

Commissariat
aux langues
officielles



Office of the
Commissioner of
Official Languages

16 17

RAPPORT ANNUEL

Français
English

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

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement 2017
No de cat. : SF1F-PDF
ISSN : 1495-9976

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DU SÉNAT

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

La commissaire aux langues officielles par intérim,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Saikaley', with a large, stylized initial 'G'.

Ghislaine Saikaley

MONSIEUR LE PRÉSIDENT DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

Ottawa

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 66 de la *Loi sur les langues officielles*, je sou mets au Parlement, par votre intermédiaire, le rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

La commissaire aux langues officielles par intérim,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Saikaley', with a large, stylized initial 'G'.

Ghislaine Saikaley

Table des matières

Préface.....	1
Introduction	1
Chapitre 1 : 150 ^e anniversaire de la Confédération canadienne	3
Les langues officielles au Canada : 150 ans d'histoire	3
Parcs Canada tarde à agir	3
L'accueil dans les deux langues officielles sur la Colline du Parlement.....	3
Célébrer 150 ans de bilinguisme judiciaire et législatif.....	4
Chapitre 2 : De nouvelles possibilités en langues officielles.....	6
Un appui sans équivoque aux objectifs de la <i>Loi sur les langues officielles</i>	6
Prioriser le développement de la petite enfance.....	7
Le prochain plan d'action sur les langues officielles.....	7
Vers une capacité bilingue accrue de la magistrature des cours supérieures	8
Vers un renouvellement du Programme de contestation judiciaire.....	8
Rapport spécial au Parlement visant Air Canada.....	9
École de la fonction publique du Canada : vérification des services d'apprentissage	9
Modernisation du <i>Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services</i>	9
Prochaine étape : moderniser le régime linguistique fédéral?	10
Recommandation	10
Soutien à la culture	10
Les institutions fédérales et la presse minoritaire	11
Rapport au Parlement sur le Service administratif des tribunaux judiciaires.....	11
Chapitre 3 : Leadership dans la fonction publique	13
Le Commissariat maximise ses approches.....	13
Article 91 : déterminer les racines systémiques des plaintes	13
Groupe de travail Mendelsohn-Borbey sur la langue de travail.....	14
Services partagés Canada relève les défis des nouvelles technologies	14
Ressources naturelles Canada agit rapidement et résout un problème.....	15
Des efforts à déployer dans le domaine du financement de l'éducation.....	15
Administration canadienne de la sûreté du transport aérien : une direction engagée à se conformer à la <i>Loi</i>	15
Enquête sur les tests linguistiques pour les immigrants économiques potentiels.....	15
Patrimoine canadien doit mieux cibler ses efforts	16
De nouveaux outils pour la fonction publique.....	16
Annexe	19
Notes de fin de texte	23

Préface

Pour le Commissariat aux langues officielles, l'année 2016-2017 aura été, à bien des égards, une année charnière.

D'abord, elle a été marquée par le départ de Graham Fraser, en décembre 2016. Pendant dix ans, il a été un promoteur infatigable et un ardent défenseur de la *Loi sur les langues officielles* et des valeurs mêmes qui la sous-tendent. Dans une approche toujours constructive, il a utilisé les pouvoirs et les ressources dont dispose le Commissariat pour promouvoir la dualité linguistique, mieux outiller les institutions fédérales et s'assurer qu'elles respectent les obligations que leur confère la *Loi*. Son écoute attentive et ses interventions auprès des ministères et organismes ont contribué à les sensibiliser davantage aux droits, aux priorités et aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le commissaire a toutefois dû utiliser son pouvoir d'intervention devant les tribunaux afin de faire clarifier les obligations linguistiques des institutions fédérales ou d'amener ces dernières à les respecter. Entre 2006 et 2016, Graham Fraser a participé à 14 recours fondés sur la *Loi*.

Les 12 derniers mois ont aussi été marqués par une évolution parfois rapide du contexte dans lequel le Commissariat est appelé à travailler. Celui-ci s'est intéressé et a contribué aux consultations menées par Patrimoine canadien afin de nourrir l'élaboration du prochain plan d'action sur les langues officielles. Nous avons noté l'accent mis sur la promotion de la dualité linguistique, la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire et le rôle actif du gouvernement fédéral.



Le développement de la petite enfance et l'incidence de l'ère numérique sur les médias des communautés de langue officielle en situation minoritaire ne sont que deux des enjeux avec lesquels ces dernières doivent composer. Il est essentiel, peu importe le champ d'intervention, de tenir compte des situations particulières vécues par ces communautés, dès l'étape de l'élaboration de nouvelles politiques ou de la planification de nouveaux programmes. Prévoir plutôt que remédier est une question de gestion éclairée des affaires publiques. Pour le gouvernement, c'est aussi une occasion à ne pas manquer de faire preuve de leadership.

À cet égard, on ne peut passer sous silence les décisions prises au cours des derniers mois par le gouvernement dans deux domaines clés, soit la modernisation du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* et l'amélioration de la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures. Ces décisions vont dans le sens des [recommandations](#)¹ formulées dans notre rapport annuel 2015-2016. Le rétablissement et la modernisation du nouveau Programme de contestation judiciaire, annoncée en février 2017, constituent également un geste concret qui aura des retombées positives sur la revendication des droits linguistiques.

Ces avancées ne devraient pas nous faire perdre de vue de nombreux autres dossiers dans lesquels beaucoup reste à faire. Par exemple, tous les commissaires aux

langues officielles qui se sont succédé depuis 1988 sont intervenus devant les tribunaux pour tenter d'amener Air Canada à respecter ses obligations en matière de langues officielles. En juin 2016, dans un ultime effort pour faire en sorte qu'Air Canada se conforme à la *Loi*, le commissaire Graham Fraser a déposé un rapport spécial au Parlement. Le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes en a pris acte et examine la mise en application de la *Loi* chez le transporteur aérien.

Néanmoins, comme en témoigne le présent rapport annuel, plusieurs initiatives mises en œuvre par le Commissariat en 2016-2017 ont eu pour but de soutenir le leadership dont font preuve bon nombre d'institutions fédérales en matière de prestation de services en français et en anglais ainsi que de permettre à leurs employés de faire valoir leurs droits linguistiques. De plus, nous avons porté une attention particulière aux situations dans lesquelles, depuis quelques années, des plaintes récurrentes laissent présager l'existence d'enjeux systémiques. Les résultats de nos approches, fondées sur une compréhension commune de la situation vécue par les institutions et une résolution à long terme des problèmes, nous confirment la pertinence de ces démarches constructives.

Cette année encore, le rapport annuel fait état d'interventions du Commissariat qui témoignent de la difficulté qu'ont certaines institutions fédérales à se conformer à leurs obligations linguistiques. En annexe du présent rapport, les tableaux synoptiques présentant les plaintes recevables qui nous ont été adressées en 2016-2017 révèlent qu'elles sont en hausse depuis les quatre dernières années. Dans certains domaines, dont celui de l'offre active de services en français et en anglais, le Commissariat a élaboré de nouveaux outils pour aider les institutions fédérales à assumer leurs responsabilités. Des initiatives comme le groupe de travail sur la langue de travail des employés fédéraux, mis sur pied par le greffier du Conseil privé, sont une indication claire qu'une réflexion est en cours aux plus hauts échelons du gouvernement.

Tout au long de l'année 2017, les Canadiens d'un bout à l'autre du pays célèbrent le 150^e anniversaire de la Confédération canadienne. C'est avec intérêt que le Commissariat s'associe à ces célébrations et qu'il appuie les efforts déployés par les institutions fédérales afin que leur contribution mette en valeur et reflète pleinement l'importance de la dualité linguistique dans l'évolution de l'identité canadienne.

Lors d'événements publics à l'hiver 2017, le premier ministre n'a pas répondu à des participants dans la langue officielle de leur choix, ce qui a provoqué le dépôt de plusieurs plaintes au Commissariat et des questionnements de la part de Canadiens. J'y vois une autre confirmation de l'importance que revêt la dualité linguistique dans la société canadienne. Il s'agit ainsi d'une motivation supplémentaire dans le travail que nous tentons d'accomplir chaque jour.

Déjà, notre regard est tourné vers un autre anniversaire important : l'année 2019 marquera le 50^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*. Plusieurs changements ont marqué la société depuis la première réforme de la *Loi* en 1988, notamment les changements démographiques et identitaires ou la place croissante de la technologie numérique. Ces changements nous signalent que le temps est venu de réfléchir à la pertinence d'une révision de la *Loi* afin qu'elle continue d'être un outil efficace. Je formule une recommandation à cet égard dans le présent rapport annuel, et le Commissariat collaborera à tout effort qui serait entrepris en ce sens.



GHISLAINE SAIKALEY

Commissaire aux langues officielles par intérim

Introduction

Les activités du Commissariat aux langues officielles présentées dans le *Rapport annuel 2016-2017* ont été regroupées en trois chapitres, qui permettent de prendre la mesure du travail accompli, des mesures prises par le gouvernement fédéral et certaines institutions fédérales² ainsi que de certains enjeux qui perdurent.

Ainsi, le premier chapitre offre un rapide tour d'horizon des différentes interventions du Commissariat dans le cadre des préparatifs aux célébrations du 150^e anniversaire de la Confédération canadienne.

En 2016-2017, l'évolution de certains dossiers a ouvert de nouvelles perspectives dans des domaines essentiels, comme l'appui au développement de la petite enfance.

Le deuxième chapitre fait ainsi état de recherches, d'analyses et d'interventions du Commissariat, qui ont eu pour but de faire en sorte que les intérêts des communautés de langue officielle³ soient pris en compte et que les engagements du gouvernement se traduisent par des résultats concrets. Dans certains cas, il s'agissait plutôt de faire progresser certains enjeux depuis trop longtemps figés, par exemple le respect par Air Canada de ses obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*.

Le troisième chapitre du rapport annuel résume diverses initiatives mises en œuvre par le Commissariat pour appuyer ou inciter les institutions fédérales à assumer pleinement leurs responsabilités en matière de prestation de services en français et en anglais, ou pour permettre à leurs employés de travailler dans la langue officielle de leur choix, partout où la *Loi* le prescrit.

Une fois de plus, en 2016-2017, le nombre de plaintes jugées recevables a augmenté. Quelques tableaux synoptiques proposés en annexe permettent d'en faire une présentation succincte.

En outre, dans le présent rapport annuel, la commissaire aux langues officielles par intérim, Ghislaine Saikaley, recommande que le gouvernement évalue la pertinence d'entreprendre la modernisation de la *Loi*.

01



CHAPITRE 1

150^e anniversaire de la Confédération canadienne

Dans les mois précédant le 150^e anniversaire de la Confédération canadienne, le Commissariat a déployé des efforts pour s'assurer que les institutions fédérales tiennent pleinement compte de la dualité linguistique dans leurs activités et dans les services qu'ils offrent à la population durant cet événement marquant pour le pays.

Ces célébrations offrent l'occasion de mettre en valeur la dualité linguistique du pays comme un élément clé de notre histoire, une composante fondamentale du Canada d'aujourd'hui et un atout précieux pour l'avenir.

Le Commissariat prend également part à la fête, au même titre que de nombreuses institutions fédérales. Par exemple, en février 2017, il a lancé la version renouvelée et enrichie de sa ligne du temps, qui présente une chronologie d'événements marquants de l'histoire des langues officielles au Canada, et, en mars 2017, il a organisé une conférence sur les 150 ans de bilinguisme législatif et judiciaire au Canada.

LES LANGUES OFFICIELLES AU CANADA : 150 ANS D'HISTOIRE

Parmi ses initiatives entourant les célébrations du 150^e anniversaire de la Confédération canadienne, le Commissariat a mis à jour et enrichi sa [ligne du temps](#)⁴. Cet outil interactif en ligne dresse un portrait des événements clés liés aux langues officielles au Canada. Il retrace à la fois les reculs et les progrès réalisés vers l'égalité du français et de l'anglais, tant au sein des institutions fédérales que dans l'ensemble de la société canadienne.

PARCS CANADA TARDE À AGIR

À l'occasion du 150^e anniversaire de la Confédération, Parcs Canada a décidé d'ouvrir gratuitement ses portes aux visiteurs en 2017. Plus que jamais, il était donc essentiel que ses agents puissent bien servir le public dans les deux langues officielles. Toutefois, le [suivi de la vérification](#)⁵ effectuée en 2012 par le commissaire aux langues officielles Graham Fraser, publié en septembre 2016, a permis de constater que, quatre ans plus tard, l'institution n'a pleinement mis en œuvre que deux des neuf recommandations et que les activités et les programmes d'interprétation des unités de gestion ne sont souvent offerts que dans la langue officielle de la majorité linguistique. Le Commissariat entend poursuivre ses interventions pour amener Parcs Canada à respecter pleinement ses obligations prévues par la *Loi*.

L'ACCUEIL DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES SUR LA COLLINE DU PARLEMENT

Désormais responsable de la sécurité sur la Colline du Parlement et dans ses environs immédiats, le Service de protection parlementaire a pris diverses mesures, en 2016-2017, pour pouvoir accueillir en français et en anglais les nombreux visiteurs venant y célébrer le 150^e anniversaire de la Confédération canadienne.

Durant cette période, le Commissariat a collaboré avec le Service de protection parlementaire, une nouvelle institution au sein de l'appareil fédéral, dont les dirigeants et le personnel sont déterminés à servir le public adéquatement dans les deux langues officielles.

Pour aider l'institution fédérale à se préparer aux grands événements marquant le 150^e de la Confédération, le Commissariat a notamment fourni de la rétroaction sur certains de ses préparatifs. Il a également effectué une présentation, à la suite de laquelle ses représentants ont eu des discussions avec les gestionnaires et les planificateurs des événements d'envergure de l'institution au sujet des avenues à privilégier afin que les exigences en matière de langues officielles soient bien intégrées à la planification.

Par ailleurs, le commissaire a entamé une enquête en 2015, après avoir reçu des plaintes relatives à un manque de services en français sur la Colline du Parlement. L'enquête a déterminé qu'au moment des incidents, la responsabilité de l'offre de services dans les deux langues officielles sur les terrains du Parlement incombait à la Gendarmerie royale du Canada. Le rapport final a été envoyé en mars 2017.

Depuis le dépôt des plaintes, cette responsabilité a été confiée au Service de protection parlementaire, et celui-ci a mis en place diverses procédures opérationnelles, y compris des systèmes de rappel et des programmes de formation, qui visent à ce que tous ses employés soient au fait des exigences établies par la *Loi* et s'y conforment en tout temps.

CÉLÉBRER 150 ANS DE BILINGUISME JUDICIAIRE ET LÉGISLATIF

Pour le Commissariat, le 150^e anniversaire de la Confédération constitue l'occasion de célébrer la dualité linguistique comme élément central de la construction de l'identité canadienne et de l'avenir du Canada.

En collaboration avec la Fédération des associations de juristes d'expression française de common law inc. et le comité organisateur de l'édition 2017 du concours de plaidoirie Laskin, le Commissariat a été l'hôte d'une conférence intitulée *150 ans de bilinguisme législatif et judiciaire au Canada*.

Sous la présidence d'honneur de l'honorable Michel Bastarache, cet événement, qui s'est déroulé à Ottawa le 5 mars 2017, a réuni des participants au concours Laskin, des avocats, des universitaires ainsi que des membres du Parlement et de la magistrature, dont la juge en chef du Canada. Les thèmes abordés par les conférenciers ont notamment permis de prendre la mesure du chemin parcouru depuis 1867 ainsi que d'évaluer les progrès réalisés et les défis actuels et futurs à surmonter.

02


Français
English



CHAPITRE 2

De nouvelles possibilités en langues officielles

Plusieurs gestes posés par le gouvernement fédéral en 2016-2017 ont favorisé un climat laissant présager de nouvelles possibilités dans le domaine des langues officielles.

Les Canadiens sont susceptibles d'accueillir favorablement ces possibilités. Par exemple, à la veille de l'annonce d'un nouveau plan d'action sur les langues officielles, le gouvernement entreprend aussi une révision du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services*. Ces engagements pourraient être porteurs d'avancées majeures dans la mise en œuvre de la *Loi*.

D'autres dossiers continuent toutefois d'exiger une vigilance constante. Tout au long de l'année 2016-2017, le Commissariat est intervenu auprès du gouvernement, des parlementaires et de la fonction publique, afin de s'assurer que les enjeux des communautés de langue officielle sont entendus et de contribuer à ce que les mesures mises de l'avant par le gouvernement soient orientées vers l'atteinte de résultats concrets.

UN APPUI SANS ÉQUIVOQUE AUX OBJECTIFS DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Des résultats d'un [sondage](#)⁶ réalisé par la firme Nielsen pour le compte du Commissariat et rendu public en août 2016 indiquent que 88 % des répondants ont déclaré qu'ils appuient les objectifs de la *Loi*. Cet appui excède 80 % partout au Canada. Interrogées dans une

question ouverte sur les motifs qui fondent leur appui à la *Loi*, le tiers des personnes ont indiqué que cette dernière reflète le fait que le Canada est, historiquement, un pays bilingue.

Les répondants étaient aussi appelés à se prononcer sur une série d'énoncés. Au sondage téléphonique, il en ressort que :

- 📍 **96 %** affirment que les Canadiens devraient pouvoir obtenir des services du gouvernement fédéral dans la langue officielle de leur choix;
- 📍 **86 %** estiment que le premier ministre du Canada devrait être bilingue;
- 📍 **84 %** se disent personnellement en faveur du bilinguisme pour l'ensemble du Canada;
- 📍 **84 %** se déclarent en accord avec l'énoncé selon lequel « on devrait faire plus d'efforts pour que les jeunes deviennent bilingues et puissent parler français et anglais ».

Le Commissariat entend utiliser les résultats du sondage comme tremplin pour faire avancer les objectifs de la *Loi*.

PRIORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE

En octobre 2016, à l'occasion d'un événement qui se déroulait dans la région de la capitale nationale et qui réunissait des porte-parole des communautés francophones en situation minoritaire ainsi que des représentants d'organismes sectoriels et d'institutions fédérales, le Commissariat a lancé son rapport intitulé [La petite enfance : vecteur de vitalité des communautés francophones en situation minoritaire](#)⁷. Dans la foulée, le Commissariat a organisé des rencontres en région, qui ont permis à des membres de ces communautés francophones et à des représentants d'institutions fédérales d'en discuter le contenu.

Le rapport révèle que, dans les communautés francophones en situation minoritaire, le développement de la petite enfance est notamment miné par un manque de ressources, une pénurie de personnel dans les centres de la petite enfance et une fragmentation des services. Il a aussi permis de confirmer que l'absence de financement consacré spécifiquement à ce secteur dans la *Feuille de route 2013-2018 : Éducation, immigration, communautés* a rendu les communautés francophones en situation minoritaire vulnérables et souvent incapables de répondre à leurs propres besoins.

Il met également en lumière l'existence d'occasions à saisir : le gouvernement a promis d'investir dans les infrastructures sociales et d'appuyer le développement d'un nouveau cadre national pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Il s'agit d'un premier pas important dans la bonne direction.

Le commissaire a notamment recommandé que le prochain plan d'action sur les langues officielles prévoie un investissement dans le développement de la petite enfance, qu'une composante francophone soit intégrée au cadre national pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants et qu'une initiative nationale de sensibilisation soit mise en place à l'intention des parents et des fournisseurs de services francophones.

Les communautés anglophones du Québec ont des besoins différents

Dès le début du processus de consultation à l'origine du rapport sur le développement de la petite enfance, des discussions préliminaires avec des communautés

anglophones du Québec ont révélé que les défis en matière de développement de la petite enfance auxquels elles sont confrontées ne sont pas les mêmes que ceux des communautés francophones ailleurs au Canada.

À plusieurs reprises au cours de l'année 2016, des communautés ont examiné le développement de la petite enfance dans l'optique plus large de la santé publique et de la littératie, y compris le soutien aux parents aux prises avec des difficultés socioéconomiques. Une [étude](#) publiée en janvier 2016⁸ s'appuie sur de nombreux indicateurs socioéconomiques pour démontrer que 5 des 8 communautés de langue officielle les plus vulnérables parmi les 66 régions économiques du Canada se trouvent actuellement au Québec. L'étude permet de constater des déficits sur le plan de la vitalité, et des représentants des communautés attirent l'attention sur le nombre limité de services offerts en anglais dans ces régions.

Le Commissariat examine actuellement de quelle façon le gouvernement fédéral pourrait fournir un soutien optimal aux communautés anglophones du Québec dans le domaine du développement de la petite enfance.

LE PROCHAIN PLAN D'ACTION SUR LES LANGUES OFFICIELLES

Depuis 2003, c'est par l'entremise d'un plan pluriannuel que le gouvernement fédéral présente ses orientations en matière de langues officielles ainsi qu'une grande partie des investissements qu'il destine aux communautés de langue officielle.

Comme par le passé, le Commissariat suit de près chaque étape du processus préparatoire du prochain plan, qui sera rendu public en 2017 et entrera en vigueur le 1^{er} avril 2018. Au début de la démarche entreprise par le gouvernement, le commissaire a écrit à la ministre du Patrimoine canadien et au président du Conseil du Trésor pour leur faire part de ses attentes relativement au format des consultations pancanadiennes de 2016.

Quelques mois plus tard, il a eu l'occasion de rappeler à la ministre du Patrimoine canadien que les initiatives mises de l'avant devraient d'abord correspondre aux priorités des communautés de langue officielle, y compris l'éducation, la petite enfance, l'immigration et l'appui aux médias qui les servent. Le commissaire

a aussi insisté sur l'importance d'offrir aux jeunes Canadiens plus d'occasions d'apprendre leur seconde langue officielle. Il a également noté que les modèles de financement privilégiés par le gouvernement devraient tenir compte du fait que les organismes qui représentent les communautés de langue officielle sont souvent les mieux placés pour offrir ces services, car ils saisissent pleinement les besoins de leur communauté. Enfin, il a aussi invité le gouvernement à inclure dans son plan des mesures qui contribueraient à créer un environnement propice à l'usage des deux langues officielles dans la fonction publique fédérale.

VERS UNE CAPACITÉ BILINGUE ACCRUE DE LA MAGISTRATURE DES COURS SUPÉRIEURES

Le 20 octobre 2016, le gouvernement fédéral a annoncé la modification du processus de nomination des juges des cours supérieures, afin notamment d'améliorer la capacité bilingue de ces tribunaux dans toutes les provinces et tous les territoires du pays.

Pour le Commissariat, cette annonce marque un important virage et vient couronner de succès le travail effectué dans ce dossier par le commissaire Graham Fraser pendant 10 ans. Le nouveau processus mis en place comprendra des questions plus précises sur les compétences linguistiques dans le questionnaire de mise en candidature. Il prévoit également la possibilité d'évaluer de façon objective les compétences linguistiques des candidats. Lorsque cela sera complètement mis en œuvre, la ministre de la Justice aura en main les résultats de ces évaluations au moment d'effectuer une nomination ou lorsqu'elle évaluera les besoins des cours, conjointement avec les juges en chef des provinces et des territoires.

Ces ajouts faisaient partie des recommandations formulées par le commissaire et ses homologues de l'Ontario et du Nouveau-Brunswick dans leur étude conjointe de 2013, intitulée [L'accès à la justice dans les deux langues officielles : Améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures](#)⁹.

Dorénavant, le public canadien aura accès à des informations sur la maîtrise des langues officielles des candidats et des personnes nommées aux cours supérieures, car ces données seront publiées par le Commissariat à la magistrature fédérale Canada. Les mesures concrètes prises par le gouvernement dans ce dossier permettront d'améliorer l'accès à la justice dans les deux langues officielles.

VERS UN RENOUVELLEMENT DU PROGRAMME DE CONTESTATION JUDICIAIRE

Le 7 février 2017, la ministre du Patrimoine canadien et la ministre de la Justice ont annoncé conjointement le rétablissement et la modernisation du Programme de contestation judiciaire, réalisant ainsi un engagement du gouvernement envers les Canadiens.

Dans son rapport intitulé [Accès en matière de justice – Partie 1 : Programme de contestation judiciaire](#)¹⁰, déposé en septembre 2016, le Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes avait fait sienne la recommandation du commissaire et d'autres intervenants, tels que la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et le Quebec Community Groups Network, recommandation selon laquelle la portée du Programme devrait être élargie et permettre le financement de contestations fondées sur la *Loi* et sur les obligations linguistiques énoncées dans d'autres lois fédérales.

L'annonce du gouvernement visant à rétablir et à moderniser le Programme de contestation judiciaire a donc été très bien accueillie. La bonification de l'enveloppe allouée au financement des litiges liés aux droits linguistiques permettra de financer les recours visant à faire clarifier les droits linguistiques garantis dans la *Loi*, ce qui favorisera un meilleur accès aux tribunaux pour faire avancer les droits linguistiques inscrits dans la *Loi*, y compris ceux prévus à la partie VII, qui touche le développement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique.

En effet, le financement des recours aide à clarifier ces droits. Par ailleurs, même lorsque ces derniers sont clairs ou que les obligations linguistiques ont été précisées par les tribunaux, leur mise en œuvre peut encore faire défaut, et ce, pour diverses raisons. Dans ce cas, le seul moyen efficace dont disposent les communautés de langue officielle pour forcer les gouvernements à agir est de recourir aux tribunaux.

RAPPORT SPÉCIAL AU PARLEMENT VISANT AIR CANADA

Dans un ultime effort pour résoudre les enjeux de longue date liés au non-respect par Air Canada de ses obligations en matière de langues officielles, le commissaire a déposé, le 7 juin 2016, un [rapport spécial au Parlement](#)¹¹, dans lequel il sollicite une intervention des parlementaires afin qu'ils modernisent le régime d'exécution de la *Loi* pour qu'il soit mieux adapté à la situation particulière du transporteur aérien. C'est la deuxième fois seulement qu'un commissaire aux langues officielles se prévaut de cette prérogative que lui confère la *Loi*.

Dans ce document, il fait le bilan de ses interventions depuis 2006 et des constats de ses prédécesseurs. Il souligne qu'Air Canada est la seule institution fédérale assujettie à la *Loi* contre laquelle chaque commissaire aux langues officielles a exercé son rôle devant les tribunaux depuis 1988, année depuis laquelle il peut exercer ce rôle.

Le 23 septembre 2016, le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a entrepris une étude sur la mise en application de la *Loi* chez Air Canada.

ÉCOLE DE LA FONCTION PUBLIQUE DU CANADA : VÉRIFICATION DES SERVICES D'APPRENTISSAGE

En 2014-2015, l'École de la fonction publique du Canada a entrepris une transformation majeure de son modèle d'affaires. Dans le dernier tiers de la transformation, en 2016-2017, le commissaire a entamé une vérification des services d'apprentissage qu'elle offre aux employés fédéraux. Cette vérification vise notamment à s'assurer que l'institution tient compte de ses obligations linguistiques dans la planification et la conception de ses activités d'apprentissage, que ces dernières sont de qualité égale dans les deux langues officielles et qu'elles sont offertes en temps opportun à l'ensemble des employés fédéraux. Elle a aussi pour objectif de confirmer que l'institution dispose de mécanismes de surveillance et d'amélioration continue en matière de langues officielles pour ses activités d'apprentissage. Le rapport de cette vérification sera publié en 2017-2018.

MODERNISATION DU RÈGLEMENT SUR LES LANGUES OFFICIELLES — COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET PRESTATION DES SERVICES

Dans son rapport annuel de 2015-2016, le commissaire recommandait au Conseil du Trésor d'entreprendre, d'ici le 31 mars 2017, en consultation avec les communautés de langue officielle, une évaluation de l'efficacité des principes et des directives qui encadrent la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi*.

Le 17 novembre 2016, le président du Conseil du Trésor et la ministre du Patrimoine canadien ont annoncé la décision du gouvernement d'entreprendre la révision du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services* et de consulter les parlementaires, les membres des deux communautés de langue officielle ainsi que toute partie intéressée et le public.

Il s'agirait de la première révision majeure du *Règlement* depuis son adoption en 1991. Il est donc important que le gouvernement entreprenne une véritable refonte et que les changements apportés favorisent le plein exercice des droits linguistiques du public ainsi que le développement et la vitalité des communautés de

langue officielle. Une révision qui se limiterait à revoir les critères pour définir la demande importante ou la vocation du bureau et à confirmer les obligations linguistiques des autorités aéroportuaires et des gares serait une occasion manquée de véritablement moderniser le *Règlement*. Ainsi, un certain nombre de principes devraient guider cet exercice. Les changements proposés devraient notamment :

- 📍 favoriser une plus grande accessibilité à des services de qualité égale dans les deux langues officielles;
- 📍 viser l'atteinte de l'égalité réelle en tenant compte de la spécificité des communautés de langue officielle;
- 📍 prendre en compte le caractère réparateur des droits linguistiques, notamment le fait que ces droits ont pour objet de remédier à l'érosion progressive des communautés de langue officielle;
- 📍 mettre de l'avant des mesures d'incitation pour que les services dans les deux langues officielles soient effectivement assurés par les institutions fédérales;
- 📍 s'inscrire dans une approche réglementaire claire et simplifiée.

Le Commissariat examine des changements possibles qui iraient dans le sens de ces cinq principes, en consultation avec les membres des deux communautés de langue officielle. Il entretient aussi des discussions à ce sujet avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et d'autres intervenants intéressés.

PROCHAINE ÉTAPE : MODERNISER LE RÉGIME LINGUISTIQUE FÉDÉRAL?

L'année 2019 marquera le 50^e anniversaire de l'adoption, en 1969, de la première *Loi sur les langues officielles*, laquelle a seulement connu une révision majeure en 1988 afin d'assurer la pleine mise en œuvre des droits linguistiques garantis par la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982.

Dans ce contexte, il serait opportun d'examiner l'état de santé du régime linguistique fédéral, en tenant compte des nombreux changements qui ont marqué la société canadienne depuis 1988, notamment sur les plans de la composition démographique du pays, de l'apport de l'immigration au sein des communautés de

langue officielle, de l'urbanisation accrue et, enfin, des changements technologiques et de leur incidence sur les nouveaux modes de prestation de services au public et sur les milieux de travail.

À la lumière de tels changements, le Commissariat entreprendra en 2017-2018 un exercice de réflexion sur la pertinence d'entreprendre une réforme de la *Loi*. Il est important que le gouvernement amorce sa propre réflexion sur la modernisation de la *Loi*.

RECOMMANDATION :

À l'approche du 50^e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles*, la commissaire aux langues officielles par intérim recommande au premier ministre ainsi qu'au président du Conseil du Trésor, à la ministre du Patrimoine canadien et à la ministre de la Justice et procureure générale du Canada d'évaluer la pertinence de moderniser la *Loi* dans l'optique d'adopter une position claire en 2019.

SOUTIEN À LA CULTURE

Dans un univers numérique qui abolit les frontières, les productions culturelles canadiennes doivent, plus que jamais, refléter la dualité linguistique qui fonde notre identité.

À l'occasion de vastes consultations sur le contenu canadien dans un monde numérique lancées par la ministre du Patrimoine canadien, le commissaire a écrit à la ministre, en novembre 2016, pour lui rappeler l'importance des langues officielles et des communautés de langue officielle pour la politique culturelle fédérale.

Dans sa lettre, il a notamment enjoint à la ministre de porter une attention particulière aux organismes qui représentent ces communautés et aux enjeux qu'ils portent, notamment ceux de l'accès à la technologie

numérique et aux outils qui permettent d'en tirer pleinement parti. En outre, le commissaire a insisté sur le fait que l'ère numérique pourrait offrir des possibilités inédites pour un contenu canadien qui soit non seulement plus accessible aux communautés de langue officielle, mais aussi à leur image.

LES INSTITUTIONS FÉDÉRALES ET LA PRESSE MINORITAIRE

À la suite de la réception de plaintes provenant de diverses régions du pays, le commissaire a entamé une enquête sur l'utilisation accrue d'Internet par les institutions fédérales pour diffuser des publicités et des avis publics ainsi que sur l'incidence de ces pratiques sur les médias qui servent les communautés de langue officielle.

La contribution de ces médias à la vitalité des communautés de langue officielle qu'ils servent est importante. Toutefois, le recours croissant par les institutions fédérales aux plateformes électroniques comme moyen de diffusion se traduit par une baisse des recettes publicitaires des médias, alors que ceux-ci doivent déjà composer avec une hausse constante de leurs coûts de production et la concurrence des médias sociaux.

L'enquête concernait Services publics et Approvisionnement Canada, le Bureau du Conseil privé et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, qui sont responsables à divers titres de l'administration de la [Politique de communication du gouvernement du Canada](#)¹². Elle touchait aussi Patrimoine canadien, compte tenu de sa collaboration avec Services publics et Approvisionnement Canada dans ce domaine et du rôle particulier que la partie VII de la *Loi* lui confère. L'une des composantes de la partie VII de la *Loi* oblige les institutions fédérales à prendre des mesures positives afin de favoriser l'épanouissement des communautés de langue officielle et d'appuyer leur développement.

RAPPORT AU PARLEMENT SUR LE SERVICE ADMINISTRATIF DES TRIBUNAUX JUDICIAIRES

Depuis 2007, le Commissariat a reçu plusieurs plaintes alléguant que des décisions avaient été publiées dans une seule langue sur le site Web des cours fédérales, sans traduction disponible avant plusieurs mois, voire plusieurs années.

Émis en 2015, un rapport d'enquête du commissaire a alors révélé l'existence d'un désaccord fondamental entre le Service administratif des tribunaux judiciaires et le Commissariat. Le Service administratif des tribunaux judiciaires s'appuie sur la partie III de la *Loi*, qui encadre l'administration de la justice, pour affirmer qu'il peut afficher ses décisions sur Internet dans une langue officielle d'abord, puis dans l'autre. Le Commissariat, qui invoque la partie IV de la *Loi*, traitant des communications avec le public et de la prestation des services, estime que toutes les décisions sélectionnées pour être affichées sur le site Web des cours fédérales doivent l'être simultanément dans les deux langues officielles.

En avril 2016, dans ses efforts pour surmonter cette impasse, le commissaire a exercé le pouvoir discrétionnaire que lui confère le paragraphe 65(1) de la *Loi* et a transmis un rapport au gouverneur en conseil. Cependant, la réponse du gouvernement n'a pas permis de résoudre l'ambiguïté qui persiste dans l'interprétation de la *Loi* et dans son application relativement à l'affichage des décisions des tribunaux sur Internet.

Par conséquent, étant donné que le gouvernement n'a pas l'intention d'entreprendre des démarches pour clarifier la question et que le Commissariat continue de recevoir des plaintes à ce sujet, le commissaire a décidé de déposer, conformément au paragraphe 65(3) de la *Loi*, un rapport au Parlement.

Ainsi, le 30 novembre 2016, le commissaire a déposé un [rapport au Parlement](#)¹³ sur la nécessité de clarifier les obligations linguistiques liées à l'affichage des décisions des cours fédérales sur Internet. Dans ce rapport, il recommande au Parlement d'envoyer le rapport à l'un des deux comités permanents des langues officielles afin d'étudier les enjeux liés à l'égalité d'accès à la justice dans les deux langues officielles et de recommander des modifications législatives pour résoudre l'ambiguïté.

Q&B



CHAPITRE 3

Leadership dans la fonction publique

Le leadership est un facteur essentiel dans les initiatives mises en œuvre par les institutions fédérales pour faire en sorte que les employés puissent répondre en français et en anglais aux citoyens qu'ils servent et travailler dans la langue officielle de leur choix, partout où la *Loi* le prescrit.

Plusieurs interventions du Commissariat en 2016-2017 ont eu pour but de soutenir le leadership manifesté par certaines institutions, mais aussi d'en amener d'autres à faire preuve de la même volonté. Le Commissariat a appuyé les efforts de celles qui ont travaillé à actualiser la mise en œuvre de la *Loi* dans leur champ de compétence respectif. Il a aussi favorisé l'adoption d'approches plus stratégiques, visant à trouver des solutions à des problèmes systémiques, et produit des outils qui pourront aider les institutions à mieux respecter l'esprit et la lettre de la *Loi*.

LE COMMISSARIAT MAXIMISE SES APPROCHES

Plus que jamais, en 2016-2017, le Commissariat a poussé ses interventions au-delà du pouvoir d'enquête associé au rôle de commissaire aux langues officielles, afin d'aller au fond des enjeux, de cerner les problèmes systémiques à l'origine de plaintes répétitives et de proposer des solutions durables.

Ces interventions ont pris des formes diverses, en fonction des situations : le rapport spécial au Parlement sur Air Canada, le rapport au Parlement sur le Service administratif des tribunaux judiciaires et la lettre au président du Conseil du Trésor concernant la *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes*.

De telles interventions peuvent avoir une réelle influence. Elles peuvent permettre aux institutions fédérales d'orienter leurs efforts vers une résolution globale des problèmes à l'origine des plaintes et, ainsi, de mieux répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens.

ARTICLE 91 : DÉTERMINER LES RACINES SYSTÉMIQUES DES PLAINTES

Depuis 2015, le nombre de plaintes recevables en vertu de l'article 91 de la *Loi*, qui porte sur l'obligation de prendre en compte des exigences linguistiques lors d'une dotation en personnel, a considérablement augmenté. Face à cette situation, le Commissariat a décidé de fonder son approche sur l'enjeu systémique à l'origine de ces plaintes.

Une part importante de ces plaintes a pour objet le profil linguistique requis pour la supervision d'employés dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. À cet égard, l'orientation fournie aux institutions fédérales par le Conseil du Trésor et les avis émanant du Commissariat diffère. La [Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes](#) du Conseil du Trésor stipule que « [l]es compétences linguistiques des postes qui assurent un service au public ou un service aux employés, ainsi que ceux qui incluent la

supervision d'employés, sont identifiées au niveau de compétence BBB ou supérieur »¹⁴. Pour sa part, le Commissariat estime que la complexité des tâches afférentes à la supervision d'employés travaillant dans les régions désignées bilingues (rétroaction, évaluation de rendement, gestion d'enjeux, etc.) exige au minimum un profil linguistique CBC/CBC.

Dans ce contexte, en mai 2016, le commissaire a écrit au président du Conseil du Trésor pour lui demander de modifier la *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes* dans le sens de sa [recommandation](#)¹⁵ au sujet du profil linguistique des postes de supervision, formulée dans son rapport annuel de 2010-2011. Les deux institutions ont entamé un dialogue pour approfondir la question.

Des changements sont déjà en cours dans certaines institutions. Durant l'année 2016-2017, Services partagés Canada, Santé Canada, l'Agence de la santé publique du Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada et le Musée des beaux-arts du Canada ont souscrit à la position du Commissariat concernant le niveau de compétence linguistique requis.

Au cours des prochaines années, les mesures qui seront adoptées par ces institutions dans la foulée de leur prise de position toucheront des centaines d'employés et entraîneront la mise en place de nouveaux outils et de nouveaux programmes de formation. Cette orientation témoigne d'un grand leadership dans la création de milieux de travail qui favorisent pleinement l'utilisation des deux langues officielles.

GROUPE DE TRAVAIL MENDELSON-BORBEBY SUR LA LANGUE DE TRAVAIL

En août 2016, le greffier du Conseil privé a mis sur pied un groupe de travail sur la langue de travail des employés fédéraux, coprésidé par Matthew Mendelsohn, sous-secrétaire du Cabinet au Bureau du Conseil privé, et Patrick Borbey, alors sous-ministre délégué du Patrimoine canadien. Depuis l'entrée en fonction du commissaire, c'était la première fois que les plus hauts fonctionnaires de l'État se penchaient sur l'importante question de la langue de travail.

Sollicité, le commissaire a profité du processus de consultation entrepris par le groupe de travail pour attirer l'attention de ses membres sur différents enjeux, dont la divergence des messages véhiculés par le Conseil du Trésor du Canada et par le Commissariat au sujet de la partie V de la *Loi*. La *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes* du Conseil du Trésor prévoit que, dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail, le droit d'être supervisés dans la langue de son choix n'est accordé qu'aux employés qui occupent un poste dont l'exigence linguistique est « bilingue » ou « réversible ». Le Commissariat, quant à lui, fait valoir que la *Loi* confère ce droit à chacun des employés de ces régions, sans égard à l'exigence linguistique de leur poste.

Lors de sa rencontre avec les coprésidents, le 1^{er} novembre 2016, le commissaire a passé en revue certains défis auxquels sont confrontées les institutions fédérales et les meilleures pratiques instaurées par certaines d'entre elles.

SERVICES PARTAGÉS CANADA RELÈVE LES DÉFIS DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

À l'été 2015, le commissaire a constaté des problèmes dans le fonctionnement des services téléphoniques automatisés en place au sein du Commissariat. Il a aussi reçu des plaintes au sujet de plusieurs institutions fédérales, relativement à leurs propres systèmes. Il a donc amorcé une enquête auprès de Services partagés Canada, qui est responsable de l'approvisionnement et de la programmation des boîtes de messagerie vocale pour le gouvernement du Canada.

L'enquête a révélé que les boîtes de messagerie vocale exploitant la nouvelle technologie de la voix sur le protocole internet, graduellement adoptée par bon nombre d'institutions fédérales, n'offrent pas de message d'accueil dans les deux langues officielles. Par ailleurs, dans le cas des boîtes de messagerie du service cellulaire, il s'avère que la langue dans laquelle les directives automatisées sont données est fonction de la langue de programmation de l'appareil, elle-même basée sur la langue de préférence de l'utilisateur et non sur celle de l'appelant. Services partagés Canada s'est engagé à trouver des solutions pour régler ces enjeux. L'enquête sur ces plaintes est toujours en cours et des conclusions seront divulguées aux parties concernées.

RESSOURCES NATURELLES CANADA AGIT RAPIDEMENT ET RÉSOUT UN PROBLÈME

En août 2016, le Commissariat était saisi de plaintes concernant les consultations en cours sur l'agrandissement du réseau pipelinier Trans Mountain, qui se déroulaient en anglais seulement, en Alberta et en Colombie-Britannique.

Le [processus de résolution facilité](#)¹⁶ utilisé par le Commissariat a permis un contact rapide entre ses représentants et les responsables du dossier à Ressources naturelles Canada. D'entrée de jeu, la direction du Ministère a signifié sa volonté de régler le problème. Dès le lendemain, un service d'interprétation était intégré au processus de consultation et, au début de chaque séance, un message de bienvenue en français et en anglais invitait les participants à s'exprimer dans la langue officielle de leur choix. Les représentants des communautés francophones d'Alberta et de Colombie-Britannique ont également été invités à répondre à un sondage en ligne sur le projet, offert en français et en anglais.

Le commissaire s'est dit satisfait des mesures prises par l'institution et de la rapidité avec laquelle elle les a mises en place.

DES EFFORTS À DÉPLOYER DANS LE DOMAINE DU FINANCEMENT DE L'ÉDUCATION

En décembre 2016, le commissaire a transmis le rapport final d'une enquête qu'il avait entreprise à la suite de deux plaintes visant Patrimoine canadien, au sujet de l'entente conclue en 2013-2014 avec le ministère de l'Éducation de Terre-Neuve-et-Labrador relative à l'enseignement dans la langue de la minorité et à l'enseignement de la langue seconde.

L'enquête a démontré que, bien que l'entente constitue en soi une mesure positive, Patrimoine canadien ne s'est pas pleinement acquitté de ses obligations lorsqu'il a omis de consulter les parents ayants droit de la province et le Conseil scolaire francophone provincial. Ainsi, il s'est privé du point de vue de ces intervenants concernés au premier chef, dont il avait l'obligation de tenir compte lorsqu'il a conclu l'entente. L'enquête a toutefois établi que, dans ce dossier particulier, les

mécanismes de reddition de comptes mis en place par Patrimoine canadien lui permettaient de s'assurer que les fonds qu'il verse à la province pour l'enseignement dans la langue de la minorité sont bien utilisés à cette fin.

ADMINISTRATION CANADIENNE DE LA SÛRETÉ DU TRANSPORT AÉRIEN : UNE DIRECTION ENGAGÉE À SE CONFORMER À LA LOI

Le rapport intitulé [Vérification des services bilingues fournis au public voyageur par l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien](#)¹⁷ a été publié en mars 2017. La vérification a été entamée à la suite d'une augmentation graduelle du nombre de plaintes, qui laissait présager l'existence de problèmes systémiques liés à l'offre active et à la prestation de services dans les deux langues officielles aux points de contrôle de certains aéroports désignés bilingues.

La vérification a permis de constater que l'institution déploie beaucoup d'efforts afin de respecter ses obligations et que la haute direction est engagée à se conformer aux exigences de la *Loi*. Toutefois, malgré ces efforts, les agents de contrôle n'accueillent pas toujours le public dans les deux langues officielles, et le service n'est pas toujours de qualité égale en français et en anglais. Tout en notant la volonté de progresser dans la bonne voie manifestée par les gestionnaires et la haute direction, la commissaire par intérim a formulé 15 recommandations pour aider l'institution à remplir ses obligations, notamment en modifiant certaines de ses procédures internes et en améliorant l'encadrement de ses fournisseurs de services.

ENQUÊTE SUR LES TESTS LINGUISTIQUES POUR LES IMMIGRANTS ÉCONOMIQUES POTENTIELS

En 2015, le commissaire a décidé de mener une enquête sur les tests de compétences linguistiques imposés à certaines catégories d'immigration économique, et ce, avant même d'être saisi d'une série de plaintes à ce sujet. Les plaignants alléguaient que les tests de compétences linguistiques en français coûtaient plus cher que les tests en anglais, qu'ils étaient plus difficiles, qu'ils étaient moins accessibles d'un point de vue géographique et que les délais d'inscription et d'obtention des résultats étaient plus longs.

En ce qui a trait aux coûts, à l'accessibilité et aux délais de prestation des services, l'enquête a donné raison aux plaignants. Elle a révélé que les organismes désignés par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada pour offrir des services d'évaluation linguistique sont des tiers qui agissent au nom de l'institution. Cette dernière doit donc s'assurer que les services sont disponibles et offerts de manière égale en français et en anglais.

L'enquête a aussi établi que, bien qu'elle ait consulté les communautés de langue officielle et effectué une analyse de l'incidence des changements apportés au *Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés*, l'institution n'a pris aucune mesure pour pallier les obstacles mentionnés précédemment. Cette situation désavantage les immigrants économiques francophones potentiels qui doivent passer le test de compétences linguistiques et, par conséquent, risque de nuire à la vitalité des communautés de langue officielle.

PATRIMOINE CANADIEN DOIT MIEUX CIBLER SES EFFORTS

Le [suivi de la vérification horizontale](#) portant sur la reddition de comptes touchant les paiements de transfert aux provinces en matière de langues officielles¹⁸, vérification effectuée en 2013, touchait deux des trois institutions fédérales concernées par la vérification : Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada ainsi que Patrimoine canadien. Le commissaire s'est dit satisfait de la façon dont la première avait mis en œuvre la recommandation qui concernait spécifiquement ses activités. Le commissaire s'est aussi dit satisfait de la mise en œuvre de l'une des deux recommandations visant Patrimoine canadien. Concernant l'autre, il estime que l'institution dispose de mécanismes formels de reddition de comptes, mais l'encourage à les améliorer afin d'être en mesure de s'assurer que les provinces et les territoires utilisent effectivement les sommes qui leur sont versées aux fins prévues par leurs ententes respectives. Le Commissariat entend poursuivre ses interventions pour amener Patrimoine canadien à pleinement mettre en œuvre cette recommandation.

DE NOUVEAUX OUTILS POUR LA FONCTION PUBLIQUE

Le Commissariat reçoit fréquemment des demandes émanant d'institutions fédérales en quête d'outils susceptibles de les aider à mieux mettre en œuvre les volets de la *Loi*. Ces demandes soulèvent la question plus large du rôle que les institutions fédérales responsables de l'application de la *Loi* devraient assumer à cet égard. En 2016-2017, le Commissariat a produit deux outils qui visent à favoriser une utilisation plus large des deux langues officielles au sein des institutions et il poursuit la promotion des outils sur la tenue de réunions bilingues.

Pour rehausser le leadership

Dès son entrée en fonction, le commissaire a multiplié les interventions afin que la maîtrise du français et de l'anglais soit considérée comme une compétence en leadership, tant pour la dotation à tous les échelons de la fonction publique que pour les nominations effectuées par le gouverneur en conseil.

En mars 2016, le gouvernement a annoncé l'instauration d'une nouvelle approche pour les nominations par le gouverneur en conseil. Le commissaire a envoyé une lettre au premier ministre, dans laquelle il détaillait ses constats et ses pistes de solution afin que cet enjeu soit pleinement pris en compte dans la sélection des personnes appelées à représenter le gouvernement, au Canada et à l'étranger. Dans la foulée, le Commissariat a produit un nouvel outil, destiné aux gestionnaires qui ont un rôle à jouer dans l'identification de candidats pour les nominations par le gouverneur en conseil et dans la dotation de postes de leaders au sein de la fonction publique fédérale. Intitulée [Leaders 2.LO : outil pour rehausser le leadership](#)¹⁹ et dévoilée en septembre 2016, l'affiche rappelle en quoi la connaissance des deux langues officielles est une compétence en leadership. Elle recense ensuite 12 critères, regroupés en trois catégories, qui aident les décideurs à évaluer si un candidat à un poste doit ou non maîtriser les deux langues officielles. Cet outil a déjà fait l'objet d'une diffusion ciblée et il se trouve aussi sur le site Web du Commissariat. Sa version électronique est d'ailleurs enrichie de nombreux hyperliens, qui renvoient à des documents de référence permettant d'approfondir certaines questions.

Pour faciliter l'offre active

En 2016-2017, le Commissariat a conçu un guide et un atelier sur l'offre active destinés aux gestionnaires et aux employés fédéraux responsables d'accueillir le public. Ces outils font suite à l'étude [L'accueil bilingue dans les institutions fédérales : parlons-en!](#)²⁰, publiée en juillet 2016.

À partir de la perception d'employés de première ligne, de superviseurs et de hauts dirigeants, cette étude cerne trois principaux facteurs susceptibles de nuire à une offre active systématique de services bilingues dans les bureaux fédéraux désignés bilingues : la méconnaissance de l'obligation elle-même, une présomption relative à la langue de préférence du client et la conviction que les clients savent que le service est disponible dans la langue officielle de leur choix et qu'ils n'ont qu'à le demander.

Le guide rassemble dans un même outil toute l'information pertinente au sujet de l'offre active. Il présente d'abord un bref rappel du concept même de l'offre active, de son importance et de sa portée. Cette présentation est suivie de divers outils qui proposent

tant aux gestionnaires qu'aux employés des ressources leur permettant de bien planifier et d'effectuer une offre active de services en français et en anglais. Ils peuvent ainsi faire en sorte que tous les clients qui se présentent à leurs bureaux soient au fait de la disponibilité du service dans les deux langues officielles dès le premier contact.

Complémentaire au guide, l'atelier a été élaboré pour les gestionnaires et les employés fédéraux partout au Canada. Il approfondit les concepts abordés dans le guide pour aider les participants à faire l'offre active de façon plus efficace dans le cadre de leur travail.

Pour favoriser la tenue de réunions bilingues

Le Commissariat a donné une série d'ateliers et de présentations, basés sur son guide [Pratiques efficaces régissant la présidence de réunions bilingues](#)²¹, auprès d'employés et de gestionnaires fédéraux aux quatre coins du pays. Ces ateliers et présentations peuvent permettre d'améliorer la capacité des employés fédéraux de bien présider des réunions bilingues et de favoriser la création de milieux de travail propices à l'usage des deux langues officielles.

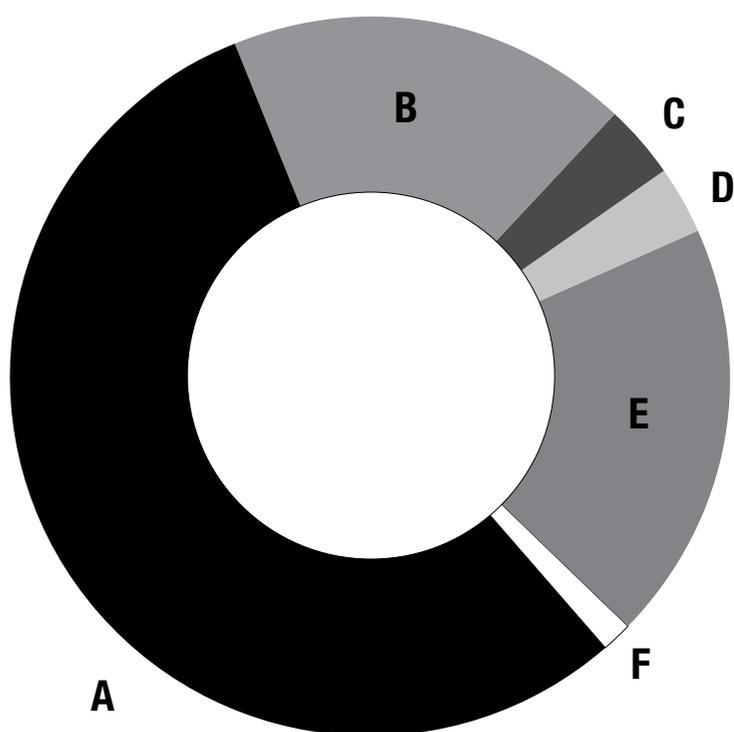
Annexe



FIGURE 1

RÉPARTITION DES PLAINTES RECEVABLES EN 2016-2017

SELON LA PARTIE OU L'ARTICLE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*



- A)** 565 : Communications avec le public et prestation des services (partie IV)
- B)** 183 : Langue de travail (partie V)
- C)** 34 : Participation équitable (partie VI)
- D)** 32 : Promotion du français et de l'anglais (partie VII)
- E)** 192 : Exigences linguistiques des postes (partie XI, article 91)
- F)** 12 : Autres parties de la *Loi*

Total : 1 018 plaintes recevables

TABLEAU 1

Plaintes recevables en 2016-2017

par province ou territoire et par partie ou article de la *Loi sur les langues officielles*

LIEU DE L'INCIDENT	SERVICES AU PUBLIC (partie IV)	LANGUE DE TRAVAIL (partie V)	PARTICIPATION ÉQUITABLE (partie VI)	PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (partie VII)	EXIGENCES LINGUISTIQUES (partie XI, article 91)	AUTRES PARTIES OU ARTICLES*	TOTAL
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	28						28
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	4				1		5
NOUVELLE-ÉCOSSE	8	1			1		10
NOUVEAU-BRUNSWICK	60	24			3		87
QUÉBEC	118	22	2	2	3	1	148
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	29	33	8	1	20	1	92
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	154	89	8	6	164	8	429
ONTARIO	91	7	5	2		1	106
MANITOBA	5		8				13
SASKATCHEWAN	5		1				6
ALBERTA	21	4	1	16		1	43
COLOMBIE-BRITANNIQUE	19	1	1	4			25
YUKON	1						1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	2						2
NUNAVUT							0
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	20	2		1			23
TOTAL	565	183	34	32	192	12	1 018

* Cette catégorie regroupe les plaintes déposées au titre de toutes les autres parties de la *Loi*. La majorité des plaintes touchent les parties III (administration de la justice) et VIII (attributions et obligations du Conseil du Trésor en matière de langues officielles).

TABLEAU 2

Évolution du nombre de plaintes recevables

par province ou territoire, sur une période de dix ans

LIEU DE L'INCIDENT	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	5	7	11	6	11	8	18	12	14	28
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	16	17	17	7	3	3	4	4	2	5
NOUVELLE-ÉCOSSE	58	42	37	52	33	9	8	13	16	10
NOUVEAU-BRUNSWICK	49	49	43	35	36	24	31	42	41	87
QUÉBEC	90	66	68	505	55	70	59	56	68	148
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	33	67	93	57	49	49	37	64	121	92
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	167	163	141	209	200	152	182	193	351	429
ONTARIO	95	105	956	51	77	52	75	78	58	106
MANITOBA	50	19	27	10	25	20	20	13	14	13
SASKATCHEWAN	7	6	8	3	2	2	8	16	4	6
ALBERTA	27	28	25	11	12	9	9	28	8	43
COLOMBIE-BRITANNIQUE	22	22	38	23	7	8	19	18	16	25
YUKON	3	1	1	3	0	0	0	1	1	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	3	3	2	0	1	0	1	0	2	2
NUNAVUT	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	9	11	10	8	7	9	5	12	8	23
TOTAL	634	606	1 477	981	518	415	476	550	725	1 018

TABLEAU 3

Évolution du nombre de plaintes recevables

par partie ou article de la *Loi sur les langues officielles*, sur une période de dix ans (de 2007-2008 à 2016-2017)

PARTIE OU ARTICLE	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017
SERVICES AU PUBLIC (PARTIE IV)	432	382	451	298	341	252	282	320	344	565
LANGUE DE TRAVAIL (PARTIE V)	112	107	71	512	79	83	103	126	125	183
PARTICIPATION ÉQUITABLE (PARTIE VI)	12	11	11	6	1	6	13	11	24	34
PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (PARTIE VII)	36	29	904	109	45	39	30	37	62	32
EXIGENCES LINGUISTIQUES (PARTIE XI, ARTICLE 91)	39	71	33	51	42	30	44	45	156	192
AUTRES PARTIES OU ARTICLES*	3	6	7	5	10	5	4	11	14	12
TOTAL	634	606	1 477	981	518	415	476	550	725	1 018

* Cette catégorie regroupe les plaintes déposées au titre de toutes les autres parties de la *Loi*. La majorité des plaintes touchent les parties III (administration de la justice) et VIII (attributions et obligations du Conseil du Trésor en matière de langues officielles).

Notes de fin de texte

1. Commissariat aux langues officielles, « Recommandations », *Rapport annuel 2015-2016*, Ottawa, mai 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/rapports-annuels/2015-2016#chap6) consultée le 31 mars 2017.
2. Dans l'ensemble du présent rapport, l'expression « institutions fédérales » désigne les institutions fédérales et les organismes fédéraux assujettis à la *Loi sur les langues officielles*.
3. Dans l'ensemble du présent rapport, l'expression « communautés de langue officielle » désigne les communautés de langue officielle en situation minoritaire.
4. Commissariat aux langues officielles, *150 ans d'histoire : Les langues officielles au Canada*, www.languesofficielles.gc.ca/fr/chronologie, consulté le 31 mars 2017.
5. Commissariat aux langues officielles, *Vérification de la prestation des services bilingues aux visiteurs à Parcs Canada – Suivi*, Ottawa, septembre 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/verifications/2016/parcs-canada) consultée le 31 mars 2017.
6. Nielsen, *Présentation du sondage sur les langues officielles et le bilinguisme – Réalisé par Nielsen pour le Commissariat aux langues officielles*, Ottawa, août 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/autres/2016/presentation-sondage-sur-langues-officielles-et-bilinguisme) consultée le 31 mars 2017.
7. Commissariat aux langues officielles, *La petite enfance : vecteur de vitalité des communautés francophones en situation minoritaire*, Ottawa, octobre 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/autres/2016/rapport-petite-enfance) consultée le 31 mars 2017.
8. Joanne Pocock, *Key Socio-demographic Characteristics of English-speaking Children, 2011: Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine and Census Divisions* (en anglais seulement), rapport préparé pour le Réseau communautaire de services de santé et de services sociaux, janvier 2016. Version en ligne (www.chssn.org/wp-content/uploads/2014/11/Gaspe-overview-of-youth.pdf) consultée le 31 mars 2017.
9. Commissariat aux langues officielles du Canada, Commissariat aux services en français de l'Ontario et Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, *L'accès à la justice dans les deux langues officielles : Améliorer la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures*, Ottawa, août 2013. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/etudes/2013/laccs-a-justice-deux-langues-officielle-ameliorer-capacite-bilingue-magistrature-cours) consultée le 31 mars 2017.

10. Parlement du Canada, Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes, *Accès en matière de justice – Partie 1 : Programme de contestation judiciaire*, Ottawa, septembre 2016. Version en ligne (www.parl.gc.ca/HousePublications/Publication.aspx?Mode=1&Parl=42&Ses=1&DocId=8377632&Language=F) consultée le 31 mars 2017.
11. Commissariat aux langues officielles, *Rapport spécial au Parlement : En route vers une conformité accrue d’Air Canada grâce à un régime d’exécution efficace*, Ottawa, juin 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/autres/rapport-special-au-parlement-air-canada) consultée le 31 mars 2017.
12. Le nom de cette politique au moment de l’enquête a depuis été modifié. Elle a désormais pour nom *Politique sur les communications et l’image de marque*. Version en ligne (www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=30683) consultée le 31 mars 2017.
13. Commissariat aux langues officielles, *Rapport au Parlement du commissariat aux langues officielles sur l’enquête visant le service administratif des tribunaux judiciaires en vertu du paragraphe 65(3) de la Loi sur les langues officielles*, Ottawa, novembre 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/autres/2016/rapport-special-au-parlement-satj) consultée le 31 mars 2017.
14. Conseil du Trésor, « Appendice 1 : Identification linguistique des postes », *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes*, Ottawa, 19 novembre 2012. Version en ligne (www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=26168) consultée le 31 mars 2017.
15. Commissariat aux langues officielles, « Recommandations », *Rapport annuel 2010-2011 : du leadership, de l’action, des résultats*, Ottawa, octobre 2011. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/rapports_annuels/2010-2011#recommandations) consultée le 31 mars 2017.
16. Commissariat aux langues officielles, *Comment fonctionne le processus de résolution des plaintes?*, www.languesofficielles.gc.ca/fr/droits_linguistiques/porter_plainte#fonctionne, consulté le 31 mars 2017.
17. Commissariat aux langues officielles, *Vérification des services bilingues fournis au public voyageur par l’Administration canadienne de la sûreté du transport aérien*, Ottawa, mars 2017. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/verifications/2017/acsta) consultée le 31 mars 2017.
18. Commissariat aux langues officielles, *Vérification horizontale portant sur la reddition de comptes touchant les paiements de transfert aux provinces en matière de langues officielles (partie VII de la Loi sur les langues officielles) – Suivi*, Ottawa, octobre 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/verifications/2016/reddition-comptes) consultée le 31 mars 2017.
19. Commissariat aux langues officielles, *Leaders 2.LO : Outil pour rehausser le leadership*, Ottawa, septembre 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/ressources/fonctionnaires/outil-leadership) consultée le 31 mars 2017.
20. Commissariat aux langues officielles, *L’accueil bilingue dans les institutions fédérales : parlons-en!*, Ottawa, juillet 2016. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/publications/etudes/2016/offre-active) consultée le 31 mars 2017.
21. Commissariat aux langues officielles, *Pratiques efficaces régissant la présidence des réunions bilingues*, Ottawa, septembre 2015. Version en ligne (www.languesofficielles.gc.ca/fr/ressources/fonctionnaires/reunions-bilingue) consultée le 31 mars 2017.