoin d'un avocat ou encore pourquoi l'ASF devait effectuer une fouille à nu. Beaucoup d'ASF ont également mentionné qu'il est difficile d'apprendre à l'extérieur de l'environnement de travail la terminologie propre à l'exécution de la loi et à l'immigration qui est nécessaire à leurs fonctions. Les entrevues ont également révélé que les ASF bilingues avaient l'impression que l'institution n'offrait qu'un soutien limité pour les aider à maintenir leur deuxième langue

officielle ou à apprendre la terminologie professionnelle requise dans le cadre de leurs fonctions. Beaucoup ont affirmé que les possibilités de formation linguistique n'étaient offertes qu'aux employés qui ne sont pas encore désignés bilingues. L'ASFC doit accorder plus d'importance au maintien des compétences linguistiques en langue seconde et offrir des possibilités d'apprentissage aux ASF, y compris à ceux qui occupent des postes désignés bilingues, de l'ensemble du pays.

Dans le cadre des initiatives découlant des plans d'action régionaux 2011-2013 ou 2014 pour les langues officielles, plusieurs régions ont élaboré et mis en œuvre leurs propres initiatives de formation et d'apprentissage afin d'adapter la formation à leur région. À l'été de 2013, l'aéroport international Pearson de Toronto (aéroport Pearson) et l'aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal ont organisé un échange avec plusieurs employés. Cet échange a non seulement permis aux employés des deux bureaux de pratiquer et d'améliorer leur deuxième langue officielle, mais également d'accroître le nombre d'ASF bilingues à l'aéroport Pearson pendant l'une de ses saisons les plus achalandées. La région de l'Atlantique est une ardente promotrice des dîners-conférences comme Mardi taboo et Mercredi lingo, qui offrent aux employés des possibilités informelles de pratiquer leur français. Le Comité des langues officielles de l'aéroport Pearson et le bureau de la région du Nord de l'Ontario ont créé des modules d'apprentissage pour aider les ASF à apprendre la terminologie française nécessaire à leur poste. Une des initiatives, parmi plusieurs, de la région du Sud de l'Ontario comprend des dîners bilingues avec le directeur général régional (DGR) et une sélection d'employés bilingues. Cette initiative donne l'occasion aux employés de rencontrer le DGR et de discuter de certaines questions tout en pratiquant leur français. Lors des entrevues réalisées pendant la vérification, nous avons reçu des commentaires positifs des employés qui ont participé à ces activités. Le fait d'investir dans ce type d'activités montre aux employés l'importance que revêtent les langues officielles pour l'organisation. Ce qui est particulièrement impressionnant au sujet de la plupart de ces initiatives est qu'elles sont souvent très rentables comme l'ont découvert la majorité des organisateurs de l'ASFC. Nous encourageons l'ensemble de l'ASFC à s'inspirer des initiatives favorables au maintien de la langue seconde mises en œuvre dans plusieurs régions lors de l'élaboration de sa stratégie nationale de maintien des compétences en langue seconde.

#### RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'offrir en permanence des possibilités d'apprentissage en langue seconde aux agents des services frontaliers bilingues de toutes les régions pour les aider à apprendre la terminologie professionnelle technique requise dans le cadre de leurs fonctions et à maintenir leurs connaissances de la seconde langue officielle.

#### PLANIFICATION DE LA PRESTATION DES SERVICES BILINGUES

Dans le cadre de la vérification, nous avons examiné la méthode de planification de la prestation des services bilingues de l'ASFC en vérifiant la façon dont l'ASFC organise la prestation de ses services, par exemple, pour veiller à ce qu'il y ait suffisamment d'employés bilingues sur place en tout temps lors de l'affectation du personnel bilingue et de l'établissement des horaires de travail. Nous avons également effectué un examen pour déterminer s'il y avait des procédures en place pour assurer au besoin des services de qualité égale en français et en anglais.

#### SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE EN PERSONNE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS

Comme nous l'avons mentionné précédemment dans le présent rapport, suivant les instructions de l'administration centrale, les points d'entrée ont élaboré leurs propres procédures afin de veiller à ce que les services soient assurés en temps opportun dans la langue officielle de choix du voyageur. Les procédures mises en place permettent de s'assurer que les voyageurs sont servis dans la langue officielle de leur choix lorsqu'un agent bilingue est disponible. Cependant, elles ne permettent pas toujours de garantir que les services dans la langue officielle de la minorité seront d'une qualité égale à celle des services dispensés à la majorité. Dans certains cas, on demande aux voyageurs qui se trouvent à la ligne d'inspection primaire aux postes frontaliers terrestres de se présenter à la zone d'inspection secondaire afin d'être servis dans la langue officielle de la minorité. Les entrevues nous ont permis d'apprendre que cette pratique avait tendance à faire peur à certains voyageurs ou à les faire hésiter et que, parfois, les voyageurs préfèrent parler dans la langue majoritaire plutôt que d'être envoyés dans la zone d'inspection secondaire pour recevoir leurs services.

Dans d'autres cas, les procédures mises en place à certains points d'entrée ne garantissent pas nécessairement une répartition uniforme des ASF bilingues entre tous les quarts. Il est donc possible qu'il y ait un nombre démesurément faible d'ASF bilingues pour certains quarts et que l'on ne puisse offrir des services de qualité égale pendant ces périodes. Nous avons remarqué à certains points

d'entrée visités que toutes les mesures possibles sont prises afin d'affecter un ASF bilingue 24 heures sur 24 et de déterminer qui est disponible pour faire les heures supplémentaires, y compris demander d'abord à des agents bilingues de faire des heures supplémentaires lorsqu'il n'y a pas suffisamment d'agents bilingues pour faire le quart. Bien que des directives concernant l'intégration du bilinguisme comme facteur dans la planification des quarts aient été données en janvier 2011 à une réunion du Comité de la haute gestion de la Direction générale des opérations, nos visites sur place ont révélé que le besoin d'ASF bilingues n'est pas pris en compte au moment d'offrir les heures supplémentaires à tous les points d'entrée. Nous avons remarqué qu'à plusieurs points d'entrée, les procédures faisaient que, s'il n'y avait aucun ASF bilingue en poste ou disponible, les services étaient plutôt fournis au téléphone par un ASF d'un autre point d'entrée. Dans ces situations, on demandait au prochain ASF disponible de faire des heures supplémentaires, et les procédures en vigueur à ces points d'entrée n'exigeaient pas de demander d'abord à un ASF bilingue de faire des heures supplémentaires lorsque nécessaire.

Le renvoi vers la zone d'inspection secondaire pour obtenir des services qui seraient autrement fournis à la zone d'inspection primaire ainsi que la prestation des services au téléphone plutôt qu'en personne en raison des procédures d'établissement des horaires au point d'entrée visé qui ne tiennent pas compte du bilinguisme au moment d'offrir des heures supplémentaires sont des exemples de services qui ne sont pas de qualité égale qui peuvent être immédiatement rectifiés. Dans son rapport annuel de 2010-2011, le commissaire aux langues officielles souligne l'inégalité dans la pratique de l'ASFC qui consiste à diriger les voyageurs vers la zone d'inspection secondaire; pourtant, au moment de la réalisation de la présente vérification, la procédure en vigueur à certains points d'entrée n'avait pas été modifiée. Quelle que soit l'intention, cette pratique peut donner l'impression aux voyageurs que leur première langue officielle a été reléguée à un statut de seconde classe, car l'autre langue officielle est la langue par défaut et donc la seule langue qui est réellement reconnue.

Nous avons aussi appris lors des entrevues et des visites sur place que les services ne sont pas fournis de façon constante dans les deux langues officielles pendant toute la durée de l'inspection ou à tous les niveaux de l'inspection. Certains ASF ne fournissent pas toujours les services dans la langue officielle de choix du voyageur dans les cas où le voyageur a exprimé sa préférence. Certains ASF disent : « Je ne parle pas français » ou demande en anglais « Voulez-vous être servi en français? » au lieu de poursuivre la conversation dans la langue utilisée par le voyageur. Les ASF

bilingues sont peut-être également trop peu nombreux pour assurer des services à tous les niveaux de l'inspection lorsque cela est nécessaire, ce qui entraîne d'importants délais pour les voyageurs qui sont dirigés vers la zone d'inspection secondaire, qui sont servis au téléphone ou qui ne peuvent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix.

Nous reconnaissons que le manque d'ASF bilingues est la principale raison pour laquelle des services de qualité égale ne sont pas toujours fournis aux points d'entrée désignés bilingues. Cependant, pendant les entrevues, la haute direction de l'ASFC a affirmé que, de façon réaliste, il faudra encore plusieurs années avant que l'Agence atteigne une capacité optimale d'ASF bilingues. Par conséquent, pour faire en sorte que les services offerts soient de qualité égale autant que possible, nous croyons qu'il est nécessaire que tous les points d'entrée désignés bilingues de l'ASFC comprennent clairement ce qui constitue un service de qualité égale et ce qui ne l'est pas. Il est tout aussi nécessaire que l'administration centrale fasse le suivi auprès des points d'entrée désignés bilingues pour s'assurer que les procédures mises en place respectent les directives données et garantissent un service de qualité égale dans les deux langues officielles.

## **RECOMMANDATION 5**

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) à l'administration centrale, de définir les éléments nécessaires à la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles et de les communiquer à tout le personnel chargé des services;
- 2) à tous les points d'entrée désignés bilingues, d'adapter les procédures de planification des quarts et les procédures respectives de ces points d'entrée au besoin et de les mettre en œuvre pour veiller à ce qu'il y ait une offre active et à ce que les services fournis soient de qualité égale dans les deux langues officielles, dans le cadre de toutes leurs activités de service, à tous les niveaux de l'inspection et en tout temps pendant leurs heures d'ouverture;
- 3) à l'administration centrale, de vérifier que les procédures susmentionnées ont été mises en œuvre à tous les points d'entrée désignés bilingues.

Aux points d'entrée où l'ASFC tient compte du bilinguisme lors de la planification de l'affectation des quarts de travail, le manque de capacité bilingue peut avoir une incidence négative sur certains ASF bilingues. Ces derniers peuvent être surmenés ou avoir rarement l'occasion d'effectuer des tâches ou affectations variées, puisqu'on a besoin d'eux pour accueillir les voyageurs. Nous encourageons

l'ASFC à continuer de promouvoir les avantages du bilinguisme et à maintenir un dialogue ouvert avec les ASF bilingues pour comprendre leurs préoccupations et leur faire part des progrès accomplis en vue d'accroître la capacité bilingue.

L'ASFC est au courant de ces difficultés et s'efforce d'accroître la capacité bilingue afin d'alléger la pression ressentie par de nombreux ASF bilingues. Certaines régions ont mis en œuvre des pratiques concrètes afin de corriger, selon le contexte, le manque de capacité bilingue et d'offrir aux ASF bilingues des forums pour exprimer leurs préoccupations.

À la suite d'une demande émanant d'un forum d'ASF bilingues, l'aéroport Pearson a mis sur pied un comité des agents bilingues pour aborder les préoccupations soulevées par les ASF bilingues. Les recommandations formulées par ce comité ont mené à de nombreux changements positifs pour les ASF bilingues de l'aéroport Pearson. Même si la capacité bilingue est toujours insuffisante à l'aéroport et que l'affectation des quarts de travail n'est pas encore optimale, nous avons reçu des commentaires positifs de la part des ASF pendant la vérification au sujet des efforts du comité et de l'engagement de la haute direction à l'égard de l'amélioration de l'environnement de travail de ces ASF. Nous encourageons les autres points d'entrée à s'inspirer du travail positif effectué par ce comité.

### **OBJECTIF 3**

***S'ASSURER QUE L'ASFC COMPREND LES BESOINS DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ET EN TIENT COMPTE DANS LA PLANIFICATION ET LA PRESTATION DE SES SERVICES BILINGUES.***

**a) Vérifier que l'ASFC a un processus en place pour s'assurer qu'elle comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire en matière de service et qu'elle tient compte de ces besoins dans la planification et la modification de ses services.**

L'ASFC a pris un certain nombre de mesures concrètes pour se conformer à ses obligations linguistiques en vertu de la partie VII de la *Loi*. Celles-ci comprenaient notamment la planification et la promotion d'événements pour les CLOSM comme les Rendez-vous de la Francophonie et les journées de la dualité linguistique, ainsi que la participation à ces événements, afin d'établir des partenariats avec les collègues (p. ex. le Collège Boréal, au nord de l'Ontario, et l'Université Sainte-Anne, à l'ouest de la Nouvelle-Écosse) et les associations (p. ex. l'Association canadienne-française de l'Alberta) des CLOSM aux fins de la formation linguistique ou de la promotion d'activités et d'événements.

### **Décision *DesRochers* (affaire CALDECH)**

Ce qui ressort de la décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *DesRochers c Canada (Industrie)* est qu'il est indispensable pour les institutions fédérales de bien connaître les besoins et les réalités particuliers de la minorité de langue officielle servie afin de pouvoir respecter le principe de l'égalité réelle. L'égalité réelle est réalisée lorsque les institutions prennent en considération les différences entre les caractéristiques et les circonstances des communautés de langue officielle en situation minoritaire et offrent au besoin des services au moyen d'un mode de prestation différent afin d'assurer que la communauté minoritaire reçoit des services de même qualité que ceux offerts à la majorité. Le fait d'offrir des services identiques ne signifie pas nécessairement qu'ils sont de qualité égale.

Afin d'appliquer la décision, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a donné des lignes directrices aux institutions en 2011 et a annoncé que les institutions fédérales assujetties à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* doivent :

- prendre en considération les besoins de la minorité linguistique lors du développement d'un nouveau service ou programme, ou lors de la modification d'un service ou programme existant;
- prendre en considération le principe de l'égalité réelle dans la planification stratégique, l'élaboration et l'évaluation de politiques ou de programmes ainsi que dans le cadre de l'examen des dépenses de programmes;
- commencer immédiatement à revoir leurs services et programmes existants afin de déterminer s'ils respectent le principe de l'égalité réelle et de les adapter au besoin.

Source : Paraphrase de la *Décision de la Cour suprême du Canada dans l'affaire CALDECH (Desrochers) et grille d'analyse*, par le Bureau du dirigeant principal des ressources humaines.

Pour ce qui est des CLOSM, la vérification visait à vérifier si l'ASFC avait appliqué le principe de l'égalité réelle tel que formulé par la Cour suprême du Canada dans la décision *DesRochers* (l'affaire CALDECH). L'ASFC a réalisé certains progrès dans la compréhension des besoins des CLOSM. Par exemple, en 2012, dans le cadre des initiatives du *Plan d'action pour les langues officielles 2011-2014*, afin de mieux comprendre les besoins des CLOSM, le vice-président des Opérations a envoyé une lettre à de nombreuses CLOSM de l'ensemble du Canada pour les inviter à communiquer avec les directeurs régionaux de l'ASFC. Les entrevues menées pendant la vérification ont révélé que plusieurs consultations et échanges ont été tenus dans le cadre de cette initiative. Cependant, ces consultations ne sont pas effectuées de manière systématique dans toutes les régions et ne devraient pas être confondues avec un processus cyclique formel. En règle générale, elles donnent lieu à une communication unidirectionnelle qui ne permet pas de comprendre les besoins des CLOSM de façon continue.

#### RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) de s'assurer qu'elle comprend pleinement les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire en élaborant un processus national formel pour communiquer avec ces communautés dans l'ensemble du Canada;
  - 2) de mettre au point et d'adopter un mécanisme formel qui tient compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire lors de la planification et de la modification des services.
- b) Vérifier que l'ASFC a effectué un examen de ses services afin de déterminer si les services répondent au principe de l'égalité réelle et, le cas échéant, a par la suite adapté ses services pour répondre aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire (relativement à la décision *DesRochers* [l'affaire CALDECH]).**

À la suite de la décision *DesRochers* de la Cour suprême du Canada en 2009, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada a donné des lignes directrices aux institutions pour les aider à déterminer si leurs services respectaient le principe de l'égalité réelle. Parmi les outils mis à leur disposition figurait la *Grille d'analyse des services et programmes fédéraux en regard du principe de l'égalité réelle*, qui avait pour but d'aider les institutions à revoir dans l'immédiat leurs programmes et services afin de déterminer si ceux-ci devraient être modifiés dans le but de fournir des services de qualité égale

aux CLOSM. Au cours des cinq années qui ont suivi cette décision, la seule mesure prise par l'ASFC a été de modifier la grille pour l'adapter à sa propre réalité organisationnelle. Il n'existe aucune autre preuve que l'ASFC s'est servie de cet outil modifié pour procéder à un examen complet de ses services ou qu'elle a adapté ses services, au besoin, afin de satisfaire au principe de l'égalité réelle. Le *Plan d'action pour les langues officielles 2014-2015* de l'ASFC comprend un examen des services, et nous encourageons l'institution à l'effectuer sans plus tarder.

#### RECOMMANDATION 7

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'effectuer un examen immédiat de ses services pour déterminer si ceux-ci respectent le principe de l'égalité réelle et d'adapter ses services, s'il y a lieu, à la suite de cet examen, afin de répondre aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

#### OBJECTIF 4

**S'ASSURER QUE L'ASFC SURVEILLE ET GÈRE LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS AU PUBLIC DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES.**

- a) Vérifier que l'ASFC a en place des mécanismes de surveillance formels afin de déterminer si des services de qualité égale sont offerts activement dans les deux langues officielles et si ceux-ci sont dispensés dans la langue de choix du voyageur aux points d'entrée désignés bilingues.**

L'ASFC a plusieurs mécanismes en place qui l'aident à obtenir des renseignements sur la prestation de ses services dans les deux langues officielles. L'institution surveille activement les cas où des services de première ligne bilingues ne sont pas disponibles aux points d'entrée désignés bilingues. Ces renseignements sont ensuite transmis à la direction, communiqués et utilisés comme un indicateur pour les décisions en matière de dotation. Les résultats de la surveillance révèlent que l'ASFC a amélioré le nombre d'heures de prestation de ses services bilingues. Les données du premier trimestre de l'exercice financier de 2014-2015 indiquent une diminution globale de 28 % du nombre d'heures pendant lesquelles les services bilingues n'étaient pas disponibles aux sites désignés. De plus, l'ASFC surveille étroitement la prestation des services par les nouvelles recrues. Au cours des 12 à 18 premiers mois de leur emploi, les nouvelles recrues font fréquemment l'objet d'une surveillance et obtiennent une rétroaction tous les trimestres.

L'ASFC n'a pas effectué de vérification interne sur les langues officielles au cours des sept dernières années. Il s'agit d'un type de mécanisme de surveillance interne qui permet à l'institution d'obtenir une vue d'ensemble de la santé de son programme des langues officielles. Cependant, c'est avec plaisir que nous constatons que l'une des mesures proposées dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2014-2017* consiste à intégrer des questions de langues officielles dans les vérifications et évaluations internes de l'ASFC.

En 2012, l'ASFC a instauré les évaluations des pratiques de gestion (anciennement les vérifications des capacités des bureaux d'entrée) dans le cadre desquelles sont évaluées 14 capacités de gestion qui reposent sur trois piliers : la gestion des personnes, la gestion opérationnelle et l'excellence du service à la clientèle. La prestation des services dans la langue de choix est évaluée dans le cadre du dernier pilier, y compris l'offre active de services et les efforts déployés en vue de remplir les obligations en matière de langues officielles. En 2013-2014, l'ASFC a visité et évalué dix sites et, en 2014-2015, elle prévoyait visiter et évaluer neuf autres, dont la plupart sont des points d'entrée désignés bilingues. Les points d'entrée sont tenus de mettre en œuvre les plans d'action élaborés à la suite de ces évaluations et d'en rendre compte.

La région du Pacifique a effectué tous les mois une surveillance de l'offre active et des services subséquents offerts en français au téléphone à ses points d'entrée bilingues de 2010 à 2013. Dès 2007, elle surveillait également les mêmes services de manière périodique. Les résultats des trois premiers trimestres de l'exercice financier de 2013-2014 indiquent un taux de succès de 97 % relativement à l'offre active et à la prestation de services en français.

Bien que toutes ces pratiques soient positives, l'ASFC ne dispose pas de mécanisme de surveillance formel à l'échelle nationale pour évaluer l'offre active faite en temps réel et la prestation subséquente de services à tous les points d'entrée désignés bilingues. Les surintendants et les gestionnaires semblent constituer le seul mécanisme de contrôle en place pour surveiller si une offre active est faite aux voyageurs et si des services bilingues leur sont dispensés, et cette surveillance n'est pas effectuée de façon systématique ou constante dans l'ensemble de l'ASFC. Nous avons appris lors des entrevues qu'en règle générale, les ASF savent qu'ils font l'objet d'une surveillance en raison de la présence de leur surintendant ou gestionnaire. Nous croyons que ce type de surveillance a pour effet de diminuer la fiabilité de l'échantillon de

rendement type, puisque les ASF peuvent exécuter leurs fonctions à la perfection lorsqu'ils savent qu'ils sont observés et évalués, mais peuvent offrir un niveau de rendement moins constant lorsqu'ils ne le sont pas. Étant donné que les entrevues et les visites sur les lieux réalisées pendant la vérification ont révélé que l'offre active de services dans les deux langues officielles n'était toujours pas effectuée de façon systématique, nous encourageons l'ASFC à mettre en œuvre, au profit des voyageurs, un processus de surveillance continue dans toutes ses régions.

**b) Vérifier si les résultats de cette surveillance sont utilisés pour promouvoir l'amélioration continue des services.**

En ce qui a trait à l'utilisation des résultats de surveillance de l'offre active et de la prestation de services bilingues, l'ASFC a encore du travail à faire, car elle n'a toujours pas mis en œuvre de mécanisme de surveillance formel dans toutes ses régions pour effectuer un suivi des aspects de la partie IV de la *Loi*. Un mécanisme doit tout d'abord être en place avant de pouvoir vérifier si les résultats de la surveillance ont été utilisés pour promouvoir l'amélioration continue.

**RECOMMANDATION 8**

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) de mettre en œuvre, dans l'ensemble de l'organisation, un mécanisme de surveillance fiable et anonyme de l'offre active de services et de la prestation des services de qualité égale dans la langue officielle de choix du voyageur;
- 2) d'utiliser les résultats de cette surveillance pour améliorer les services dans les deux langues officielles.

## CONCLUSION

La présente vérification visait à déterminer si les voyageurs reçoivent des services de qualité égale en français et en anglais aux points d'entrée aux frontières terrestres et aux aéroports partout au Canada. De plus, nous avons vérifié si les mesures mises en place par l'ASFC lui permettent de remplir ses obligations en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Nous avons conclu que l'ASFC a déployé des efforts considérables pour respecter ses obligations aux termes de la partie IV. La vérification a permis de constater que la haute direction a fait preuve de leadership et d'un engagement et que l'ASFC a une structure en place pour administrer et soutenir son programme des langues officielles. En outre, nous avons constaté que l'ASFC consacre des efforts importants pour communiquer aux employés leurs obligations en matière de langues officielles. Malgré ces efforts, l'offre active de services et la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles ne sont toujours pas constantes. Nous avons conclu que l'ASFC doit corriger certaines faiblesses en ce qui touche la surveillance et la mise en œuvre de son programme des langues officielles, plus particulièrement les éléments suivants :

- L'ASFC ne connaît pas le nombre de surintendants bilingues nécessaires à la prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles.
- L'ASFC a des procédures en place pour assurer des services bilingues aux points d'entrée qui sont désignés bilingues dans Burolis. Cependant, il existe d'autres points d'entrée de l'ASFC non inscrits dans Burolis qui ont des obligations en vertu de la *Loi* en raison de la demande importante et qui ne fournissent pourtant pas leurs services dans les deux langues officielles.
- L'ASFC n'offre pas assez de possibilités pour aider les ASF bilingues à maintenir ou à améliorer leurs compétences en langue seconde.
- Les procédures mises en place à certains points d'entrée ne permettent pas toujours de s'assurer que les services fournis dans les deux langues officielles sont de qualité égale.
- Il n'y a pas suffisamment d'ASF bilingues pour assurer des services de qualité égale dans les deux langues officielles, et pourtant l'ASFC n'effectue aucun recrutement ciblé d'ASF bilingues à l'heure actuelle.
- Il n'y a aucune consultation systématique ou officielle entre les CLOSM et l'ASFC, et peu d'éléments de preuve montrent que l'ASFC comprend pleinement les besoins continus de ces communautés.
- L'ASFC n'a pas effectué un examen complet de ses services pour s'assurer qu'ils respectent le principe de l'égalité réelle.
- L'ASFC n'a aucun mécanisme de surveillance formel en place pour veiller à ce que l'offre active de services soit effectuée de façon constante et que les services soient fournis systématiquement dans la langue officielle de choix du voyageur.

Le commissaire aux langues officielles a formulé huit recommandations à l'ASFC pour aider l'institution à améliorer la prestation de ses services bilingues. Ces recommandations, de même que les commentaires et le plan d'action de l'ASFC quant à la mise en œuvre des recommandations, sont présentés à l'annexe B. Nous croyons que l'ASFC doit mettre en œuvre l'ensemble des recommandations pour respecter ses obligations en vertu de la *Loi* pour ce qui est de l'offre de services bilingues aux voyageurs. Nous croyons aussi que l'ASFC a accompli de grands progrès sur le plan des langues officielles depuis notre vérification précédente en 2005. Nous avons bon espoir que l'ASFC est sur la bonne voie.

## À PROPOS DE LA VÉRIFICATION

La vérification a été menée conformément aux normes énoncées dans la politique de vérification externe du Commissariat aux langues officielles. Les résultats de la vérification sont ponctuels et portent sur les langues officielles et n'excluent pas la possibilité qu'il puisse exister d'autres problèmes au sein de l'institution.

### OBJECTIF

La vérification avait pour objectif global de déterminer si l'Agence des services frontaliers du Canada remplit ses obligations en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Plus particulièrement, nous avons tenté de déterminer si l'ASFC effectue l'offre active de services dans les deux langues officielles et fournit ses services dans la langue de choix du voyageur à ses points d'entrée bilingues aux frontières terrestres et aux aéroports. Les objectifs et les critères complets de la vérification sont énoncés à l'annexe A.

### PORTÉE ET APPROCHE

La vérification portait principalement sur les services bilingues offerts à l'administration centrale de l'ASFC et dans ses sept régions. Elle mettait surtout l'accent sur les services aux voyageurs aux points d'entrée aux frontières terrestres et aux aéroports et ne comprenait pas les services commerciaux, les bureaux internationaux et les points d'entrée maritimes ou ferroviaires et les autres points d'entrée.

La vérification couvrait la période comprise entre le 25 mars et le 11 juillet 2014. Au besoin, les vérificateurs ont fait des recherches sur des périodes antérieures afin de recueillir des éléments de preuve pour formuler leurs conclusions en regard de critères précis. La vérification comprenait une analyse de toutes les activités de l'ASFC liées à la prestation des services bilingues. Nous avons effectué des visites sur les lieux du 15 avril au 23 mai 2014, à sept aéroports internationaux et à dix points d'entrée frontaliers terrestres de sept provinces canadiennes. Les points d'entrée de l'ASFC visités pendant la vérification sont énoncés à l'annexe C.

Durant les visites, nous avons examiné les enseignes, l'offre active de services et les services fournis en personne. Cependant, la portée de cet examen était limitée en raison des difficultés associées au passage de la frontière à plusieurs reprises. Les visites devaient être prévues, et les vérificateurs du Commissariat étaient accompagnés

sur les lieux. Les résultats de ces contrôles ponctuels sont par conséquent moins fiables que ceux qui auraient été obtenus à l'aide d'un échantillon anonyme. En dépit de cette limite, les résultats des visites sur les lieux, une fois jumelés aux entrevues et à l'analyse des documents, donnent une vue d'ensemble de la prestation des services bilingues aux clients de l'ASFC.

Au cours de la vérification, plus de 130 entrevues ont été menées auprès des employés de l'ASFC, y compris les ASF, les surintendants, les chefs, les cadres supérieurs et les représentants ministériels responsables de la gestion des opérations frontalières ou de la surveillance des langues officielles. Nous sommes reconnaissants de la coopération de toutes les personnes qui ont pris part à cette vérification et de l'accueil professionnel et courtois reçu à tous les points d'entrée visités.

Pendant la vérification, nous avons examiné des documents, y compris, mais sans s'y limiter, des plans d'action, des politiques, des descriptions de travail, des ordres du jour et des comptes rendus de réunions, ainsi que des stratégies de communication et de formation. Les documents recueillis lors des visites sur les lieux et les entrevues ont également été examinés, notamment des publications destinées au public voyageur, des outils de travail en matière de langues officielles, des évaluations de rendement, des documents de formation, des horaires de travail et des rapports sur les écarts en matière de capacité bilingue.

### ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

Pierre Coulombe, directeur, Mesure du rendement

David Boudreau, directeur adjoint, et Johanne Morin, directrice adjointe, Mesure et évaluation

Tracy Ferne, vérificatrice

## ANNEXE A : OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

OBJECTIFS	CRITÈRES
<p>1. S'ASSURER QUE LA HAUTE DIRECTION DE L'ASFC EST DÉTERMINÉE À METTRE EN ŒUVRE LA PARTIE IV DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES.</p>	<p>a) Vérifier que l'ASFC a créé et mis en œuvre une stratégie organisationnelle pour s'assurer qu'un service de qualité égale dans les deux langues officielles est offert aux points de service désignés bilingues. Cette stratégie devrait inclure un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, un plan d'action ainsi que des politiques ou lignes directrices qui ont été approuvés par la haute direction.</p> <p>b) Vérifier que l'ASFC forme efficacement le personnel affecté à la prestation des services de première ligne, et le tient informé, en ce qui concerne les exigences relatives à la prestation de services au public dans les deux langues officielles.</p> <p>c) Vérifier que l'ASFC tient compte des enjeux touchant les langues officielles dans les évaluations de rendement de ses cadres supérieurs et de ses gestionnaires ainsi que des agents des services frontaliers et chefs d'équipe responsables de la prestation des services au public.</p>
<p>2. S'ASSURER QUE LES POINTS D'ENTRÉE DÉSIGNÉS BILINGUES DE L'ASFC DANS L'ENSEMBLE DU CANADA EFFECTUENT L'OFFRE ACTIVE DE SERVICES DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES ET FOURNISSENT DES SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE CHOIX DU VOYAGEUR.</p>	<p>a) Vérifier que l'offre active est faite aux points d'entrée désignés bilingues de l'ASFC. Vérifier également que les services offerts à ces points d'entrée sont fournis dans la langue officielle de choix du voyageur et que ces services sont de qualité égale dans les deux langues officielles. Les services incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'offre active visuelle;</li> <li>• les publications et la documentation;</li> <li>• la communication en personne;</li> <li>• la communication aux bornes libre-service automatisées.</li> </ul> <p>b) Vérifier que l'ASFC s'assure que les points d'entrée désignés bilingues ont une capacité bilingue suffisante et qu'elle a prévu avec efficacité de fournir des services bilingues de qualité égale en tout temps dans la langue officielle de choix du voyageur.</p>
<p>3. S'ASSURER QUE L'ASFC COMPREND LES BESOINS DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE ET EN TIENT COMPTE DANS LA PLANIFICATION ET LA PRESTATION DE SES SERVICES BILINGUES.</p>	<p>a) Vérifier que l'ASFC a un processus en place pour s'assurer qu'elle comprend les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire en matière de service et qu'elle tient compte de ces besoins dans la planification et la modification de ses services.</p> <p>b) Vérifier que l'ASFC a effectué un examen de ses services afin de déterminer si les services répondent au principe de l'égalité réelle et, le cas échéant, a par la suite adapté ses services pour répondre aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire (relativement à la décision <i>DesRochers</i> [l'affaire CALDECH]).</p>
<p>4. S'ASSURER QUE L'ASFC SURVEILLE ET GÈRE LA QUALITÉ DES SERVICES FOURNIS AU PUBLIC DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES.</p>	<p>a) Vérifier que l'ASFC a en place des mécanismes de surveillance formels afin de déterminer si des services de qualité égale sont offerts activement dans les deux langues officielles et si ceux-ci sont dispensés dans la langue de choix du voyageur aux points d'entrée désignés bilingues.</p> <p>b) Vérifier si les résultats de cette surveillance sont utilisés pour promouvoir l'amélioration continue des services.</p>

# ANNEXE B : LISTE DES RECOMMANDATIONS PAR OBJECTIF, COMMENTAIRES ET PLAN D'ACTION DE L'AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA AINSI QUE COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

## OBJECTIF 1 – AUCUNE RECOMMANDATION

### OBJECTIF 2

#### RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'examiner chaque année les données officielles sur le nombre de passagers aux aéroports où sont assurés des services et de prendre des mesures pour :

- 1) fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles aux aéroports où le nombre de passagers embarqués et débarqués s'élève à plus d'un million;
- 2) à la suite de l'examen, informer le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada de tout changement à la désignation bilingue des bureaux dans les aéroports.

#### RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

Le plan d'action triennal sur les langues officielles 2014-2017 de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) prévoit l'examen annuel des données officielles publiées par Statistique Canada sur le nombre de passagers aux aéroports où sont assurés des services. Conformément à la section 7(3) du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*, selon le nombre de passagers, l'ASFC prendra les mesures nécessaires pour remplir ses obligations linguistiques et informera le Secrétariat du Conseil du Trésor le cas échéant.

Depuis la vérification, les aéroports de Kelowna (Colombie-Britannique), de Saskatoon (Saskatchewan) et de Regina (Saskatchewan) ont été désignés bilingues. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a été informé et le changement, effectué dans Burolis. Des mesures sont actuellement prises pour augmenter la capacité bilingue et remplir nos obligations linguistiques à ces endroits.

Date d'achèvement : juin 2015

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
1.1 L'ASFC mettra en place un processus pour examiner annuellement les données officielles sur le nombre de passagers aux aéroports. L'Agence informera au besoin le Secrétariat du Conseil du Trésor de tout changement, le cas échéant, et prendra les mesures nécessaires pour remplir ses obligations linguistiques.	Direction générale des opérations	juin 2015

#### COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ASFC pour donner suite à cette recommandation. Nous félicitons l'ASFC pour les mesures qu'elle a déjà prises pour faire en sorte que ses points d'entrée aux aéroports de Kelowna (Colombie-Britannique), de Saskatoon (Saskatchewan) et de Regina (Saskatchewan) soient désignés bilingues.

#### RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) de déterminer et de surveiller le nombre de surintendants bilingues nécessaires à la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles aux points d'entrée désignés bilingues;
- 2) d'utiliser cette information pour faire en sorte qu'il y ait une capacité suffisante de surintendants bilingues aux points d'entrée désignés bilingues.

## RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

Le plan d'action triennal sur les langues officielles 2014-2017 de l'ASFC prévoit la mise en œuvre de nouvelles directives en matière de langues officielles pour déterminer le besoin et accroître la capacité bilingue des titulaires de postes de supervision. Cette mesure sera effectuée à l'échelle nationale. Le plan d'action sur les langues officielles prévoit également des procédures de planification des ressources humaines qui tiennent compte des besoins en matière de langues officielles.

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
2.1 Mettre en place un processus pour déterminer, de façon annuelle, le nombre de postes de surintendant bilingues requis aux points d'entrée désignés.	Direction générale des opérations	juin 2015
2.2 Mettre à jour le <i>Guide pour les gestionnaires afin d'établir les priorités en formation linguistique</i> afin d'établir les besoins en formation linguistique selon les priorités établies.	Direction générale des ressources humaines	juillet 2015

## COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes satisfaits des mesures proposées dans le plan d'action en réponse à cette recommandation, ainsi que de celles indiquées dans le *Plan d'action pour les langues officielles 2014-2017* en faveur de l'accroissement de la capacité bilingue chez les superviseurs. Par exemple, comme l'indique le *Plan d'action pour les langues officielles 2014-2017*, la mise en œuvre des nouvelles directives sur les langues officielles de l'ASFC aidera celle-ci à accroître la capacité bilingue au sein de ses postes de supervision en augmentant le profil linguistique des postes à pourvoir ainsi que des postes dont le titulaire respecte les nouvelles exigences linguistiques.

## RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'élaborer et de mener des activités de recrutement ciblées permettant de promouvoir les postes de services de première ligne bilingues. Ces activités de recrutement devraient cibler les publics bilingues de l'ensemble du Canada, y compris les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

## RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

Dans le cadre de la stratégie de recrutement de l'ASFC pour les agents de première ligne, l'Agence élabore un plan triennal de marketing national afin de recruter des personnes qui veulent faire carrière en tant qu'agent d'exécution de la loi au sein d'une organisation fédérale de sécurité à la frontière. Cette stratégie nationale déterminera les types d'activités de sensibilisation pour recruter des candidats bilingues, y compris des membres des communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). Cette stratégie est l'un des engagements de l'Agence qui figure dans le plan d'action sur les langues officielles 2014-2017.

Afin d'appuyer cette initiative, l'ASFC a établi ses besoins quant à la capacité bilingue pour 2014, ce qui permettra à l'Agence d'adopter des stratégies ciblées de recrutement et de placement là où il existe des lacunes.

Date d'achèvement : juin 2015

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
3.1 Mise sur pied d'une campagne de recrutement externe, y compris des activités visant les CLOSM, pour augmenter la capacité bilingue des employés de première ligne.	Direction générale des ressources humaines	juin 2015

## COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ASFC pour mettre en œuvre cette recommandation.

### RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'offrir en permanence des possibilités d'apprentissage en langue seconde aux agents des services frontaliers bilingues de toutes les régions pour les aider à apprendre la terminologie professionnelle technique requise dans le cadre de leurs fonctions et à maintenir leurs connaissances de la seconde langue officielle.

### RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

L'ASFC publie l'ensemble de ses politiques et manuels de procédures internes dans les deux langues officielles, qui comprennent des glossaires et des définitions terminologiques de termes techniques, sur *Atlas*. Par exemple, un glossaire d'exécution de la loi de l'ASFC est actuellement disponible sur *Atlas*. Dans le cadre du plan d'action triennal sur les langues officielles, l'ASFC rappellera aux employés leur obligation de se tenir au courant de la terminologie technique relative à l'emploi nécessaire pour leur travail.

L'ASFC appuie également les agents des services frontaliers (ASF) qui souhaitent maintenir et améliorer leurs compétences linguistiques en leur offrant une gamme complète de programmes et de services de formation accessibles et efficaces.

Depuis 2013, grâce à son école linguistique interne formelle, l'ASFC offre de la formation linguistique continue à environ 1 000 employés par an pour les aider à maintenir et à perfectionner leurs compétences en langue seconde.

Date d'achèvement : avril 2015

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
4.1 Communiquer sur une base annuelle la disponibilité des ressources pour aider les agents bilingues de première ligne à se tenir au courant de la terminologie technique liée à l'emploi dans les deux langues officielles.	Direction générale des opérations	avril 2015

## COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées pour donner suite à cette recommandation. Nous reconnaissons les outils que l'ASFC a créés et rendus disponibles sur *Atlas* pour fournir aux ASF la terminologie technique liée à leur emploi. Nous convenons qu'une communication continue sur l'existence de ces outils est une étape clé pour aider les ASF à apprendre la terminologie professionnelle technique requise dans le cadre de leurs fonctions.

De plus, nous félicitons l'ASFC pour le travail qu'elle a fait afin d'offrir un vaste éventail de programmes de formation linguistique aux ASF pour leur permettre d'améliorer leurs compétences linguistiques et d'accroître la capacité bilingue. La vérification a révélé que beaucoup d'ASF bilingues avaient l'impression de n'avoir pas accès ou de n'avoir qu'un accès limité à ces possibilités d'apprentissage. Nous croyons que l'Agence doit aller au-delà de la communication des ressources actuellement offertes et travailler à accroître la disponibilité des possibilités d'apprentissage et leur accessibilité pour les ASF qui sont déjà bilingues, afin qu'ils puissent maintenir leurs acquis linguistiques.

## RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) à l'administration centrale, de définir les éléments nécessaires à la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles et de les communiquer à tout le personnel chargé des services;
- 2) à tous les points d'entrée désignés bilingues, d'adapter les procédures de planification des quarts et les procédures respectives de ces points d'entrée au besoin et de les mettre en œuvre pour veiller à ce qu'il y ait une offre active et à ce que les services fournis soient de qualité égale dans les deux langues officielles, dans le cadre de toutes leurs activités de service, à tous les niveaux de l'inspection et en tout temps pendant leurs heures d'ouverture;
- 3) à l'administration centrale, de vérifier que les procédures susmentionnées ont été mises en œuvre à tous les points d'entrée désignés bilingues.

Des rapports mensuels sont envoyés à l'administration centrale afin de vérifier que les procédures de planification des quarts sont bien respectées, d'identifier les lacunes en ce qui touche la capacité bilingue, de guider des décisions concernant le placement des agents dans les zones de vulnérabilité et de déterminer les priorités en formation linguistique.

Date d'achèvement : avril 2015

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
5.1 Envoyer des rappels annuels concernant les droits et obligations en matière de langues officielles pour assurer des services de qualité dans les deux langues officielles.	Direction générale des opérations	avril 2015

## RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

L'ASFC publie dans la charte affichée sur son site Internet (<http://cbsa-asfc.gc.ca/agency-agence/charter-charte-fra.html>) ses engagements à l'égard de l'excellence du service dans les deux langues officielles.

Afin de soutenir ses engagements, l'Agence effectue régulièrement des rappels à ses agents concernant les obligations sur l'offre active et le droit des membres du public de recevoir le service dans la langue officielle de leur choix.

L'ASFC reconnaît que l'élément le plus important dans son contexte opérationnel afin d'assurer la prestation d'un service de qualité égale dans les deux langues officielles est d'avoir une capacité bilingue suffisante. Comme il est souligné dans le plan d'action à propos de la recommandation 3, l'Agence poursuivra ses initiatives de recrutement pour augmenter sa capacité bilingue.

L'ASFC a également mis en place des procédures pour veiller à ce que les besoins en matière de capacité bilingue entrent dans la planification et l'établissement des horaires et pour assurer des services de qualité dans les deux langues officielles.

## COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées pour donner suite à cette recommandation. Nous reconnaissons que le plus gros obstacle à la prestation de services de qualité égale pour l'ASFC est son manque actuel de capacité bilingue. Cependant, notre vérification a révélé que les procédures mises en place à certains points d'entrée ne garantissaient pas toujours un service de qualité égale.

Nous reconnaissons également que le Comité de la haute gestion de la Direction générale des opérations de l'ASFC a approuvé en 2011 la prise de mesures consistant à prendre le prochain agent bilingue disponible dans la liste de temps supplémentaire pour combler tous les postes bilingues devenus vacants de façon inattendue. Malgré cet accord, nous avons découvert que ce ne sont pas tous les points d'entrée visités qui suivent ces mesures, et nous aimerions féliciter l'ASFC pour avoir fait un rappel à ce sujet, qui a été envoyé peu de temps après la réalisation de notre phase d'examen de vérification, le 27 août 2014.

Enfin, nous convenons que les rapports mensuels envoyés à l'administration centrale pourraient faire état de certaines lacunes en lien avec la mise en œuvre de mesures concernant la procédure de planification des quarts demandée par l'administration centrale. Toutefois, les rapports que nous avons reçus dans le cadre de la vérification ne confirment pas pleinement la mise en œuvre de procédures garantissant un service de qualité égale.

Cette recommandation a pour but de faire en sorte que la « qualité égale » soit définie clairement et appliquée à tous les points d'entrée bilingues, et ensuite que l'administration centrale s'assure que des procédures appropriées garantissant des services de qualité égale ont été pleinement mises en place. L'ASFC propose dans son plan d'action de gestion d'envoyer des rappels annuels sur les droits et obligations en matière de langues officielles. Nous croyons cependant que cet engagement n'est pas assez précis pour répondre à la recommandation. Nous aimerions que l'ASFC garde en tête que les communications antérieures sur les droits et obligations en matière de langues officielles n'ont pas conduit à la mise en place de procédures garantissant des services de qualité égale à tous les points d'entrée. Nous croyons qu'il faut une définition plus précise de ce qui constitue un service de qualité égale et de ce qui ne l'est pas, et qu'une vérification de la mise en place de procédures conformes à la définition est requise.

### OBJECTIF 3

#### RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) de s'assurer qu'elle comprend pleinement les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire en élaborant un processus national formel pour communiquer avec ces communautés dans l'ensemble du Canada;
- 2) de mettre au point et d'adopter un mécanisme formel qui tient compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire lors de la planification et de la modification des services.

#### RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

Tel qu'initié en 2012, le plan d'action triennal sur les langues officielles 2014-2017 de l'ASFC prévoit poursuivre des discussions avec les CLOSM afin d'intégrer leurs besoins lors de la planification et la modification des services.

Date d'achèvement : septembre 2015

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
6.1 Engager les CLOSM dans un dialogue à l'échelle nationale afin d'intégrer leurs besoins lors de la planification et la modification des services afin de renforcer les liens avec les CLOSM.	Direction générale des opérations	septembre 2015

#### COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées pour donner suite à cette recommandation. Nous félicitons l'ASFC pour les consultations lancées en 2012 et les mesures qu'elle prend actuellement afin de poursuivre le dialogue avec les CLOSM. Cependant, la recommandation comprend aussi une composante concernant l'élaboration d'un processus formel de communication avec les CLOSM et l'adoption d'un mécanisme formel qui tient compte des besoins des CLOSM. Or il ne semble pas y avoir d'engagements à cet effet dans le plan d'action de l'ASFC. Celle-ci ne doit pas simplement compter sur des discussions qui peuvent avoir lieu une fois tous les trois à cinq ans. Nous aimerions que l'Agence garde cela en tête et veille à la mise sur pied de processus et de mécanismes formels pour que la communication avec les CLOSM soit continue et que les besoins de celles-ci soient pris en considération de façon continue dans la planification et la modification des services.

#### RECOMMANDATION 7

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada d'effectuer un examen immédiat de ses services pour déterminer si ceux-ci respectent le principe de l'égalité réelle et d'adapter ses services, s'il y a lieu, à la suite de cet examen, afin de répondre aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

Le plan d'action triennal sur les langues officielles 2014-2017 de l'ASFC prévoit un processus pour évaluer ses services et ses programmes pour déterminer si ceux-ci respectent le principe de l'égalité réelle.

L'ASFC s'engage à veiller à ce que tous ses programmes et services soient adaptés, le cas échéant, aux besoins des CLOSM.

Date d'achèvement : décembre 2015

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
7.1 Mettre en place une stratégie pour effectuer un examen des services et des programmes de l'ASFC afin d'assurer que ceux-ci répondent aux besoins des CLOSM.	Direction générale des ressources humaines	avril 2015
7.2 Finaliser l'analyse et émettre un rapport sur les conclusions de l'examen.	Direction générale des ressources humaines	décembre 2015

COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes satisfaits des mesures proposées par l'ASFC pour donner suite à cette recommandation.

**OBJECTIF 4**

**RECOMMANDATION 8**

Le commissaire aux langues officielles recommande à l'Agence des services frontaliers du Canada :

- 1) de mettre en œuvre, dans l'ensemble de l'organisation, un mécanisme de surveillance fiable et anonyme de l'offre active de services et de la prestation des services de qualité égale dans la langue officielle de choix du voyageur;
- 2) d'utiliser les résultats de cette surveillance pour améliorer les services dans les deux langues officielles.

RÉPONSE DE LA DIRECTION ET PLAN D'ACTION DE L'ASFC

Comme le précise le rapport de vérification, la capacité de surveiller l'offre active est limitée en raison des difficultés associées au passage de la frontière à plusieurs reprises. L'ASFC continuera la sensibilisation et la formation des agents concernant l'obligation de l'offre active de services et de la prestation des services dans la langue officielle de choix du voyageur.

De plus, comme l'indique le plan d'action triennal sur les langues officielles 2014-2017, l'ASFC établira des mécanismes de surveillance afin d'assurer la disponibilité et la qualité du service au public dans les deux langues officielles et la présence d'un nombre suffisant d'employés bilingues en tout temps.

Date d'achèvement : septembre 2015

PLAN D'ACTION	BPR	DATE D'ACHÈVEMENT
8.1 Établir un mécanisme de surveillance national afin d'assurer la disponibilité et la qualité du service au public dans les deux langues officielles, par la revue des critères suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• capacité bilingue et les écarts;</li> <li>• offre active visuelle;</li> <li>• offre active par téléphone;</li> <li>• analyse des plaintes et risques.</li> </ul>	Direction générale des opérations	septembre 2015
8.2 Émettre des rapports annuels sur les résultats de la surveillance et assurer la mise en œuvre de mesures correctives, au besoin.	Direction générale des opérations	septembre 2015

## COMMENTAIRES DU COMMISSAIRE

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées par l'ASFC pour donner suite à cette recommandation. Au sujet des mécanismes de surveillance proposés pour l'offre active de services, l'ASFC ne doit pas se contenter de surveiller l'offre active visuelle et l'offre active par téléphone. Bien qu'une surveillance anonyme en continu de l'offre active de services en personne aux points d'entrée soit difficile, nous croyons qu'il existe plusieurs possibilités que pourrait envisager l'ASFC et qui permettraient une surveillance efficace de l'offre active en personne. L'ASFC devrait chercher des possibilités de collaboration avec d'autres institutions ayant un mandat semblable et avec les CLOSM à mesure qu'elles conçoivent un mécanisme de surveillance intégral comprenant la surveillance de l'offre active de services en personne. La présente vérification, tout comme notre vérification antérieure, a révélé que l'offre active en personne n'est pas constante malgré le fait que les ASF soient très au courant de leur obligation de faire l'offre active. L'ASFC doit mettre sur pied un mécanisme formel, fiable et anonyme de surveillance qui comprend la surveillance de l'offre active de services en personne.

**ANNEXE C : LISTE DES POINTS D'ENTRÉE VISITÉS AUX FRONTIÈRES TERRESTRES ET AUX AÉROPORTS DE L'AGENCE DES SERVICES FRONTALIERS DU CANADA**

RÉGION DE L'ASFC	POINT D'ENTRÉE
<i>ATLANTIQUE</i>	N.-B., St. Stephen – 3 <sup>e</sup> pont
	N.-B., St. Stephen – Milltown
	N.-É., Halifax – aéroport international Stanfield d'Halifax
<i>QUÉBEC</i>	Qc, Montréal – aéroport international Pierre-Elliott-Trudeau de Montréal
	Qc, Saint-Bernard-de-Lacolle – autoroute 15
	Qc, Lacolle – route 221
<i>NORD DE L'ONTARIO</i>	Ont., Prescott
	Ont., Ottawa – aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa
	Ont., Lansdowne – pont des Mille-Îles
<i>SUD DE L'ONTARIO</i>	Ont., Fort Erie – pont Peace
	Ont., Niagara Falls – pont Rainbow
<i>RÉGION DU GRAND TORONTO</i>	Ont., Toronto – aéroport international Pearson de Toronto, aérogare 1
<i>PRAIRIES</i>	Man., Emerson
	Man., Winnipeg – aéroport international James Armstrong Richardson de Winnipeg
	Sask., Regina – aéroport international de Regina
<i>PACIFIQUE</i>	C.-B., Vancouver – aéroport international de Vancouver
	C.-B., Douglas – Peace Arch