



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 048 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 17 février 2011

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 17 février 2011

•(0845)

[Traduction]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):
La séance est ouverte.

Bonjour à tous, et bienvenue à cette séance du Comité permanent des langues officielles. Nous allons commencer sans plus tarder, puisque nous recevons deux groupes de témoins ce matin.

Aujourd'hui, conformément à l'alinéa 108(3)f) du Règlement, nous étudions, afin d'en faire rapport, le Rapport annuel 2009-2010 (volume II) du commissaire aux langues officielles, renvoyé au comité le mardi 2 novembre 2010.

[Français]

Nous avons le plaisir de recevoir les représentants suivants de l'Agence canadienne de développement international: Mme Margaret Biggs, présidente de l'agence; Mme Diane Jacovella, championne des langues officielles et vice-présidente de la Direction générale des programmes multilatéraux et mondiaux; M. Darren Schemmer, vice-président de la Direction générale des partenariats avec les Canadiens; et Mme Sheila Tenasco-Banerjee, directrice générale par intérim de la Direction générale des ressources humaines. Nous vous souhaitons à toutes et à tous la bienvenue.

Sans plus tarder, je vous inviterais, madame la présidente, à commencer votre allocution d'ouverture.

Mme Margaret Biggs (présidente, Agence canadienne de développement international): Merci beaucoup.

Monsieur le président, je vous remercie de cette occasion d'exposer les résultats qu'a obtenus l'Agence canadienne de développement international à son premier examen en matière de langues officielles.

[Traduction]

Monsieur le président, mesdames, messieurs les membres du comité, je vous remercie pour cette occasion d'exposer les résultats qu'a obtenus l'Agence canadienne de développement international à son premier examen en matière de langues officielles.

[Français]

Comme l'a dit le président, je suis accompagnée aujourd'hui de Diane Jacovella, vice-présidente et championne de l'ACDI en matière de langues officielles, de Darren Schemmer, un autre vice-président, et de Sheila Tenasco-Banerjee, directrice générale par intérim de la Direction générale des ressources humaines.

Nous sommes ici aujourd'hui parce que la dualité linguistique est l'un des traits caractéristiques de la société canadienne. C'est une partie intégrante de nos vies et une valeur fondamentale de la fonction publique.

L'ACDI, dans son mandat général, est tenue de montrer les valeurs canadiennes, y compris notre dualité linguistique, au reste de la planète. Elle a aussi la responsabilité de voir à inclure les besoins des

communautés de langue officielle en situation minoritaire dans ses politiques et ses opérations.

Nous sommes déçus des résultats qu'a obtenus l'agence. Nous prenons au sérieux les résultats du bulletin de rendement du Commissariat aux langues officielles et nous sommes résolus à donner suite aux recommandations du commissariat.

Tout d'abord, à l'égard de la gestion du dossier des langues officielles à l'ACDI, nous avons un Plan triennal d'action stratégique 2010-2013 qui intègre toutes les parties de la Loi sur les langues officielles, y compris l'article 41 de la partie VII.

En janvier dernier, la haute direction de l'ACDI a analysé le plan dans le contexte des préoccupations soulevées dans le bulletin et a approuvé des modifications pour y donner suite. Le plan d'action est en cours de mise en oeuvre et l'agence prend des dispositions pour faire le suivi de chacune des mesures qui y sont prévues. De plus, nous avons clarifié le mandat de notre comité consultatif sur les langues officielles et nous avons veillé à y inclure les obligations de la partie VII, comme le recommandait le bulletin.

Je vais rapidement passer en revue ce que fait l'ACDI pour chacun des cinq secteurs sur lesquels porte le bulletin.

Comme les membres du comité le savent, l'ACDI offre des services bilingues au public par l'entremise de ses bureaux de l'administration centrale à Gatineau, au Québec. Le bulletin de rendement a souligné notre solide capacité d'offrir des services bilingues au téléphone et par courriel. Notre agence continue de faire des progrès pour améliorer sa capacité de communiquer avec les Canadiennes et les Canadiens dans la langue de leur choix.

Le bulletin mentionne aussi que l'ACDI continue de faire la promotion de la dualité linguistique canadienne dans les missions et les projets de l'ACDI à l'étranger. Nous sommes très fiers de ce résultat. Le personnel de l'ACDI sur le terrain n'est pas seulement à l'aise en anglais et en français, mais il l'est aussi dans la langue des pays hôtes.

Le seul résultat faible de l'ACDI dans cette section est l'offre active par le personnel, qui s'élève à 62 p. 100. L'agence a pris cette question au sérieux. Depuis, elle réexamine et renforce son offre active de services. Au cours des prochains mois, l'agence communiquera avec tous les employés qui travaillent avec le public pour réitérer leurs obligations à cet égard.

Comme elle le fait chaque année, l'agence procède à l'heure actuelle à une enquête des boîtes vocales des employés pour vérifier l'enregistrement d'une offre de services active appropriée dans les deux langues officielles. Si l'information sur la boîte vocale doit être corrigée, l'employé en est informé puis fait l'objet d'un suivi pour confirmer la correction.

L'ACDI est très fière du dynamisme de son environnement bilingue: 92 p. 100 de nos postes sont bilingues. Cependant, dans la section sur la langue de travail, le bulletin de rendement signale que bien que la majorité des employés francophones de l'ACDI soient satisfaits du régime de la langue de travail, seulement 66 p. 100 de ces employés se sentent libres d'utiliser la langue officielle de leur choix dans la rédaction de courriels et la préparation de documents écrits.

Pour s'occuper de cet aspect, l'agence a rappelé à tous ses chefs de direction générale leurs obligations à l'égard des langues officielles et leur a demandé de prendre les mesures appropriées à cet effet dans leur direction générale respective et de rappeler à leurs employés leurs droits à cet égard.

Une présentation des résultats du bulletin de rendement a été donnée à la haute direction de l'ACDI et aux membres du comité consultatif. Une discussion a suivi sur la façon et sur le moment opportun d'encourager l'utilisation des deux langues officielles au sein de leur direction générale.

● (0850)

Par ailleurs, dans le but de célébrer notre dualité linguistique, l'ACDI a également créé un prix en lien avec les langues officielles, qui a été lancé le 9 septembre 2010 dans le cadre de la Journée de la dualité linguistique. Ce prix sera remis à l'employé qui s'est distingué par des efforts extraordinaires pour la promotion de la dualité linguistique. Le prix sera remis pour la première fois au gagnant en juin 2011 dans le cadre de la Semaine nationale de la fonction publique.

En ce qui a trait à la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, l'effectif de l'ACDI comprend 54 p. 100 de francophones et 46 p. 100 d'anglophones. Malgré cette répartition presque égale, l'agence a reçu la note D comme résultat dans cette section. Or, même si la population francophone totale à l'extérieur du Québec et de la région de la capitale nationale s'élève à seulement 4,2 p. 100, le bulletin de rendement ne fait état d'aucun employé francophone de l'ACDI à l'extérieur de ces deux régions. Comme vous le savez, la majorité de l'effectif de l'ACDI se trouve dans la région de la capitale nationale. L'ACDI ne compte que huit représentants régionaux ailleurs au Canada, dont trois à temps partiel.

Cette situation s'explique en partie parce que le mandat de l'ACDI est de nature internationale. Par conséquent, nous n'avons pas les mêmes opérations régionales que les autres ministères. À l'ACDI, les services au public canadien sont fournis à l'administration centrale par l'entremise de l'unité nationale et bilingue de renseignements au public. Néanmoins, depuis la publication du bulletin de rendement, l'agence étudie comment elle peut accroître la participation francophone à l'extérieur du Québec et de la région de la capitale nationale. Nous étudions comment nos huit représentants régionaux, dont la fonction principale est d'offrir du soutien aux intervenants régionaux, peuvent engager des communautés d'intérêts potentielles.

Je vais maintenant parler de la dernière section de l'examen, soit le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Le bulletin de rendement indique que, même si nous avons recensé et tenté de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire, nous n'avons pu déterminer leurs besoins.

En 2009-2010, l'ACDI a triplé le nombre de consultations auprès des associations issues de ces communautés au moyen d'une campagne épistolaire. Nous avons donné l'occasion à 12 organisations nationales de fournir leurs commentaires et leur rétroaction sur

les programmes et les services de l'ACDI. Mais comme les membres du comité le savent, le travail de l'ACDI se concentre surtout à l'étranger, tandis que les priorités des associations de ces communautés sont principalement centrées au Québec. Par conséquent, nos politiques et nos programmes leur sont de peu d'intérêt. L'ACDI a toutefois réussi à établir de nombreux partenariats avec des organisations canadiennes, notamment des universités, des collèges, des syndicats, des associations professionnelles, des sociétés privées, des groupes jeunesse anglophones et francophones, dont un bon nombre proviennent des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Par exemple, en lien avec la Semaine du développement international, qui a eu lieu cette année du 6 au 12 février 2011, nous avons dirigé l'organisation des activités pour faire en sorte qu'elles valorisent la dualité linguistique auprès de nos organisations partenaires, telles que les universités, les organisations non gouvernementales et les groupes communautaires et religieux. De plus, pour accroître la promotion de la dualité linguistique, l'ACDI a organisé des conférences, des présentations et d'autres activités.

Laissez-moi vous donner un exemple d'un autre genre. Le Programme canadien de bourses et de la Francophonie de l'ACDI, qui permet à des étudiants de 37 pays francophones de poursuivre leurs études postsecondaires au Canada, a été reconnu pour ses meilleures pratiques dans l'édition printemps-été 2010 du Bulletin de Patrimoine Canadien.

● (0855)

Nous avons aussi conclu une entente de formation avec les conseils régionaux de coopération internationale afin de donner aux participants en provenance des communautés de langue officielle en situation minoritaire l'accès à de la formation dans la langue de leur choix.

Quand il y a des occasions d'interagir avec les Canadiens, nous sommes attentifs à leurs besoins en matière de langues officielles et nous y répondons.

[Traduction]

Monsieur le président, comme je l'ai dit précédemment, la nature bilingue du Canada est une caractéristique fondamentale tant de notre pays que de l'ACDI. Nous sommes résolus à améliorer notre rendement en matière de langues officielles. Je le réitère, l'ACDI a pris très au sérieux les préoccupations qui ont été soulevées dans le Bulletin de rendement du Commissariat aux langues officielles, et nous avons établi un plan concret pour nous y attaquer.

Je souhaite recevoir toutes les suggestions ou commentaires que pourrait avoir le comité pour renforcer notre rendement à l'égard des langues officielles.

Merci beaucoup.

Le président: Merci, madame Biggs.

Pourrait-on connaître le total des effectifs de l'agence, je vous prie?

Mme Margaret Biggs: Nous comptons environ 2 000 employés au Canada, et probablement entre 600 et 800 employés canadiens ou recrutés localement à l'étranger.

[Français]

Le président: Il y en a 2 800, je vous remercie.

Je veux seulement rappeler aux membres que mercredi, notre greffier vous a envoyé la version originale de leur plan d'action. Nous avons reçu ce matin une version modifiée. C'est celle qui a été distribuée ce matin. C'est la copie papier la plus récente qu'il faut conserver.

Nous allons débiter le premier tour avec M. Bélanger.

• (0900)

L'hon. Mauril Bélanger (Ottawa—Vanier, Lib.): Merci, monsieur le président.

Pourriez-vous me dire quelles sont les différences entre celle reçue ce matin et celle d'hier?

Mme Sheila Tenasco-Banerjee (directrice générale par intérim, Direction générale des ressources humaines, Agence canadienne de développement international): La seule différence est la date à la fin. En effet, nous avons eu des discussions et la révision du plan a été faite au comité de gestion. C'est seulement la date à la fin du rapport qui est différente.

L'hon. Mauril Bélanger: C'est donc le même plan.

Mme Sheila Tenasco-Banerjee: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Madame Biggs, vous présidez les réunions des dirigeants de l'ACDI, n'est-ce pas?

Mme Margaret Biggs: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Le faites-vous en anglais, en français ou dans les deux langues?

Mme Margaret Biggs: Je préfère parler en anglais, mais je comprends aussi le français.

L'hon. Mauril Bélanger: Je voudrais savoir ce qu'il en est lors de vos réunions.

Mme Margaret Biggs: Lors des réunions, nous parlons dans les deux langues officielles. Les gens, comme Diane et Darren, parlent dans les deux langues.

L'hon. Mauril Bélanger: Et vous, préférez-vous parler en anglais?

Mme Margaret Biggs: Je préfère parler en anglais, mais je parle aussi en français.

Nous avons eu l'idée de ne discuter qu'en français une ou deux questions à chaque réunion.

L'hon. Mauril Bélanger: C'est une ou deux questions, mais combien y en a-t-il?

Mme Margaret Biggs: Pardon?

L'hon. Mauril Bélanger: Combien de points y a-t-il habituellement à l'ordre du jour?

Mme Diane Jacovella (vice-présidente et championne des langues officielles, Direction générale des programmes multilatéraux et mondiaux, Agence canadienne de développement international): Si je peux me le permettre, nous avons voulu mettre en place le slogan de l'Agence « DARE! OSEZ! » Comme vous le savez, on est un peu moins à l'aise dans sa deuxième langue. Nous avons donc décidé de traiter d'un ou deux points en français uniquement pour que tout le monde se sente à l'aise.

L'hon. Mauril Bélanger: Je comprends, mais combien de points y a-t-il à votre ordre du jour?

Mme Diane Jacovella: Il y en a à peu près quatre.

L'hon. Mauril Bélanger: Depuis combien de temps faites-vous ça?

Mme Diane Jacovella: Nous avons commencé cela de façon systématique en janvier. Pour les deux autres questions, les gens parlent dans la langue de leur choix. Il n'y a pas de problème.

L'hon. Mauril Bélanger: Puis-je présupposer que s'il n'y avait pas eu d'évaluation du Commissariat aux langues officielles, vous n'auriez pas changé vos habitudes?

Mme Diane Jacovella: Je ne suis pas d'accord avec vous. Je suis championne des langues officielles et notre comité avait en mis en place différentes idées. En fait, cette idée était venue du comité avant l'évaluation.

L'hon. Mauril Bélanger: Depuis quand êtes-vous championne, madame?

Mme Diane Jacovella: Je suis championne depuis environ un an, un an et demi.

L'hon. Mauril Bélanger: Il a fallu attendre un petit choc du commissaire pour que ça bouge.

Mme Diane Jacovella: Non, les gens pouvaient parler dans la langue de leur choix. C'était déjà fait. Les documents des réunions sont toujours distribués dans les deux langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: Pourquoi n'y avait-il pas de plan avant 2010?

Mme Diane Jacovella: Il y avait un plan avant 2010. En fait, nous avions deux plans. Nous avions un plan pour la section 41, car il y avait un coordonnateur qui s'occupait strictement de cette section, et un autre plan pour la langue de travail.

L'hon. Mauril Bélanger: Auriez-vous la gentillesse de nous faire parvenir une copie de vos plans?

Mme Diane Jacovella: Oui, nous pouvons vous faire parvenir nos anciens plans.

À la suite du bulletin de rendement, nous avons fait des plans conformément aux cinq questions stratégiques. Nous avons aussi adopté des mesures de progrès. Maintenant, nous en tenons toujours compte au lieu de faire un rapport annuel.

[Traduction]

L'hon. Mauril Bélanger: Madame Biggs, pourriez-vous me dire si votre lettre de mandat fait mention des langues officielles du Canada?

Mme Margaret Biggs: Je crois que oui. Le greffier transmet chaque année à tous les sous-ministres les objectifs et exigences stratégiques, surtout en ce qui concerne le renouvellement de la fonction publique et les langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: Êtes-vous autorisée à me divulguer ces objectifs à l'égard des langues officielles à l'ACDI?

Mme Margaret Biggs: Ce sont les mêmes pour l'ensemble de la fonction publique. Nous avons quant à nous intégré ces exigences, ces directives et ces obligations dans les ententes de rendement de chacun de nos dirigeants. Ils doivent tous respecter leurs obligations en matière de langues officielles, ce qui comprend en faire la promotion dans leur milieu de travail, de sorte que ces obligations sont transmises du greffier au sous-ministre...

L'hon. Mauril Bélanger: Je comprends, mais je pensais que les lettres de mandat de chacun des sous-ministres étaient différentes. Ai-je tort?

Mme Margaret Biggs: Pour l'instant, on ne précise rien dans notre lettre de mandat, mais on nous donne les directives concernant les principaux objectifs sur lesquels le greffier voudrait que tous les sous-ministres se concentrent chaque année, et cela comprend les langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: Faites-vous rapport au greffier de votre bilan en matière de langues officielles chaque année également?

Mme Margaret Biggs: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Êtes-vous autorisée à nous transmettre ces rapports?

Mme Margaret Biggs: Je le pense bien.

• (0905)

L'hon. Mauril Bélanger: Il serait fort intéressant de les obtenir.

Mme Margaret Biggs: Bien.

L'hon. Mauril Bélanger: Enfin,

[Français]

je crois que les cadres de l'ACDI qui ne sont pas syndiqués ont droit à des primes.

Mme Diane Jacovella: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Ont-ils reçu des primes l'an dernier? Y a-t-il eu une différence entre les primes reçues suite à l'évaluation du commissariat aux langues officielles et les primes de l'année précédente?

Mme Diane Jacovella: Parlez-vous des primes au rendement?

L'hon. Mauril Bélanger: Oui, je parle des primes au rendement. Y a-t-il eu une baisse des primes au rendement cette année?

Mme Sheila Tenasco-Banerjee: C'est dans l'enveloppe du ministère. Tout est évalué pour chaque secteur, pour chaque exécutif.

[Traduction]

L'hon. Mauril Bélanger: J'essaie de savoir s'il y a un lien entre ces évaluations et le

[Français]

terme anglais qui signifie « prime au rendement » et

[Traduction]

les primes que touchent vos dirigeants?

Mme Margaret Biggs: On en tient compte dans les examens de rendement de tous les dirigeants, parce que cela fait partie de leur entente de rendement.

L'hon. Mauril Bélanger: Bien, ce qui veut dire que cela a été évalué l'année dernière. Êtes-vous en train de me dire que les primes de l'année dernière ont été moins élevées que celles de l'année précédente?

Mme Margaret Biggs: Non. Je suis désolée, ce n'est pas ce que je dis. Je n'essaie pas de vous créer des difficultés. Je ne suis pas certaine...

L'hon. Mauril Bélanger: Puisque la Loi sur les langues officielles du Canada est une loi quasi constitutionnelle en vigueur depuis 1969 et que vous avez obtenu une note terrible sur votre bulletin de rendement du commissaire aux langues officielles, j'essaie de savoir si cela a eu des répercussions sur les primes versées aux dirigeants de l'ACDI. C'est une question pourtant assez simple.

Mme Margaret Biggs: Ce bulletin a été publié il y a quelques mois, donc on en tiendra compte dans le rapport de l'an prochain. En passant en revue les résultats, comme je viens de le faire, vous constaterez que les domaines où l'ACDI n'a pas bien réussi sont ceux

qui posent le plus de difficultés à une agence tournée vers la scène internationale, surtout si on prend en considération qu'on ne compte que six employés à temps plein dans l'ensemble du pays. En outre, nous n'avons pas de bureaux régionaux, il est donc difficile pour nous d'améliorer notre rendement à cet égard.

L'hon. Mauril Bélanger: Merci.

Le président: Merci.

[Français]

Merci beaucoup, monsieur Bélanger.

Nous enchaînons avec Mme Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Merci, monsieur le président. Bonjour à vous toutes et à vous messieurs.

Je regarde votre bulletin de rendement du Commissariat aux langues officielles. C'est très décevant. En effet, on a reçu plusieurs institutions et le rendement de certaines a été très bon. Je vois trois D, deux C et un E. J'aurais aimé voir au moins quelques B et peut-être un A dans tout cela. C'est inquiétant.

J'ai aussi pris rapidement connaissance du plan d'action que vous voulez mettre en oeuvre. Je l'ai reçu hier soir. J'y vois des choses intéressantes. Vous allez remettre un prix, mais ce n'est pas nécessairement ce qui va selon moi faire avancer les deux langues officielles au sein de l'ACDI.

Madame Biggs, lors de votre intervention, vous avez dit que le seul résultat de l'ACDI dans cette section est l'offre active par le personnel qui s'élève à 62 p. 100. Ce n'est quand même pas 100 p. 100. Vous dites aussi que seulement 66 p. 100 de ces employés sentent qu'ils sont libres d'utiliser la langue officielle de leur choix comme langue de travail. C'est fort inquiétant. Cela veut dire que les francophones peuvent ne pas se sentir à l'aise de parler dans leur propre langue. Il y a 2 000 employés au Canada et entre 600 à 800 à l'étranger. Cela fait beaucoup de monde.

Il y a une chose très importante pour moi. Vous avez aussi mentionné que vous vous assureriez que les messages téléphoniques, sur les répondeurs, soient dans les deux langues officielles. Cette loi existe depuis 40 ans et cela aurait dû être fait depuis déjà belle lurette, depuis très longtemps. J'aimerais entendre vos commentaires et que vous élaboriez un peu plus sur votre plan d'action que je trouve un peu faible. Vous avez vraiment à mettre en oeuvre un plan d'action plus corsé. Madame la championne, j'espère qu'on va sentir qu'il y a du mouvement parce qu'avec des notes comme celles-ci, vous avez tout un boulot à faire.

• (0910)

Mme Diane Jacovella: Je suis tout à fait d'accord avec vous. Quand nous avons reçu nos notes, nous avons été extrêmement déçus. Je pense que c'est comme toute chose. La première évaluation nous aide à cerner les lacunes.

Par contre, nous sommes heureux de constater que certains chiffres sont très positifs. Nous voulons les conserver. Notre plan d'action vise à nous permettre de conserver de bonnes notes. On a des notes de 90 p. 100 que l'on veut garder.

On a constaté que les gens n'avaient pas les bons réflexes sur le plan de l'offre active. À cet égard, parfois, les gens pensaient que faire la moitié de leurs messages en français et l'autre moitié en anglais était suffisant. On faisait cela depuis des années.

Cette année, en plus de faire une enquête pour voir si le suivi se fait, on va donner de la formation très intensive. On a aussi ajouté de la formation dans les cours d'accueil à l'ACDI pour que ce soit très clair dès le départ et que les gens ne tiennent pas cela pour acquis. Il faut rappeler aux gens ce qu'est la loi, leur rappeler quelles sont les obligations et leurs droits.

Mme Monique Guay: Vous donnez donc des cours de formation.

Mme Diane Jacovella: L'ACDI donne des cours de formation, comme un cours de bienvenue aux nouveaux employés de l'ACDI. Dans ce cours, on parle des langues officielles de façon générale, mais on va renforcer cela sur le plan des droits et des obligations.

Mme Monique Guay: C'est une obligation.

Mme Diane Jacovella: C'est exact. Nous parlerons des obligations en tant que gestionnaires et en tant qu'employés. Nous parlerons des droits des employés pour s'assurer que les gens savent ce qu'ils ont le droit de demander et d'exiger de leurs gestionnaires.

En ce qui a trait à l'offre active sur le plan visuel, on a eu un bon pourcentage, mais on a commencé à faire le suivi pour s'assurer que ce soit fait tout le temps. On a créé des systèmes différents afin de s'assurer que ça ne disparaît pas. Quand ce sont de petits cartons, ça disparaît. Dans le plan d'action, on essaie de faire un peu comme le commissaire demandait de faire, c'est-à-dire d'aller au-delà des obligations. Il ne faut pas qu'on le fasse simplement parce qu'on est obligés de le faire. On le fait pour reconnaître l'importance des langues officielles et parce qu'on peut en sortir gagnant si on en fait la promotion. C'est un peu ce qu'on essaie de faire.

Si vous avez des suggestions pour renforcer notre plan d'action, je serais très intéressée à les connaître.

Mme Monique Guay: On en aura sûrement lorsqu'on aura terminé de rencontrer tous les groupes.

J'aimerais savoir combien d'argent vous consacrez annuellement aux langues officielles. Avez-vous un budget spécifique pour la formation?

Mme Sheila Tenasco-Banerjee: Il est d'à peu près 450 000 \$. Environ 300 000 \$ sont alloués à la formation obligatoire.

Mme Monique Guay: Il s'agit de 450 000 \$ ou de 300 000 \$?

Mme Sheila Tenasco-Banerjee: On parle ici de 300 000 \$ pour la formation obligatoire et de 150 000 \$ pour la formation que les employés peuvent demander dans le cadre de leur plan d'apprentissage.

Mme Monique Guay: Mais ce n'est pas obligatoire.

Mme Sheila Tenasco-Banerjee: En effet. C'est l'employé qui choisit de maintenir ses compétences linguistiques. Il s'agit davantage de formation et de développement professionnel.

Mme Monique Guay: Qu'entendez-vous faire pour que les employés soient plus enclins à apprendre les deux langues officielles?

Mme Sheila Tenasco-Banerjee: Il y a un total de 92 p. 100 d'employés qui sont bilingues. Il y a 90 p. 100 de nos postes qui sont désignés bilingues. Il y a des gens qui sont en formation linguistique en vertu d'une obligation statutaire.

Mme Monique Guay: Madame Biggs, si vous voulez ajouter quelque chose, je vais vous laisser la parole.

Mme Margaret Biggs: Au sujet du plan d'action?

Mme Monique Guay: Oui.

[Traduction]

Mme Margaret Biggs: Eh bien, comme Diane l'a dit, nous avons deux plans d'action à l'égard des langues officielles, alors nous les avons intégrés. Nous aimerions savoir comment, selon vous, nous pourrions renforcer notre plan davantage.

Le comité consultatif sur les langues officielles s'est beaucoup investi dans ce plan. Nous l'avons présenté à notre conseil d'administration. Nous pensons qu'il vient corriger les principales lacunes qui avaient été décelées, à l'interne comme à l'externe, mais nous aimerions savoir ce que vous conseillez pour l'améliorer davantage.

[Français]

Mme Monique Guay: J'ai vu dans votre plan d'action que vous aviez l'intention de faire des rapports trimestriels.

Le président: Soyez brève, s'il vous plaît. Voulez-vous répondre?

Mme Diane Jacovella: Les rapports trimestriels portent sur certaines questions. Celui que vous avez vu, je crois, traite des plaintes et de choses de ce genre. On pense produire un rapport deux fois par année pour faire le point sur la situation, mais certaines questions vont être traitées plus souvent.

•(0915)

Le président: Merci beaucoup, madame Guay.

Nous allons maintenant passer au représentant du Nouveau Parti démocratique, M. Gravelle.

M. Claude Gravelle (Nickel Belt, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie d'être parmi nous aujourd'hui.

J'aimerais revenir à une question que Mme Guay a posée. Vous avez dit que 66 p. 100 de vos employés se sentaient libres d'utiliser leur langue maternelle. C'est donc dire que 34 p. 100 d'entre eux ne se sentent pas à l'aise de le faire.

Pour ma part, j'ai travaillé dans un milieu anglophone où le fait d'utiliser sa langue maternelle — dans mon cas, c'était le français — était intimidant. Est-ce le cas pour ce groupe qui représente 34 p. 100 de vos employés?

Mme Diane Jacovella: Je ne sais pas s'ils se sentent intimidés. Quand nous avons vu ces pourcentages, nous en avons parlé à nos représentants syndicaux afin de voir ce que pensaient les employés. Ils n'a pas été question d'un tel sentiment. Par contre, le domaine international est largement anglophone et beaucoup de documents produits par d'autres pays, notamment le Royaume-Uni, sont uniquement en anglais. Il arrive que dans ces circonstances, les employés trouvent difficile de réaliser leur perfectionnement.

À cet égard, nous essayons de voir comment il est possible de travailler avec d'autres donateurs afin de nous assurer que les documents sont disponibles. Les choses vont toujours très vite, et les gens trouvent parfois que communiquer leurs intérêts prend plus de temps. Nous avons donc effectué un sondage auprès des comités de l'agence pour vérifier comment les gens fonctionnaient en termes de langues officielles, si les documents étaient vraiment distribués à temps dans les deux langues officielles et comment les réunions étaient présidées. On a établi de petites directives destinées aux présidents de tous les comités afin d'établir clairement que les employés avaient le droit de s'exprimer dans la langue de leur choix et qu'on les encourageait à le faire. Par contre, on a des employés qui veulent fonctionner dans les deux langues. Il va de soi que c'est également permis.

M. Claude Gravelle: Quand vous recevez des documents de pays unilingues, les faites-vous traduire?

Mme Diane Jacovella: Non. Habituellement, nous ne traduisons pas les documents qui proviennent d'autres pays, mais nous utilisons tout de même des documents de la Banque mondiale et des Nations Unies qui sont notamment disponibles dans les deux langues officielles. Les documents produits par l'ACDI qui sont des sommaires d'autres documents sont naturellement traduits dans les deux langues.

M. Claude Gravelle: Étant donné qu'il y a deux langues officielles au Canada, pouvez-vous demander aux autres pays de fournir leurs documents dans les deux langues officielles?

Mme Diane Jacovella: Dans notre cas, c'est une politique, et nous la respectons, mais je ne crois pas que nous ayons le droit d'exiger cela des autres pays. Nous ne pourrions pas, par exemple, exiger de la France qu'elle nous fournisse également ses documents en anglais.

M. Claude Gravelle: Comment expliquez-vous le fait que dans les derniers comptes publics, votre ministre ne rend aucun compte en matière de langues officielles?

Mme Diane Jacovella: Pardon? Je n'ai pas compris la question.

M. Claude Gravelle: Comment expliquez-vous le fait que dans les derniers comptes publics, votre ministre ne rend aucun compte en matière de langues officielles?

Mme Diane Jacovella: Je ne le sais pas. Je ne peux pas vous répondre. Je m'en excuse.

M. Claude Gravelle: Comment expliquez-vous le fait que dans votre rapport ministériel sur le rendement, vous ne rendez pas de comptes en matière de langues officielles?

[Traduction]

Mme Margaret Biggs: Mais nous tenons bien compte des langues officielles dans nos évaluations du rendement.

[Français]

M. Claude Gravelle: Mais vous ne l'avez pas fait.

Mme Diane Jacovella: Ce que vous demandez, je crois, c'est si on a inclus cela dans le rapport ministériel sur le rendement. Non, je ne crois pas que cela ait été fait.

M. Claude Gravelle: Pourquoi?

Mme Diane Jacovella: L'ACDI fait beaucoup de choses et on ne rend pas compte de tout. D'après ce que je comprends, le comité considère que c'est une suggestion et une recommandation dont on devrait tenir compte.

M. Claude Gravelle: D'accord. Merci.

Le président: Merci, monsieur Gravelle.

Nous allons terminer le premier tour avec M. Gourde.

M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC): Merci beaucoup, monsieur le président.

Je remercie les témoins d'être parmi nous ce matin.

Même si dans votre présentation vous dites être déçus, je pense que vous avez quand même pris des mesures pour tenter d'améliorer la situation, notamment en ce qui concerne votre plan d'action. Quelque chose m'inquiète, cependant. À la page 5 de votre présentation, soit dans la section intitulée « Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique », le bulletin de rendement indique que vous avez recensé et consulté des communautés de langue officielle en situation minoritaire, mais que vous n'avez pas pu déterminer leurs besoins. Comment expliquez-vous cela? Avez-vous réussi à les recenser et à communiquer avec elles?

• (0920)

[Traduction]

Mme Margaret Biggs: Je demanderai à Darren de répondre.

[Français]

M. Darren Schemmer (vice-président, Direction générale des partenariats avec les Canadiens, Agence canadienne de développement international): L'an dernier, nous avons en effet envoyé des lettres aux 12 associations de communautés linguistiques minoritaires du pays. Dans certains cas, nous n'avons reçu aucune réponse et dans d'autres cas, on nous a répondu que le développement international n'intéressait pas l'association. Par la suite, nous avons essayé de rejoindre certaines de ces associations au téléphone ou en personne. Nous n'avons pas réussi à rejoindre toutes les associations. Cela reste à faire.

À partir de ce que nous avons reçu ou non à ce jour, nous notons que les associations représentant les communautés linguistiques en situation minoritaire accordent la priorité à la situation de leur communauté ici, au Canada, et ne considèrent pas que le développement international fait partie de leur mandat principal. Cela dit, certaines institutions appartenant à ces communautés s'intéressent au développement international. Il s'agit surtout d'établissements d'enseignement supérieur. Nous faisons un peu plus de démarches auprès de ceux-ci. Nous essayons de voir comment ces établissements et ceux qui en font partie pourraient s'impliquer davantage dans le développement international par l'entremise de l'ACDI.

M. Jacques Gourde: Je crois que d'après le rapport, les huit employés de l'ACDI qui sont à l'extérieur de la capitale nationale sont tous anglophones. Est-ce que les communautés linguistiques minoritaires du reste du Canada sont desservies par la capitale nationale? De quelle façon les rejoignez-vous?

M. Darren Schemmer: La grande majorité de nos communications avec le public canadien se fait à partir du siège social de Gatineau au moyen de notre numéro 1-800, de notre site Web, d'appels téléphoniques et d'autres moyens de communication. Nous avons huit employés au Canada, dont trois sont à temps partiel. Ils sont tous d'origine anglophone, mais la moitié d'entre eux sont bilingues à un niveau fonctionnel.

M. Jacques Gourde: Vous avez dit également que vous utilisiez d'autres langues à l'échelle internationale. Outre l'anglais et le français, quelles sont les autres langues les plus utilisées?

M. Darren Schemmer: Je n'ai pas fait de sondages mais, selon mon expérience, ce serait l'espagnol. Il y a aussi certains employés arabophones et d'autres qui parlent le portugais.

M. Jacques Gourde: Dans notre pays, c'est sûr que vous avez travaillé avec le plan d'action.

D'après vous, quels seraient les points les plus urgents à mettre en place pour améliorer votre cote et votre pointage?

M. Darren Schemmer: Voulez-vous dire de façon générale?

Mme Diane Jacovella: Pour nous, c'était très important qu'il y ait un plan et qu'on fasse un suivi de la gestion et de l'encadrement du programme. C'est une chose qu'on a commencé à faire et qu'on va continuer à faire. Je pense que cela va faire une grande différence.

Par ailleurs, le fait que les employés se sentent mal à l'aise d'utiliser le français nous préoccupe beaucoup, parce que c'est très important. On va s'assurer de partager des messages avec nos employés et avec les gestionnaires.

Il y a deux aspects où on a eu une note très basse, dont pour ce qui touche les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Comme mon collègue l'a mentionné, c'est un peu difficile de les rejoindre parce qu'elles sont moins intéressées au mandat international. Alors, on essaie de travailler avec d'autres ministères à vocation internationale pour voir comment ils réussissent à le faire. Il y aurait peut-être moyen de travailler ensemble pour rejoindre ces communautés.

M. Jacques Gourde: Vous avez réalisé une partie de votre plan d'action. En fonction de ce plan, quel échéancier vous donnez-vous pour établir une nouvelle cote?

Mme Diane Jacovella: Pour établir une nouvelle quoi?

M. Jacques Gourde: Pour établir une nouvelle cote. Est-ce un échéancier d'un an, deux ans, trois ans ou est-ce une question de mois?

Mme Diane Jacovella: Notre plan est de trois ans, mais j'ose espérer qu'on va avoir des progrès à chaque année. Je pense que c'est très important de voir un effort concret et que les gens sachent que la haute gestion est très engagée. Ainsi, on espère qu'il y aura des changements visibles pour nos employés et nos partenaires d'ici le printemps. C'est un plan de trois ans.

• (0925)

M. Jacques Gourde: J'ai une petite question technique. Parmi vos employés, combien sont de souche francophone et sont bilingues et combien y a-t-il d'anglophones bilingues?

Mme Diane Jacovella: Il y a 54 p. 100 d'employés francophones et 46 p. 100 d'anglophones. Quatre-vingt-dix pour cent de nos employés sont bilingues.

Je souligne que l'ACDI est un ministère très bilingue. Un grand pourcentage des employés sont bilingues, c'est peut-être dû au caractère international.

M. Jacques Gourde: Vous êtes sans doute l'un des ministères qui a le plus de francophones en termes de pourcentage.

Mme Diane Jacovella: Cinquante-quatre pour cent, c'est assez important, en effet.

M. Jacques Gourde: Combien de temps me reste-il?

Le président: Il vous reste moins d'une minute.

M. Jacques Gourde: J'ai terminé.

Le président: Merci, monsieur Gourde.

Monsieur Galipeau, je vous en prie, la parole est vous.

M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC): Avez-vous dit 55 p. 100 de francophones ou de personnes bilingues?

Mme Diane Jacovella: J'ai dit 54 p. 100 de francophones et 90 p. 100 d'employés bilingues.

M. Royal Galipeau: Merci, monsieur le président.

Le président: Ce nombre d'employés bilingues est sûrement le plus élevé de toutes les agences que nous avons reçues.

Nous allons maintenant entamer notre deuxième tour avec M. Murphy.

M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.): En fait, c'est 92,4 p. 100 d'employés bilingues.

Cela m'inspire une question à propos de la troisième page de votre discours, madame Biggs. C'est un niveau suffisant. C'est bon d'avoir du personnel à ce point bilingue. Je me demande pourquoi vous avez des problèmes avec l'offre active de services à l'ACDI.

À la page 3, on peut lire: « Au cours des prochains mois, l'Agence communiquera avec tous les employés [...] ». Pourtant, presque tous les employés sont bilingues. Ce n'est pas grave de demander: « Puis-je vous aider, *can I help you* ». Ce n'est pas difficile.

Parmi les 92,4 p. 100, combien d'employés de haut niveau, de la haute gestion, des *top dogs* sont bilingues à l'ACDI?

[Traduction]

Aux échelons supérieurs, combien d'employés sont bilingues?

Mme Sheila Tenasco-Banerjee: Tous nos cadres supérieurs doivent être bilingues et détenir le niveau CBC. C'est une obligation en vertu de la loi, et tous la respectent.

M. Brian Murphy: Pourquoi est-ce si difficile si l'offre active de services suit une approche descendante? Pourquoi avez-vous une note si faible, si 92,4 p. 100 de vos employés sont bilingues et si tous vos cadres supérieurs le sont également? Pourquoi une si mauvaise note? Est-ce que cela dépend de l'endroit où vous travaillez, où vous offrez vos services? Pourriez-vous nous fournir une explication?

[Français]

Mme Diane Jacovella: C'est sûr qu'on va vouloir rencontrer le Commissariat aux langues officielles pour mieux comprendre les notes qu'on a eues.

Je pense que, présentement, on n'a pas à remettre en question les notes. On se dit qu'on a besoin d'améliorer des choses, alors on va de l'avant et on veut les améliorer. Cela dit, on voudrait comprendre aussi ce qui nous a donné des notes aussi basses. On pourrait ainsi voir ce qu'on a besoin de changer.

Comme je le mentionnais, l'offre active peut être une réponse dans les deux langues officielles. Peut-être qu'on ne fait pas d'offre active en disant: « Bonjour, *hello*, puis-je vous aider ». Il suffit de s'assurer que les gens comprennent qu'on peut être intimidé, comme monsieur le mentionnait, si on n'offre pas l'occasion de communiquer dans les deux langues dès le départ.

M. Brian Murphy: J'ai quelques questions à propos de la Partie VII de la Loi sur les langues officielles, Promotion du français et de l'anglais. À la page 9 et à d'autres pages de votre plan d'action, vous indiquez qu'il y a une première responsabilité qui incombe au coordonnateur ou à la coordonnatrice. Cela se retrouve à l'article 41.

Cette personne existe-t-elle et pourquoi n'est-elle pas présente aujourd'hui?

[Traduction]

M. Darren Schemmer: Cette personne existe et fait partie de ma direction générale. C'est moi qui la représente.

M. Brian Murphy: Bien, cela me suffit.

Ensuite, l'article 41

[Français]

parle des efforts de l'ACDI au chapitre de la promotion des deux langues. Je note à la page 5 de votre discours que vous avez indiqué, au troisième paragraphe, que vous avez donné l'occasion à 12 groupes de faire des commentaires ou de donner une *feedback* à l'ACDI sur les programmes et d'autres sujets.

Pouvons-nous avoir le nom de ces organisations? Est-ce dans votre texte de présentation ou non?

• (0930)

M. Darren Schemmer: Non, ce n'était pas dans le discours.

M. Brian Murphy: Avez-vous le nom de ces organisations?

M. Darren Schemmer: Nous ne les avons pas avec nous maintenant, mais on peut vous les faire parvenir.

M. Brian Murphy: Envoyez-les à la greffière pour qu'elle les distribue à tous les membres du comité.

J'ai une autre question, monsieur le président. Combien de temps me reste-t-il?

Le président: Ce sera sûrement votre dernière question. Il vous reste 30 secondes environ.

M. Brian Murphy: Je note en fait que vous avez huit employés à l'extérieur du Québec et d'Ottawa.

[Traduction]

Il y a huit membres du personnel dans les régions. Où se trouvent-ils?

M. Darren Schemmer: Nous avons un agent et son adjoint administratif à Vancouver, à Calgary et à Halifax, ainsi qu'un représentant à temps partiel en Saskatchewan et un au Manitoba.

M. Brian Murphy: Vous confirmez donc qu'il se trouve bien quelqu'un dans le Canada atlantique.

M. Darren Schemmer: Il y a bien un représentant dans le Canada atlantique, de même que deux adjoints administratifs à temps partiel, l'un à Halifax et l'autre à Moncton.

M. Brian Murphy: Quelqu'un se trouve à Moncton. Bien, c'est une réponse encourageante. Merci beaucoup.

[Français]

Le président: Monsieur Nadeau, vous avez la parole.

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président. Bonjour à vous tous.

Je veux faire quelques commentaires. Plus tôt, l'une d'entre vous a souligné que l'offre active de services en matière de bilinguisme consistait à répondre à moitié en anglais et à moitié en français. Je voudrais simplement vous faire remarquer que si une personne vous demande des services, de grâce, répondez-lui dans sa langue.

Le bilinguisme, ce n'est pas de dire la moitié d'une phrase dans une langue et l'autre moitié dans une autre. Si la personne vous parle en anglais, répondez-lui en anglais et, si elle vous parle en français, parlez-lui en français. Parfois, il y a des conceptions de ce genre qui s'installent.

Une question a été posée par l'un de mes collègues parlementaires, à savoir si les gens éprouvent de la timidité à parler ou à travailler en français. Vous avez répondu que vous ne le saviez pas. C'est une réponse honnête. Une chose est certaine, c'est qu'à la page 27 du rapport du commissaire, il est question de rédiger des documents dans la langue de son choix. Tous ceux qui ont été évalués par le commissaire, pas seulement vous, ont reçu une note de zéro sur 16.

Il s'agit, en fait, de rédiger en français des documents destinés à des anglophones. Les francophones se sentent-ils obligés d'écrire en anglais pour éviter la traduction et la perte de sens? Après la traduction, le texte revient à la personne qui l'a écrit. Il y a une perte de temps et cette personne se fait regarder de travers. Finalement, elle abandonne et n'écrit pas dans sa langue parce qu'elle se dit que: « *Anyway, Canada is English* ».

J'aimerais aussi souligner le fait que 54 p. 100 des gens chez vous sont francophones. Je présume que lorsque vous parlez de francophones, vous parlez de gens qui ont le français comme langue d'usage. De plus, 92,4 p. 100 de vos employés sont bilingues. Vous avez dit que vous alliez rencontrer le commissaire afin de mieux comprendre la note qui vous a été donnée. À mon avis, c'est une aberration totale que vous receviez des notes aussi basses alors que les gens qui travaillent chez vous ont la capacité de s'exprimer en anglais et en français.

Je vais résumer ma question et, ensuite, je vous cède la parole afin que vous me donniez des explications. La rédaction en français est-elle encouragée ou préfère-t-on que ce soit fait en anglais parce que c'est plus rapide et plus efficace?

Mme Diane Jacovella: Les gens ont le droit de rédiger dans la langue de leur choix. On s'inquiétait du fait que les gens se disent qu'ils vont écrire dans l'autre langue, faute de quoi ils ne seront pas compris. Ayant constaté cela, on s'est dit qu'on allait communiquer avec tous et chacun pour qu'ils sachent que tous les gens de l'agence, y compris la présidente, peuvent très bien lire les documents en français et très bien comprendre sans que ce soit traduit. N'importe quel document destiné au plus jeune employé ou à la présidente n'a pas besoin d'être traduit et il peut être lu à tous les échelons sans problème. On va renforcer cette position auprès des employés pour qu'ils la comprennent. C'est beaucoup plus facile d'écrire dans sa langue première car on s'exprime mieux. C'est donc à l'avantage de l'employé de le faire parce qu'il peut mieux transmettre ses idées, ses concepts et ses recommandations.

M. Richard Nadeau: Il peut mieux transmettre ses recommandations à la ministre Oda, comme ça elle ne peut pas biffer.

Je comprends, oui. Continuez.

• (0935)

Mme Diane Jacovella: On va s'assurer que les gens puissent écrire dans la langue de leur choix. On a commencé à le faire quand on a vu le rapport du commissaire et constaté que le pourcentage était si bas.

M. Richard Nadeau: L'ACDI existe depuis les années de Pierre Elliott Trudeau, ce qui fait quand même un certain temps. C'est une organisation qui avait acquis ses lettres de noblesse sur le plan international. Dans le moment, elle a du plomb dans l'aile et on sait pourquoi. Je n'aborderai pas ce sujet car, de toute façon, ce n'est pas votre faute.

On parle de cette vigilance qui vise à s'assurer que la personne qui travaille à votre agence se sent chez elle dans la mesure où elle peut s'exprimer dans sa langue première.

Parlons de l'atmosphère au sein de votre organisation pour que vous ayez eu une note aussi basse. Personnellement, la conclusion à laquelle j'arrive — les gens ont été interviewés et les statistiques sont extrêmement favorables à l'obtention d'un très bon rapport —, c'est que les gens ne sont pas heureux parce qu'ils ne se sentent pas chez eux et qu'ils doivent travailler dans l'autre langue. Comment allez-vous changer cette situation?

Mme Diane Jacovella: C'est pourquoi on a un comité consultatif formé de plusieurs employés de tous les niveaux, du niveau administratif jusqu'au niveau des gestionnaires. Il représente toutes les directions générales, ce qui nous permet de tâter le pouls et de voir quels sont les éléments.

Je pense que le prix relatif à la dualité linguistique que le comité recommandait à la présidente avait aussi pour but de reconnaître qu'on trouvait très important de promouvoir les deux langues officielles au sein de l'agence et que ça méritait un prix chaque année. Cela encourage les gens à avoir des pratiques exemplaires et encourage la haute gestion à en reconnaître l'importance. Je trouve que ces choses transmettent déjà un message positif.

Comme je l'ai mentionné, nous avons aussi rencontré nos représentants syndicaux pour qu'ils nous aident à voir ce qu'on peut faire ensemble pour s'assurer que les gens connaissent très clairement leurs droits et leurs obligations relatives aux langues officielles.

Le président: Merci, monsieur Nadeau.

Nous allons continuer avec Mme Boucher.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): Bonjour. J'ai plusieurs questions à poser.

Un peu plus tôt, vous avez dit que vous n'avez pas pu identifier les besoins dans les communautés de langue officielle et que vous aviez envoyé des lettres. Vous avez un plan d'action et je vois que vous avez des discussions avec certains partenaires. Vous offrez des prix et organisez des fêtes.

Avez-vous pensé à inviter des personnes ou des représentants des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire à venir vous rencontrer? Vous avez dit également qu'ils étaient peu ou pas intéressés par les affaires internationales. Si on leur expliquait comment ça fonctionne et ce que vous faites pour la dualité, ce serait peut-être un pas de plus pour vous. On a toujours l'impression que lorsque les communautés ne viennent pas, on ne peut pas les rejoindre, mais ce serait peut-être différent en les invitant. Quand nous invitons des représentants des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire, ils se déplacent souvent pour nous sensibiliser à ce qu'elles vivent.

Malgré le fait que l'ACDI soit très bilingue, vos notes ne reflètent pas nécessairement cela.

J'ai une autre question relative à l'offre active de services. Que mettez-vous en place pour que celle-ci reflète exactement ce qu'on attend de tout ministère sur le plan de la dualité linguistique du Canada? Vous avez l'offre active. Vous avez des sites qui parlent de

l'égalité entre les prestations de services au public. Comment allez-vous faire pour qu'on reçoive exactement la même chose dans les deux langues officielles et ainsi améliorer votre rendement?

M. Darren Schemmer: J'aime beaucoup votre suggestion d'inviter les associations aux séances de breffage et aux consultations que nous faisons. Nous trouvons que c'est une très bonne suggestion.

Personnellement, durant la Semaine du développement international, je suis allé à Vancouver et Edmonton faire des présentations bilingues sur la nouvelle programmation de partenariats de l'ACDI. J'ai même participé à un déjeuner-conférence au campus francophone de l'Université de l'Alberta. On fait ce genre d'événements, mais je trouve que votre suggestion d'inviter spécialement les associations à venir nous voir est très bonne. On va l'adopter.

● (0940)

Mme Sylvie Boucher: D'habitude, quand on a des mauvaises notes, on essaie d'être proactif. Qu'en est-il de la prestation des services au public?

Mme Diane Jacovella: Je peux ajouter que le site Internet de l'ACDI est parfaitement bilingue. Sur le plan de notre prestation de services, c'est la même chose avec notre numéro sans frais, et c'est central. Comme on le mentionnait, on n'a pas vraiment de bureaux régionaux. On avait des représentants, mais tout le service au public se fait par l'entremise de notre bureau de Gatineau.

Comme on l'a mentionné, une note a été envoyée concernant nos messages téléphoniques pour rappeler encore aux gens comment on devrait fonctionner. Une enquête est en cours pour s'assurer que c'est fait. Il y a aussi la formation des nouveaux employés et une trousse. Dans le plan d'action, on propose, à titre de rappel, de développer une petite trousse avec les messages clés pour aider les gens afin qu'ils comprennent exactement comment faire.

En outre, nous, les champions des langues officielles des différents ministères, partageons nos pratiques exemplaires. Nous essayons d'apprendre ce que les autres ministères ont fait. Par exemple, Ressources naturelles Canada avait fait un petit vidéo pour les employés des parcs. Nous essayons de voir ce que nous pouvons faire pour aider nos employés à bien comprendre le message et l'importance de faire de l'offre active.

Mme Sylvie Boucher: Est-ce que j'ai encore du temps?

Le président: Il vous reste à peine 30 secondes.

Mme Sylvie Boucher: Dans ce cas, je vais m'arrêter ici.

Le président: Merci beaucoup.

Mme Sylvie Boucher: Mon collègue voudrait prendre la parole.

Le président: Allez-y, monsieur Lauzon.

M. Royal Galipeau: Il reste 15 secondes.

M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC): J'aimerais poser une question à Mme Biggs.

[Traduction]

Madame Biggs, ce prix pour les employés, en lien avec les langues officielles, a piqué ma curiosité. Je pense qu'il s'agit d'une initiative unique en son genre. Je n'en avais jamais entendu parler.

Pouvez-vous m'expliquer brièvement ce qui vous a poussée à créer ce prix? Je pense que vous en avez même déjà remis un.

Mme Margaret Biggs: Le prix sera remis pour la première fois en juin.

C'est le comité consultatif en matière de langues officielles qui, comme Diane l'a dit, est composé de représentants de tous les niveaux de l'organisation, qui en a eu l'idée. Comme Diane l'a dit, on a lancé une campagne intitulée DARE/OSEZ: Tentez votre chance, faites-le, n'ayez crainte.

C'est de là qu'est venue l'idée d'un prix, que j'ai annoncé en septembre. Nous le remettons à un employé dont la candidature aura été proposée parce qu'il aura déployé des efforts extraordinaires pour favoriser la promotion des langues officielles en milieu de travail. Nous avons bien hâte. Nous espérons que cette mesure encouragera et motivera l'équipe à faire encore mieux.

M. Guy Lauzon: Vous avez un merveilleux service des ressources humaines si 50 p. 100 de vos employés sont francophones. Prenez-en soin.

Mme Margaret Biggs: Oui.

Le président: Merci, monsieur Lauzon.

[Français]

Nous allons conclure avec M. Gravelle.

M. Claude Gravelle: Merci.

Deviez-vous suivre des instructions précises pour la préparation de votre plan d'action en matière de langues officielles?

Mme Diane Jacovella: Je n'ai pas compris votre question. Vous me demandez si on doit suivre des mesures précises?

M. Claude Gravelle: Oui.

Mme Diane Jacovella: À la suite des recommandations du rapport du commissariat, qui disait que le plan n'était pas intégré et que nous n'avions pas de mesures de suivi, nous avons décidé d'organiser notre plan selon les cinq objectifs stratégiques et de nous assurer d'avoir la responsabilité de l'échéancier et de l'état d'avancement. C'est ce que nous allons faire. Au fur et à mesure de la progression d'un projet, nous allons le noter pour pouvoir faire un rapport une ou deux fois par année sur les progrès réalisés.

M. Claude Gravelle: À la dernière page du bulletin de rendement, on présente le volet intitulé « Développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promotion de la dualité linguistique ». J'ai deux questions à ce sujet.

À la dernière phrase du premier paragraphe, il est écrit que le ministère « n'a ni identifié ni consulté les communautés de langue officielle ». Pourquoi est-ce le cas?

La phrase se poursuit en disant que le ministère « songe à mettre en place une stratégie afin de pouvoir identifier ces communautés ». De quelle stratégie s'agit-il? Combien de temps faudra-t-il pour la mettre en place?

M. Darren Schemmer: Je ne sais pas si je suis à la même page que vous, monsieur Gravelle. Quoi qu'il en soit, notre approche a été d'aborder les associations qui représentaient les communautés linguistiques en situation minoritaire. Comme je l'ai dit, nous ne sommes pas vraiment satisfaits de la réponse, qui était sans intérêt, en fait.

Par conséquent, nous devons être plus proactifs cette année envers ces associations. Nous devons plutôt agir par l'entremise d'autres institutions qui représentent ces communautés linguistiques minoritaires. À notre avis, les institutions comme les universités et les collèges, qui s'intéressent plus directement au développement international, seraient de bons interlocuteurs qui pourraient faire le

lien entre nous et les associations officielles qui représentent ces communautés. C'est quelque chose que nous avons l'intention de faire au cours de cette année.

● (0945)

M. Claude Gravelle: Mais pourquoi attendre si longtemps avant de consulter ces communautés?

M. Darren Schemmer: Nous allons le faire cette année.

Excusez-moi, parlez-vous du passé?

M. Claude Gravelle: Oui.

M. Darren Schemmer: Je crois que comme notre mandat est plutôt international, nous nous sommes orientés davantage de ce côté et vers l'offre à tous les Canadiens partout au pays.

Comme l'a indiqué le rapport du commissaire, nous devons fournir plus d'efforts spécifiques pour contacter ces communautés en situation minoritaire. Nous avons l'intention de le faire par l'entremise de notre plan d'action.

M. Claude Gravelle: De mémoire, quels sont les derniers sujets liés aux langues officielles dont vous avez discuté dans les comités sous-ministériels auxquels vous siégez?

[Traduction]

Mme Margaret Biggs: Nous avons entamé une discussion extrêmement intéressante avec Graham Fraser à la réunion hebdomadaire du greffier avec les sous-ministres. On a également abordé la question des langues officielles au Comité consultatif de la fonction publique et au Comité consultatif de la Commission de la fonction publique. Le sujet a aussi été soulevé au sein du Comité sur le renouvellement de la fonction publique et des sous-ministres. La question des langues officielles fait donc l'objet de discussions entre les sous-ministres sur de nombreuses tribunes.

[Français]

M. Claude Gravelle: Pouvez-vous envoyer au comité les procès-verbaux des rencontres des comités de sous-ministres auxquels vous siégez et où vous avez discuté des langues officielles?

[Traduction]

Mme Margaret Biggs: Vous voulez dire le compte rendu?

[Français]

M. Claude Gravelle: C'est exact.

[Traduction]

Mme Margaret Biggs: Je ne sais pas, puisque je ne suis pas certaine qu'il y ait de procès-verbal. Il n'y en a certainement pas pour les déjeuners des sous-ministres. Voulez-vous savoir si le compte rendu est publié dans les deux langues officielles?

M. Claude Gravelle: Je veux savoir si vous pouvez nous fournir les procès-verbaux de ces réunions.

Mme Margaret Biggs: Je n'en suis pas certaine, monsieur. Je vais m'informer. Souvent, il n'y a pas de compte rendu pour ces réunions. Les documents présentés, s'ils sont du domaine public, peuvent vous être transmis.

Je ne pense pas qu'on fasse circuler les procès-verbaux dans l'une ou l'autre des langues, mais je vais vérifier.

[Français]

M. Claude Gravelle: Comment coordonnez-vous la question des langues officielles entre les comités de sous-ministres?

[Traduction]

Mme Margaret Biggs: La question des langues officielles a été abordée au comité des sous-ministres, surtout au comité consultatif de la gestion de la fonction publique, où on discute continuellement de ce sujet, et notamment du rapport du commissaire aux langues officielles. C'est là que la plus grande part des discussions se tiennent.

[Français]

Le président: Merci beaucoup, monsieur Gravelle.

Ceci complète le deuxième tour et la première partie de notre réunion.

Je tiens à remercier nos témoins d'être venus nous rencontrer.

Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes pour permettre à un autre groupe de venir témoigner.

● (0945) _____ (Pause) _____

● (0950)

Le président: Nous reprenons nos travaux. Nous recevons un autre groupe de témoins.

Auparavant, pendant que nos témoins s'installent, on pourrait peut-être aborder une motion de M. Bélanger qui vise à ajouter des témoins. Il s'agit de gens de Service Canada. On se souvient que des gens de Passeport Canada ont comparu comme témoins. Monsieur Bélanger, voulez-vous prendre la parole?

L'hon. Mauril Bélanger: Monsieur le président, on a su par notre greffier qu'il manquait peut-être de sujets durant le mois de mars. Cela s'insérerait très bien dans le genre d'exercice qu'on est en train de terminer à la suite du rapport du commissaire aux langues officielles. Le fait est que ce dernier a fait un rapport spécifique sur Service Canada. On pourrait facilement les intégrer à ce qu'on est en train de faire en faisant venir le sous-ministre et le champion.

Le président: Monsieur Gourde, vous avez la parole.

M. Jacques Gourde: C'est une demande raisonnable de mon collègue. Je vais voter en faveur de sa proposition.

Le président: C'est bien.

Ai-je le consentement unanime des membres du comité? Comme c'est le cas, notre greffier va procéder à cet égard. Merci beaucoup.

Je veux rappeler qu'au retour de la pause, nous aurons une session qui est prévue à l'ordre du jour en ce qui a trait aux différents travaux du comité.

Mais auparavant, nous avons ce matin le plaisir de recevoir le sous-ministre du ministère des Ressources naturelles, M. Serge Dupont. Il est accompagné par son champion des langues officielles, qui est également sous-ministre adjoint, Secteur des minéraux et des métaux, M. Anil Arora, et, du secteur de la gestion des services intégrés, la directrice générale, Mme Monique Paquin.

Monsieur Dupont, bienvenue au comité. Je vous invite à faire votre allocution d'ouverture.

M. Serge Dupont (sous-ministre, ministère des Ressources naturelles): Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Bonjour à tous. Bien entendu, je suis ici aujourd'hui pour discuter de l'engagement de Ressources naturelles Canada en matière de langues officielles, en particulier dans le contexte du récent rapport annuel du commissaire aux langues officielles. Comme vous le savez, le rapport du commissaire a souligné d'importants aspects du rendement de Ressources naturelles Canada à l'égard desquels des améliorations s'imposent et il a accordé au ministère une note globale

faible. Vous avez déjà présenté mes collègues. Je ne vais donc pas le refaire.

C'est la première fois que le ministère est inclus dans l'examen du commissaire. Je crois d'ailleurs que celui-ci avait noté que dans le cas d'une première fois, l'exercice pouvait s'avérer douloureux. Nous prenons cette évaluation très au sérieux et nous reconnaissons qu'en plus des efforts déjà en cours, nous devons prendre rapidement des mesures concrètes pour mieux nous acquitter de nos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Monsieur le président, depuis mon arrivée au poste de sous-ministre, en octobre dernier, j'ai fait de cette question une priorité de gestion. Immédiatement après la publication du rapport de M. Fraser, j'ai transmis un message à tous les membres du personnel pour les informer des résultats et pour leur signifier clairement que l'amélioration de notre rendement en matière de langues officielles allait constituer une des priorités de la direction du ministère, tant dans la région de la capitale nationale que dans nos bureaux régionaux.

Nous avons alors accéléré le processus d'élaboration de notre plan d'action triennal dans le domaine des langues officielles. Je devrais ajouter que notre ministre, M. Christian Paradis, s'intéresse aussi à ce dossier. Il a correspondu avec moi pour exiger que le ministère prenne les moyens qui s'imposent pour respecter ses obligations en matière de langues officielles.

Le plan d'action, intitulé « Au-delà des obligations: Revitaliser les langues officielles à Ressources naturelles Canada », qui se trouve devant vous maintenant, a été communiqué aux employés du ministère cette semaine. Comme le titre l'indique, nous avons l'intention de suivre un plan d'action qui nous permettra d'aller au-delà de la stricte conformité à la loi. Nous voulons promouvoir une culture ministérielle qui, pour reprendre les mots du commissaire, respecte de plein gré, instinctivement et de façon proactive l'esprit et la lettre des responsabilités découlant de la loi.

[Traduction]

Le commissaire a recommandé à tous les ministères de mettre en oeuvre des activités concrètes visant la réussite. Et c'est ce que fait notre Plan d'action: il détermine les initiatives pratiques et les résultats tangibles que Ressources naturelles Canada a l'intention d'obtenir au cours des trois prochaines années.

Dans notre approche, la responsabilité des langues officielles est assumée à tous les niveaux de l'organisation: secteurs et directions générales, bureaux régionaux, cadres et employés, les cadres supérieurs — c'est-à-dire moi-même, la sous-ministre déléguée et les sous-ministres adjoints — étant le moteur du programme des langues officielles.

Il est certain que nous avons bien du travail à abattre, mais Ressources naturelles Canada a déjà pris un certain nombre d'initiatives positives. Je pense notamment à notre école de langues, qui facilite l'utilisation des deux langues officielles à l'intérieur et à l'extérieur de la classe, qui a reçu des éloges du commissaire aux langues officielles ainsi qu'un prix du Conference Board of Canada.

Évidemment, il nous reste encore beaucoup à faire. Je constate que le commissaire a accordé à RNCAN une assez bonne note en ce qui concerne la partie IV de la loi, c'est-à-dire la catégorie du service au public, mais il est certain que nous devons améliorer notre offre active de services.

Cela étant dit, parmi les mesures qu'il prendra, Ressources naturelles Canada mettra à jour la liste de ses bureaux qui offrent des services dans les deux langues officielles, en s'assurant qu'ils sont adéquatement équipés et qu'ils ont une capacité appropriée. Le ministère organisera également des séances de sensibilisation pour les gestionnaires et les employés des points de service et des zones d'accueil. Ces initiatives sont conformes au modèle de cercle vertueux du commissaire.

Pour ce qui est de la partie V de la loi, nous voulons que nos employés se sentent à l'aise en travaillant dans l'une ou l'autre des langues officielles et qu'ils aient les compétences, les outils et l'appui dont ils ont besoin pour le faire. Je sais d'expérience que c'est un défi au sein de la fonction publique.

Le Plan d'action comprend quelques outils pratiques en vue de l'atteinte de cet objectif. Par exemple, nous continuerons à offrir des ateliers pour faciliter la tenue de réunions bilingues. Nous avons pris des mesures proactives pour que les employés puissent configurer leurs ordinateurs, leurs BlackBerry et leurs autres outils de travail dans la langue officielle de leur choix.

Évidemment, ces outils sont déjà disponibles. Nous voulons tout simplement nous assurer, par des moyens proactifs, que les employés savent qu'ils peuvent utiliser ces outils dans les deux langues officielles, donc on le leur rappelle périodiquement. En effet, c'est ce que nous avons fait en janvier. Trois cent quatre-vingt-deux employés ont fait passer leurs ordinateurs et leurs BlackBerry à une interface en français, alors qu'ils travaillaient en anglais jusqu'à maintenant.

Sur le plan de l'évaluation, nous avons incorporé au sondage 2010 auprès des employés de RNCAN des questions sur la langue de travail. Aucun sondage n'a été effectué à l'échelle de la fonction publique cette année; nous avons donc mené le nôtre, en ajoutant des questions portant précisément sur les langues officielles, afin de pouvoir faire le suivi de nos progrès. Les cinq questions qui avaient été posées lors du sondage de 2008 auprès des employés de la fonction publique ont été reprises dans notre sondage.

Nous avons pris note des premiers résultats, qui ne montrent pas d'amélioration importante dans le domaine de la langue de travail. Néanmoins, ces résultats nous servent de point de repère utiles dans notre progression.

• (0955)

[Français]

En ce qui concerne la partie VII de la loi, nous avons certes fait peu de progrès dans ce domaine et nous reconnaissons que nous devons nous engager de façon proactive à nouer des relations avec les communautés de langue officielle en situation minoritaire. La partie VII constitue un défi particulier, étant donné qu'il s'agit d'un aspect de la loi pour lequel, comme l'a fait remarquer le commissaire, les obligations des ministères doivent être plus clairement définies.

Néanmoins, deux des grandes priorités dégagées dans le plan d'action consistent à mieux comprendre les obligations du ministère imposées par la partie VII de la loi et à prendre des mesures concrètes pour les réaliser. Nous travaillons avec diligence à l'élaboration d'une méthode, d'une approche, qui permettra d'évaluer la contribution que peut apporter Ressources naturelles Canada au développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Pour nous guider dans ce domaine, nous avons retenu les services de Donald Savoie, de l'Université de Moncton, un expert reconnu en matière de communautés de langue officielle en situation minoritaire. Par ailleurs, j'ai demandé que l'on prenne des mesures immédiates d'ouverture en ce sens.

Comme nous sommes un ministère à vocation scientifique, j'ai demandé que par l'entremise de nos bureaux au Canada, nous invitions notamment les commissions scolaires et les groupes de langue officielle en situation minoritaire à venir visiter nos laboratoires et à voir nos travaux de recherche. Cette offre est faite de façon proactive et permet du même coup de promouvoir la science et la technologie auprès d'un jeune public, ce qui, au-delà de la question des langues officielles, est aussi une priorité de Ressources naturelles Canada.

J'ai également rencontré M. Fraser en personne le 16 décembre dernier pour discuter de son rapport et de la partie VII en particulier afin d'obtenir de sa part des conseils sur la voie à suivre. Notre plan d'action prévoit l'établissement d'un plan de surveillance qui permettra au ministère de mesurer régulièrement et de façon détaillée les résultats des initiatives que nous allons mettre en oeuvre.

Enfin, je veux simplement ajouter que je suis très sensible à la question du leadership, un point qu'a souligné le commissaire aux langues officielles. Je crois que ce sont en effet des domaines où le leadership compte. J'ai l'intention d'accorder à ce sujet une priorité particulière et, bien entendu, de prêcher par l'exemple. Ma nouvelle sous-ministre déléguée, qui a été nommée la semaine dernière et qui était également championne à l'Agence du revenu du Canada, pourra m'appuyer dans ce domaine. J'ai à mes côtés toute une équipe ainsi qu'un champion, et ceux-ci pourront m'aider à rehausser le profil et le rendement de Ressources naturelles Canada en matière de langues officielles.

Je vous remercie, monsieur le président, et je serai heureux de répondre aux questions des membres du comité.

• (1000)

Le président: Merci beaucoup, monsieur le sous-ministre. De notre côté, nous nous excusons du retard que nous avons pris avant d'entamer cette rencontre.

Nous allons maintenant passer à M. Murphy.

M. Brian Murphy: Merci, monsieur le président. Je remercie les témoins d'être parmi nous aujourd'hui.

Ce plan d'action date de 2011, mais de quand, plus précisément?

M. Serge Dupont: Vous voulez savoir à quelle date il a été publié? Il a été distribué aux employés cette semaine.

M. Brian Murphy: À quelle date spécifique a-t-il été rendu public?

M. Serge Dupont: Il a été distribué hier aux employés de l'ensemble du ministère.

M. Brian Murphy: J'aimerais vous poser quelques questions sur vos efforts concernant la partie VII de la loi.

Quand exactement avez-vous embauché Donald Savoie, cet homme qui est très bien connu dans mon coin de pays, c'est-à-dire à Moncton?

M. Serge Dupont: Nous avons discuté avec M. Savoie au cours des dernières semaines. Les premières conversations concernant son embauche remontent, je crois, au mois de décembre dernier. Essentiellement, nous nous sommes entendus avec lui au cours des derniers jours. Il suffit maintenant de finaliser les procédures contractuelles. Il reste que nous nous sommes déjà entendus avec lui sur les conditions du contrat.

M. Brian Murphy: Vous avez raison de dire que c'est un expert reconnu en matière de communautés de langue officielle en situation minoritaire. C'est clair. Nous le savons. Par contre, j'aimerais savoir si vous l'avez consulté et s'il vous a conseillé avant que le contenu de ce rapport ne soit dévoilé.

M. Serge Dupont: Non. Monsieur le président, nous voulons confier à M. Savoie le mandat de nous guider dans l'application de la partie VII de la loi. Cela fait partie du plan de faire appel à une expertise pour nous aider à mettre en oeuvre la partie VII de la loi, en plus de prendre des initiatives qui sont citées dans le plan.

Pour ce qui est du plan lui-même, certains éléments étaient relativement plus simples à mettre en oeuvre. Par exemple, quand il s'agit de services au public, les obligations sont très claires et on sait ce qu'il faut faire. C'est la même chose pour la langue de travail. Pour la partie VII, c'est moins clair, de l'aveu même du commissaire, et on a voulu faire appel aux conseils de M. Savoie en ce domaine.

M. Brian Murphy: J'apprécie le fait que, bien que vous soyez à ce poste seulement depuis octobre, nous ayons eu ce rapport hier et que vous ayez embauché M. Savoie récemment. Cela n'est donc pas une critique, mais est-il juste de dire que votre plan d'action d'hier ne donne aucune direction concernant vos obligations en vertu de la partie VII de la loi?

M. Serge Dupont: J'ai mentionné qu'on entreprenait déjà des initiatives concrètes, par exemple les journées portes ouvertes pour nos laboratoires dans tout le pays. Toutefois, pour aller plus loin — on le dit effectivement dans le plan —, on va s'inspirer des conseils que pourra nous donner M. Savoie. Quoi qu'il en soit, on devra évidemment tout mettre en oeuvre pour respecter nos obligations, mais on pourra le faire avec les conseils d'un expert.

M. Brian Murphy: Si on compare votre ministère à l'ACDI, par exemple, on se rend compte que l'ACDI est impliquée à l'échelle mondiale, alors que votre ministère est impliqué dans les régions du Canada. Par exemple, dans l'est du Canada, beaucoup de gens parlent français et travaillent en français. Vous devez donc être conscients de vos obligations en vertu de la partie VII de la loi. Ai-je raison de dire cela?

• (1005)

M. Serge Dupont: Je crois que vous avez tout à fait raison. Je pense que, d'une certaine façon, ce qui est peut-être devenu plus clair pour certaines institutions, c'est que la partie VII n'est pas strictement liée au mandat de l'organisation. Il y a peut-être eu, au départ, une fausse impression qui s'est installée dans la gestion. Par exemple, du côté des ressources naturelles, doit-on engager un dialogue particulier avec des communautés de langue minoritaire sur le pétrole ou le gaz dans les bureaux de l'Ouest? Pour un ministère comme celui du Patrimoine canadien, le besoin de consulter des groupes de langue officielle minoritaire est probablement plus évident. Ce à quoi le commissaire nous invite, c'est à dépasser cela. C'est ce qui ressort de la conversation que j'ai eue avec lui. Il s'agit de voir comment, à l'intérieur de nos mandats et même au-delà, on peut aider à promouvoir l'épanouissement des langues officielles dans tout le Canada. C'est une dimension nouvelle pour nous à laquelle on essaie maintenant de répondre. Il y a donc une obligation certaine et il faudra mieux la remplir que ce qu'on a fait jusqu'à maintenant.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Murphy.

Nous allons enchaîner avec Mme Guay.

Mme Monique Guay: Merci, monsieur le président.

Je voudrais vous rappeler que la Loi sur les langues officielles existe depuis 40 ans.

M. Serge Dupont: Oui, mais pas la partie VII.

Mme Monique Guay: Pas la partie VII, mais la Loi sur les langues officielles existe depuis 40 ans.

C'est très décevant. Parmi ceux qu'on a rencontrés jusqu'à maintenant, vous êtes de ceux qui ont les plus mauvaises notes. Vous avez donc beaucoup de boulot à faire. J'aimerais savoir combien vous avez d'employés au sein du ministère des Ressources naturelles.

M. Serge Dupont: Nous avons autour de 4 500 employés.

Mme Monique Guay: Avez-vous déjà eu à faire un rapport sur les langues officielles au sein de votre ministère?

M. Serge Dupont: J'ai mentionné que c'était la première fois que nous étions soumis à un examen du commissaire.

Mme Monique Guay: Avez-vous déjà tenté de faire un plan d'action pour appliquer les langues officielles au sein de votre ministère?

M. Serge Dupont: Je dois me référer à ma collègue qui était là avant que je n'y sois.

Mme Monique Paquin (directrice générale, Secteur de la gestion et des services intégrés, ministère des Ressources naturelles): Ce qui était en place au ministère, c'était des initiatives. Un groupe de travail sur les langues officielles était très actif depuis plusieurs années. Les initiatives étaient en place et allaient de l'avant. On recensait les meilleures pratiques partout au gouvernement. Cependant, il n'y avait pas de plan d'action intégré. Toutefois, des initiatives existaient déjà au ministère, que ce soit en ce qui a trait à l'école ou au programme de formation linguistique qui existe depuis 2005, si je ne me trompe pas — c'était avant moi aussi —, et d'autres choses. Cela dit, il n'y avait pas de façon intégrée de considérer les langues officielles à l'intérieur de l'organisation. Le rapport du commissaire nous a justement permis de faire un amalgame, d'intégrer toutes les initiatives et de regarder vers l'avant.

Mme Monique Guay: Donnez-vous de la formation en ce qui a trait aux langues officielles?

Mme Monique Paquin: Oui, absolument.

Mme Monique Guay: Peut-on savoir quel est votre budget annuel?

M. Serge Dupont: Le budget du ministère?

Mme Monique Guay: Le budget de l'école.

M. Serge Dupont: Essentiellement, l'école compte 12 enseignants à temps plein. Elle représente pour nous une dépense d'environ 1 million de dollars par année — 950 000 \$ pour être un peu plus précis. Elle dispense en tout temps de l'enseignement à environ 400 à 425 de nos employés. Il y a toujours de 400 à 425 personnes inscrites en formation à temps plein ou à temps partiel.

• (1010)

Mme Monique Guay: Combien de ces personnes sont vraiment bilingues?

M. Serge Dupont: Pour ce qui est de l'ensemble des employés du ministère, 46 p. 100 de nos employés occupent des postes désignés bilingues. De ces personnes occupant des postes désignés bilingues, 98 p. 100 répondent aux exigences du poste.

Les autres 2 p. 100 sont composés de personnes qui ont été nommées en vertu de procédures bilingues non impératives et qui ont ensuite deux ans pour atteindre le niveau. Ces personnes sont soit en formation ou suivent un autre plan pour veiller à ce qu'elles répondent aux exigences.

Mme Monique Guay: Donnez-vous aussi de la formation aux autres 54 p. 100? Est-ce obligatoire?

M. Serge Dupont: Non, les personnes qui veulent éventuellement avoir accès à la formation peuvent le faire, notamment pour des postes scientifiques où il n'y a pas nécessairement d'interaction avec le public. Ces gens peuvent très bien vouloir avoir accès à de la formation, que ce soit pour leurs besoins en milieu de travail ou pour leur perspective de carrière. C'est certainement ouvert à tous.

Mme Monique Guay: C'est ma dernière intervention, monsieur le président.

Tout à l'heure, vous avez fait référence à Patrimoine Canadien qui, selon vous, n'a pas les mêmes besoins. Selon moi, tous les ministères ont les mêmes besoins. Tous les ministères doivent respecter les deux langues officielles et respecter la Loi. Vous devez en faire part. Vous avez un travail énorme devant vous.

Avez-vous l'intention de faire rapport au commissaire de façon trimestrielle, semestrielle ou annuelle pour faire état de votre progression? C'est un très beau plan d'action, mais l'appliquer n'est pas nécessairement facile.

M. Serge Dupont: Je vous l'accorde. Je dirais simplement que nos obligations relatives au respect de la loi sont tout à fait les mêmes que celles de Patrimoine canadien. Je faisais référence à une impression antérieure, soit qu'on n'avait pas forcément les mêmes responsabilités en vertu de la partie VII. Je crois toutefois qu'on a les mêmes responsabilités.

Par exemple, le sondage des employés nous permettra de voir annuellement s'il y a une progression. Ce sera donc un outil important. On va bien entendu avoir une conversation au comité de gestion du ministère, du moins annuellement, pour voir où nous en sommes à l'égard du plan. Toutefois, je crois aussi qu'on pourra faire un suivi continu par l'entremise des différents comités et des champions au sein de nos secteurs.

De plus, on doit renforcer le leadership à toutes les occasions. Je l'ai fait la semaine dernière lors de la première réunion de tous les gestionnaires du ministère qui ont été convoqués. J'en ai alors parlé. J'ai bien souligné l'importance du rôle de tous et chacun dans la promotion des langues officielles au sein du ministère.

Le président: Merci beaucoup, madame Guay.

Nous allons enchaîner avec M. Gravelle.

M. Claude Gravelle: Merci, monsieur le président.

Comment expliquez-vous que dans les derniers comptes publics, votre ministère ne rend aucun compte en matière de langues officielles?

M. Serge Dupont: Par comptes publics, entendez-vous les états financiers du ministère?

M. Claude Gravelle: Oui.

M. Serge Dupont: Cela dépendrait de la façon dont serait comptabilisée la dépense de 950 000 \$ que je soulignais plus tôt. Évidemment, cette dépense doit être comptabilisée à l'intérieur des états financiers. Je ne peux pas vous dire comme cela, à brûle-pourpoint, sous quelle rubrique elle apparaîtrait. Cela dit, je peux vérifier cette information.

M. Claude Gravelle: Vous allez donc la vérifier et nous revenir avec cette information.

M. Serge Dupont: Absolument.

M. Claude Gravelle: Comment expliquez-vous que dans votre rapport ministériel sur le rendement, vous ne rendiez pas de comptes en matière de langues officielles?

M. Serge Dupont: C'est une bonne question à laquelle je n'ai pas de bonne réponse. Permettez-moi de m'en occuper à l'avenir.

M. Claude Gravelle: Devez-vous suivre des instructions précises pour la préparation de votre plan d'action en matière de langues officielles?

M. Serge Dupont: À cette question, je pencherais dans le sens de la réponse de Mme Biggs. Le commissaire a déjà donné une structure par rapport aux grands objectifs à atteindre. Bien entendu, la loi en est elle-même le cadre principal. Il s'agit ensuite d'adapter le plan en fonction de nos besoins, de nos propres circonstances et de l'évaluation de notre performance.

M. Claude Gravelle: Monsieur le sous-ministre, de mémoire, quels sont les derniers sujets relatifs aux langues officielles dont vous avez discuté au sein du comité auquel vous siégez?

M. Serge Dupont: Comme vous le mentionnait Mme Biggs, M. Fraser était venu nous rencontrer au petit-déjeuner des sous-ministres. Je crois que c'était un peu avant le dépôt de son rapport. Nous avons également eu une rencontre convoquée par la secrétaire du Conseil du Trésor, Mme d'Auray. Elle avait alors aussi invité le commissaire. On a alors discuté notamment de la partie VII de la Loi sur les langues officielles. C'était au mois de janvier. C'est tout récent. J'ai moi-même rencontré le commissaire le 16 décembre.

• (1015)

M. Claude Gravelle: Peut-on connaître les sujets dont vous avez discuté?

M. Serge Dupont: Oui, je peux certainement vous donner un résumé de la discussion. J'avais demandé à Mme Paquin, qui est avec moi aujourd'hui, de rédiger ce résumé. Je peux certainement vous donner le résumé de la discussion avec M. Fraser. Je peux voir avec Mme d'Auray si elle a un compte rendu de cette rencontre avec le commissaire. Comme le disait Mme Biggs, en principe, on ne fait pas de procès-verbal après un petit déjeuner de sous-ministres. Je pourrais peut-être à tout le moins obtenir la date exacte et l'ordre du jour. Je vais voir ce qui peut être partagé avec vous à ce sujet.

M. Claude Gravelle: Allez-vous envoyer les procès-verbaux au comité?

M. Serge Dupont: Comme je vous l'ai dit, ce sera fait dans la mesure où ils existent et que je peux les partager avec vous. Ce ne sont pas nécessairement des réunions que j'ai personnellement convoquées.

M. Claude Gravelle: Comment coordonnez-vous la question des langues officielles au sein des comités de sous-ministres?

M. Serge Dupont: Il y a des réunions plutôt informelles entre les champions des différents ministères. C'est une conversation convoquée par la secrétaire du Conseil du Trésor pour guider notre action et notre réponse au rapport du commissaire aux langues officielles, notamment en ce qui concerne la partie VII de la Loi sur les langues officielles. Il n'y a pas nécessairement de structures sous-ministérielles qui se réunissent à intervalles réguliers, mais les champions tiennent des réunions qui peuvent avoir lieu au niveau des sous-ministres, comme je l'ai déjà mentionné.

M. Claude Gravelle: À quelle fréquence discutez-vous des langues officielles avec les sous-ministres?

M. Serge Dupont: Depuis que j'occupe le poste actuel, ce sont les réunions auxquelles je fais référence. Par contre, je n'ai pas de statistiques à vous donner pour les dernières années.

M. Claude Gravelle: Combien de temps me reste-t-il, monsieur le président?

Le président: Il vous reste trois minutes, monsieur Gravelle.

M. Claude Gravelle: Combien de fois, environ, votre sous-ministre adjoint a-t-il délégué sa participation à quelqu'un d'autre au Comité des sous-ministres adjoints sur les langues officielles l'an dernier?

M. Anil Arora (sous-ministre adjoint et champion des langues officielles, Secteur des minéraux et des métaux, ministère des Ressources naturelles): Je n'ai pas les chiffres, mais je pourrais vous les fournir ultérieurement.

M. Claude Gravelle: Vous pourriez nous les fournir.

M. Anil Arora: Oui, si ces chiffres existent.

Je viens d'être nommé au poste de champion. Je ne suis donc pas certain du nombre de fois auquel le champion précédent aurait assisté aux réunions.

Le président: Merci, monsieur Gravelle.

Nous allons poursuivre avec M. Généreux.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Merci, monsieur le président. Merci à tous d'être ici ce matin.

Monsieur Dupont, vous avez dit un peu plus tôt que vous venez d'obtenir votre poste. Mme Paquin était-elle là avant vous? Étiez-vous sous-ministre auparavant?

M. Serge Dupont: Mme Paquin travaillait à la Direction des ressources humaines.

M. Bernard Généreux: Vous étiez déjà au ministère, madame Paquin.

Monsieur Arora, vous avez dit que vous étiez champion depuis peu.

M. Anil Arora: Je viens d'être nommé champion. Je suis à Ressources naturelles Canada depuis le mois de mars de l'année dernière.

M. Bernard Généreux: Cela fait donc presque un an.

M. Anil Arora: C'est exact.

M. Bernard Généreux: M. Dupont, un peu plus tôt, vous avez fait référence à M. Paradis, votre ministre. Quel était l'état de la conversation quand on vous a demandé de mettre l'accent de façon importante sur cette question?

M. Serge Dupont: Dans les jours qui ont suivi le rapport du commissaire, il m'a écrit une lettre pour souligner l'importance qu'il accordait au dossier. Par la suite, nous avons eu une brève conversation. Je l'ai assuré que j'allais en assurer le suivi.

M. Bernard Généreux: Je tiens à mentionner que le document que vous nous avez remis est très bien fait, très détaillé. On y trouve beaucoup d'informations pertinentes dont, entre autres, l'ensemble des bureaux que vous considérez comme étant bilingues et les endroits où ils se trouvent.

Vous avez une expression que je vais essayer de retrouver. La semaine dernière, nous étions à Yellowknife et je vois qu'il y a un bureau à cet endroit. Vous parlez de type de bureaux et de clientèles restreintes et identifiables. Qu'entendez-vous par « identifiables »?

M. Serge Dupont: Je vais me référer à l'experte qui m'accompagne.

Mme Monique Paquin: On parle de la définition du règlement qui désigne les bureaux bilingues ou non. Cela fait en sorte qu'un bureau se trouve sur la liste de bureaux bilingues. Ce sont les 16 bureaux identifiés dans le rapport.

M. Bernard Généreux: Quand on était à Yellowknife, la semaine dernière, les représentants de la communauté francophone nous disaient que, de façon générale, ce n'était pas toujours facile d'obtenir des services en français dans leur communauté et leur milieu. Le bureau de Ressources naturelles Canada qui est là-bas n'est pas nécessairement important sur le plan de la taille, mais il est important au chapitre des relations avec les gens qui sont là puisque cette partie du Canada compte beaucoup de ressources naturelles. On est en situation minoritaire. C'est un endroit très particulier au Canada. Y portez-vous une attention particulière?

• (1020)

M. Serge Dupont: J'aimerais pouvoir dire oui. Nous avons 20 bureaux ou endroits au Canada où nous devons assurer des services dans les deux langues, dont à Yellowknife.

M. Bernard Généreux: Vous parlez de 20 bureaux sur combien?

M. Serge Dupont: On parle de 20 sur une cinquantaine. Le service est assuré dans tous ces bureaux, sauf à Yellowknife et Corner Brook. Il y a quelque chose à corriger à Yellowknife. Vous avez mis le doigt sur un des bureaux où on a un problème...

M. Bernard Généreux: C'est un hasard.

M. Serge Dupont: ... à régler.

M. Bernard Généreux: On aurait pu être à Terre-Neuve. Je n'aurais pas parlé de cela, c'est un hasard.

M. Serge Dupont: C'est important, il faut qu'on règle le problème.

M. Bernard Généreux: En fait, un des objectifs du comité est de faire progresser l'utilisation des deux langues officielles partout au Canada, particulièrement dans les endroits où il y a des communautés vivant en situation minoritaire. Nous voulons le faire autant par l'entremise de M. Fraser et de ses analyses que par notre travail en comité. On a vu la semaine passée des gens qui nous ont dit qu'il y aurait avantage à mieux coordonner et mieux structurer les services en français dans cette partie du Canada. On était à l'écoute.

Monsieur Arora, vous êtes en poste depuis un an. Êtes-vous en communication avec l'ensemble des autres ministères? Avez-vous des réunions, régulières ou occasionnelles, avec les autres ministères?

M. Anil Arora: Comme M. Dupont l'a déjà mentionné, un groupe de champions se réunit régulièrement. Les réunions sont plutôt informelles, mais la structure est en train, à ma connaissance, d'être formellement établie. J'ai l'intention d'être très actif dans le groupe. Un colloque est aussi en train d'être organisé. J'ai l'intention d'assister au colloque et de partager les meilleures pratiques avec mes collègues. Ce sont mes intentions.

M. Bernard Généreux: Par curiosité, de quelle nationalité êtes-vous?

M. Anil Arora: Je viens de l'Inde.

M. Bernard Généreux: Vous êtes Indien, n'est-ce pas?

M. Anil Arora: Oui.

M. Bernard Généreux: Êtes-vous au Canada depuis longtemps?

M. Anil Arora: Oui, depuis longtemps.

M. Bernard Généreux: Vous êtes dans la région de la capitale nationale. Avez-vous toujours été ici? Avez-vous appris votre français ici?

M. Anil Arora: J'ai appris le français ici, mais j'ai passé beaucoup de temps à Edmonton.

M. Bernard Généreux: Je trouve que c'est intéressant. Je n'ai pas eu l'occasion de poser des questions aux gens de l'ACDI, mais je trouvais admirable l'effort de Mme Biggs de faire son discours tout en français. On rencontre de plus en plus de gens sur la Colline du Parlement qui font des efforts. Je suis ici depuis peu, mais je sens qu'un effort important est fait par les fonctionnaires, et même par les élus, qui prennent présentement des cours de français de façon intensive.

Sentez-vous que dans votre ministère, on fait un effort pour que la question des langues officielles devienne quelque chose de véritablement intrinsèque? M. Nadeau fait souvent référence à des gens dans certains ministères qui ont l'impression d'être un peu opprimés et de ne pas pouvoir utiliser leur langue, particulièrement le français.

Sentez-vous qu'il y a une amélioration dans votre ministère à cet égard?

M. Serge Dupont: Je crois que, dans la fonction publique, il y a une amélioration. Au fond, il faut y travailler à tous les jours. Il n'en demeure pas moins qu'un signal fort a été donné il y a quelques années lorsqu'il est devenu clair que les cadres de tous les ministères, c'est-à-dire tous les gestionnaires de niveau EX, devaient avoir une compétence linguistique en français. Cette mesure a été très forte et a eu un impact qu'on ressent encore aujourd'hui. Cela fait en sorte que toutes les réunions de direction et de gestion peuvent se tenir dans les deux langues. On le fait de plus en plus. Cela a été un signal très fort.

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Nous allons entamer le deuxième tour avec Mme Zarac.

Mme Lise Zarac (LaSalle—Énard, Lib.): Merci, monsieur le président.

Monsieur Dupont, j'aimerais reprendre la question de mon collègue.

Votre plan a été distribué hier. À quelle date votre plan a-t-il été rédigé?

• (1025)

M. Serge Dupont: D'abord, quand je suis arrivé, il y avait déjà une ébauche de plan qui était en cours avant la publication du rapport du commissaire. On a eu, je crois, une première réunion de notre comité de direction en novembre ou après le dépôt du rapport du commissaire. À ce moment-là, on avait demandé que des ajustements soient apportés pour que le plan soit plus concret et plus précis dans certains domaines. Il a été complété en janvier. Il s'agissait de le finaliser et de le rendre disponible.

Le processus s'est terminé au cours des derniers mois.

Mme Lise Zarac: Donc, vous avez eu l'occasion de rencontrer le commissaire avant la version définitive.

M. Serge Dupont: En effet.

Mme Lise Zarac: Je voulais m'en assurer.

Il s'agit d'un premier rapport. Vos notes ne sont pas très éloquantes, surtout pour les services offerts au public. Dans le plan de travail que vous avez émis, il est beaucoup question de réviser des listes.

Pourriez-vous me dire ce que signifie « bureau liste » ?

Mme Monique Paquin: Il s'agit de la liste qui est publiée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada qui identifie les bureaux de tous les ministères fédéraux et les agences à travers le Canada. Elle inclut, en plus, une note mentionnant si le bureau doit offrir un service bilingue ou non.

Mme Lise Zarac: Donc, c'est l'identification du caractère bilingue ou non.

Mme Monique Paquin: Cela identifie non seulement s'il est bilingue ou pas, mais aussi l'identification comme telle des bureaux à travers le Canada, en plus du caractère bilingue ou non, selon l'exigence de la Loi.

Mme Lise Zarac: Je trouve que c'est plus axé sur la révision de listes que sur l'offre de services. La plupart du temps, les mesures se résument à ceci: « Les gestionnaires et les employés sont informés et conscients de leurs responsabilités dans les régions bilingues. »

Pourriez-vous m'expliquer ce que ça implique exactement?

M. Serge Dupont: Je vous explique pourquoi le plan peut avoir l'air d'une liste. Une des premières choses que j'ai demandée concernait un des éléments qui était ressorti de notre première conversation. On y avait notamment parlé de promotion et d'encouragement. J'ai dit qu'il y avait des choses qu'il fallait absolument faire à 100 p. 100. Il me fallait une liste à jour des bureaux désignés bilingues. De plus, il fallait savoir quels étaient les points d'accès du public dans ces bureaux. Il fallait aussi savoir si les personnes dans ces postes avaient les compétences linguistiques. Enfin, il fallait savoir si ces personnes dans les postes fournissaient de l'offre active de services. En anglais, on dit: *You have to nail that*. C'est une obligation qu'on a.

Donc, je voulais que ce soit très concret pour les aspects où notre note devrait être 100 p. 100. Au-delà de ça, on peut avoir des mesures d'encouragement, ce qui est davantage dans l'esprit de la loi. Dans un premier temps, il s'agit de respecter le service au public. C'est la base. Il faut savoir où on doit l'offrir.

Mme Lise Zarac: C'est exactement ce que je voulais entendre, monsieur Dupont, merci.

Concernant la mesure, comme ce que je disais, cela implique-t-il qu'il y ait de la formation à donner? Est-ce que ça implique que les gestionnaires sont responsables?

M. Serge Dupont: Oui et non, dans la mesure où les personnes qui sont dans ces postes doivent avoir la compétence linguistique. Il s'agit plutôt de permettre à d'autres d'avoir éventuellement accès à ces postes. Par exemple, à Yellowknife, s'il y avait quelqu'un qui pourrait remplir une exigence avec un peu de formation, on l'encouragerait, bien entendu.

Mme Lise Zarac: Je vous félicite d'avoir déjà ajouter à votre sondage des questions sur les langues officielles. Ce n'était pas une recommandation du commissaire, mais il l'avait mentionné dans son rapport. Alors, je vous félicite de l'avoir déjà fait.

Par contre, vous venez de nous dire que cela ne vous a pas apporté d'améliorations importantes dans le domaine des langues officielles, mais que cela vous aurait apporté des pistes pour la progression.

Pourriez-vous expliquer davantage à ce sujet?

M. Serge Dupont: Le sondage nous a apporté des pistes dans la mesure où on voit ce qu'on doit améliorer. Il est surtout ce qu'on appelle en anglais le *bench mark*. Cela indique d'où on part, finalement. À l'heure actuelle, le pourcentage de personnes qui sont à l'aise d'écrire des notes dans leur langue, notamment chez les francophones, est à un certain niveau. J'oublie le chiffre, mais il n'est pas très élevé. Il faudra s'assurer que la prochaine fois, on aura un pointage plus élevé et, dans deux ans, il sera encore plus élevé. Cela nous donne une mesure par rapport à laquelle on peut examiner le rendement.

En tant que sous-ministre, je peux ensuite aller voir, pour les différents secteurs du ministère, les notes désagrégées. Ce ne sera pas partout pareil. Il y aura des secteurs qui seront plus forts que d'autres. Par la suite, cela me permettra d'aller vers ces gestionnaires pour leur dire de faire attention et qu'il y a un problème. Ça fait aussi partie de leur accord de rendement de promouvoir les langues officielles dans leur secteur d'activités.

• (1030)

Le président: Merci beaucoup, madame Zarac. On va enchaîner avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Dans le rapport du commissaire, vous recevez une note très difficile à accepter. Cependant, vous savez maintenant quel travail reste à faire et où vous devez commencer. C'est triste, mais vous pouvez vous consoler en vous disant que votre ministère n'est pas le seul dans cette situation. Il y a plusieurs ministères dans la même situation.

Il y a une question de grande importance que je pose à la plupart des personnes, sinon à toutes, des différents ministères et agences qui témoignent devant nous à la suite du rapport du commissaire. Dans le cadre de votre travail, il y a l'aspect du service au public et il y a celui des employés qui occupent des postes à différents paliers.

Je vais vous parler du travail de rédaction de vos employés. Il est clair que les ressources naturelles sont très liées au monde scientifique, et c'est compréhensible. Ce ministère utilise un vocabulaire, un langage, qui n'est pas nécessairement à la portée de l'ensemble de la population. Quelle sorte d'encouragement vos employés reçoivent-ils afin d'utiliser la langue officielle de leur choix lors de la rédaction de leurs documents?

Je parle de la rédaction en français de notes, de commentaires et de documents d'importance qui aident les gestionnaires à faire un choix parmi l'ensemble des options ou des analyses présentées. On sait que lorsqu'on écrit dans sa propre langue, c'est beaucoup plus précis. Certains me diront sûrement que des francophones emploient tout de même beaucoup le langage scientifique anglophone, parce que ce sont les Américains qui dominent dans ce domaine et que la langue anglaise a pris le dessus. Il n'en demeure pas moins qu'aux dernières nouvelles — et j'ai vérifié ce matin —, il y a encore deux langues officielles au Canada, soit le français et l'anglais.

Qu'est-ce qui est fait pour encourager vos employés à rédiger les documents en français?

M. Serge Dupont: C'est un encouragement que j'ai réitéré dans les messages transmis aux employés du ministère, dès mon arrivée, après le dépôt du rapport du commissaire. À l'heure actuelle, on est dans une situation particulière et assez favorables à Ressources

naturelles Canada, parce que le ministre et le sous-ministre sont francophones. D'ailleurs, les notes transmises au ministre le sont en français, à moins qu'il n'y ait urgence.

J'écoutais plus tôt la présentation de Mme Biggs et, dans les faits, ce sont maintenant les anglophones qui voient leurs notes traduites et non l'inverse. Au fond, on est dans une situation favorable. Je crois que j'apporte un encouragement direct d'autant plus qu'à l'heure actuelle, l'information est acheminée à un ministre et à un sous-ministre francophones.

Cela dit, il est vrai que des professionnels francophones ont parfois pris l'habitude de travailler en anglais et qu'ils ont le réflexe d'écrire en anglais, parce qu'ils font partie de réseaux internationaux ou autres. Bien entendu, on les encourage à écrire en français, d'autant plus que, dans bien des cas, le dernier lecteur, à l'heure actuelle, est francophone.

M. Richard Nadeau: On parle ici de notes de service et de notes scientifiques rédigées dans le cadre du travail.

M. Serge Dupont: Oui.

M. Richard Nadeau: Il n'y a pas que le travail, il y a aussi les relations de travail. Il faut parfois déplacer du personnel et faire face à des situations plus ou moins difficiles qui nécessitent des discussions à divers niveaux, ce qui touche aussi les employés de votre ministère. On constate que la note à cet égard est aussi très basse pour l'ensemble des ministères. L'idée est d'améliorer la situation. On s'entend là-dessus.

Parlons de la communication avec les cadres supérieurs et avec le ministre, l'hon. Christian Paradis. Des gens qui travaillent dans votre ministère, et que je connais depuis un certain temps, m'ont dit que les demandes d'information en français faites par le ministre avaient provoqué une petite révolution interne au ministère. Quelques-uns se sont réveillés à la réalité de la nouvelle façon de faire. Cela ne change pas la qualité du travail, mais cela change la façon de l'accomplir.

• (1035)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: J'aimerais terminer pour qu'il puisse répondre, monsieur le président.

Y a-t-il des incitatifs à la communication avec les supérieurs?

M. Serge Dupont: D'abord, voici quelques données sur les francophones qui sont tirées du sondage.

À la question: « Lorsque je communique avec mon gestionnaire, est-ce que je me sens libre de le faire dans la langue de mon choix? », 65 p. 100 des francophones ont répondu qu'ils étaient fortement d'accord avec l'énoncé et qu'ils se sentaient libres, et 15 p. 100 étaient plutôt d'accord avec l'énoncé. Globalement, environ 80 p. 100 de ces personnes étaient assez à l'aise pour le faire, et seulement 8 p. 100 disaient le contraire. Ce n'est pas mauvais comme chiffre global, mais il faut continuer de l'assurer, notamment par le fait que la compétence des cadres doit être telle qu'ils soient capables de communiquer avec leur personnel dans les deux langues. Il y a parfois des postes de gestion qui ne sont pas des *EX* et pour lesquels il n'y a pas encore nécessairement d'exigences linguistiques. Ça peut être le cas dans certaines régions. Il faudra le vérifier, mais globalement, les chiffres ne sont pas trop mauvais. Cela pourrait être mieux, mais il faudra continuer à mettre cela en valeur.

Le président: Merci beaucoup.

Merci, monsieur Nadeau.

On va enchaîner avec Mme Boucher.

Mme Sylvie Boucher: Bonjour, monsieur Dupont, madame Paquin et monsieur Arora.

Je suis contente de voir que, étant donné que le ministre, M. Paradis est francophone et qu'il vous a donné une certaine orientation, cela nous aide maintenant à communiquer davantage en français dans certains ministères. Quand il était ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, ce ministère a eu de très bonnes notes. C'est donc bon pour l'avenir et pour l'amélioration des chiffres.

M. Serge Dupont: Il n'y avait aucun sous-ministre francophone.

Mme Sylvie Boucher: C'est vrai également.

Votre note n'est pas très bonne, tout le monde en convient. D'après les observations sur le service en personne formulé par le commissaire aux langues officielles entre janvier et avril 2010, l'offre active visuelle était présente dans 79 p. 100 des cas, l'offre active par les préposés était faite dans 35 p. 100 des cas — c'est faible, d'après moi —, tandis que le service dans la langue de la minorité linguistique était offert dans 76 p. 100 des cas. Comment explique-t-on le problème de l'offre active?

M. Serge Dupont: Ce peut être deux choses: une conscientisation insuffisante des personnes qui sont en contact avec le public par rapport à ces obligations de la loi, ou une sorte de laisser-aller ou de négligence. Dans un cas ou dans l'autre, ce n'est pas acceptable. C'est ce que je disais tantôt à Mme la députée: on doit absolument régler certaines choses, et c'en est une. Dans certains postes, on doit répondre et donner l'offre active de services dans les deux langues. Pour cela, il faut essentiellement viser 100 p. 100.

Mme Sylvie Boucher: Avez-vous des mesures pour régler ce genre de problèmes? En effet, 35 p. 100, c'est faible.

M. Serge Dupont: Comme je l'ai expliqué, il faut d'abord bien cerner les obligations elles-mêmes, à savoir dans quel bureau et à quel poste doit-on s'assurer que les gens comprennent exactement ce que sont leurs responsabilités et qu'ils ont les compétences pour le faire? Il faut aussi assurer un suivi. Il ne faut pas que ce soit flou, parce que si ce l'est, c'est alors que les choses commencent à être négligées. Il faut que ce soit très précis et que ce soit fait à 100 p. 100. C'est une des premières mesures qu'on cherche à établir. Les premières mesures du plan visent à établir l'inventaire des endroits où cela doit être assuré à 100 p. 100. Après cela, on peut améliorer l'esprit et on peut faire plus que ce qui est nécessaire de manière strictement légale, mais il faut d'abord commencer par là.

Mme Sylvie Boucher: Selon vous, certains employés sont-ils encore gênés de parler l'autre langue?

M. Serge Dupont: Non.

Mme Sylvie Boucher: Ou c'est plutôt une culture qui fait qu'il faut parer à ce genre de situations?

• (1040)

M. Serge Dupont: Je ne peux pas concevoir qu'il y ait encore de la gêne ou de l'intimidation. On peut parfois comprendre les compétences linguistiques de son interlocuteur ou de son interlocutrice et décider d'utiliser sa langue, ce qui ne serait pas forcément notre choix, pour faciliter la conversation ou pour être mieux compris et que cela se passe plus facilement. Cela nous ramène, encore une fois, aux compétences linguistiques, notamment chez les employés cadres du ministère. Il faut assurer une offre aussi généreuse que possible de formation linguistique dans tout le ministère pour que, au-delà du fait qu'on a le droit d'utiliser le français, on puisse le faire et avoir une conversation de même niveau que si elle se passait en anglais parce que c'est supposément plus facile.

Mme Sylvie Boucher: Merci.

Le président: Merci beaucoup, madame Boucher.

Cela complète nos deux tours.

Monsieur Bélanger, vous avez la parole.

L'hon. Mauril Bélanger: Puis-je utiliser une des minutes du Nouveau Parti démocratique?

Le président: En fait, il reste trois ou quatre minutes avant la fin de la séance. Vous avez une question à formuler. Ai-je le consentement des députés pour accorder la parole à M. Bélanger? D'accord.

Monsieur Bélanger, allez-y.

L'hon. Mauril Bélanger: Monsieur Dupont, seriez-vous prêt à partager avec le comité de sondage que vous avez effectué auprès du personnel du ministère?

M. Serge Dupont: Absolument, mais vous savez que les résultats ne sont pas tout à fait reluisants.

L'hon. Mauril Bélanger: Je serais curieux de voir tout le sondage.

M. Serge Dupont: Oui, absolument, on a les chiffres détaillés. On peut vous les remettre.

L'hon. Mauril Bélanger: Autant j'ai été...

M. Serge Dupont: Parlez-vous des langues officielles, ou de tout le sondage?

L'hon. Mauril Bélanger: Je parle de tout le sondage, si c'est possible.

M. Serge Dupont: Oui, mais je crois qu'il n'a pas été distribué à l'interne.

Mme Monique Paquin: Il n'a pas encore été distribué.

M. Serge Dupont: Serait-il possible de le faire circuler à l'interne en premier lieu? Je vous remercie, monsieur le président.

L'hon. Mauril Bélanger: Absolument.

D'autre part, j'ai été dur envers d'autres ministères qui ont pourtant eu des notes peut-être meilleures que les vôtres. Toutefois, je suis encouragé par le plan que vous nous avez montré. Je le trouve bien rédigé. Il se lit bien, il se lit mieux que d'autres. J'espère que les rapports annuels que vous proposez de déposer nous seront remis et qu'on puisse voir votre leadership s'exercer. Je vous souhaite bonne route. Merci.

M. Serge Dupont: Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Le président: Merci beaucoup.

M. Serge Dupont: Monsieur le président, j'aimerais ajouter une chose. Au début de la séance, le député a fait référence aux dates de dépôt du rapport en les associant à cette comparution. Au fond, c'est vrai. Le rapport du commissaire et le fait de savoir qu'on doit venir ici sont des choses qui nous aident, en tant que sous-ministres, à passer le message et à exercer l'influence que l'on souhaite exercer.

Ce n'est pas une coïncidence, mais au fond, c'est le système qui fonctionne comme il devrait peut-être fonctionner.

Le président: Je reçois vos commentaires comme un compliment à l'égard des députés qui forment le comité. Merci beaucoup.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

*En cas de non-livraison,
retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à :*
Les Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5

If undelivered, return COVER ONLY to:
Publishing and Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5

Publié en conformité de l'autorité
du Président de la Chambre des communes

PERMISSION DU PRÉSIDENT

Il est permis de reproduire les délibérations de la Chambre et de ses comités, en tout ou en partie, sur n'importe quel support, pourvu que la reproduction soit exacte et qu'elle ne soit pas présentée comme version officielle. Il n'est toutefois pas permis de reproduire, de distribuer ou d'utiliser les délibérations à des fins commerciales visant la réalisation d'un profit financier. Toute reproduction ou utilisation non permise ou non formellement autorisée peut être considérée comme une violation du droit d'auteur aux termes de la *Loi sur le droit d'auteur*. Une autorisation formelle peut être obtenue sur présentation d'une demande écrite au Bureau du Président de la Chambre.

La reproduction conforme à la présente permission ne constitue pas une publication sous l'autorité de la Chambre. Le privilège absolu qui s'applique aux délibérations de la Chambre ne s'étend pas aux reproductions permises. Lorsqu'une reproduction comprend des mémoires présentés à un comité de la Chambre, il peut être nécessaire d'obtenir de leurs auteurs l'autorisation de les reproduire, conformément à la *Loi sur le droit d'auteur*.

La présente permission ne porte pas atteinte aux privilèges, pouvoirs, immunités et droits de la Chambre et de ses comités. Il est entendu que cette permission ne touche pas l'interdiction de contester ou de mettre en cause les délibérations de la Chambre devant les tribunaux ou autrement. La Chambre conserve le droit et le privilège de déclarer l'utilisateur coupable d'outrage au Parlement lorsque la reproduction ou l'utilisation n'est pas conforme à la présente permission.

On peut obtenir des copies supplémentaires en écrivant à : Les
Éditions et Services de dépôt
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0S5
Téléphone : 613-941-5995 ou 1-800-635-7943
Télécopieur : 613-954-5779 ou 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Aussi disponible sur le site Web du Parlement du Canada à
l'adresse suivante : <http://www.parl.gc.ca>

Published under the authority of the Speaker of
the House of Commons

SPEAKER'S PERMISSION

Reproduction of the proceedings of the House of Commons and its Committees, in whole or in part and in any medium, is hereby permitted provided that the reproduction is accurate and is not presented as official. This permission does not extend to reproduction, distribution or use for commercial purpose of financial gain. Reproduction or use outside this permission or without authorization may be treated as copyright infringement in accordance with the *Copyright Act*. Authorization may be obtained on written application to the Office of the Speaker of the House of Commons.

Reproduction in accordance with this permission does not constitute publication under the authority of the House of Commons. The absolute privilege that applies to the proceedings of the House of Commons does not extend to these permitted reproductions. Where a reproduction includes briefs to a Committee of the House of Commons, authorization for reproduction may be required from the authors in accordance with the *Copyright Act*.

Nothing in this permission abrogates or derogates from the privileges, powers, immunities and rights of the House of Commons and its Committees. For greater certainty, this permission does not affect the prohibition against impeaching or questioning the proceedings of the House of Commons in courts or otherwise. The House of Commons retains the right and privilege to find users in contempt of Parliament if a reproduction or use is not in accordance with this permission.

Additional copies may be obtained from: Publishing and
Depository Services
Public Works and Government Services Canada
Ottawa, Ontario K1A 0S5
Telephone: 613-941-5995 or 1-800-635-7943
Fax: 613-954-5779 or 1-800-565-7757
publications@tpsgc-pwgsc.gc.ca
<http://publications.gc.ca>

Also available on the Parliament of Canada Web Site at the
following address: <http://www.parl.gc.ca>