



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

VÉRIFICATION

du service au public à Agriculture
et Agroalimentaire Canada

SUIVI

Juillet 2012



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 Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2012
No de cat. : SF31-99/2012F-PDF
ISBN : 978-1-100-99502-1

En mars 2009, le Commissariat aux langues officielles publiait un rapport de vérification des services offerts au public à Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC). Le rapport comprenait huit recommandations pour aider AAC à mieux se conformer à ses obligations aux termes de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (communications avec le public et prestation des services). Les recommandations sont énoncées à l'annexe A.

Les huit recommandations mettaient l'accent sur les six points suivants :

- veiller à ce qu'AAC se dote d'un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles lequel englobe les rôles et les responsabilités, les mécanismes de coordination et un mécanisme de surveillance pour assurer le respect à l'obligation de l'institution d'offrir des services bilingues;
- réviser le plan d'action d'AAC sur les langues officielles pour une mise en œuvre complète de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, intégrer la qualité des services bilingues offerts au public dans les objectifs de rendement de la direction et élaborer une politique permettant aux employés de mieux gérer les communications avec le public et la prestation des services;
- informer le personnel de ses obligations en matière de langue de service;
- revoir la désignation linguistique de tous les postes dont les employés fournissent des services au public et offrir de la formation linguistique aux titulaires de postes désignés bilingues qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste;
- consulter les communautés nationales et régionales de langue officielle en situation minoritaire afin de connaître leurs besoins en matière de services au public;
- ajouter dans les nouvelles ententes de partenariat et de contribution des clauses linguistiques conformes aux dispositions des parties IV (communications avec le public et prestation des services) et VII (promotion du français et de l'anglais), le cas échéant.

En mars 2012, le Commissariat aux langues officielles a terminé un suivi pour évaluer la mise en œuvre des recommandations formulées à la suite de la vérification de 2009 et mesurer les progrès réalisés par AAC dans la prestation de services au public.

Le rapport d'étape présenté par AAC révélait ce qui suit :

- Au moment du suivi de la vérification, AAC ne s'était pas doté d'un cadre officiel de responsabilisation en matière de langues officielles. Le Ministère a toutefois adopté une stratégie sur les langues officielles en novembre 2009, laquelle reconnaît les obligations de l'organisation qui sont prévues aux parties IV, V, VI et VII de la *Loi sur les langues officielles*. La stratégie décrit également les rôles des principaux intervenants en matière de langues officielles au sein du Ministère et comprend des mesures visant à améliorer la conformité à la *Loi sur les langues officielles*. De plus, AAC a présenté aux gestionnaires un exposé sur les obligations que leur confèrent les parties IV et V de la *Loi*. En outre, AAC est en train d'approuver une méthode de mesure du rendement pour l'usage des chefs des directions générales qui comprend les langues officielles parmi ses priorités et qui garantirait que des mesures sont en place pour combler toute lacune.
- Nous croyons qu'en plus de l'élaboration d'une stratégie sur les langues officielles, un cadre ministériel de responsabilisation en matière de langues officielles, communiqué au personnel, aurait mieux montré aux employés comment les gestionnaires seraient tenus responsables relativement aux langues officielles. Ce cadre de responsabilisation aurait pu définir les rôles et les responsabilités de la direction et des employés ainsi que les rôles des champions des langues officielles et des coordonnateurs régionaux.
- Le plan d'action initial d'AAC, datant de 2007, a été remplacé par une stratégie sur les langues officielles approuvée en novembre 2009. La stratégie donne un aperçu des responsabilités du Ministère concernant la *Loi sur les langues officielles* et porte sur les éléments suivants : les faiblesses ministérielles comme une sensibilisation inadéquate des employés, les améliorations aux services bilingues offerts au public, et l'intention de passer d'une approche réglementaire à une approche fondée sur des valeurs. De plus, la stratégie fait référence à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, sensibilise les employés aux langues officielles de sorte qu'ils comprennent mieux leurs droits et leurs responsabilités découlant de la *Loi sur les langues officielles*, et reconnaît que les membres du personnel qui offrent des services au public doivent avoir les compétences linguistiques requises pour leur poste. En 2011-2012, les chefs des directions générales d'AAC ont soumis des plans d'action individuels à des fins d'examen par l'équipe des langues officielles du Ministère.
- Alors que la stratégie d'AAC sur les langues officielles marque un pas en avant qui révèle l'engagement du Ministère à l'égard des questions liées aux langues officielles, ce dernier aurait pu la renforcer en ce qui a trait aux communications

avec le public et à la prestation des services en maintenant un plan d'action ministériel qui détaille les objectifs et des résultats escomptés plus étroitement liés à la partie IV de la *Loi*.

- En ce qui concerne l'élaboration d'une politique ou de lignes directrices pour mieux gérer les communications avec le public et la prestation des services dans les deux langues officielles, AAC a mis en œuvre une politique en ce sens qui établit l'imputabilité du sous-ministre ainsi que les obligations des bureaux désignés bilingues et unilingues. La politique présente également les droits des Canadiens et des Canadiennes, les résultats attendus et les conséquences d'un manquement. Selon AAC, le Ministère a affiché sa politique interne en matière de communications avec le public et de prestation des services sur son site Web interne en janvier 2009.
- Jusqu'à présent, il n'y a pas de moyen d'évaluer les effets de la politique sur la prestation des services bilingues. Nous encourageons AAC à adopter une politique et des lignes directrices en matière de langues officielles et à élaborer des mécanismes servant à évaluer les améliorations résultant de la prestation des services bilingues.
- En ce qui a trait aux employés qui fournissent des services au public, l'équipe des langues officielles d'AAC a conçu une trousse qui comprend des modèles de courriels bilingues, des exemples de messages téléphoniques, des phrases clés en français et en anglais et une liste de vérification que les employés peuvent utiliser dans les bureaux désignés bilingues pour déterminer s'ils offrent des services au public dans les deux langues officielles. Le Ministère a envoyé la trousse aux gestionnaires responsables de la prestation du programme et aux bureaux bilingues, et l'a affichée sur une page Web interne d'AAC consacrée aux ressources en langues officielles.
- La trousse relative aux langues officielles semble être une ressource utile qui souligne l'importance de fournir une offre active de services au public sur les plans visuel et verbal, et ce, en personne et au téléphone. Nous encourageons AAC à demander aux membres du public ayant été servis dans la langue officielle de la minorité dans des bureaux désignés bilingues (p. ex. au moyen de sondages à l'intention des clients) si le service s'est amélioré depuis que les employés ont reçu la trousse relative aux langues officielles.
- En vue de sensibiliser les employés aux langues officielles, AAC a tenu une campagne nationale de sensibilisation aux langues officielles dans les bureaux régionaux de décembre 2009 à novembre 2011. Au cours des ateliers offerts

en 2009 et en 2010, le Ministère a expliqué aux gestionnaires et aux professionnels en ressources humaines leurs rôles et leurs responsabilités relativement aux obligations d'AAC en matière de langues officielles. De plus, le 10 juin 2009, AAC célébrait sa première Journée des langues officielles qui comportait la présentation d'une vidéo avec un message des champions des langues officielles du Ministère et organisait un atelier animé par les services juridiques ministériels.

- Nous croyons qu'AAC a déployé de sérieux efforts pour changer la culture du Ministère et y intégrer la dualité linguistique à titre de réflexe. Pour aller encore plus loin, nous encourageons AAC à surveiller et à évaluer la façon dont les diverses initiatives ministérielles améliorent les communications avec le public et la prestation des services.
- Depuis le rapport de vérification de mars 2009, l'Administration du rétablissement agricole des Prairies est devenue la Direction générale des services agroenvironnementaux. Cela a donné à AAC l'occasion d'examiner les profils linguistiques des postes dans cette nouvelle direction générale. Le Ministère indiquait que son équipe des langues officielles commencerait l'examen au cours de l'exercice 2011-2012. Un examen des profils linguistiques des postes de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies a pris fin en mars 2008, avant la création de la nouvelle direction générale. Cependant, plutôt que de passer en revue uniquement les postes de la nouvelle direction générale, AAC a décidé d'élargir l'examen des profils linguistiques à tous les postes au sein du Ministère. Cet examen est toujours en cours. On ne dispose d'aucun résultat et AAC n'est pas en mesure de tirer des conclusions quant à l'incidence de l'examen de la désignation linguistique de tous les postes sur la prestation des services au public.
- En ce qui concerne la formation linguistique des titulaires de postes désignés bilingues qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste, AAC a mentionné que l'organisation avait apporté des changements importants aux processus opérationnels liés à la dotation non impérative depuis 2009 en vue de diminuer l'occurrence de problèmes à venir. Au moment du suivi de la vérification, AAC procédait encore à la mise en œuvre de mesures administratives dans les cas où les titulaires ne respectaient pas le profil linguistique de leur poste. Par conséquent, le Ministère ne s'est pas tout à fait conformé à la recommandation du commissaire à cet égard.
- En ce qui a trait aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, l'équipe des langues officielles d'AAC a officiellement rencontré, consulté et

informé divers groupes nationaux de communautés de langue officielle en situation minoritaire en 2008 et en 2012 en ce qui concerne les objectifs de la politique et du programme du Ministère. En 2009, AAC a donné le coup d'envoi à une stratégie de consultation dans les collectivités rurales en vue d'améliorer la prise de décisions, y compris dans les régions rurales où les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont prises en considération. Le Ministère a également prévu d'examiner les programmes et les services existants au cours de l'exercice 2011-2012 pour vérifier s'ils satisfont au principe d'égalité réelle, en réaction à la décision *DesRochers*. AAC a également mentionné avoir organisé des séances de consultation avec des représentants nationaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour leur fournir de l'information et discuter de sujets liés aux programmes et aux services ministériels en matière de langues officielles.

- Même si AAC a réalisé des progrès en tenant compte des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans certaines de ses activités, le Ministère devrait également consulter officiellement des groupes provinciaux et régionaux qui représentent les communautés linguistiques en plus des organisations nationales. En outre, AAC doit mettre en œuvre un processus structuré de consultation lorsqu'il collabore avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. AAC pourrait instaurer une approche plus systématique pour cerner les besoins précis des membres de ces communautés relativement aux services au public et mettre en œuvre un mécanisme officiel d'évaluation des résultats.
- Au chapitre des nouvelles ententes de partenariat et de contribution du Ministère, AAC a ajouté une clause linguistique qui précise que tous les documents et les produits de communication conçus par le titulaire de l'entente seront rédigés dans la langue officielle de son choix. Comme la clause ne traite pas précisément des services à offrir aux membres du public, AAC n'a pas procédé à une mise en œuvre complète de la recommandation du commissaire. Le Ministère a également mis sur pied un mécanisme de vérification de la conformité du titulaire fondé sur les risques, qui comprend un processus annuel de vérification du titulaire fondé sur les risques et des activités de surveillance accrue des programmes dans le but de faire respecter les conditions des ententes et de faire en sorte que les gestionnaires de programme prennent des mesures correctives pour combler les lacunes. Nous sommes satisfaits de ces activités de surveillance. Cependant, la clause linguistique actuellement utilisée dans les ententes de contribution doit mettre davantage l'accent sur les responsabilités prévues aux parties IV et VII, le cas échéant.

- Au moment du suivi de la vérification, AAC n'avait pas mis en œuvre de mécanisme officiel de surveillance pour s'assurer que l'organisation respectait ses obligations relatives à la prestation de services dans les deux langues officielles. Cependant, la Direction générale des services agroenvironnementaux (anciennement l'Administration du rétablissement agricole des Prairies) avait commencé à élaborer un système interne de surveillance des langues officielles visant à consigner les communications reçues en français pour assurer des services bilingues adéquats dans les bureaux de l'Ouest désignés bilingues. En outre, en 2012-2013, AAC élaborera et mettra en œuvre un cadre d'évaluation et de surveillance à l'échelle du Ministère qui tiendra compte de toutes les parties de la *Loi sur les langues officielles*. Ces efforts sont un pas dans la bonne direction. Ce mécanisme officiel de surveillance renforcera les efforts d'AAC en vue d'améliorer les services bilingues offerts au public, de se conformer aux obligations linguistiques du Ministère et d'évaluer la qualité des services offerts en français et en anglais afin que le Ministère puisse rapidement cerner et corriger toutes les lacunes.

CONCLUSION

Le commissaire aux langues officielles est satisfait des efforts d'AAC quant au suivi des recommandations 2, 3 et 4 formulées dans le rapport de vérification de mars 2009. Le Ministère a fait de sérieux efforts pour améliorer les services bilingues offerts au public. Toutefois, nous ne sommes que partiellement satisfaits des mesures prises à l'égard des recommandations 1 et 6. En outre, AAC doit mettre en œuvre les recommandations 5, 7 et 8 pour se conformer pleinement à la *Loi sur les langues officielles*.

La stratégie sur les langues officielles d'AAC a pour objectif de remplacer l'approche réglementaire par une approche fondée sur des valeurs en vue d'ancrer le bilinguisme dans la culture du Ministère. Les initiatives de sensibilisation aux obligations d'AAC relatives aux langues officielles, de même que la nouvelle politique de communications avec le public et de prestation des services du Ministère témoignent de l'engagement de la direction à respecter les obligations du Ministère prévues à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

Même si AAC a précisé les responsabilités de la direction et les obligations des employés concernant les langues officielles au moyen de documents et d'exposés, nous croyons que le Ministère profiterait de la mise sur pied d'un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles qui ferait état de la façon dont les gestionnaires et les employés seront tenus responsables. Nous encourageons le

Ministère à s'efforcer d'atteindre cet objectif et à communiquer le cadre au personnel d'AAC.

Nous soulignons que la campagne nationale de sensibilisation aux langues officielles d'AAC témoigne de la volonté du Ministère d'informer le personnel de ses obligations relatives à la langue de service en vue de se conformer à ses obligations prévues dans la partie IV de la *Loi*.

Le commissaire aux langues officielles encourage fortement AAC à terminer l'examen de la désignation linguistique de tous les postes dont les titulaires fournissent des services au public en temps opportun pour cerner et combler toute lacune. Nous croyons qu'AAC devrait agir le plus rapidement possible pour combler toutes les lacunes qu'il cerne au sujet de la désignation linguistique des postes dans les bureaux désignés bilingues. Il est probable que la prise de mesures correctives améliorerait la qualité des services bilingues offerts au public par les bureaux désignés bilingues d'AAC.

En ce qui a trait aux communications avec les communautés nationales et régionales de langue officielle en situation minoritaire en vue de cerner leurs besoins en matière de services au public, AAC a pris un premier pas important en amorçant un dialogue avec certains groupes touchés par les projets du Ministère. Le Ministère doit maintenant établir un processus de consultation structuré pour que la collaboration avec les groupes communautaires nationaux et régionaux de langue officielle en situation minoritaire devienne un réflexe lorsqu'AAC crée des programmes qui touchent ces communautés.

En outre, nous sommes profondément convaincus qu'AAC doit mettre en place des mécanismes de surveillance pour s'assurer que l'organisation respecte ses obligations relatives à la prestation de services bilingues en vertu de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que pour évaluer le rendement du Ministère. Le travail d'AAC visant à mettre en application un mécanisme de ce genre est encourageant.

Nous croyons que l'ajout de ces mesures à celles que prend actuellement AAC pourrait grandement sous-tendre l'objectif du Ministère qui consiste à ancrer la dualité linguistique dans sa culture ministérielle et à respecter en tout point ses obligations ayant trait à la langue de service.

ANNEXE A – Recommandations à l'intention d'Agriculture et Agroalimentaire Canada

Recommandation 1

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de se doter d'un cadre de responsabilisation qui englobe les rôles et les responsabilités en matière de langues officielles, les mécanismes de coordination et la façon dont les responsables sont tenus de rendre compte, et de le distribuer à tout le personnel;
- de réviser son plan d'action sur les langues officielles afin d'y inclure des objectifs additionnels pour garantir une mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (communications avec le public et prestation des services).

Recommandation 2

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de prendre les mesures nécessaires pour que la qualité des services bilingues au public soit un objectif de rendement des gestionnaires responsables des bureaux ayant l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles.

Recommandation 3

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de se doter d'une politique ou de lignes directrices afin de bien encadrer les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles par les employés du Ministère.

Recommandation 4

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- d'entreprendre une campagne de sensibilisation efficace auprès du personnel des bureaux désignés afin d'offrir les services dans les deux langues officielles. Cette campagne viserait à expliquer clairement les obligations en matière de langue de service et à fournir au personnel les outils nécessaires pour l'aider à respecter ses obligations linguistiques;
- de veiller à ce que tous les gestionnaires des bureaux désignés suivent obligatoirement des séances de sensibilisation aux exigences relatives aux communications et aux services au public dans les deux langues officielles.

Recommandation 5

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de revoir la désignation linguistique de tous les postes responsables du service au public en accordant la priorité aux bureaux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies;
- de prendre des mesures afin d'offrir, dans les meilleurs délais, de la formation linguistique aux titulaires des postes désignés bilingues qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste;
- de mettre en place les mesures administratives requises lorsque les titulaires des postes bilingues ne sont pas capables de fournir les services dans les deux langues officielles.

Recommandation 6

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de consulter les représentants nationaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire, surtout ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de connaître leurs besoins particuliers en matière de services au public.

Recommandation 7

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada d'inclure dans ses nouvelles ententes de partenariat et de contribution des clauses linguistiques conformes aux dispositions des parties IV et VII, le cas échéant, afin de respecter pleinement la *Loi sur les langues officielles*.

Recommandation 8

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de mettre en place un mécanisme de surveillance formel pour assurer le respect des obligations linguistiques en matière de prestation des services;
- de mesurer périodiquement, une fois que le mécanisme de surveillance sera en place, la qualité des services fournis dans les deux langues officielles et d'utiliser cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur les résultats.