

Commissariat
aux langues
officielles



Office of the
Commissioner of
Official Languages



RAPPORT ANNUEL

2020 • 2021

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

© Ministre des Services publics et de l'Approvisionnement et de l'Accessibilité 2021
No de cat. : SF1F-PDF
ISSN : 1495-9976

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 2020 au 31 mars 2021.

Le commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Thériault', written in a cursive style.

Raymond Thériault

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 2020 au 31 mars 2021.

Le commissaire aux langues officielles,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'R. Thériault', written in a cursive style.

Raymond Thériault

Table des matières

PRÉFACE.....	I
THÈME 1	
PANDÉMIE : CONFORMITÉ, PLAINTES ET DÉFIS POUR LA FONCTION PUBLIQUE.....	1
PLAINTES LIÉES À LA PANDÉMIE DE COVID-19	1
TESTS LINGUISTIQUES EN TEMPS DE PANDÉMIE	2
TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET TRAVAIL À DISTANCE DANS UNE NOUVELLE FONCTION PUBLIQUE	3
RAPPORT SUR LES SITUATIONS D'URGENCE	4
EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES ET ENJEUX DE SÉCURITÉ.....	5
THÈME 2	
COMMUNAUTÉS : INCIDENCE DE LA PANDÉMIE, OBSTACLES À L'ÉDUCATION ET INSÉCURITÉ LINGUISTIQUE.....	6
ENSEIGNEMENT DU FRANÇAIS LANGUE SECONDE	6
INCIDENCE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 SUR LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE	7
CAMPUS SAINT-JEAN	11
ENTENTES EN ÉDUCATION	12
INSÉCURITÉ LINGUISTIQUE DANS LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE	13
THÈME 3	
MODERNISATION DE LA <i>LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES</i> ET MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES	15
AFFAIRE <i>DIONNE</i> : LE DROIT DE TRAVAILLER DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX EN PÉRIL.....	15
MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES : LA PREMIÈRE ANNÉE	15
SERVICE DE PROTECTION PARLEMENTAIRE : UNE HISTOIRE ENCOURAGEANTE	17
SERVICES DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX À L'AÉROPORT : UN PROBLÈME RÉCURRENT	18
DISCOURS DU TRÔNE	19
IDENTIFICATION LINGUISTIQUE DES POSTES : UN PROBLÈME SYSTÉMIQUE QUI A DES RÉPERCUSSIONS SUR LE SERVICE AU PUBLIC	20
DOCUMENT DE RÉFORME SUR LES LANGUES OFFICIELLES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL	21
MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES : LA SUITE	22
DONNÉES SUR LES PLAINTES RECEVABLES EN 2020-2021	23
CONCLUSION.....	27
RECOMMANDATIONS.....	29



Raymond Thériault
Commissaire aux langues officielles

PRÉFACE

INTRODUCTION

Cette année est hors du commun. Elle a débuté avec la pandémie de COVID-19 et elle se termine sans que cette crise sanitaire soit résolue. Je suis reconnaissant envers mon équipe qui a su garder le cap dans des circonstances moins qu'idéales et rester vigilante quant à la situation du français et de l'anglais au sein des institutions fédérales et de la société canadienne. Malgré tout, le Commissariat aux langues officielles a été en mesure de publier plusieurs rapports importants dont nous faisons état dans ce rapport annuel.

Il va sans dire que ce contexte de crise a bouleversé nos habitudes de vie, nos institutions et nos certitudes à bien des égards. D'un côté, il a montré que nos institutions fédérales peuvent avoir du ressort. De l'autre, il a jeté une lumière crue sur ce qui ne va pas, sur ces obstacles qui relèvent des structures en place et qui freinent nos efforts collectifs, lesquels, je le reconnais, sont pourtant substantiels.

UN PROBLÈME SYSTÉMIQUE

La situation de pandémie de COVID-19 a obligé nos institutions fédérales à réagir dans l'urgence. Que s'est-il passé? Trop souvent, les **communications urgentes relatives à la sécurité** ont été diffusées dans une seule des deux langues officielles et il a fallu attendre pour obtenir la traduction dans l'autre langue officielle. Cette situation ne fait que révéler la culture du travail de nombreuses équipes dans les institutions fédérales qui n'accordent qu'une faible priorité aux langues officielles et qui ne respectent pas toujours le principe d'égalité du français et de l'anglais. Les plaintes reçues au cours des dernières années, les enquêtes menées et notre rapport sur les situations d'urgence démontrent bien en quoi ce problème est récurrent.

L'une des raisons à la source de ce problème est l'évaluation inadéquate des **exigences linguistiques** des postes qui fait en sorte que de nombreux fonctionnaires ne possèdent pas les compétences linguistiques en langue seconde pour être en mesure de répondre au public ou d'encadrer une autre personne dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le problème est associé, à mon avis, à une faible maturité des **institutions fédérales** en matière de langues officielles qui se traduit par un manque de processus et de mécanismes clairement établis et intégrés aux activités des institutions fédérales et par un milieu de travail où le personnel a rarement la possibilité de parler ou de travailler dans la langue officielle qui n'est pas prédominante, que ce soit sa première ou sa seconde langue officielle.

Concrètement, le contexte de pandémie a fragilisé les **communautés** de langue officielle en situation minoritaire en effritant leur secteur des services communautaires, mais aussi leur secteur artistique et culturel.

Les failles, mises au jour par la pandémie de COVID-19 et ajoutées aux problèmes structurels constatés depuis plusieurs années, réitèrent le besoin de **moderniser la Loi sur les langues officielles** au plus vite. Cette révision de la *Loi* et de ses instruments tarde et suscite une impatience, même si le gouvernement a réaffirmé son engagement dans le discours du Trône de septembre 2020 et déposé son document de réforme intitulé *Français et anglais : Vers une égalité réelle des langues officielles au Canada* en février 2021. Je me réjouis que le principe de l'égalité réelle soit au cœur de cette démarche, mais j'insiste sur le fait qu'il faut rapidement passer des intentions aux actes!

DES AVANCÉES

En même temps, mon équipe a travaillé à faire progresser un certain nombre d'autres dossiers.

Nous avons documenté l'**insécurité linguistique** du personnel du gouvernement fédéral dans sa première ou sa seconde langue officielle, et suscité un intérêt public sur le problème. Nous avons aussi offert des outils aux institutions fédérales pour qu'elles comprennent mieux l'enjeu en question et pour les aider à faire face à ce défi. Je suis déçu de constater à quel point les fonctionnaires sont souvent mal à l'aise d'utiliser la langue officielle qui n'est pas prédominante au travail, que ce soit leur première ou leur seconde langue officielle. Il faut absolument favoriser un milieu de travail qui affirme leurs droits linguistiques et qui permet d'élargir leurs compétences linguistiques, mais qui tire aussi avantage des capacités linguistiques déjà en place.

Nous avons également terminé le premier exercice du **Modèle de maturité des langues officielles**, un outil d'autoévaluation et de planification destiné aux institutions fédérales, qui se réalise avec l'accompagnement du Commissariat. Treize institutions fédérales ont entamé cet exercice avec un certain entrain et la grande majorité de ces institutions fédérales ont élaboré un plan de progrès afin de mieux intégrer les langues officielles dans leurs processus décisionnels et opérationnels et de respecter ainsi les obligations qui leur incombent en vertu de la *Loi*.

DES DOSSIERS À SUIVRE

Finalement, nous avons suivi d'autres dossiers qui continuent d'évoluer et nous restons à l'affût.

Tout d'abord, cette année confirme la tendance à la hausse du nombre de plaintes reçues par le Commissariat. Nous recevons maintenant au-delà de 1 000 plaintes par année. Les plaintes touchant le service au public déposées en vertu de la partie IV de la *Loi* sont, cette année encore, au cœur des enquêtes effectuées par mon équipe. Malgré la chute du nombre de plaintes du public voyageur en raison des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, il n'en demeure pas moins que le nombre de plaintes liées aux communications avec le public en général demeure élevé.

La pandémie de COVID-19 a provoqué une évolution rapide de l'utilisation des **technologies numériques** et du **travail à distance**. Comment les règles et les principes relatifs à la langue de travail et au service au public seront-ils respectés dans cette mutation du monde du travail? Il s'agit d'une question qui devra être posée, notamment dans le cadre de la modernisation de la *Loi*.

La responsabilisation des autorités aéroportuaires envers les droits linguistiques du **public voyageur** continue de poser problème. La pandémie de COVID-19 démontre d'ailleurs une autre facette de l'importance pour le public voyageur de pouvoir compter sur des messages clairs dans les deux langues officielles. Il ne s'agit plus simplement de repérer les sorties ou les aires de taxis, mais de comprendre les mesures additionnelles intimement liées à la santé et à la sécurité.

Les ententes fédérales, provinciales et territoriales sur les **langues officielles en éducation** continuent de susciter de l'inconfort chez les communautés de langue officielle en situation minoritaire. L'éducation dans la langue de la minorité et l'éducation dans la langue seconde est au cœur de la vitalité de nos communautés et une condition de la dualité linguistique au pays. Il est possible – même nécessaire – que les deux avancent en parallèle. Mon équipe continuera de suivre le dossier de l'éducation attentivement.

Le secteur de l'**enseignement supérieur en français** reste fragile, comme on l'a vu au Campus Saint-Jean à Edmonton, à l'Université Laurentienne à Sudbury ou à l'Université de l'Ontario français à Toronto. Je suis très sensible aux besoins de ce secteur qui s'inscrit non seulement dans le continuum de l'éducation pour les communautés francophones en situation minoritaire, mais qui libère aussi le potentiel de ces dernières grâce à ses activités de formation, de recherche et de développement. Il peut compter sur mon appui afin d'amener le gouvernement fédéral à soutenir plus fermement sa consolidation.

Cette année, la pandémie de COVID-19 a fait ressortir plusieurs lacunes en matière de langues officielles au sein des institutions fédérales. Mais, ce qui m'a davantage troublé, c'est la leçon tirée de notre étude sur l'insécurité linguistique chez les fonctionnaires du gouvernement fédéral. Malgré le temps écoulé depuis l'ajout des dispositions sur la langue de travail à la *Loi* en 1988, il est encore gênant, voire risqué, pour les fonctionnaires d'utiliser la langue officielle qui n'est pas prédominante dans un milieu de travail désigné bilingue en 2021, que ce soit leur première ou leur seconde langue officielle. Voilà un nœud au cœur de la culture de la fonction publique, qui entrave aussi le service au public et la réalisation de la dualité linguistique au pays. Ce nœud exige des actions concrètes. C'est avec un souci de collaboration que j'appelle les institutions fédérales à y voir sans délai.

Cette année, le Commissariat a opté pour un rapport annuel dans un nouveau format. Son contenu suit une ligne chronologique. Les enjeux clés et les activités du Commissariat sont relatés autour des thèmes qui sont apparus au fil du temps. Mais, plus important encore, ce rapport annuel reste un relevé des problèmes de conformité qui ont touché les langues officielles et sur lesquels le Commissariat s'est penché. Bonne lecture!

THÈME 1

PANDÉMIE : CONFORMITÉ, PLAINTES ET DÉFIS POUR LA FONCTION PUBLIQUE

Avril 2020

PLAINTES LIÉES À LA PANDÉMIE DE COVID-19

L'exercice financier 2020-2021 commence sous le signe de la pandémie de COVID-19 et plusieurs plaintes reçues au Commissariat sont liées à cette crise sanitaire.

La pandémie de COVID-19 a bousculé les pratiques de la plupart d'entre nous et, dans certains cas, a révélé certaines pratiques au sein de la fonction publique fédérale qui ont été perçues par la population canadienne ou par le personnel du gouvernement fédéral comme un manque de respect à l'égard de leurs droits linguistiques.

Je reconnais que les institutions fédérales ont déployé des efforts colossaux afin d'assurer, dans le feu de l'action, la santé et la sécurité de la population canadienne. Malheureusement, des raccourcis ont aussi été empruntés en ce qui concerne les obligations linguistiques, notamment en ce qui a trait à l'usage ou au statut du français.

Le Commissariat a reçu 138 plaintes liées à la pandémie de COVID-19, soit juste un peu plus de 7 % de toutes les plaintes reçues en 2020-2021. Les deux tiers de ces plaintes sont attribuables aux communications avec le public ou à la prestation des services gouvernementaux. Plusieurs plaintes portent sur la décision de Santé Canada, en mars et en avril 2020, d'autoriser de façon temporaire l'étiquetage en anglais seulement de produits désinfectants ou d'autres produits. D'autres plaintes concernent l'envoi de textos en anglais seulement par le gouvernement du Canada par l'entremise de l'application Alerte COVID et quelques-unes, enfin, portent sur la présence non équivalente du français dans les conférences de presse du premier ministre ou du ministre de la Santé.

Bien qu'il soit encore trop tôt pour tirer des conclusions de ces plaintes, la plupart faisant toujours l'objet d'une enquête au moment de la préparation du présent rapport annuel, j'insiste pour rappeler ce qui devrait être une évidence, à savoir qu'une mesure visant la santé ou la sécurité du public n'est efficace que si elle est communiquée à ce public dans les deux langues officielles du pays. Quand on utilise les deux langues officielles, on rejoint 98 % de la population canadienne. Voilà une mesure de base de la sécurité publique.

IMAGINEZ UN INSTANT un parent qui reçoit un texto d'urgence concernant la COVID-19 dans la langue officielle qu'il ne comprend pas... Comment peut-il deviner ce qu'est la nouvelle menace qui plane sur lui et sa famille? Comment réagit-il afin de protéger ses proches? À qui s'adresse-t-il pour trouver des réponses dans sa première langue officielle? En temps d'urgence, la réception rapide de messages clairs et intelligibles dans la langue officielle comprise s'avère cruciale et des conséquences fâcheuses peuvent survenir lorsque ce n'est pas le cas.

En 2020-2021, près du tiers (40) des plaintes reçues en lien avec la pandémie de COVID-19 a été déposée par des fonctionnaires du gouvernement fédéral. Ces derniers rapportent que seul l'anglais a été utilisé dans des courriels, des notes d'information, des conférences téléphoniques et des messages d'alertes d'urgence leur étant destinés, bien qu'ils travaillent dans des régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Encore une fois, ces plaintes font toujours l'objet d'une enquête, mais je ne peux que constater qu'il s'agit d'un problème récurrent et inacceptable, que les rapports du Commissariat ont documenté au fil des ans.

Je rappelle, en terminant, que l'utilisation des deux langues officielles est non seulement une question de respect des droits de la population, mais aussi un enjeu de sécurité publique, surtout lorsque la population se retrouve fragilisée, dans une situation d'urgence et de précarité, comme celle de la pandémie de COVID-19 en 2020-2021. Je vous invite à consulter [l'étude](#) publiée par le Commissariat en octobre 2020 sur les langues officielles dans les situations d'urgence.

Avril 2020

TESTS LINGUISTIQUES EN TEMPS DE PANDÉMIE

La COVID-19 ébranle un autre service important : l'offre des tests linguistiques dans la fonction publique fédérale.

La pandémie de COVID-19 et les mesures de confinement qui y sont associées ont eu une incidence sur la dotation de postes bilingues dans la fonction publique fédérale. La Commission de la fonction publique du Canada, dont l'un des rôles importants est de faire passer des tests linguistiques nécessaires à cette dotation, a dû suspendre ses activités en face à face dès mars 2020, paralysant ainsi la dotation pour un temps.

La Commission de la fonction publique a adopté des mesures pour remédier à ce problème en accordant d'abord des exemptions temporaires à l'obligation d'utiliser ses tests, puis en déléguant aux institutions fédérales le pouvoir de faire passer leurs propres tests et, enfin, en introduisant progressivement de nouveaux tests de la Commission de la fonction publique, à faire passer en ligne, avec ou sans supervision.

Je salue la Commission de la fonction publique d'avoir su s'adapter rapidement en prenant un virage vers les technologies numériques.

Je m'interroge toutefois sur la capacité des institutions fédérales à assurer une rigueur et un contrôle sur la qualité des tests qu'elles utilisent. On peut aussi se demander si ces tests de langue maison mènent à pourvoir des postes de supervision par des personnes qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de ces postes. Le cas échéant, c'est le personnel subordonné qui risque de ne pas pouvoir travailler dans la langue officielle de son choix, comme c'est leur droit dans les régions désignées bilingues. Au bout du compte, c'est la capacité bilingue de la fonction publique et le droit des membres du public aux services dans la langue officielle de leur choix qui peuvent être compromis. La Commission de la fonction publique et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada travaillent de concert pour tenter de minimiser les répercussions des nouvelles mesures sur les fonctionnaires du gouvernement fédéral et sur leurs droits.



Avril 2020

TECHNOLOGIES NUMÉRIQUES ET TRAVAIL À DISTANCE DANS UNE NOUVELLE FONCTION PUBLIQUE

La pandémie de COVID-19 révèle des changements structurels en cours dans la société canadienne, notamment en ce qui concerne les technologies numériques et le travail à distance. De quelle façon ces changements continueront-ils d'influencer les langues officielles?

Comme beaucoup d'entre vous, j'ai passé la majeure partie de la dernière année à travailler de la maison et à requérir en ligne les différents services me permettant de mener ma vie dans la présente situation. La pandémie de COVID-19 a, en fait, agi comme un accélérateur des transformations en cours dans les services au public et dans l'organisation du travail au sein de la société canadienne et, plus particulièrement, de la fonction publique.

On peut se demander de quelle manière les principes et les règles qui régissent les obligations gouvernementales en matière de langues officielles tiendront la route dans ce contexte en transformation.

Les institutions fédérales devront définir leurs besoins en matière de personnel bilingue en tenant compte du fait que les services qu'ils

fournissent et leur main d'œuvre sont de plus en plus délocalisés. Mon équipe a produit un [outil interactif en ligne](#) qui permet de déterminer adéquatement l'identification linguistique des postes. L'affaire *Dionne*, abordée dans le présent rapport, est d'ailleurs une mise en garde sur le sujet du droit de travailler dans la langue officielle de son choix.

Le Canada est en plein processus de réflexion sur la modernisation de sa *Loi sur les langues officielles*, notamment en ce qui concerne les nouvelles conditions dans lesquelles cette loi et ses instruments fonctionneront. J'ai eu l'occasion de faire des [recommandations](#) à ce sujet en 2019.

Voilà des enjeux que nous suivrons avec intérêt dans les mois à venir.

29 octobre 2020

RAPPORT SUR LES SITUATIONS D'URGENCE

Rapport — *Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles*

Dès les premiers manquements du gouvernement en matière de communications dans les deux langues officielles dans le contexte de la pandémie de COVID-19, j'ai demandé à mon équipe de faire une étude plus large sur l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles. Un questionnaire diffusé sur notre site Web nous a permis de consulter plus de 2 200 personnes : le principal constat est qu'une des deux langues officielles, habituellement le français, passe souvent en arrière-plan lorsque des situations d'urgence surviennent. Les institutions fédérales ont rarement des mécanismes, des processus ou des procédures en place pour garantir l'utilisation des deux langues officielles dans les communications d'urgence. Malheureusement, pour bon nombre d'institutions fédérales, il en est de même en temps normal : les équipes fonctionnent dans une langue officielle et l'autre langue est reléguée à la traduction.

Les membres de la population canadienne qui ont répondu à notre questionnaire nous ont pourtant dit à quel point ils craignent pour leur sécurité, leur santé et même leur vie quand ils ne peuvent pas être informés dans la langue officielle de leur choix par les autorités. D'ailleurs, à cet égard, ils font peu de distinctions entre les différents ordres de gouvernement, l'important étant que toutes

les communications d'urgence soient émises dans les deux langues officielles simultanément. J'ajouterais que plusieurs plaintes reçues au Commissariat en 2020-2021 soulignent aussi ce problème.

Dans mon rapport d'étude, j'ai recommandé au gouvernement du Canada de mettre en place des procédures internes et des outils de travail en matière de communications dans les deux langues officielles, puis d'évaluer dans quelle mesure ils sont efficaces, en temps normal et en temps de crise. J'ai aussi demandé à certaines institutions fédérales d'encourager et de soutenir les autres ordres de gouvernement à en faire autant. J'ai eu la chance, au cours de l'année, d'en parler avec les sous-ministres du gouvernement fédéral et les champions et championnes des langues officielles. Je suis aussi content d'avoir entendu plusieurs parlementaires relayer mes constats et mes recommandations au Parlement.

Le non-respect des droits linguistiques, même s'il a été exacerbé par les situations d'urgence, demeure une violation aux droits garantis par une loi quasi constitutionnelle et ne saurait être excusé, peu importe que nous soyons ou non en temps de crise.

12 novembre 2020

EXIGENCES LINGUISTIQUES DES POSTES ET ENJEUX DE SÉCURITÉ

La pandémie de COVID-19 met en lumière le problème de la dotation inadéquate du personnel.

En temps de crise, la capacité déficiente des institutions fédérales à fournir des services au public dans les deux langues officielles se livre au grand jour. Si une institution fédérale a sous-estimé les niveaux des compétences linguistiques requis pour son personnel malgré les tâches et les fonctions liées au poste, en situation d'urgence, il est probable que son personnel ne saura pas répondre au public avec la même diligence et en offrant un service de la même qualité dans les deux langues officielles. Il en va de même pour ses cadres dans leur soutien au personnel.

Une application inadéquate de la *Loi* relativement à l'évaluation des exigences linguistiques des postes pourrait donc faire en sorte que des membres du public ou même des fonctionnaires soient victimes d'une situation d'urgence, parce qu'ils ne reçoivent pas l'information vitale dans la langue officielle qu'ils comprennent.

IMAGINEZ UN INSTANT que la responsable de la sécurité publique d'une institution fédérale doive pourvoir un poste de chef d'équipe et qu'elle revoit le profil linguistique de ce poste bilingue... Or, une de ses employées possède toute l'expérience requise et serait la candidate idéale, sauf en ce qui concerne ses niveaux de compétences en langue seconde (BBB) qui sont en deçà de ce qui est normalement requis (CBC). Elle se dit que ce n'est pas grave puisque sa collègue serait parfaitement bilingue et pourrait l'assister, au besoin. L'employée pourrait aussi suivre de la formation linguistique pour s'améliorer. Donc, le poste est désigné à des niveaux plus bas (BBB/BBB) et l'employée est promue.

Que pourrait-il se passer si la collègue bilingue n'est pas au bureau le jour d'une urgence et que la chef d'équipe ne peut pas communiquer les consignes de sécurité dans l'autre langue officielle? Et que pourrait-il se passer si la collègue bilingue est une subalterne, une supérieure ou un pair qui n'occupe pas un poste équivalent (même groupe et niveau) et qui n'a donc pas la même expertise que la chef d'équipe?



THÈME 2

COMMUNAUTÉS : INCIDENCE DE LA PANDÉMIE, OBSTACLES À L'ÉDUCATION ET INSÉCURITÉ LINGUISTIQUE



2020-2021

ENSEIGNEMENT DU FRANÇAIS LANGUE SECONDE

L'apprentissage du français langue seconde et l'immersion française suscitent toujours beaucoup d'intérêt au Canada, mais les écoles ne semblent pas pouvoir répondre à la demande, faute de personnel qualifié.

J'accorde une grande importance à ce que tous les membres de la population canadienne puissent étudier dans leur première langue officielle et à ce qu'ils puissent apprendre leur seconde langue officielle, mais il faut reconnaître que l'apprentissage du français comme langue seconde représente un défi de taille.

En 2020-2021, le contexte de la pandémie de COVID-19 a mis encore plus en lumière la pénurie de personnel enseignant de français langue seconde, notamment en immersion française, un problème qui affecte d'ailleurs aussi les écoles de langue française. Devant la difficulté à affecter suffisamment de personnel qualifié dans des classes réduites, à distance ou hybrides, certaines écoles ont choisi de remplacer le programme d'immersion française par un programme de base comportant moins d'heures d'enseignement.

Mon équipe s'est penchée sur ce problème récurrent et a publié, en 2019, le rapport [*Accéder aux possibilités : Étude sur les difficultés liées à l'offre et à la demande d'enseignants en français langue seconde au Canada*](#). Le suivi de mes recommandations n'est pas encore terminé.

Les mesures envisagées par le gouvernement fédéral au sujet de cet enjeu dans son document de modernisation de la *Loi sur les langues officielles* laissent entendre qu'il prend le problème au sérieux.

INCIDENCE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19 SUR LES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

La pandémie de COVID-19 touche certes toute la population canadienne, mais nous savons que certaines composantes de cette population sont plus vulnérables. C'est le cas des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Voici quelques exemples des répercussions négatives de la crise sanitaire sur ces communautés.

Information dans la langue officielle de la minorité linguistique

Le Commissariat a reçu plusieurs plaintes en 2020-2021 alléguant que l'information sur les mesures d'urgence sanitaire produite par les institutions fédérales n'était pas disponible en français avec la même diligence qu'en anglais. Peu importe l'endroit où elles sont au Canada, les communautés de langue officielle en situation minoritaire doivent recevoir, dans leur langue officielle, l'information qui est cruciale à leur santé et à leur sécurité en même temps que les communautés de langue officielle en situation majoritaire.

Secteur d'appui communautaire

Lorsqu'elles sont éloignées, isolées, dispersées ou de petite taille, les communautés de langue officielle en situation minoritaire ne peuvent

souvent s'appuyer que sur des organismes communautaires pour les services dont elles ont besoin. Le secteur communautaire est névralgique à leur vitalité et, pourtant, il fonctionne avec des ressources minimales. Or, les organismes communautaires sont gravement touchés par la crise sanitaire. Comme tout autre fournisseur de services, mais avec moins de moyens, ces organismes doivent passer en mode numérique et diminuer leurs coûts d'exploitation. Je vous rappelle que nombre de communautés éloignées du Canada ne bénéficient pas encore d'un service Internet haute vitesse. Pour les [organismes communautaires de l'Ontario](#), par exemple, la crise sanitaire a entraîné la réduction des heures de travail du personnel, des mises à pied, le recours aux réserves financières et un risque de fermeture.

IMAGINEZ UN INSTANT un organisme communautaire œuvrant en santé mentale dans une petite communauté francophone éloignée de l'Ontario qui doit faire passer son personnel à deux jours par semaine à la suite de la suspension de ses activités d'autofinancement... Cette situation, qui s'est déroulée de différentes façons dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au Canada, laisse la communauté sans un service qui contribue à son bien-être, à un moment critique. Dans le contexte où plusieurs organismes s'interrogent sérieusement sur leur capacité à reprendre leurs activités après la pandémie de COVID-19, il importe que les gouvernements soutiennent, par des mesures d'exception, les réseaux communautaires qui sont souvent les seules ressources au service des communautés.

Je voudrais toutefois souligner deux initiatives, des exemples à suivre pour les autres autorités publiques au Canada :

1. Le gouvernement de l'Ontario, en collaboration avec l'Assemblée de la francophonie de l'Ontario, a créé un [fonds de secours](#) d'un million de dollars pour les organismes francophones, en lien avec la pandémie de COVID-19.
2. Patrimoine canadien, dans le cadre de ses programmes d'appui aux langues officielles, a adapté ses règles de gestion afin de maintenir le financement des organismes bénéficiaires malgré les retards à livrer les résultats promis ou malgré la réorientation de leurs activités rendue nécessaire par la pandémie de COVID-19.

Milieu artistique et vitalité culturelle des communautés

La vitalité d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire dépend aussi de la vie culturelle qu'elle entretient et le milieu artistique joue un rôle clé à cet égard. Or, parmi les organismes communautaires ou sans but lucratif, les groupes les plus vulnérables actuellement figurent sans doute dans le secteur des arts et de la culture. Pratiquement toute leur activité a été suspendue dans le cadre des mesures mises en place pour lutter contre la pandémie de COVID-19. Par exemple, l'Association acadienne des artistes professionnel.le.s du Nouveau-Brunswick déplore une perte d'emplois de l'ordre de 25 % en mai 2020 et [réclame des mesures d'appui](#) particulières pour le secteur francophone. Au Québec, l'*English-Language Arts Network* a créé un site Web qui [regroupe des ressources dont ont besoin](#) les groupes artistiques afin de faire face à la crise sanitaire.

IMAGINEZ UN INSTANT une actrice et metteuse en scène d'un petit théâtre anglophone dans une région éloignée du Québec, qui ne travaille plus depuis un an et qui voit le théâtre communautaire qu'elle soutient à bout de bras devoir abandonner ses locaux et ses équipements et s'acheminer vers sa fermeture... Cette personne va-t-elle abandonner sa vocation artistique pour trouver un autre emploi ou va-t-elle déménager dans une grande ville où il y a plus d'occasions de maintenir sa pratique artistique? Sa communauté va-t-elle se retrouver sans théâtre et sans artiste pour insuffler la flamme culturelle à la population anglophone en situation minoritaire? C'est pourquoi il faut se solidariser et les institutions fédérales doivent appuyer les milieux artistiques qui créent et renouvellent continuellement le sentiment d'appartenance au sein des communautés.

Je constate que la résilience est forte dans le milieu artistique, mais j'espère que les bailleurs de fonds gouvernementaux sauront se montrer volontaires pour soutenir ce secteur en cette période de crise sanitaire.

Population immigrante, réfugiée et étudiante internationale francophone

L'immigration est un autre secteur qui a subi un coup de frein dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Ou bien le recrutement de personnes immigrantes a tout simplement cessé, ou bien l'intégration des dernières personnes arrivées est rendue difficile en raison des mesures de confinement. Dans le cas des communautés francophones en situation minoritaire, ce ralentissement s'ajoute au défi de recruter et de retenir des personnes immigrantes francophones.

Au Manitoba, par exemple, on déplore une baisse dramatique de l'immigration francophone. À Terre-Neuve-et-Labrador, un forum communautaire tenu en octobre dernier a mis le doigt sur la situation des nouvelles personnes arrivantes qui ont momentanément perdu l'accès aux services d'aide à l'établissement offerts en personne par COMPAS, leur organisme local d'accueil, qui a, par contre, réussi à maintenir ses services offerts au téléphone et sur Internet.

Enfin, plusieurs des établissements d'enseignement postsecondaire dans les communautés francophones en situation minoritaire, comme l'Université de Saint-Boniface, l'Université de Hearst, le Collège Boréal, le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick ou l'Université Sainte-Anne, déplorent une [baisse dramatique de leur effectif étudiant issu de l'étranger](#).

IMAGINEZ UN INSTANT l'une des dernières familles immigrantes arrivées à la veille de la pandémie de COVID-19... Elle est isolée dans un logement sans connaître le milieu d'accueil. Elle ne peut pas se déplacer facilement. Elle décode difficilement les messages d'urgence. Elle ne peut pas rencontrer, en personne, le personnel responsable de faciliter son établissement et ce personnel fonctionne en mode réduit. Vous voyez que l'intégration de cette famille dans une communauté de langue officielle en situation minoritaire est un immense défi. Cette famille est pourtant vitale au développement de la communauté!

J'invite Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada à prendre en considération l'incidence négative que la pandémie de COVID-19 aura sur la vitalité démographique des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Une bonne intégration des personnes que nous accueillons au pays et leur exposition à nos deux langues officielles sont une contribution importante à la vitalité et au développement des communautés. Vu les efforts encourageants déployés par ce ministère, notés dans le cadre du suivi de la recommandation de l'enquête sur la réinstallation des personnes réfugiées syriennes, je suis confiant que des mesures positives seront prises dans le contexte de la pandémie de COVID-19.

Information sur la santé des communautés

Le Commissariat s'est penché à plusieurs occasions sur l'accès des établissements des communautés de langue officielle en situation minoritaire aux fonds de recherche sur la santé offerts par les Instituts de recherche en santé du Canada. En 2020-2021, nous avons conclu un suivi des recommandations découlant d'une plainte reçue en constatant que les Instituts de recherche en santé du Canada se sont améliorés, en menant des consultations auprès des communautés et en tenant mieux compte des réalités propres à ces communautés dans la recherche en général. Toutefois, il reste aux Instituts de recherche en santé du Canada un défi important à relever puisqu'ils n'ont toujours pas mis de mécanismes en place pour assurer un accès équitable des établissements des communautés à leurs fonds de recherche.

IMAGINEZ UN INSTANT une chercheuse en santé publique qui travaille seule dans une petite université de langue française, qui doit établir des collaborations dans d'autres établissements, qui se penche sur un sujet et sur une population cible peu étudiés, qui veut écrire son projet de recherche en français, mais qui sait qu'elle ne sera sans doute pas comprise des comités d'évaluation retenus par l'organisme subventionnaire et que son projet sera en concurrence avec des projets proposés par de grandes équipes reconnues nationalement ou internationalement... Cette chercheuse

dispose-t-elle de ressources adéquates pour préparer un dossier solide? Quelle chance a-t-elle de remporter un financement dans de telles circonstances? C'est la réalité à laquelle fait face un grand nombre de spécialistes en recherche travaillant sur des projets qui touchent les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Voilà pourquoi les organismes subventionnaires doivent prévoir des mécanismes pour renforcer les capacités de recherche des petits établissements afin qu'ils puissent concourir de façon équitable.

Après la conclusion du suivi des recommandations, les Instituts de recherche en santé du Canada ont lancé leur plan d'action pour 2021-2031, dont l'une des priorités est de rehausser la vitalité des communautés francophones et anglophones du Canada en situation minoritaire. Les Instituts de recherche en santé du Canada nous ont également mentionné qu'ils lanceront, en 2021, un programme de subventions pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'ils prévoient intervenir, à l'avenir, pour s'assurer que les demandes en français sont financées au moins dans la même proportion que le pourcentage des demandes reçues en français.

Bien que je sois encouragé par les initiatives proposées par les Instituts de recherche en santé du Canada, je demeure préoccupé par cette situation, car les autorités de santé publique responsables des communautés de langue officielle en situation minoritaire doivent avoir accès à des données justes, fiables et à jour pour bien servir ces populations. Cela est particulièrement vrai lorsqu'on navigue en eaux troubles en période de crise sanitaire.

Été 2020

CAMPUS SAINT-JEAN

L'exercice financier 2020-2021 voit du mouvement dans le secteur postsecondaire au sein des communautés de langue officielle en situation minoritaire. La situation qui retient le plus l'attention est la menace qui pèse sur le campus Saint-Jean, à Edmonton, en Alberta.

Le Campus Saint-Jean de l'Université de l'Alberta à Edmonton est l'un des piliers du réseau d'enseignement postsecondaire en langue française dans l'Ouest canadien, et ce, depuis plus d'un siècle. Les restrictions budgétaires du gouvernement de l'Alberta ont durement touché cet établissement en décembre 2019 et en mars 2020. Il a dû réduire l'offre de ses cours de 20 % et il affiche un important manque à gagner financier. Dans le cadre de son processus de restructuration et considérant les compressions budgétaires en cours et à venir, l'Université a même envisagé de déménager ou de faire disparaître cet établissement.

IMAGINEZ UN INSTANT que le seul établissement qui permet aux francophones et aux francophiles de l'Alberta de faire des études collégiales et universitaires en français dans cette province doive disparaître... Que vont faire ces derniers? Déménager dans une autre province pour y étudier en français? Aller dans un établissement de langue anglaise? Abandonner leur matière d'apprentissage? Une fermeture du Campus Saint-Jean serait un recul inacceptable, alors que la population canadienne veut faire un pas en avant en matière d'apprentissage des deux langues officielles et que le marché du travail requiert de plus en plus de personnel bilingue.

Je comprends que cette crise, bien exposée par la [campagne Sauvons Saint-Jean](#), est le résultat d'un sous-financement opérationnel et structurel chronique. Le financement provincial *per capita* de l'établissement est bloqué depuis plusieurs années à un quota d'environ 500 personnes, bien que l'effectif étudiant soit aujourd'hui presque le double, ce qui reflète d'ailleurs la croissance de la communauté francophone de l'Alberta. La province n'a pas non plus investi dans les réfections structurelles du campus depuis 20 ans. Enfin, le financement fédéral octroyé dans le cadre du Programme des langues officielles en enseignement n'a, pour sa part, pas augmenté depuis 2009.

La communauté francophone, par la voix de l'Association canadienne-française de l'Alberta, a intenté un recours judiciaire contre le gouvernement de la province et contre l'Université de l'Alberta pour sauver le Campus Saint-Jean. Dans le cadre de son processus de restructuration, l'Université de l'Alberta semble maintenant reconnaître l'autonomie et le statut distinct du Campus Saint-Jean. Je continuerai donc à suivre ce dossier de près.

Je tiens à rappeler que les établissements d'enseignement supérieur qui fonctionnent dans la langue de la communauté de langue officielle en situation minoritaire font partie du continuum de l'éducation qui est crucial à la vitalité de ces communautés. Ils sont aussi une ressource précieuse pour les membres de la population canadienne qui souhaitent améliorer leurs capacités dans leur seconde langue officielle.

Le gouvernement du Canada l'a bien compris au fil des ans en appuyant le fonctionnement, voire la création, de ces établissements. Il doit continuer de le faire et, au besoin, comme dans le cas de la nouvelle Université de l'Ontario français de Toronto, d'utiliser son pouvoir de dépenser pour inciter les provinces et les territoires à prendre en considération la valeur particulière de ces établissements.

ENTENTES EN ÉDUCATION

Les ententes fédérales, provinciales et territoriales en éducation engendrent des défis importants sur lesquels le Commissariat a enquêté.

La collaboration fédérale, provinciale et territoriale en enseignement dans la langue de la minorité et dans la langue seconde passe par des ententes renouvelées chaque cinq ans. Le cycle des ententes de 2018-2023 représente un investissement fédéral de l'ordre de 1,2 milliard de dollars, mais les négociations entourant ces ententes se sont étalées jusque dans la présente année, causant de sérieux retards dans l'accès aux fonds.

J'observe que ces retards se font sentir sur le terrain. Par exemple au Campus Saint-Jean, à Edmonton, le projet de créer des sites satellites a été annoncé pour septembre 2021. Le financement du Campus Saint-Jean a toutefois été suspendu pendant trois mois par l'Université de l'Alberta en raison du retard de la signature de l'entente, repoussant ainsi possiblement l'ouverture des sites satellites. Heureusement, le problème a été résolu sans engendrer de répercussions importantes.

Lors du cycle des ententes précédent (2013-2018), le Commissariat a mené plusieurs enquêtes à la suite de plaintes relatives au manque de transparence des provinces et des territoires quant à l'utilisation des investissements fédéraux.

Patrimoine canadien a réagi en s'engageant, auprès de la Fédération nationale des conseils scolaires francophones, de la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada et de la Commission nationale des parents francophones, à faire valoir leurs priorités et à améliorer la reddition de comptes et la transparence entourant ces ententes. J'ai souligné et salué ces efforts dans mon [rapport annuel de 2018-2019](#).

Dans le cycle actuel, le gouvernement fédéral a consenti à ajouter une clause permettant au Québec de se retirer de son entente. Dans mon [rapport annuel de 2019-2020](#), j'ai fait valoir que la communauté anglophone du Québec tient tout

de même à ce que la province soit transparente quant à l'utilisation des fonds fédéraux qui sont destinés à l'apprentissage dans la langue officielle de la communauté en situation minoritaire.

IMAGINEZ UN INSTANT que les commissions scolaires anglophones du Québec ne puissent plus savoir si elles obtiennent des fonds fédéraux en appui à l'apprentissage des langues officielles ni le montant de ces fonds, parce que le Québec se serait retiré de l'entente, avec compensations financières, afin que la province obtienne la part du financement fédéral qui lui revient... Quel levier une commission scolaire anglophone aurait-elle pour faire valoir ses projets? En vertu de quelles priorités gouvernementales pourrait-elle entrevoir son développement? Si le Québec a le droit de se retirer d'une entente qui comprend des clauses de reddition de compte, la transparence quant à l'utilisation des fonds reçus du gouvernement fédéral est une question d'équité pour la communauté anglophone.

Je remarque que Patrimoine canadien n'a pas encore démontré de quelle façon il entend faire le suivi et la vérification auprès des provinces et des territoires sur les conditions de l'imputabilité et de la transparence dans l'utilisation des fonds.

Le présent cycle d'ententes s'accompagne de bonnes et de moins bonnes nouvelles. Je suis ravi, par exemple, que le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest aient pu compter sur des

investissements accrus afin d'embaucher plus de personnel enseignant et mieux répondre à la demande. De même, je félicite l'Alberta de s'être dotée de nouveaux mécanismes de transparence, comme un site Web affichant la distribution des fonds et un conseil consultatif regroupant les parties prenantes.

Malgré ces bonnes intentions, j'entends, par la voix de certains conseils scolaires, qu'ils ne sont toujours pas consultés partout au pays dans le cadre des négociations et qu'il reste impossible de savoir où en sont ces négociations dans un processus qui manque toujours de transparence.

8 janvier 2021

INSÉCURITÉ LINGUISTIQUE DANS LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE

Le Commissariat sonde 11 000 fonctionnaires du gouvernement du Canada sur leur expérience relative à l'utilisation de leur première ou de leur seconde langue officielle au travail.

L'insécurité linguistique est le sentiment de malaise, d'inconfort ou d'anxiété ressenti lorsqu'on utilise ou tente d'utiliser sa première ou sa seconde langue officielle. Elle peut avoir un effet négatif sur la confiance ou l'aisance de parler la langue officielle de son choix. Près de 11 000 fonctionnaires du gouvernement fédéral ont témoigné de leur expérience à cet effet dans un [sondage réalisé pour le Commissariat](#).

Notre étude fait ressortir l'importance qu'accordent les fonctionnaires à l'utilisation des langues officielles au travail et je suis d'ailleurs heureux de constater qu'un grand nombre souhaite davantage d'occasions d'utiliser professionnellement les deux langues officielles. Par contre, bon nombre de personnes dont la première langue officielle est en situation minoritaire ou qui veulent utiliser leur seconde langue officielle sont effectivement confrontées à un sentiment d'insécurité linguistique.

IMAGINEZ UN INSTANT une fonctionnaire du gouvernement fédéral en poste dans un bureau désigné bilingue aux fins de la langue de travail où sa première langue officielle est rarement utilisée dans ses relations de travail, dans ses réunions ou avec son chef d'équipe, bien qu'elle soit en droit de l'utiliser... Serait-elle à l'aise de la parler? Elle ressentirait probablement de l'insécurité linguistique.

IMAGINEZ UN INSTANT un fonctionnaire du gouvernement fédéral fraîchement sorti d'une formation en langue seconde tentant de formuler ses idées dans cette langue sur un sujet complexe à l'aide d'une fraction des mots qu'il maîtrise normalement et que ses collègues lui répondent dans sa première langue officielle... Serait-il à l'aise de persister à utiliser sa langue seconde? Il ressentirait probablement de l'insécurité linguistique.

Ce problème n'est pas nouveau dans la fonction publique, mais je me réjouis que nous ayons pu préparer de la nouvelle documentation à partir de l'expérience des fonctionnaires du gouvernement fédéral. Ces derniers ont d'ailleurs suggéré de nombreuses pistes pour y remédier, dont l'offre d'encouragement continu à utiliser la langue officielle de son choix et la mise en place d'occasions saines de prendre des risques à employer et à écouter sa deuxième langue officielle.

Mon équipe a mis en ligne des outils qui [permettent de réfléchir](#) à la question et de suggérer les [meilleures pratiques afin de créer un milieu de travail bilingue, inclusif et sécuritaire](#) dans lequel les fonctionnaires peuvent s'épanouir dans l'une ou l'autre des langues officielles.

La tenue du sondage a déclenché une conversation autour du sujet de l'insécurité linguistique au sein des institutions fédérales. Le Commissariat continuera de nourrir cette conversation en diffusant les résultats de sa recherche auprès des fonctionnaires. Nous encouragerons les institutions fédérales à explorer d'autres occasions de mieux comprendre cet enjeu, ainsi que les expériences des

fonctionnaires dans différentes régions, la relation entre la langue de travail et la langue de service et l'incidence de l'insécurité linguistique sur le bien-être au travail. En repérant les défis et en trouvant des solutions, nous pouvons tous collaborer à promouvoir une plus grande sécurité linguistique au sein de la fonction publique fédérale, ce qui se traduira par de meilleures communications avec les membres du public et de meilleurs services pour ces derniers.

Citations tirées de notre sondage

« Si la haute direction utilisait les deux langues officielles plus souvent, les employés se sentiraient plus à l'aise. »

« C'est peut-être à moi de faire l'effort pour utiliser plus souvent ma langue maternelle pour que mes collègues puissent améliorer leur langue seconde. »

THÈME 3

MODERNISATION DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES ET MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES

2020-2021

AFFAIRE *DIONNE* : LE DROIT DE TRAVAILLER DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX EN PÉRIL

Le jugement de la Cour fédérale dans l'affaire *Dionne* relativement au droit des fonctionnaires du gouvernement fédéral de travailler dans la langue officielle de son choix inquiète le Commissariat.

En 2020-2021, nous avons poursuivi notre travail dans l'appel de la décision de la Cour fédérale dans l'affaire *Dionne c Bureau du surintendant des institutions financières* qui a introduit une interprétation restrictive des obligations des institutions fédérales relatives à la langue de travail prévues à la partie V de la *Loi*.

M. André Dionne, dont la langue de travail est le français dans un bureau du gouvernement fédéral de Montréal, au Québec, une région désignée bilingue aux fins de la langue de travail, se plaint qu'il doit souvent faire appel aux services de spécialistes anglophones unilingues du bureau de son institution fédérale situé à Toronto, en Ontario, une région qui n'est pas désignée bilingue aux fins de la langue de travail.

Sa plainte a été reconnue comme étant fondée au Commissariat et il a intenté un recours en Cour fédérale où il a été débouté.

La décision de la Cour fédérale risque d'avoir une incidence majeure sur les droits des fonctionnaires de travailler dans la langue officielle de leur choix. Puisque le travail collaboratif délocalisé est de plus en plus fréquent, il est important de baliser cette pratique selon les droits fondamentaux reconnus par la partie V de la *Loi*.

S'il est suivi dans d'autres décisions, ce jugement pourrait aussi avoir une incidence négative sur l'exercice de tous les droits linguistiques au Canada.

Avril 2020

MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES : LA PREMIÈRE ANNÉE

Le Modèle de maturité des langues officielles donne une idée du niveau de maturité des institutions fédérales quant à l'intégration des langues officielles dans leurs processus décisionnels et opérationnels.

Le [Modèle de maturité des langues officielles](#) est une approche conçue par mon équipe, qui vise à appuyer les institutions fédérales afin qu'elles soient en mesure de mieux intégrer les langues officielles dans l'ensemble de leurs activités. L'objectif de l'approche n'est pas de poser un jugement sur la qualité des initiatives au sein d'une institution fédérale ni d'évaluer sa conformité à la *Loi*. Elle vise plutôt à offrir aux institutions des outils qui dressent un portrait

juste des processus et des mesures qui sont en place et à proposer une marche à suivre pour que l'institution fédérale puisse renforcer ses capacités et respecter ses obligations linguistiques en tout temps.

Le Modèle de maturité des langues officielles permet de situer une organisation sur une échelle au regard des normes établies et lui permet ainsi de mieux définir ses forces, de cerner ses lacunes et de déterminer ce qu'elle

doit faire pour progresser. Ces normes tirées de la *Loi* se déclinent en 28 indicateurs portant sur les aspects suivants : prestation de services et communications avec le public; gouvernance, leadership et orientation stratégique; gestion des personnes. L'échelle de maturité permet de déterminer où une institution fédérale se situe par rapport à ses processus organisationnels selon les niveaux qui suivent.

- Des pratiques plutôt informelles (niveau 1 et 2)
- Une structure intégrée avec des mécanismes et des processus clairement définis (niveau 3 et 4)
- Une organisation qui fait preuve d'innovation et de leadership (niveau 5)

Pour le Commissariat, le Modèle de maturité des langues officielles offre une vue d'ensemble de la maturité organisationnelle en matière de langues officielles, à l'échelle du gouvernement fédéral.

En 2019-2020, un premier groupe d'institutions fédérales sélectionnées a fait l'exercice du Modèle de maturité des langues officielles : Ressources naturelles Canada, l'Agence du revenu du Canada, quatre institutions du portefeuille de la Santé et six institutions du portefeuille de l'Innovation, des Sciences et du Développement économique.

L'exercice d'analyse des institutions fédérales sélectionnées est mené en trois étapes :

1. L'institution fait un autodiagnostic.
2. Le Commissariat valide l'autodiagnostic à partir des éléments fournis par l'institution.
3. L'institution se donne un plan de progrès pour accroître son niveau de maturité organisationnel.

La grande majorité des 12 institutions fédérales qui ont participé a élaboré et soumis un plan de progrès en 2020-2021. Bien que les institutions fédérales n'atteignent généralement pas les plus hauts niveaux de maturité sur la plupart des indicateurs, certains domaines sont ressortis comme étant dominants. À titre d'exemple, un grand nombre d'institutions fédérales affiche une maturité plus élevée sur les indicateurs touchant la gouvernance et le leadership, notamment grâce à la mise en place de structures comme celles des champions et championnes et des équipes de langues officielles. Nous avons noté des plus

bas niveaux de maturité pour les indicateurs en matière de reddition de comptes, de langue de travail, de gestion des personnes et de communications publiques, ce qui signifie que les institutions n'ont généralement pas de processus formels pour leur permettre de respecter leurs obligations en matière de langues officielles de façon systématique.

L'exercice de 2019-2020 a permis de faire ressortir plusieurs exemples de pratiques qui démontrent une maturité organisationnelle plus élevée. Quelques exemples sont présentés ici.

RESSOURCES NATURELLES CANADA
révise périodiquement sa directive sur la formation linguistique afin de s'assurer qu'elle est à jour et qu'elle répond aux besoins du moment. La révision de la directive est consacrée dans la directive elle-même.

Le CONSEIL DE RECHERCHE EN SCIENCES HUMAINES DU CANADA
fait le suivi de la mise en œuvre des mesures qui doivent appuyer le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire en fournissant un questionnaire. Le Conseil s'assure ainsi que les mesures définies sont effectivement mises en œuvre et répondent adéquatement aux besoins.

L'AGENCE DU REVENU DU CANADA
a des mécanismes de responsabilisation en place pour s'assurer que les instruments de gouvernance sont utilisés. Son plan de progrès prévoit que la haute direction est informée annuellement de leur mise en œuvre et que les plaintes du Commissariat sont utilisées pour revoir les processus de l'institution fédérale.

Le Modèle de maturité des langues officielles s'applique bien à divers types d'institutions fédérales, qu'elles soient grandes ou petites, centralisées ou décentralisées, bien expérimentées ou plutôt novices en matière de langues officielles. Cet outil suscite déjà un intérêt parmi les autres institutions fédérales et même à l'échelle des provinces, des municipalités et des associations communautaires. Je suis convaincu

que l'approche proactive, plutôt que réactive, que cet outil met de l'avant contribuera à faire progresser les langues officielles au Canada.

Je suis fier du Modèle de maturité des langues officielles que nous avons mis en place depuis un an, puisqu'il crée une culture de collaboration qui valorise, qui défend et qui promeut les droits et les obligations en matière de langues officielles.

Automne 2020

SERVICE DE PROTECTION PARLEMENTAIRE : UNE HISTOIRE ENCOURAGEANTE

Visé par des plaintes déposées au Commissariat, le Service de protection parlementaire opte pour la réalisation d'une auto-évaluation basée sur l'exercice du Modèle de maturité des langues officielles.

Le Service de protection parlementaire et la Gendarmerie royale du Canada ont fait l'objet de nombreuses plaintes évoquant la difficulté à obtenir de leur part des services en français sur la Colline du Parlement. Évidemment, il est inadmissible que les deux langues officielles ne reçoivent pas le même traitement à l'endroit même où leur égalité a été proclamée. Il s'agit d'un enjeu lié non seulement à l'identité canadienne, mais aussi à la sécurité publique.

Ayant fait l'objet d'enquêtes, reçu des recommandations et fait l'objet de suivis de la part du Commissariat, le Service de protection

parlementaire a récemment décidé de faire un autodiagnostic de sa maturité organisationnelle en matière de langues officielles en utilisant le [Modèle de maturité des langues officielles](#). Je suis encouragé par cette démarche qui pourrait permettre au Service de protection parlementaire de mieux comprendre ses forces et ses faiblesses et de développer les capacités qu'il requiert afin de s'acquitter pleinement de ses obligations linguistiques.

IMAGINEZ UN INSTANT une famille immigrante francophone, dont les membres ont récemment obtenu leur nationalité, qui se rend dans la capitale pour visiter le parlement, lieu principal de la démocratie qu'elle a choisie et qui l'a accueillie, et qui se fait dire par un agent de sécurité sur la colline « *Sorry, I don't speak French* »... Ce serait décevant et inacceptable.

Automne 2020

SERVICES DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE SON CHOIX À L'AÉROPORT : UN PROBLÈME RÉCURRENT

Les aéroports canadiens sont un lieu névralgique où la population se bute encore trop souvent à des services et des communications offerts dans une seule langue officielle.

Le Commissariat a documenté, au fil des ans, le problème de l'interprétation et de l'application restrictives des obligations linguistiques envers le public voyageur. Des milliers de plaintes ont été reçues. Au cours des sept dernières années, nous avons fait des vérifications auprès de l'Agence des services frontaliers du Canada et de l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, mais nos recommandations n'ont que partiellement été mises en œuvre. En 2020-2021, j'ai eu l'occasion de revenir sur ce problème récurrent à plusieurs occasions.

Dans mon rapport [Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles](#), j'ai relevé le manque de services en français dans les aéroports internationaux canadiens pour le public revenant de l'étranger durant la pandémie de COVID-19, y compris de la part de l'Agence des services frontaliers du Canada.

À l'automne 2020, j'ai aussi reçu l'autorisation d'intervenir dans deux recours judiciaires qui soulèvent plusieurs questions d'interprétation des droits linguistiques dévolus au public voyageur : *Michel Thibodeau c l'Administration de l'aéroport international de St. John's* (T-1023-19) et *Michel Thibodeau c l'Autorité aéroportuaire du Grand Toronto* (T-2013-19). Dans ces recours,

j'ai l'intention de demander une interprétation large et libérale de la *Loi sur les langues officielles* relativement aux services et communications bilingues offerts par les autorités aéroportuaires au public voyageur afin de clarifier les exigences de la *Loi*.

IMAGINEZ UN INSTANT une citoyenne canadienne francophone qui débarque à l'aéroport international d'une grande ville canadienne, en septembre 2020, et qui ne peut décoder les directives relatives au confinement affichées en anglais seulement par les autorités ni parler à du personnel bilingue afin de se les faire expliquer dans sa langue officielle... Une telle situation serait inadmissible. Au Canada, les mesures d'urgence ne concernent pas qu'un groupe linguistique.

23 septembre 2020

DISCOURS DU TRÔNE

La *Loi sur les langues officielles* est au menu parlementaire!

Dans son discours du Trône du 23 septembre 2020, le gouvernement du Canada a reconnu l'importance de protéger les langues officielles et les droits des minorités linguistiques et il s'est engagé à renforcer la *Loi*. L'échéancier annoncé a connu des retards, mais je maintiens, en effet, que la [modernisation de la Loi](#) est requise, en profondeur et dès que possible. Je suivrai de près cette démarche et le Commissariat continuera de faire valoir son point de vue particulier sur les enjeux propres à la *Loi* et à son application.

Quelques extraits du discours du Trône

« Le quatrième et dernier pilier de ce plan consiste à être fidèle à qui nous sommes en tant que membre de la population canadienne. Nous ne pouvons pas oublier ce qui a fait de nous un pays qui est accueillant, qui célèbre deux langues officielles, qui fait des progrès sur le plan de l'égalité des sexes, qui œuvre à la réconciliation et qui lutte contre la discrimination sous toutes ses formes. »

« Le Canada doit continuer de défendre les valeurs qui le définissent, que ce soit en accueillant de nouvelles personnes arrivantes, en soulignant avec fierté l'apport des communautés LGBTQ2 ou en célébrant ses deux langues officielles. »

« Nos deux langues officielles sont indissociables du patrimoine de notre pays. »

« La défense des droits des minorités francophones à l'extérieur du Québec et la défense des droits de la minorité anglophone au Québec sont une priorité pour le gouvernement. »

« En ce sens, 51 ans après l'adoption de la Loi sur les langues officielles, le gouvernement s'engage notamment à renforcer cette loi en tenant compte de la réalité particulière du français. »

12 novembre 2020

IDENTIFICATION LINGUISTIQUE DES POSTES : UN PROBLÈME SYSTÉMIQUE QUI A DES RÉPERCUSSIONS SUR LE SERVICE AU PUBLIC

Les plaintes révèlent un problème systémique dans la prise en compte des exigences relatives aux langues officielles lors de la dotation en personnel (article 91 de la *Loi sur les langues officielles*).

En novembre 2020, le Commissariat a publié un rapport contenant une analyse approfondie du problème de l'évaluation inadéquate des exigences linguistiques des postes en dotation dans la fonction publique fédérale. Nous avons aussi lancé un outil connexe pour aider les institutions fédérales à résoudre ce problème.

Une analyse approfondie

L'[analyse approfondie](#) s'appuie sur plus de 600 enquêtes liées à des plaintes, en grande majorité fondées, mais qui ont peu souvent conduit à des changements de pratiques dans la dotation, malgré les recommandations réitérées dans les rapports d'enquête. Elle démontre que, souvent, les institutions fédérales n'établissent pas objectivement les exigences linguistiques des postes situés dans les régions désignées bilingues aux fins de la langue de travail. Cela fait en sorte que du personnel recruté au gouvernement fédéral est souvent incapable de servir ses clients ou de communiquer avec eux dans la langue officielle de choix de ces derniers ni de superviser ses subalternes dans la langue officielle de leur choix. Au même titre que les autres compétences professionnelles, les compétences linguistiques sont essentielles à la qualité du service au public et à un milieu de travail bilingue.

Je suis heureux de noter que notre rapport a amené le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à créer un groupe de travail interministériel qui se penche sur la question.

IMAGINEZ UN INSTANT qu'un jeune homme unilingue anglophone soit recruté au sein d'une institution fédérale dans la région de la capitale nationale (Ottawa), mais que ses fonctions l'amènent à répondre à des membres du public qui s'expriment en français... Ce fonctionnaire se retrouverait, sans nécessairement le vouloir, à ne pas respecter les obligations linguistiques de son employeur et c'est le public qui en ferait les frais.

Un outil

Mon équipe a développé un [outil interactif en ligne](#) qui guide les gestionnaires dans l'établissement des exigences linguistiques d'un poste de manière logique, rigoureuse et objective. Cet outil est complémentaire à celui proposé par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Je constate que notre outil a fait l'objet d'un vif intérêt de la part des gestionnaires à qui il a été présenté et le temps nous dira s'il aide les institutions fédérales à mieux établir les exigences linguistiques des postes qu'elles cherchent à pourvoir. J'encourage les institutions fédérales à utiliser cet outil afin de mieux contribuer à créer un milieu de travail et une culture du service qui respectent les deux langues officielles du Canada et qui répondent aux véritables besoins du public.

Février 2021

DOCUMENT DE RÉFORME SUR LES LANGUES OFFICIELLES DU GOUVERNEMENT FÉDÉRAL

Le gouvernement du Canada lance son document de réforme intitulé *Français et anglais : Vers une égalité réelle des langues officielles au Canada* qui formule son intention de renforcer la *Loi sur les langues officielles*, répondant ainsi à une demande soulevée et activement nourrie.

Le [document de réforme](#) tant attendu du gouvernement du Canada a été présenté en février 2021 par l'honorable Mélanie Joly, ministre du Développement économique et des Langues officielles. Presque deux ans se sont écoulés depuis que le [Comité sénatorial permanent des langues officielles](#) et le [Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes](#) ont publié leurs rapports et leurs recommandations sur la question. Le Commissariat a diffusé des publications en [2018](#) et en [2019](#) et divers autres parties prenantes ont aussi publié des rapports et des recommandations.

Je constate avec satisfaction que la refonte proposée par le gouvernement du Canada repose sur le principe de l'égalité réelle, car au-delà de garantir l'égalité du français et de l'anglais, la nouvelle *Loi* doit donner les moyens d'atteindre réellement cette égalité.

Maintenant que nous connaissons les grandes lignes de la réforme s'ouvre une période au cours de laquelle chacun pourra offrir ses commentaires sur ce que le projet de loi devrait comprendre. Je serai à l'écoute des réactions de chacun pour m'assurer que tout le monde soit entendu.

Pour ma part, je suis ravi de voir que le document de réforme reprend plusieurs des recommandations que j'avais faites en 2019, comme soutenir davantage les communautés de langue officielle en situation minoritaire, élargir la boîte à outils des pouvoirs du commissaire aux langues officielles et nommer des juges bilingues à la Cour suprême du Canada.

Au moment de rédiger ces lignes, le projet de loi n'avait pas encore été déposé. Je souhaite maintenant voir le gouvernement passer des bonnes intentions aux actes et soumettre sans plus tarder un projet de loi qui rend la *Loi* actuelle, dynamique et robuste. Cela devrait être sa priorité en matière de langues officielles.



Fin 2020-2021

MODÈLE DE MATURITÉ DES LANGUES OFFICIELLES : LA SUITE

Les prochains exercices du Modèle de maturité des langues officielles sont en préparation, malgré la pandémie de COVID-19.

En raison de la pandémie de COVID-19, le second exercice du [Modèle de maturité des langues officielles](#) n'a pas été déployé comme prévu en 2020-2021. Parmi les institutions fédérales visées, seule Élections Canada a été en mesure d'entreprendre l'exercice et elle en est à préparer son plan de progrès afin de renforcer ses capacités en matière de langues officielles.

Neuf institutions fédérales devront commencer leur exercice d'autodiagnostic en mai 2021 et neuf autres en octobre 2021. Elles font partie de portefeuilles ministériels importants, notamment

de Services publics et Approvisionnement Canada, d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, de Sécurité publique Canada et de Transports Canada.

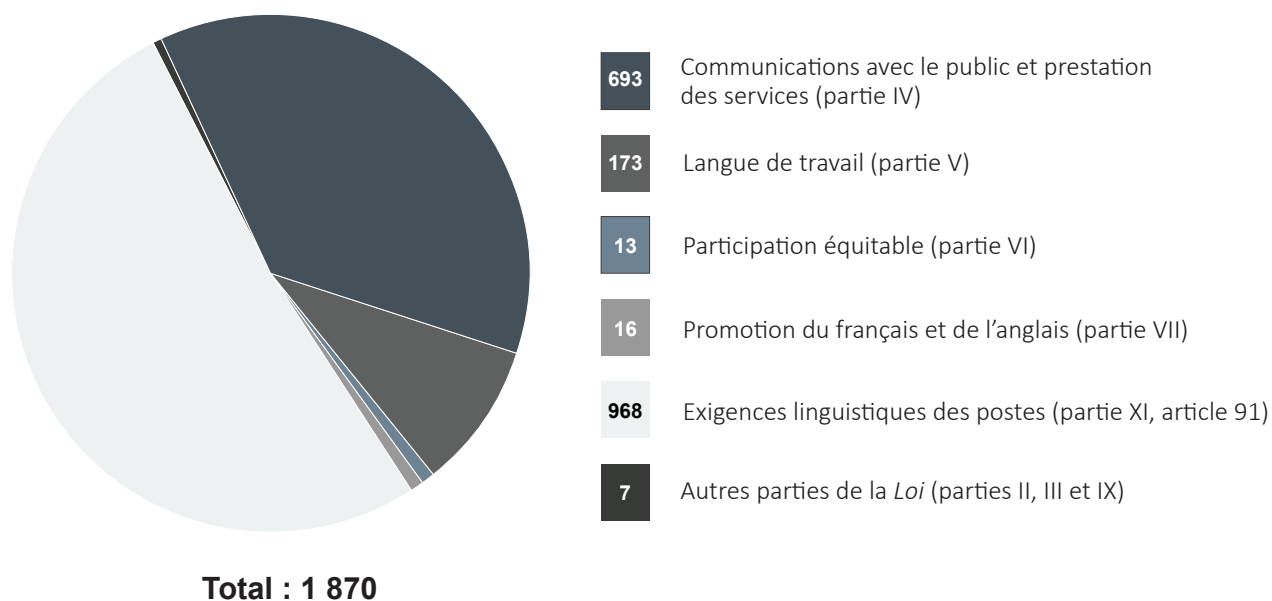
Au cours des prochaines années, d'autres institutions fédérales seront invitées à participer à l'exercice du Modèle de maturité des langues officielles. Je suis persuadé que les institutions fédérales qui participent au Modèle de maturité des langues officielles pourront mieux cerner leurs forces et leurs faiblesses et améliorer leur niveau de maturité en matière de langues officielles.

DONNÉES SUR LES PLAINTES RECEVABLES EN 2020-2021

FIGURE 1

PLAINTES RECEVABLES EN 2020-2021

PAR PARTIE OU ARTICLE DE LA *LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES*



Plaintes relatives à la partie IV de la *Loi*

Le nombre de plaintes relatives à la partie IV de la *Loi* est en légère baisse en 2020-2021, passant de 731 à 693. Cela étant dit, il s'agit tout de même du deuxième plus haut nombre total de plaintes visant la partie IV de la *Loi* reçues en une année depuis les 18 dernières années. Il est intéressant de noter que, tout comme bien des secteurs de notre société, la provenance des plaintes a été influencée par la pandémie de COVID-19. Pour des raisons évidentes, le nombre de plaintes faites par le public voyageur est en baisse en 2020-2021. Les plaintes relatives à la partie IV de la *Loi* semblent concerner d'autres types de services, notamment les communications et les services en ligne.

Plaintes relatives à la partie V de la *Loi*

En volume, on remarque une légère diminution du nombre de plaintes relatives à la partie V de la *Loi*. En proportion, celle-ci est stable (en tenant compte de l'anomalie dans le nombre de plaintes concernant l'article 91 mentionné dans le paragraphe suivant).

Plaintes relatives à la partie XI de la *Loi* (article 91)

On note une forte augmentation du volume de plaintes portant sur l'article 91 de la *Loi* en 2020-2021. Il est cependant important de noter que 806 des 968 plaintes recevables reçues n'ont pas fait l'objet d'une enquête parce qu'il a été déterminé qu'elles n'avaient pas été faites de bonne foi. En excluant ces plaintes, le nombre de plaintes portant sur l'article 91 de la *Loi* connaît plutôt une diminution, passant de 420 à 162. Ce nombre se situe dans les moyennes des neuf dernières années.

Analyse des plaintes recevables par région où l'incident s'est produit

Le nombre de plaintes recevables pour des incidents qui se sont produits au Nouveau-Brunswick en 2020-2021 a connu une diminution par rapport à celui des deux dernières années (- 26 %). Au cours des deux dernières années, nous recevons un volume assez important de plaintes contre Service correctionnel Canada (pour le service au public et la langue de travail au Pénitencier de Dorchester). Une autre partie du volume de plaintes concernait Élections Canada (pour l'élection fédérale de 2019) et Air Canada. En 2020-2021, très peu de plaintes visent ces institutions au Nouveau-Brunswick.

Le nombre de plaintes recevables pour des incidents qui se sont produits en Alberta a connu une nette augmentation par rapport à celui des quatre dernières années (+ 145 %). En 2020-2021, la majorité des plaintes pour cette province concernait l'affichage dans les aéroports de Calgary et d'Edmonton. En effet, 73 % des 120 plaintes reçues pour l'Alberta concernaient les communications écrites ou le service au sol de ces autorités aéroportuaires.

Le nombre de plaintes recevables pour des incidents qui se sont produits à l'étranger a connu une nette diminution par rapport à celui des quatre dernières années (- 75 %). La pandémie de COVID-19 explique probablement cette diminution.

Tableau 1

PLAINTES RECEVABLES EN 2020-2021

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 (II, III ET IX)	TOTAL
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	11	0	0	0	0	0	11
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	4	0	0	0	0	0	4
NOUVELLE-ÉCOSSE	10	1	0	0	0	0	11
NOUVEAU-BRUNSWICK	23	16	1	2	5	0	47
QUÉBEC	152	63	2	4	16	2	239
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	17	16	1	1	257	1	293
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	125	62	6	7	679	4	883
ONTARIO	131	8	2	0	7	0	148
MANITOBA	24	1	0	0	0	0	25
SASKATCHEWAN	20	1	1	1	0	0	23
ALBERTA	117	1	0	1	1	0	120
COLOMBIE-BRITANNIQUE	49	0	0	0	3	0	52
YUKON	2	0	0	0	0	0	2
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	3	1	0	0	0	0	4
NUNAVUT	1	0	0	0	0	0	1
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	4	3	0	0	0	0	7
Total	693	173	13	16	968	7	1 870

Tableau 2

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR PROVINCE OU TERRITOIRE
SUR UNE PÉRIODE DE 10 ANS (2011-2012 À 2020-2021)

LIEU DE L'INCIDENT	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019	2019 2020	2020 2021
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	11	8	18	12	14	28	16	24	32	11
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	3	3	4	4	2	5	2	7	4	4
NOUVELLE-ÉCOSSE	33	9	8	13	16	10	20	22	60	11
NOUVEAU-BRUNSWICK	36	24	31	42	41	87	51	65	62	47
QUÉBEC	55	70	59	56	68	148	129	166	213	239
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (QUÉBEC)	49	49	37	64	121	92	96	156	163	293
RÉGION DE LA CAPITALE NATIONALE (ONTARIO)	200	152	182	193	351	429	307	336	500	883
ONTARIO	77	52	75	78	58	106	124	153	192	148
MANITOBA	25	20	20	13	14	13	18	11	9	25
SASKATCHEWAN	2	2	8	16	4	6	25	14	6	23
ALBERTA	12	9	9	28	8	43	49	56	48	120
COLOMBIE-BRITANNIQUE	7	8	19	18	16	25	33	25	30	52
YUKON	0	0	0	1	1	1	1	5	6	2
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	1	0	1	0	2	2	4	7	6	4
NUNAVUT	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
À L'EXTÉRIEUR DU CANADA	7	9	5	12	8	23	19	40	30	7
Total	518	415	476	550	725	1 018	894	1 087	1 361	1 870

Tableau 3

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES RECEVABLES PAR PARTIE OU ARTICLE
DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES, SUR UNE PÉRIODE DE 10 ANS (2011-2012 À 2020-2021)

	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019	2019 2020	2020 2021
SERVICES AU PUBLIC (PARTIE IV)	341	252	282	320	344	565	457	550	731	693
LANGUE DE TRAVAIL (PARTIE V)	79	83	103	126	125	183	138	212	172	173
PARTICIPATION ÉQUITABLE (PARTIE VI)	1	6	13	11	24	34	16	22	11	13
PROMOTION DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS (PARTIE VII)	45	39	30	37	62	32	50	12	20	16
EXIGENCES LINGUISTIQUES (PARTIE XI, ARTICLE 91)	42	30	44	45	156	192	222	285	420	968
AUTRES PARTIES (II, III ET IX)	10	5	4	11	14	12	11	6	7	7
Total	518	415	476	550	725	1 018	894	1 087	1 361	1 870

CONCLUSION

La dernière année a été longue et éprouvante. Le Commissariat est passé par toutes sortes d'émotions et nous avons dû surmonter de nombreux obstacles, mais notre organisation a su remplir pleinement son mandat de protecteur et de promoteur des langues officielles. Nous avons publié plusieurs rapports sur des enjeux importants cette année, fruits de plusieurs années d'observations, d'analyses et de leçons apprises.

En ce qui concerne le nombre de plaintes reçues, la tendance à la hausse se confirme. Alors que nous recevions quelques centaines de plaintes par année, il y a quelques années, le nombre annuel de plaintes reçu semble maintenant bien installé au-delà de 1 000. Cette année, malgré la pandémie de COVID-19 et la baisse du nombre de plaintes liées aux voyages, le volume demeure élevé. Nous avons notamment enregistré un nombre important des plaintes faites par le grand public dans d'autres secteurs, comme les services en ligne et les communications liées à la pandémie de COVID-19.

Le gouvernement fédéral a du pain sur la planche. La modernisation de la *Loi sur les langues officielles* doit constituer la première partie de son action gouvernementale pour réformer le régime linguistique fédéral. Tous les acteurs et partis politiques semblent être d'accord sur la question. Bien que le document de réforme du gouvernement fédéral ait été publié cette année, une promesse positive et encourageante face à des années d'hésitation, nous sommes encore loin de l'adoption d'un projet de loi et de son entrée en vigueur, mais j'ai espoir qu'un dénouement est proche. La réforme du régime linguistique fédéral ne doit toutefois pas s'arrêter là; il y a tellement plus à faire.

Cette année a aussi mis en lumière le manque d'importance accordée aux langues officielles lorsqu'une situation de crise se produit. Nous avons produit un rapport sur les enjeux de sécurité et les langues officielles qui fait état de ce problème.

Notre étude sur l'insécurité linguistique a révélé le malaise troublant ressenti dans toute la fonction publique en ce qui a trait aux langues officielles. L'usage du français au travail n'est pas encouragé, et ce, un demi-siècle après l'officialisation de la dualité linguistique. Les fonctionnaires francophones hésitent à parler français pour toutes sortes de raisons énoncées dans notre étude. Il en est de même pour leurs conjoints anglophones qui ne sont pas mis dans les meilleures conditions pour employer le français. Cela prive également les fonctionnaires anglophones de nombreuses occasions d'employer eux-mêmes le français et, selon notre étude, ils sont nombreux à réclamer qu'on leur donne la chance d'utiliser leur deuxième langue officielle au travail. L'étude a aussi montré que les fonctionnaires anglophones au Québec ne se sentent pas toujours à l'aise d'utiliser leur première langue officielle au travail. En fin de compte, c'est la dualité linguistique de notre pays qui ne peut s'exprimer ou s'épanouir dans la fonction publique, ce qui a indéniablement un effet sur la qualité du service offert au public. La source du problème vient, selon moi, du manque de leadership en langues officielles au sein de nos institutions fédérales. Nous avons des leaders en langues officielles, mais ils sont trop peu nombreux. Les langues officielles doivent être au cœur des décisions prises dans chacune de nos institutions fédérales.

Certains de ces problèmes ont pourtant déjà été documentés. Le rapport publié par le greffier du Conseil privé en 2017, intitulé *Le prochain niveau : Enraciner une culture de dualité linguistique inclusive en milieu de travail au sein de la fonction publique fédérale*, offre des pistes de solutions. Le rapport prévoit la mise en œuvre de nombreuses mesures. Où en est-on? Le rapport annuel de 2019-2020 du greffier au premier ministre sur la fonction publique du Canada ne fait aucune mention des langues officielles. L'Objectif 2020 ne fait aucune mention des langues officielles. La gouverneure générale a mentionné, dans son discours du Trône de septembre 2020, que « nos deux langues officielles sont indissociables du patrimoine de notre pays ». Cela doit se traduire concrètement dans l'appareil fédéral. La sécurité linguistique doit devenir une priorité absolue pour le greffier du Conseil privé. Je remarque une certaine prise de conscience puisqu'un groupe de travail interministériel, auquel mon équipe participe, a été créé, mais, en ce qui concerne les problèmes actuels, je doute que cela ne soit suffisant.

La pandémie de COVID-19 a accéléré les processus de changement et le gouvernement dispose aujourd'hui d'une occasion formidable de moderniser l'appareil fédéral et de véritablement donner aux langues officielles une place centrale.

J'aimerais terminer en citant Sue Duguay, présidente de la Fédération de la jeunesse canadienne-française :

« Il y a longtemps que nous rêvons de nos droits linguistiques, mais le temps est venu de passer du rêve à la réalité en y travaillant ensemble, pour l'épanouissement de notre langue et de notre culture, dans le respect des langues officielles! »

- Source : [*Lettre ouverte : nécessité d'agir collectivement en faveur de la sécurité linguistique au pays*](#)

RECOMMANDATIONS

À la lumière des constatations faites dans le présent rapport annuel, je désire formuler les recommandations qui suivent.

Recommandation 1

Comme le gouvernement fédéral a annoncé le dépôt d'un projet de loi pour moderniser la *Loi sur les langues officielles* d'ici la fin de 2021, j'appelle tous les parlementaires à collaborer à l'adoption d'un texte de loi dans lequel la population canadienne y trouve son compte.

Recommandation 2

Je recommande :

- a) au premier ministre du Canada, d'examiner, avec ses ministres, les enjeux de sécurité et de langues officielles soulevés dans mon rapport intitulé *Une question de respect et de sécurité : l'incidence des situations d'urgence sur les langues officielles*;
- b) au Bureau du Conseil privé, de dresser une feuille de route accessible au public dans les six mois qui suivent la parution de mon rapport annuel 2020-2021 afin d'y donner suite.

Recommandation 3

Je recommande au greffier du Conseil privé :

- a) de se saisir immédiatement des enjeux soulevés dans mon rapport intitulé *La mise en œuvre de l'article 91 de la Loi sur les langues officielles : un problème systémique* pour mettre en œuvre les recommandations qui y sont énoncées dans les échéances qui y sont indiquées;
- b) d'exercer, dès maintenant, son pouvoir d'influence afin de placer les langues officielles au cœur de la réforme de la fonction publique en favorisant notamment l'épanouissement de la dualité linguistique au sein de l'administration fédérale;
- c) de mettre en place, d'ici juin 2022, des stratégies pour combattre le sentiment d'insécurité linguistique décrit dans mon étude intitulée *(In)sécurité linguistique au travail – Sondage exploratoire sur les langues officielles auprès des fonctionnaires du gouvernement fédéral du Canada*.