



BIBLIOTHÈQUE *du* PARLEMENT

LIBRARY *of* PARLIAMENT

EN BREF



## Les langues officielles dans la fonction publique fédérale

Publication n° 2011-69-F  
Le 22 juin 2011  
*Révisée le 15 février 2017*

**Marie-Ève Hudon**

Division des affaires juridiques et sociales  
Service d'information et de recherche parlementaires

Les documents de la série ***En bref*** de la Bibliothèque du Parlement sont des survols de sujets d'actualité. Dans certains cas, ils donnent un aperçu de la question et renvoient le lecteur à des documents plus approfondis. Ils sont préparés par le Service d'information et de recherche parlementaires de la Bibliothèque, qui effectue des recherches et fournit des informations et des analyses aux parlementaires, ainsi qu'aux comités du Sénat et de la Chambre des communes et aux associations parlementaires, et ce, de façon objective et impartiale.

© Bibliothèque du Parlement, Ottawa, Canada, 2017

*Les langues officielles dans la fonction publique fédérale*  
(En bref)

Publication n° 2011-69-F

This publication is also available in English.

## TABLE DES MATIÈRES

1	COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET PRESTATION DES SERVICES.....	1
2	LANGUE DE TRAVAIL.....	2
3	PARTICIPATION ÉQUITABLE DES CANADIENS D'EXPRESSION FRANÇAISE ET D'EXPRESSION ANGLAISE.....	3
4	RESPONSABILITÉS, APPLICATION DES POLITIQUES, PLAINTES ET RECOURS JUDICIAIRES.....	3
5	ENJEUX RÉCENTS.....	5
5.1	Services au public.....	5
5.1.1	Plaintes recevables.....	5
5.1.2	Égalité réelle.....	6
5.1.3	Réglementation.....	6
5.1.4	Offre active de services.....	7
5.2	Langue de travail.....	8
5.2.1	Français sous-utilisé.....	8
5.2.2	Plaintes recevables.....	8
5.3	Formation linguistique.....	9
5.4	Stratégies horizontales.....	9
5.5	Gestion des langues officielles et surveillance.....	9
5.5.1	Gouvernance.....	9
5.5.2	Plaintes recevables.....	10
5.5.3	Reddition de comptes.....	10
5.6	Médias sociaux.....	10
5.7	Examen stratégique et fonctionnel.....	11



# LES LANGUES OFFICIELLES DANS LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE

---

La *Loi sur les langues officielles* (LLO)<sup>1</sup> énonce trois grands principes relativement au respect des langues officielles dans la fonction publique fédérale. Au fil des ans, le gouvernement fédéral a appliqué diverses politiques pour assurer la mise en œuvre de ces principes au sein des institutions fédérales.

## 1 COMMUNICATIONS AVEC LE PUBLIC ET PRESTATION DES SERVICES

Le premier principe est le droit du public de communiquer avec les institutions fédérales et d'être servi par elles dans la langue officielle de son choix. Ce droit est inscrit à l'article 20 de la *Charte canadienne des droits et libertés*<sup>2</sup> et dans la partie IV de la LLO. Il suppose que c'est l'État qui doit s'adapter aux besoins linguistiques de la population, et non le contraire.

Tous les bureaux des institutions fédérales ne sont pas tenus d'offrir des services dans les deux langues officielles. Le *Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*<sup>3</sup> énonce les critères qui permettent d'établir le répertoire des bureaux et des points de services devant offrir des services bilingues, notamment :

- le siège ou l'administration centrale des institutions fédérales;
- les bureaux situés dans la région de la capitale nationale;
- les bureaux d'une institution tenue de rendre compte au Parlement (p. ex. le Bureau du vérificateur général du Canada);
- les bureaux situés là où il y a une demande importante, selon des règles démographiques et des règles particulières préétablies;
- les bureaux dont la vocation justifie l'offre de services bilingues (p. ex. santé et sécurité du public);
- les bureaux offrant des services aux voyageurs;
- les tiers offrant des services au public pour le compte des institutions fédérales.

Les bureaux et les points de services visés par le *Règlement sur les langues officielles* doivent offrir activement leurs services dans les deux langues et en informer le public au moyen d'une signalisation appropriée, d'avis ou de toute autre documentation pertinente. Les communications avec le public doivent se faire au moyen de médias qui assureront une diffusion efficace de l'information auprès de la clientèle linguistique visée.

Tous les dix ans, le gouvernement fédéral procède à une révision de l'application du *Règlement sur les langues officielles*. La révision sert à déterminer les endroits où il y a obligation de fournir des services dans les deux langues officielles conformément au critère de la demande importante. Elle se fonde sur les données sur les langues

officielles tirées du recensement de la population et sur le volume des services offerts à la population. Les plus récentes données sur les langues ont été rendues publiques le 24 octobre 2012.

L'exercice actuel de révision de l'application du *Règlement sur les langues officielles* devait se terminer en 2016<sup>4</sup>. Les résultats finaux de l'ensemble de l'exercice devaient être annoncés au début de 2017<sup>5</sup>. Entretemps, le 17 novembre 2016, le gouvernement a imposé « un moratoire sur les bureaux qui devaient perdre leur statut bilingue, afin qu'ils continuent à fournir des services au public dans les deux langues officielles jusqu'à ce qu'un nouveau règlement mieux adapté soit mis en place<sup>6</sup> ». Il a du même coup annoncé une révision du *Règlement sur les langues officielles* et la tenue de consultations avec les parlementaires, les parties intéressées et le public. L'adoption finale d'une nouvelle réglementation est prévue pour le printemps 2019<sup>7</sup>.

## 2 LANGUE DE TRAVAIL

Le deuxième principe est le droit des employés des institutions fédérales de travailler dans la langue officielle de leur choix. Ce droit est inscrit dans la partie V de la LLO. Il s'applique aux régions désignées bilingues, notamment la région de la capitale nationale, certaines parties du Nord et de l'Est de l'Ontario, la région de Montréal, certaines parties des Cantons de l'Est, de la Gaspésie et de l'Ouest du Québec, ainsi que le Nouveau-Brunswick<sup>8</sup>.

Les institutions fédérales doivent favoriser un milieu de travail propice à l'usage des deux langues officielles dans les régions désignées bilingues. Cela suppose que la haute direction communique efficacement dans les deux langues officielles avec les employés de l'institution et qu'elle exerce un leadership pour créer un milieu de travail bilingue. L'usage du français et de l'anglais doit être encouragé au cours des réunions. Les employés de la fonction publique travaillant dans ces régions utilisent la langue de leur choix :

- lorsqu'ils sont supervisés;
- pour travailler avec des systèmes informatiques et des instruments de travail d'usage courant et généralisé;
- pour obtenir des services centraux (p. ex. finance, administration, etc.) et personnels (p. ex. santé, rémunération, etc.);
- pour obtenir de la formation et du perfectionnement professionnel.

La fonction publique fédérale désigne un certain pourcentage de ses postes bilingues en tenant compte des obligations relatives au service au public et à la langue de travail. En cas d'incompatibilité entre les dispositions sur la langue de travail (partie V) et

Selon les données de 2015, 43,3 % des postes de la fonction publique étaient désignés bilingues. Les plus fortes concentrations de postes bilingues se trouvaient dans la région de la capitale nationale (67,7 %), au Québec (67,1 %) et au Nouveau-Brunswick (53,4 %). Au total, 95,5 % des titulaires de postes bilingues au sein de l'administration publique centrale répondaient aux exigences linguistiques de leur poste.

celles sur le service au public (partie IV), ces dernières priment<sup>9</sup>. Tous les employés de la fonction publique ne doivent pas être bilingues. Le profil linguistique des postes bilingues est établi selon les fonctions et les responsabilités du poste.

### 3 PARTICIPATION ÉQUITABLE DES CANADIENS D'EXPRESSION FRANÇAISE ET D'EXPRESSION ANGLAISE

Le troisième principe est l'engagement du gouvernement à donner aux Canadiens d'expression française et d'expression anglaise des chances égales d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales. Cet engagement est inscrit dans la partie VI de la LLO. La fonction publique doit refléter la présence des collectivités

Le taux de participation des deux groupes linguistiques dans l'ensemble des organismes assujettis à la LLO est demeuré stable au fil des ans. En 2015, 73,6 % des employés étaient anglophones et 26,3 % étaient francophones. Selon les données du recensement de 2011, le français était la première langue officielle parlée de 23,2 % des Canadiens, tandis que l'anglais était la première langue officielle parlée de 75 % des Canadiens. La population restante ne pouvait soutenir une conversation ni en français ni en anglais.

francophone et anglophone dans l'ensemble de la population. Le taux de participation de ces collectivités varie selon le mandat de l'institution, le public à servir, l'endroit où se situent les bureaux et les catégories d'emploi. Selon les principes énoncés à l'article 39 de la LLO, les institutions fédérales ne peuvent ni favoriser l'embauche de représentants d'un groupe linguistique en particulier ni porter atteinte au principe du mérite en matière de dotation du personnel.

### 4 RESPONSABILITÉS, APPLICATION DES POLITIQUES, PLAINTES ET RECOURS JUDICIAIRES

Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) surveille la mise en œuvre des parties IV, V et VI de la LLO. Le président du Conseil du Trésor doit faire rapport annuellement au Parlement sur les réalisations des institutions fédérales en matière de langues officielles.

Au fil des ans, le gouvernement fédéral a appliqué diverses politiques et lignes directrices pour assurer la mise en œuvre des trois principes énoncés dans la LLO. L'actuel cadre stratégique en matière de langues officielles est entré en vigueur le 19 novembre 2012 à la suite d'un exercice de révision<sup>10</sup>. Il a entraîné la mise en place de la *Politique sur les langues officielles* et de trois directives afin d'aider les institutions à mettre en œuvre cette dernière :

- la *Directive sur les langues officielles pour la gestion des personnes*;
- la *Directive sur les langues officielles pour les communications et services*;
- la *Directive sur l'application du Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services*.

Toutes les institutions fédérales sont assujetties à ces quatre instruments de politique, à l'exception du Sénat, de la Chambre des communes, de la Bibliothèque du Parlement, du Bureau du conseiller sénatorial en éthique, du Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique et du Service de protection parlementaire.

Contrairement aux instruments qui l'ont précédée, la *Politique sur les langues officielles* en vigueur :

- fait mention de la partie VII (Promotion du français et de l'anglais) de la LLO, compte tenu des liens étroits qui existent entre les obligations linguistiques des institutions fédérales énoncées dans cette partie et les parties IV, V et VI, auxquelles s'applique la politique;
- traite du principe de l'égalité réelle;
- précise qu'il incombe aux administrateurs généraux des institutions fédérales de vérifier la conformité de leur institution à la politique et aux instruments connexes, de prendre des mesures correctives en cas de non-conformité et d'exercer un leadership de premier plan en matière de langues officielles.

Selon la *Politique sur les langues officielles*, « le respect des droits linguistiques du public et des employés, de même que la prise en compte des besoins des minorités de langue officielle et des occasions de promotion des deux langues dans la société canadienne, deviennent des parties intégrantes des pratiques institutionnelles ».

Les postes désignés bilingues doivent être dotés par des candidats qui satisfont aux exigences linguistiques de leurs postes. Depuis mars 2007, cette obligation s'applique également aux postes des niveaux EX-02 à EX-05. Des exceptions peuvent être faites en vertu du *Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique*<sup>11</sup>, aux termes duquel une personne déclare par écrit qu'elle :

- s'engage à tenter d'acquérir dans les deux ans, au moyen de la formation linguistique dispensée aux frais de l'État, le niveau de compétence dans les langues officielles requis pour un poste bilingue;
- consent à être nommée ou mutée à un poste dont le niveau et le traitement sont semblables, dans le cas où elle n'aurait pas acquis, à la fin de la période de deux ans, le niveau de compétence dans les langues officielles requis pour le poste bilingue.

De plus, la formation linguistique est envisagée comme un véritable outil de perfectionnement professionnel accessible à tous les employés de la fonction publique.

Depuis mars 2009, c'est le Centre d'excellence en langues officielles – au sein du Bureau du dirigeant principal des ressources humaines du SCT – qui coordonne le *Programme des langues officielles* dans les institutions fédérales assujetties aux parties IV, V et VI de la LLO. Au cours des dernières années, un grand nombre de responsabilités à l'égard de la gestion des langues officielles (p. ex. la formation linguistique, la dotation) ont été déléguées aux administrateurs généraux des institutions fédérales.



L'évaluation de la conformité des institutions fédérales aux exigences concernant le respect des langues officielles dans la fonction publique fédérale se fait de différentes façons, notamment par l'entremise :

- du rapport annuel sur les langues officielles du SCT<sup>12</sup>;
- des bilans sur les langues officielles soumis par les institutions fédérales suivant un cycle de trois ans (pour plus de détails, voir la section 5.5.3 de la présente publication);
- des présentations au Conseil du Trésor<sup>13</sup>;
- des rapports ministériels sur le rendement<sup>14</sup>;
- des vérifications et évaluations;
- du Cadre de responsabilisation de gestion<sup>15</sup>.

Les parties IV, V et VI de la LLO peuvent donner lieu à des plaintes auprès du commissaire aux langues officielles. Il en est de même pour l'article 91 de la LLO, qui traite des exigences linguistiques lors d'une dotation en personnel. Toutefois, aucun recours judiciaire ne peut être formé devant la Cour fédérale en vertu de la partie VI.

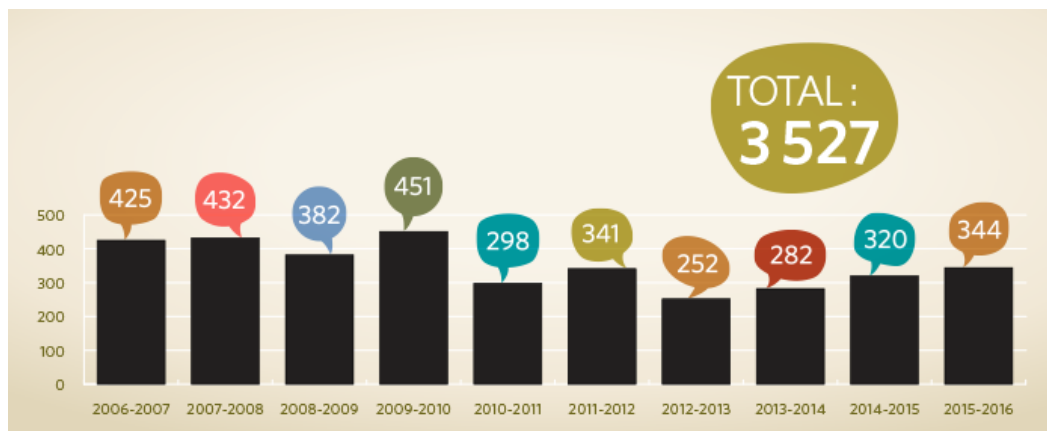
## 5 ENJEUX RÉCENTS

### 5.1 SERVICES AU PUBLIC

#### 5.1.1 PLAINTES RECEVABLES<sup>16</sup>

Exception faite des années 2009-2010 et 2010-2011, la majorité des plaintes reçues chaque année par le commissaire aux langues officielles portent sur les communications avec le public et la prestation des services. Bien que des progrès aient été réalisés dans ce secteur, certains problèmes continuent de se produire. Ils concernent les communications écrites, l'offre active et les services offerts au public voyageur en français et en anglais. Cela tient à plusieurs facteurs. La LLO est parfois mal comprise. Certaines institutions fédérales manquent de volonté pour l'appliquer. D'autres ont une planification déficiente ou omettent de surveiller les répercussions de leurs actions. Depuis 2012-2013, le nombre de plaintes liées à la langue de service est en hausse, comme le montre la figure 1. En 2015-2016, 47,4 % des plaintes reçues par le commissaire aux langues officielles ont eu trait à la langue de service.

**Figure 1 – Services au public : nombre de plaintes recevables déposées auprès du commissaire aux langues officielles (2006-2007 à 2015-2016)**



Source : Figure préparée par la Bibliothèque du Parlement à partir de données tirées de Commissariat aux langues officielles, [Rapport annuel 2015-2016](#).

### 5.1.2 ÉGALITÉ RÉELLE

Le jugement rendu par la Cour suprême du Canada en 2009 dans l'affaire *DesRochers c. Canada (Industrie)* met l'accent sur l'importance d'offrir des services de qualité égale dans les deux langues officielles<sup>17</sup>. Le SCT s'est intéressé à sa mise en œuvre et a publié une grille d'analyse pour aider les institutions fédérales à appliquer le principe d'égalité réelle à leurs programmes et services<sup>18</sup>. Le SCT a noté que cette mise en œuvre ne se fait pas de façon uniforme dans toutes les institutions<sup>19</sup>, à cause de problèmes d'interprétation de la distinction entre le principe de l'égalité réelle (partie IV de la LLO) et le principe de la promotion du français et de l'anglais (partie VII de la LLO)<sup>20</sup>.

### 5.1.3 RÉGLEMENTATION

Pendant la 2<sup>e</sup> session de la 41<sup>e</sup> législature, un projet de loi visant à apporter des modifications au sujet des communications avec le public et de la prestation des services a été débattu au Sénat<sup>21</sup>. La plupart des témoignages entendus en comité penchaient en faveur d'une modernisation du *Règlement sur les langues officielles* et d'une modification des critères utilisés pour le calcul de la demande importante; cela dit, certaines institutions assujetties à la LLO ont exprimé des inquiétudes quant à sa mise en œuvre dans des régions où la main-d'œuvre bilingue se fait plus rare<sup>22</sup>. Le projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles, n'a pas dépassé l'étape de l'étude en comité. Il a été déposé de nouveau le 8 décembre 2015, portant cette fois le numéro S-209<sup>23</sup>. Celui-ci a été référé au Comité sénatorial permanent des langues officielles le 17 novembre 2016. En août 2016, le directeur parlementaire du budget a rendu publique une estimation des coûts du projet de loi S-209<sup>24</sup>.

Le gouvernement élu en octobre 2015 s'est engagé à fournir des services gouvernementaux en conformité avec la LLO<sup>25</sup>. Devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, au printemps 2016, le président du Conseil du Trésor a reconnu le besoin de moderniser la réglementation et a rappelé l'importance d'aller au-delà de la stricte lettre de la LLO et des critères numériques pour appuyer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire<sup>26</sup>. Le 17 novembre 2016, il a annoncé une révision du *Règlement sur les langues officielles* qui visera à :

- élaborer une méthode de calcul améliorée qui pourra mieux refléter les besoins et les intérêts des collectivités linguistiques minoritaires plus petites mais florissantes, correspondre aux réalités démographiques actuelles, et s'adapter aux changements démographiques à l'avenir;
- explorer les possibilités offertes par les nouvelles technologies pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles;
- améliorer les services bilingues dans le domaine du transport<sup>27</sup>

Le commissaire aux langues officielles a rappelé l'importance de mener à terme l'étude du projet de loi S-209 et de revoir les critères qui définissent la « demande importante ». Il a aussi présenté une recommandation sur la nécessité d'examiner la partie IV de la LLO et d'évaluer l'efficacité des principes et directives qui accompagnent sa mise en œuvre<sup>28</sup>.

Le 27 février 2015, dans un recours introduit devant la Cour fédérale, la Société franco-manitobaine a remis en question certaines dispositions du *Règlement sur les langues officielles* et demandé à ce qu'elles soient rendues conformes à l'alinéa 20(1)a de la *Charte canadienne des droits et libertés*<sup>29</sup>. Cette contestation judiciaire fait suite à une plainte déposée devant le commissaire aux langues officielles alléguant que le *Règlement sur les langues officielles* allait à l'encontre de certains articles de la LLO. Elle sera entendue en avril 2017.

Selon l'alinéa 20(1)a) de la *Charte canadienne des droits et libertés*, « [l]e public a, au Canada, droit à l'emploi du français ou de l'anglais pour communiquer avec le siège ou l'administration centrale des institutions du Parlement ou du gouvernement du Canada ou pour en recevoir les services; il a le même droit à l'égard de tout autre bureau de ces institutions là où [...] l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante ».

#### 5.1.4 OFFRE ACTIVE DE SERVICES

L'offre active de services en personne demeure l'un des maillons faibles de la mise en œuvre de la LLO, ce qui peut s'expliquer par un manque de leadership, par des lacunes dans la communication de l'importance de cette obligation ou par les aspects humains liés au service de première ligne. C'est à ce chapitre que le rendement des institutions fédérales est le plus bas<sup>30</sup>. Le commissaire aux langues officielles a publié en juillet 2016 une étude sur l'accueil bilingue dans les institutions fédérales, dans laquelle il décrit les facteurs personnels, organisationnels et sociaux qui ont une incidence sur la décision de faire ou non

une offre active de services dans les deux langues officielles<sup>31</sup>. Son homologue de l'Ontario a procédé au dépôt d'un rapport spécial sur la même question deux mois plus tôt<sup>32</sup>. Le manque d'offre active est aussi un élément clé des plaintes reçues par son homologue du Nouveau-Brunswick<sup>33</sup>.

## 5.2 LANGUE DE TRAVAIL

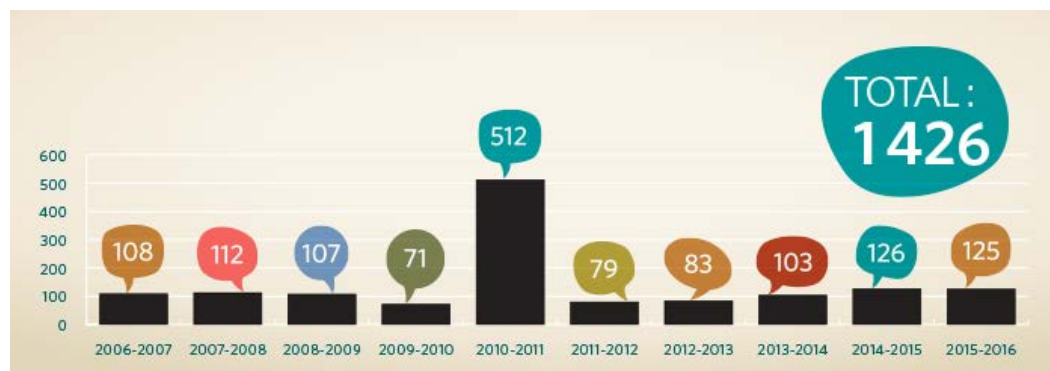
### 5.2.1 FRANÇAIS SOUS-UTILISÉ

Les engagements à l'égard de la langue de travail tardent à se concrétiser. Plusieurs rapports du commissaire aux langues officielles publiés durant la dernière décennie montrent que le français demeure sous-utilisé et que l'anglais est prédominant dans la culture organisationnelle de la fonction publique fédérale. Selon ces rapports, les institutions fédérales font piètre figure pour ce qui est de la possibilité d'utiliser la langue officielle de son choix avec son superviseur ainsi que pour la rédaction. Le plus récent Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux confirme cette tendance<sup>34</sup>. La tenue de réunions bilingues demeure aussi un défi<sup>35</sup>. L'amélioration des capacités linguistiques des employés, le renforcement de la capacité des institutions fédérales en matière de langues officielles et l'expression d'un leadership clair et soutenu sont parmi les éléments envisagés pour assurer un traitement égalitaire des deux langues officielles en milieu de travail. En 2011, le commissaire aux langues officielles a établi un profil de compétences pour les gestionnaires favorisant la création d'un milieu de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais<sup>36</sup>.

### 5.2.2 PLAINTES RECEVABLES

Depuis 2011-2012, le nombre de plaintes liées à la langue de travail est en hausse, comme le montre la figure 2. En 2015-2016, elles représentaient 17,2 % des plaintes reçues par le commissaire aux langues officielles. Les bulletins de rendement du commissaire aux langues officielles indiquent que la moitié des institutions fédérales démontrent peu d'efforts pour corriger les lacunes en matière de langue de travail.

**Figure 2 – Langue de travail : nombre de plaintes recevables déposées auprès du commissaire aux langues officielles (2006-2007 à 2015-2016)**



Source : Figure préparée par la Bibliothèque du Parlement à partir de données tirées de Commissariat aux langues officielles, [Rapport annuel 2015-2016](#).

### 5.3 FORMATION LINGUISTIQUE

La formation linguistique au sein de la fonction publique fédérale continue de poser des défis, comme l'a souligné une étude publiée par le commissaire aux langues officielles en septembre 2013<sup>37</sup>. Parmi ces défis, on compte le manque de coordination des activités de formation à l'échelle fédérale, les risques associés à l'assurance de la qualité, le manque d'uniformité à l'égard de la reddition de compte de même que les efforts liés au maintien des acquis. Afin d'y répondre, le commissaire a mis en ligne un nouvel outil pour renforcer le système de formation linguistique et soutenir les institutions fédérales de manière pratique<sup>38</sup>. Devant le Comité sénatorial permanent des langues officielles, au printemps 2016, le commissaire a discuté des difficultés associées à l'offre de formation linguistique aux fonctionnaires qui travaillent à l'extérieur de la région de la capitale nationale<sup>39</sup>. Depuis 1999, les données financières sur la formation linguistique offerte par les institutions fédérales ne sont plus compilées de façon systématique. Il est donc très difficile de tracer un portrait complet et détaillé du budget consacré à la formation linguistique à l'échelle fédérale.

### 5.4 STRATÉGIES HORIZONTALES

Le *Plan d'action pour les langues officielles (2003-2008)*<sup>40</sup> prévoyait des mesures pour rendre la fonction publique exemplaire en matière de langues officielles. Le gouvernement avait comme objectif de renforcer la capacité bilingue des fonctionnaires fédéraux et d'améliorer la qualité des services offerts dans les deux langues. Des rapports du commissaire aux langues officielles<sup>41</sup> et du Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes<sup>42</sup> ont fait apparaître des résultats décevants à ce chapitre.

Dans les deux stratégies horizontales qui ont suivi, c'est-à-dire la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013*<sup>43</sup> et la *Feuille de route sur les langues officielles du Canada 2013-2018*<sup>44</sup>, la question du respect des langues officielles dans la fonction publique est passée presque inaperçue.

### 5.5 GESTION DES LANGUES OFFICIELLES ET SURVEILLANCE

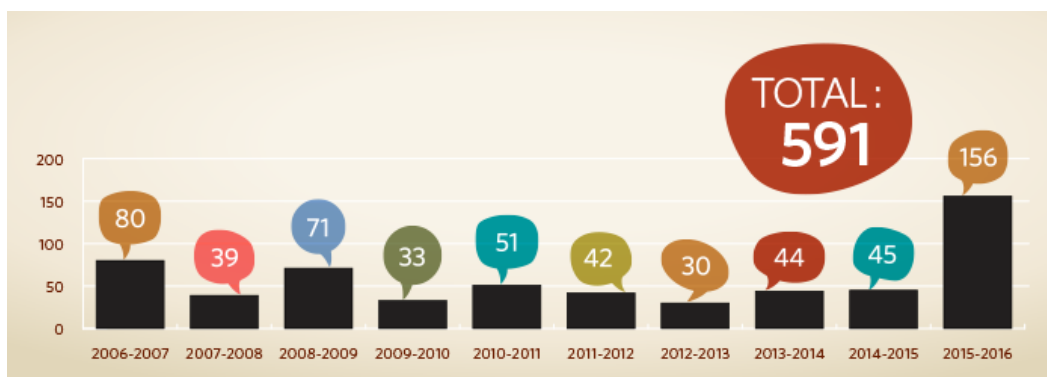
#### 5.5.1 GOUVERNANCE

Le commissaire aux langues officielles s'est dit inquiet des changements apportés à la structure de gouvernance des langues officielles dans la fonction publique, plus particulièrement en ce qui a trait à la capacité du SCT de s'acquitter de ses responsabilités et au soutien apporté aux institutions fédérales pour la gestion du dossier des langues officielles, dans un contexte où un plus grand nombre de responsabilités ont été déléguées aux administrateurs généraux<sup>45</sup>. Selon le SCT, la nouvelle structure de gouvernance renforce sa capacité d'agir et incite les institutions fédérales à prendre des mesures pour assurer un leadership fort en matière de langues officielles; cependant, l'efficacité de ces mesures varie d'une organisation à l'autre<sup>46</sup>.

### 5.5.2 PLAINTES RECEVABLES

La gestion des langues officielles au sein des institutions fédérales pose des défis. En effet, les plaintes visant le respect des langues officielles dans la fonction publique ne cessent d'augmenter. Le nombre de plaintes liées aux exigences linguistiques lors d'une dotation en personnel a d'ailleurs atteint un sommet inégalé depuis au moins 20 ans, avec un total de 156 plaintes en 2015-2016 (voir la figure 3). Elles représentaient 21,5 % des plaintes reçues par le commissaire aux langues officielles cette année-là.

**Figure 3 – Exigences linguistiques : nombre de plaintes recevables déposées auprès du commissaire aux langues officielles (2006-2007 à 2015-2016)**



Source : Figure préparée par la Bibliothèque du Parlement à partir de données tirées de Commissariat aux langues officielles, [Rapport annuel 2015-2016](#).

### 5.5.3 REDDITION DE COMPTES

En 2013-2014, le SCT a mené à bien, en collaboration avec Patrimoine canadien, le premier cycle triennal de collecte de données auprès des institutions fédérales concernant la mise en œuvre des parties IV, V, VI et VII de la LLO. Ce processus échelonné sur trois ans s'est amorcé en 2011-2012 pour s'achever en 2013-2014, dans le but d'assurer une meilleure coordination entre les institutions fédérales. Les réponses fournies par l'entremise des bilans varient : les petites institutions doivent répondre à un questionnaire court, alors que les grandes institutions ou les institutions désignées doivent répondre à un questionnaire long. Une évaluation récente des activités du Centre d'excellence en langues officielles souligne que le modèle de reddition de comptes sur trois ans soulève des inquiétudes, car il ne permet pas d'obtenir une vision globale de la situation des langues officielles, ni de faire des comparaisons d'une année à l'autre<sup>47</sup>. Cela dit, le vérificateur général du Canada a étudié ce modèle au printemps 2015 et a souligné l'importance de tenir compte de la taille et du mandat des organisations qui font rapport<sup>48</sup>.

## 5.6 MÉDIAS SOCIAUX

L'utilisation des médias sociaux constitue l'un des enjeux de l'heure pour les institutions fédérales, qui les utilisent de plus en plus pour communiquer avec le public, favoriser la collaboration entre les fonctionnaires et atteindre les jeunes. La place accordée aux deux langues officielles dans un contexte où les nouvelles

technologies et le phénomène du Web 2.0 gagnent en popularité a retenu l'attention d'un comité parlementaire qui a déposé un rapport sur la question à l'automne 2012<sup>49</sup>. Le SCT énonce depuis des observations sur le sujet dans ses rapports annuels. Des lignes directrices sur l'utilisation des médias sociaux ont été adoptées en 2008, en 2011 et en 2014, puis remplacées en 2016 par la Directive sur la gestion des communications, qui décrit la procédure relative à l'utilisation des médias sociaux et aux communications sur le Web<sup>50</sup>. Le commissaire aux langues officielles a établi sa présence dans les médias sociaux en 2012 et s'est engagé à sensibiliser les institutions fédérales au respect de leurs obligations linguistiques à cet égard. Les comptes Twitter de ministres ont fait l'objet d'une enquête de sa part en 2014-2015. Le commissaire avait alors déclaré que, pour les représentants du gouvernement qui interagissent dans les médias sociaux, les communications avec le public devraient se faire dans les deux langues officielles<sup>51</sup>. L'enquête est maintenant terminée.

## 5.7 EXAMEN STRATÉGIQUE ET FONCTIONNEL

La question du respect des langues officielles dans le contexte de l'Examen stratégique et fonctionnel au sein des institutions fédérales a soulevé de nombreuses questions depuis son annonce dans le budget de 2012. Devant les comités parlementaires, le commissaire aux langues officielles s'est montré inquiet des possibles effets des compressions budgétaires sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire et sur la capacité des institutions fédérales à respecter leurs obligations en vertu de la LLO<sup>52</sup>. Depuis 2011-2012, un certain nombre de plaintes reçues par le commissaire aux langues officielles portaient sur la question du respect des langues officielles dans le contexte des compressions budgétaires récentes effectuées par un bon nombre d'institutions fédérales. Le commissaire a évalué la situation dans une vérification de la mise en œuvre de la partie VII de la LLO au SCT, rendue publique en janvier 2016, qui a montré que le SCT n'a pas exigé que les institutions fédérales prennent en compte l'impact de leurs décisions sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans le cadre de cet exercice<sup>53</sup>.

---

## NOTES

1. [Loi sur les langues officielles](#), L.R.C. 1985, ch. 31 (4<sup>e</sup> suppl.).
2. [Charte canadienne des droits et libertés](#) (Partie 1 de la *Loi constitutionnelle de 1982*).
3. [Règlement sur les langues officielles – communications avec le public et prestation des services](#), DORS/92-48.
4. Gouvernement du Canada, [Exercice de révision de l'application du règlement sur les langues officielles – Foire aux questions](#).
5. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Rapport annuel sur les langues officielles 2014-2015](#), 2015, p. 7.
6. Gouvernement du Canada, Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, « [Le gouvernement du Canada mettra à jour le règlement sur les langues officielles](#) », communiqué de presse, Ottawa, 17 novembre 2016.

7. Gouvernement du Canada, [Révision du Règlement sur les langues officielles - communications avec le public et prestation des services](#), Document d'information, Ottawa, 17 novembre 2016.
8. Gouvernement du Canada, [Liste des régions bilingues du Canada aux fins de la langue de travail](#).
9. La Cour fédérale du Canada a confirmé ce principe dans une décision rendue le 30 octobre 2015 : [Tailleur c. Canada \(Procureur général\)](#), 2015 CF 1230.
10. Gouvernement du Canada, « [Politiques et lignes directrices](#) », *Ce que nous faisons : Langues officielles*.
11. [Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique](#), TR/2005-118.
12. Gouvernement du Canada, [Langues officielles](#).
13. Gouvernement du Canada, [Présentations au Conseil du Trésor](#).
14. Gouvernement du Canada, [Rapports ministériels sur le rendement](#).
15. Gouvernement du Canada, [Cadre de responsabilisation de gestion](#).
16. Les plaintes recevables adressées au commissaire aux langues officielles se définissent comme suit : « Pour [être recevable, une plainte] doit concerner une institution fédérale, viser un manquement à une obligation prévue par la *Loi* et porter sur un incident ou une série d'incidents particuliers. » (Commissariat aux langues officielles, [Rapport annuel 2015-2016](#), p. 38)
17. [DesRochers c. Canada \(Industrie\)](#), 2009 CSC 8.
18. Gouvernement du Canada, [Grille d'analyse \(égalité réelle\)](#).
19. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Rapport annuel sur les langues officielles 2010-2011](#).
20. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Rapport annuel sur les langues officielles 2012-2013](#).
21. [Projet de loi S-205, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles \(communications et services destinés au public\)](#), 2<sup>e</sup> session, 41<sup>e</sup> législature.
22. Sénat, Comité permanent des langues officielles, [Délibérations et procès-verbaux](#), 2<sup>e</sup> session, 41<sup>e</sup> législature.
23. [Projet de loi S-209, Loi modifiant la Loi sur les langues officielles \(communications et services destinés au public\)](#), 1<sup>re</sup> session, 42<sup>e</sup> législature.
24. Bureau du directeur parlementaire du budget, [Estimation des coûts du projet de loi S-209 : Loi modifiant la Loi sur les langues officielles \(communications et services destinés au public\)](#), 17 août 2016.
25. Premier ministre du Canada, [Lettre de mandat de la ministre du Patrimoine canadien](#).
26. Sénat, Comité permanent des langues officielles, [Témoignages](#), 1<sup>re</sup> session, 42<sup>e</sup> législature, 30 mai 2016 (Scott Brison, président du Conseil du Trésor).
27. Gouvernement du Canada, Révision du Règlement sur les langues officielles (17 novembre 2016).
28. Commissariat aux langues officielles, [Rapport annuel 2015-2016](#), 2016.



29. Les dispositions qui sont remises en question touchent au calcul de la demande importante, à la définition des populations de la minorité francophone et anglophone, ainsi qu'aux circonstances entourant l'application des obligations inscrites à l'art. 22 de la LLO. Cet article définit l'obligation pour les institutions fédérales de servir le public ou de communiquer avec lui dans la langue officielle de son choix là où l'emploi du français ou de l'anglais fait l'objet d'une demande importante. Voir Cour fédérale, Numéro de dossier T-310-15.
30. Commissariat aux langues officielles (2016).
31. Commissariat aux langues officielles, [L'accueil bilingue dans les institutions fédérales : parlons-en!](#), juillet 2016.
32. Ontario, Commissariat aux services en français, [Rapport spécial – L'offre active de services en français : la clé de voûte à l'atteinte des objectifs de la Loi sur les services en français de l'Ontario](#), Toronto, mai 2016.
33. Commissariat aux langues officielles du Nouveau-Brunswick, [Rapport annuel 2015-2016](#), Fredericton, juin 2016.
34. Gouvernement du Canada, [Regard sur l'utilisation des langues officielles](#).
35. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2015), p. 15.
36. Commissariat aux langues officielles, [Au-delà des réunions bilingues : Comportements en leadership des gestionnaires](#), mars 2011.
37. Commissariat aux langues officielles, [Défis : Un nouvel environnement pour la formation linguistique dans la fonction publique fédérale](#), septembre 2013.
38. Commissariat aux langues officielles, [Pratiques efficaces en matière de formation linguistique : Outil en ligne pour les institutions fédérales](#).
39. Sénat, Comité permanent des langues officielles, [Témoignages](#), 1<sup>re</sup> session, 42<sup>e</sup> législature, 30 mai 2016 (Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles).
40. Bureau du Conseil privé, [Le prochain acte : un nouvel élan pour la dualité linguistique canadienne – Le Plan d'action pour les langues officielles](#), 2003.
41. Commissariat aux langues officielles, [Rapport annuel 2007-2008](#).
42. Chambre des communes, Comité permanent des langues officielles, [Prêcher par l'exemple : Le bilinguisme au sein de la fonction publique dans le cadre du renouvellement du Plan d'action pour les langues officielles](#), mars 2008.
43. Gouvernement du Canada, [Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir](#).
44. Gouvernement du Canada, [Feuille de route pour les langues officielles du Canada 2013-2018 : Éducation, immigration, communautés](#).
45. Commissariat aux langues officielles, [Rapport annuel 2009-2010](#).
46. Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Rapport annuel sur les langues officielles 2008-2009](#).
47. Gouvernement du Canada, [Évaluation de l'Initiative Centre d'excellence en langues officielles](#), rapport final, Bureau de la vérification interne et de l'évaluation, 9 mai 2013.
48. Bureau du vérificateur général du Canada, [Les rapports exigés des organisations fédérales](#), rapport 2 des *Rapports du vérificateur général du Canada* – Printemps 2015, 2015.
49. Sénat, Comité permanent des langues officielles, [Internet, nouveaux médias et médias sociaux : des droits linguistiques à respecter!](#), octobre 2012.

50. Gouvernement du Canada, « Annexe D : Procédure obligatoire relative à l'utilisation des médias sociaux et aux communications sur le Web », [\*Directive sur la gestion des communications\*](#), 11 mai 2016.
51. Commissariat aux langues officielles, [\*Déclaration du commissaire aux langues officielles concernant l'utilisation de Twitter par les ministres\*](#), communiqué, Gatineau, 20 février 2015.
52. Sénat, Comité permanent des langues officielles, [\*Témoignages\*](#), 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 29 octobre 2012 (Graham Fraser, commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles); Chambre des communes, Comité permanent des langues officielles, [\*Témoignages\*](#), 1<sup>re</sup> session, 41<sup>e</sup> législature, 25 octobre 2011, 0845 (Graham Fraser, commissaire, Commissariat aux langues officielles).
53. Commissariat aux langues officielles, [\*Vérification du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada dans le cadre de l'Examen stratégique et fonctionnel de 2011-2012 \(partie VII de la Loi sur les langues officielles\)\*](#).