



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 033 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le jeudi 25 novembre 2010

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le jeudi 25 novembre 2010

• (0850)

[Français]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)): Bonjour à tous. Bienvenue à la 33^e séance du Comité permanent des langues officielles.

[Traduction]

Ce matin, conformément à l'alinéa 108(3)f) du Règlement, nous étudions l'offre de services en français dans les ambassades canadiennes. Nous sommes heureux d'accueillir ce matin la sous-ministre adjointe du Secteur des ressources humaines du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international, Mme Susan Gregson. Bienvenue au comité, madame Gregson.

J'ai eu la chance de discuter avec vous avant la réunion et je sais que grâce à votre expérience, vous améliorerez notre connaissance du sujet. Vous êtes accompagnée de Monica Janecek, directrice de la Direction du ressourcement ministériel.

Sans plus tarder, je vous invite à entamer votre exposé liminaire. Puis, les députés pourront poser des questions.

Merci.

[Français]

Mme Susan Gregson (sous-ministre adjointe, Ressources humaines, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international): Merci.

Monsieur le président, honorables députés, c'est un plaisir pour moi d'être ici aujourd'hui pour vous parler de notre façon d'aborder les inquiétudes qui ont été soulevées et de décrire les étapes que nous avons franchies pour améliorer la prestation de services dans les deux langues officielles dans nos missions à l'étranger.

Affaires étrangères et Commerce international Canada s'est engagé à promouvoir la dualité linguistique du Canada, à communiquer avec le public, à fournir un service dans les deux langues officielles, au Canada et à l'étranger, ainsi qu'à créer et conserver un milieu de travail propice à l'utilisation efficace du français et de l'anglais afin que ses employés soient à l'aise d'utiliser la langue officielle de leur choix.

Nous reconnaissons que dans le cadre des relations internationales du Canada, le bilinguisme est un élément important, et nous aimerions profiter de cette occasion pour assurer ce comité d'un fait, à savoir que le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international honore toutes ses obligations juridiques relatives aux langues officielles et déploie d'importants efforts pour promouvoir la dualité linguistique. Étant le visage du Canada à l'étranger, le ministère prend au sérieux les enjeux portant sur les services en français dans certaines de ses missions.

[Traduction]

Permettez-moi d'abord de saisir l'occasion pour vous parler de quelques-unes des pratiques positives qui sont en place depuis de nombreuses années afin d'assurer la prestation du service bilingue.

Nous veillons à ce que les Canadiens soient servis dans le monde — 24 heures par jour, sept jours par semaine — en offrant aux visiteurs de nos missions les coordonnées du Centre des opérations consulaires, lequel est doté de personnel complètement bilingue.

Les fonctionnaires qui sont les chefs de mission sont bilingues, et nous avons pour principe qu'aucun employé canadien ne soit affecté à l'étranger sans d'abord correspondre au niveau requis de bilinguisme ou obtenir la formation nécessaire.

Avant d'occuper leur poste, tous les chefs de mission reçoivent une formation; ils sont alors sensibilisés à leurs responsabilités en matière de langue officielle, et cette question est précisément couverte dans leur manuel de chef de mission. Une fois posté à l'étranger, le chef de mission prend des mesures afin de sensibiliser davantage l'importance de la dualité linguistique en traitant régulièrement avec tout le personnel du besoin de voir à ce que les services bilingues soient activement offerts en tout temps. Cette responsabilité fait partie de l'entente de rendement annuel.

[Français]

Tous nos employés recrutés sur place sont avisés de mettre en pratique l'offre active dans les deux langues officielles, et ce, à l'égard de tous les visiteurs de nos missions. Tous les efforts possibles sont déployés en vue d'engager des employés recrutés sur place qui parlent le français et l'anglais. Toutefois, il est difficile dans certains pays d'engager des employés locaux qui s'expriment dans les deux langues officielles. Les employés recrutés sur place qui ne sont pas à l'aise dans ces deux langues ont comme directive de toujours diriger les visiteurs vers un employé canadien ou un employé local capable de fournir un service bilingue.

Le ministère procède régulièrement à des vérifications, ce qui comprend un examen de la prestation des services bilingues au sein des missions. Lors d'une vérification, on demande aux gens, par exemple, d'expliquer comment la mission est capable de servir le public dans les deux langues officielles. On leur demande s'ils ont un coordinateur ou une coordinatrice des langues officielles, si de la formation est offerte aux employés canadiens et aux employés recrutés sur place, si les services de réception, la signalisation et les messages téléphoniques sont offerts dans les deux langues. Si une vérification décèle des lacunes, le chef de mission rectifiera la situation.

• (0855)

[Traduction]

Les employés canadiens et ceux recrutés sur place ont accès à des cours gratuits de langues officielles en ligne à l'aide de Campusdirect et de l'École de la fonction publique du Canada. Ces cours sont offerts 24 heures par jour, sept jours par semaine, et nombre de missions offrent des formations en langues officielles au personnel embauché sur place. Je serai heureuse de vous fournir des exemples un peu plus tard.

Le ministère offre aussi un cours spécialisé aux réceptionnistes recrutés sur place, les travailleurs de première ligne qui interagissent avec le public. Ce cours est conçu pour les sensibiliser à la dualité linguistique du Canada. Ce programme s'intitule « Introduction à la société et à la culture canadiennes » et comprend une séance sur le bilinguisme au Canada et la nécessité d'offrir activement le service. Tous les groupes qui viennent à Ottawa ont l'occasion de passer deux semaines dans le milieu bilingue de la région de la capitale nationale.

[Français]

L'automne dernier, le ministère a organisé une conférence sur le leadership qui a permis de rassembler 350 hauts fonctionnaires de l'administration centrale. Nos chefs de mission ont également participé à cet événement par voie téléphonique. À cette occasion, nous avons eu le plaisir d'accueillir le commissaire aux langues officielles. Il a prononcé un discours sur le rôle crucial que joue notre ministère pour faire connaître la dualité linguistique du Canada dans le monde. Il a effectivement sensibilisé nos cadres de direction au rôle déterminant qu'ils ont tous à jouer dans la mise en oeuvre de cet engagement. Il reviendra le mois prochain, soit le 20 décembre, cette fois pour prendre la parole devant notre comité exécutif.

En février dernier, le ministère a fait de nombreux efforts pour s'assurer que le Canada allait afficher un niveau exemplaire de bilinguisme dans le cadre de ses activités aux Jeux olympiques d'hiver de 2010. Par exemple, tout le matériel publicitaire relié à la campagne « 2010 raisons de faire des affaires au Canada » était dans les deux langues officielles. Nous avons déjà commencé à nous concentrer sur la dualité linguistique dans le cadre des Jeux panaméricains et parapanaméricains, qui se dérouleront dans la région de Toronto en juillet et en août 2015. Nous fournirons notre part d'efforts pour assurer que le Canada démontre un niveau de bilinguisme exemplaire. Notre personnel, les produits publicitaires, la signalisation, les principaux messages et les discours seront bilingues.

[Traduction]

J'aimerais maintenant aborder les points liés au service en français à certaines de nos missions et qui ont été soulevés par M. Graham Fraser, lors de son exposé devant le comité permanent le 4 novembre 2010. J'aimerais vous remercier d'avoir attiré notre attention sur ces questions.

Nous avons communiqué immédiatement avec les responsables des missions mentionnées et nous leur avons demandé de se pencher sur la situation. Il a été porté à notre attention qu'à une mission, à Londres, un document a été envoyé à un client dans la mauvaise langue officielle; en l'absence du consul et du vice-consul lors de réunions et d'urgences consulaires, une offre active de service pourrait ne pas avoir été offerte par le personnel recruté sur place, soit à Kampala. Ailleurs, des visiteurs n'auraient pas obtenu un service en français, c'est-à-dire à Bogotà et à Saint-Domingue.

Encore une fois merci d'avoir attiré notre attention sur ces questions.

[Français]

Nous avons répondu en demandant à ces missions de prendre immédiatement des mesures correctives afin que cela ne se reproduise plus. Comme mesure préventive, on demandera à toutes les missions de remettre aux employés qui ont directement affaire au public un glossaire des termes et expressions de base en français. On demandera à la direction de rappeler régulièrement à tous les employés, surtout aux remplaçants à la réception, l'existence des outils qui sont à leur disposition et l'importance de trouver un employé qui parle français si un visiteur exige d'être servi dans cette langue. De plus, nous augmenterons la signalisation indiquant que nous offrons des services bilingues.

Pour renforcer ces mesures, nous demanderons aux gestionnaires de vérifier eux-mêmes régulièrement l'offre active de services et de rencontrer tout le personnel afin de discuter l'importance de fournir l'offre active et le service bilingue en tout temps. Ils reverront les procédures avec les employés afin d'avoir la certitude que ceux-ci comprennent toutes les étapes à franchir. Les superviseurs auront pour responsabilité de surveiller la situation régulièrement et de rappeler les procédures lors des réunions du personnel.

• (0900)

[Traduction]

Je voudrais profiter de l'occasion pour traiter de la fiche de rendement que le MAECI a reçu du commissaire aux langues officielles. Comme vous le savez, notre ministère était parmi les 16 institutions auxquelles une fiche de rendement a été remise.

Nous prenons très au sérieux ces résultats et nous les avons étudiés; nous continuerons également de travailler en étroite collaboration avec le Commissariat aux langues officielles afin de prendre les mesures correctives qui s'imposent.

Les points forts qui ont été signalés étaient la gestion globale du Programme des langues officielles, les séances de sensibilisation du personnel de tous les niveaux, le système intégré de surveillance, y compris le rendement des langues officielles aux missions, et la publicité relative aux langues officielles par la célébration de

[Français]

la Journée internationale de la Francophonie.

Nous sommes également membres du comité de mise en oeuvre de la citoyenneté et du plan stratégique 2006-2011 de Citoyenneté et Immigration Canada afin d'encourager l'immigration vers les communautés francophones en situation minoritaire.

Par l'entremise du programme des conférenciers, les représentants du ministère ont approché plusieurs fois des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de promouvoir notre mandat, nos priorités, nos programmes et nos services.

Pour nous attaquer aux secteurs qui exigent de l'amélioration, nous finalisons un plan d'action triennal axé sur les résultats de 2010 à 2013. Il est relié aux communautés de langue officielle en situation minoritaire, c'est-à-dire à la partie VII de la Loi sur les langues officielles. Nous avons également mis sur pied un comité de cadres supérieurs qui se penche sur les enjeux rencontrés par le personnel francophone, par exemple les questions de promotion, de la langue de travail, etc.

Ma collègue Roxanne Dubé est ici avec moi aujourd'hui. Elle est notre championne des langues officielles et coprésidente du comité dont je viens de parler.

En outre, nous avons constitué un réseau de coordonnateurs de langues officielles représentant l'administration centrale, les régions et toutes nos missions à l'étranger. Nous avons des réunions trimestrielles présidées par la championne des langues officielles, Roxanne Dubé.

En terminant, j'aimerais souligner que nous sommes bien conscients du travail qu'il reste à faire. Nous aimerions assurer le comité de notre intention de poursuivre les projets en cours, ainsi que d'évaluer les façons de nous améliorer et d'accroître la sensibilisation dans nos missions à l'étranger.

Nous sommes prêts à répondre à vos questions. Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, madame la sous-ministre adjointe. J'en profite pour souhaiter la bienvenue à Mme Dubé.

On commence le premier tour avec M. Bélanger.

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

Bonjour et bienvenue. Je voudrais d'abord m'assurer qu'on s'entend sur certaines choses. Les services consulaires doivent être offerts partout dans les deux langues, n'est-ce pas? Par exemple, même s'il y a des services consulaires en Angleterre, qui est un pays anglophone, il se pourrait que quelques petits Canadiens français aillent s'y promener. L'État a l'obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles, partout où il y a une ambassade, n'est-ce pas?

Mme Susan Gregson: Oui, je peux vous l'assurer. Pendant les soirs et les fins de semaine, par exemple, on a des numéros de contact directement avec le Canada. Par cette entremise, on a des services dans les deux langues officielles, 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

L'hon. Mauril Bélanger: Quiconque est chef de mission a l'obligation de représenter la dualité linguistique du Canada. Êtes-vous d'accord avec moi à cet égard aussi?

• (0905)

Mme Susan Gregson: Oui, c'est exact.

L'hon. Mauril Bélanger: Pouvez-vous me dire à quand remonte la dernière fois où on a évalué les capacités linguistiques des chefs de mission?

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Tous nos chefs de mission sont tenus d'être bilingues avant d'être déployés à l'étranger...

[Français]

L'hon. Mauril Bélanger: Je veux savoir quand on a évalué les capacités linguistiques des chefs de mission pour la dernière fois.

Mme Susan Gregson: Cette question s'applique de façon individuelle.

[Traduction]

À titre de directrice des ressources humaines, avant d'envoyer un chef de mission à l'étranger, je m'assure qu'il a obtenu les résultats voulus aux examens de langue seconde.

L'hon. Mauril Bélanger: Quels sont ces résultats?

Mme Susan Gregson: Il s'agit de C, B et C.

L'hon. Mauril Bélanger: D'accord.

[Français]

Personne n'a eu de poste de chef de mission sans satisfaire à cette exigence. J'ai compris la nuance que vous avez faite.

Mme Susan Gregson: Les fonctionnaires ont toujours les compétences linguistiques requises.

L'hon. Mauril Bélanger: Ils les ont tous, sans exception.

Mme Susan Gregson: Sans exception, à ma connaissance.

L'hon. Mauril Bélanger: Pourquoi avez-vous ajouté les mots « à ma connaissance »?

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Depuis le début de mon mandat, on a veillé à ce que les chefs de mission soient bilingues avant d'être déployés. Si leur évaluation en langue seconde a expiré, il leur revient de la renouveler avant qu'ils puissent aller à l'étranger.

[Français]

L'hon. Mauril Bélanger: Ces renseignements sont-ils publics?

[Traduction]

Mme Monica Janecek (directrice, Direction du ressourcement ministériel, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international): On pourrait vous faire parvenir une analyse — peut-être pas des notes individuelles, mais un pourcentage global.

Il est tout à fait vrai que les chefs de mission doivent passer un examen avant d'être déployés. À titre d'exemple, quelqu'un qui aurait été posté cet été aurait passé un examen avant d'être envoyé. Les résultats des évaluations sont valides pendant cinq ans, mais on pourrait vous communiquer un pourcentage si vous souhaitez connaître le nombre exact des résultats valides. Nous pourrions le faire.

L'hon. Mauril Bélanger: Oui, j'aimerais bien le savoir.

[Français]

Le plan d'action du ministère prévoit la remise d'un rapport annuel à la Commission de la fonction publique du Canada au sujet des compétences linguistiques des chefs de mission.

Mme Monica Janecek: Est-ce le rapport du Conseil du Trésor ou le rapport...

L'hon. Mauril Bélanger: Le plan d'action pour le Programme des langues officielles 2009-2011, votre plan, prévoit la remise d'un rapport annuel à la Commission de la fonction publique du Canada au sujet des compétences linguistiques des chefs de mission. Mes renseignements sont-ils exacts?

Mme Monica Janecek: Notre rapport à la Commission de la fonction publique concerne les nominations non impératives. C'est peut-être de cela que vous parlez.

L'hon. Mauril Bélanger: Je ne connais pas votre plan, je ne l'ai pas vu. Est-ce que nous pouvons en avoir une copie?

Mme Susan Gregson: Oui, bien sûr.

L'hon. Mauril Bélanger: D'accord. Il y en a un autre qui s'en vient, n'est-ce pas?

Mme Susan Gregson: Oui, c'est pour mars 2011.

L'hon. Mauril Bélanger: Je saute du coq à l'âne, mais comment arrimez-vous votre présent plan, celui de 2009-2011, sur votre responsabilité quant à la partie VII de la Loi sur les langues officielles?

Mme Susan Gregson: Vous aimeriez avoir des exemples?

[Traduction]

Eh bien, par exemple, dans les missions à l'étranger auxquelles nous participons

[Français]

les Journées de la Francophonie.

[Traduction]

Permettez-moi de vous donner des exemples personnels, qui pourraient vous être utiles.

Comme je l'ai expliqué au président plus tôt, j'ai été déployé à l'étranger à sept reprises, la dernière fois en tant que chef de mission à Shanghai, en Chine. Chaque année, nous organisons des activités pendant la Semaine de la Francophonie avec les autres chefs de mission des pays francophones. Il s'agissait souvent d'activités culturelles. Des artistes canadiens donnaient des spectacles. Avec les autres chefs de mission, nous essayions d'attirer l'attention du public sur le fait que le Canada est un pays bilingue et que nous participons aux activités de la francophonie.

L'hon. Mauril Bélanger: Vous le faites donc une fois par année.

Mme Susan Gregson: Eh bien, c'est un exemple parmi d'autres.

[Français]

Le président: Il vous reste une minute, monsieur Bélanger.

L'hon. Mauril Bélanger: Vous avez un Bureau de l'inspecteur général, au ministère.

• (0910)

Mme Susan Gregson: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: En 2007, le commissaire aux langues officielles a recommandé que votre ministère adopte une pratique, à compter de septembre 2008, soit celle de faire état des langues officielles dans chacune des vérifications effectuées par l'inspecteur général. Est-ce qu'il l'a fait?

Mme Susan Gregson: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Peut-on avoir une copie de ses observations pour 2008, 2009 et 2010, ou de celles qui ont été faites?

Mme Susan Gregson: Une copie des rapports...

L'hon. Mauril Bélanger: Oui.

Mme Susan Gregson: ... ou une copie des inspections sur le bilinguisme?

L'hon. Mauril Bélanger: Je veux connaître les commentaires de l'inspecteur général au sujet des langues officielles.

Mme Susan Gregson: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: En passant, votre sous-ministre va venir témoigner au sujet du rapport du commissaire. On veut se préparer.

Le président: Merci, monsieur Bélanger.

On enchaîne avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau (Gatineau, BQ): Merci, monsieur le président.

Bonjour, mesdames. Je vous suggère fortement de prendre vos crayons, même s'il y aura un compte rendu de la réunion. Je vais être très poli. Je suis extrêmement sceptique face à ce que vous avez dit, madame Gregson. Si on se retrouvait dans le vestiaire entre deux périodes, je ne vous croirais pas du tout et je vous le dirais. On se comprend?

Je vais vous donner des exemples d'endroits où il n'y a pas de services en français là où on les demande, dans les ambassades. Les tiers des dossiers de citoyens, dans la circonscription de Gatineau, touchent toutes sortes de variantes concernant l'immigration en

général, donc tous ses aspects. Il y a peu de cas qui touchent les passeports, mais beaucoup de cas de visas pour les réfugiés.

Le 29 septembre dernier, une citoyenne dominicaine a demandé la possibilité de passer une entrevue en français, puisque l'entrevue devait se faire uniquement en anglais avec la traduction en créole. Elle demandait une entrevue en français. L'agent de l'ambassade a répondu à la dame que c'était impossible, que c'était la dernière occasion de passer l'entrevue et que si elle refusait, son dossier serait rejeté.

Si cela n'est pas une importante atteinte aux droits de cette personne, c'est une claque en plein visage. C'est tout à fait inacceptable. La personne ne veut pas qu'on révèle son nom. Je la comprends. Dans tous les cas que je vais vous citer ici, je comprends les personnes. Elles craignent votre ministère. Elles craignent les ambassades parce qu'elles peuvent leur refuser l'entrée au pays d'être chers. Est-ce compréhensible?

Alors, ne me servez pas le charabia que vous m'avez lu tout à l'heure, je n'y crois pas.

Cette personne pense qu'un conflit linguistique pourrait être à l'origine du refus de la demande. Voilà ce qui se passe quand on ne comprend pas, on n'est pas très sûr de la langue. Cela s'est passé le 29 septembre 2010. Nous étions tous nés, cette journée-là. En passant, c'était à Saint-Domingue, en République Dominicaine.

Je vais vous donner un autre exemple, survenu à l'ambassade du Canada à Bogotà. De septembre 2007 à mars 2008, on y a traité un dossier important pour lequel il y avait beaucoup de correspondance. On a envoyé notre information en français, mais on ne nous a répondu qu'en anglais. On n'est pas une agence de traduction pour les gens. Ils ne nous répondent pas en français. On doit traduire la correspondance pour nos gens. On est au Canada, et non pas dans le 51^e État américain.

En juillet 2010, toujours à Bogotà, en Colombie, un Colombien a demandé à recevoir les communications en français. La réponse n'a été obtenue qu'en anglais et la demande de visa a été refusée. Serait-ce parce qu'il ne pouvait pas bien s'exprimer en anglais?

À Kampala, en Ouganda, en mars 2009 — je ne remonte pas à des temps mémoriaux —, il y a eu communication par courriel. On nous a dit qu'il était impossible d'avoir des communications en français, que cela ne se faisait qu'en anglais. On a beau nous dire que c'est une ancienne colonie britannique, *I don't care*. Je suis au Québec et je veux être servi en français. Les fédéralistes francophones ici présents ont aussi le droit d'être servis en français s'ils le désirent. On se comprend? Cela s'est passé à l'ambassade.

J'ai un autre exemple qui touche Londres, en Angleterre. En avril 2009, j'ai eu l'occasion de jaser avec Tony Blair dans le cadre de ma mission palestinienne à Jérusalem, qui consistait à aller vérifier la situation des Palestiniens. On s'est parlé en français. C'est un Britannique. Pourtant, les gens là-bas qui sont des Canadiens, ou encore des *Canadians* — peu importe comment ils se définissent, c'est leur choix —, sont incapables de nous répondre en français. Par contre, le premier ministre britannique m'a parlé en français. C'est assez extraordinaire. C'est très laid.

À Téhéran, en Iran, en août 2007, il s'agissait d'un dossier extrêmement difficile qui touchait des cordes sensibles, vous ne pouvez pas vous imaginer — peut-être que vous en avez une idée parce que vous travaillez au ministère des Affaires étrangères. Ces gens-là venaient pleurer dans nos bureaux. Ils n'étaient même pas capables d'obtenir en français les informations qu'ils voulaient de leur ambassade à Téhéran dans le cas d'une situation extrêmement sensible.

M. Kenney a été mis au courant de cela, parce qu'une correspondance est en place et qu'on ne veut pas que ces personnes se fassent court-circuiter. C'est un sentiment que j'éprouve à cet égard. Ce que je dis présentement ne repose pas sur des bases scientifiques. Parce que les services en français ne sont pas offerts, j'ai l'impression qu'on court-circuite le travail ou même l'obtention de choses auxquelles ces personnes auraient droit, à notre avis. Il y a un laps de temps. On comprend tout cela.

● (0915)

Quoi qu'il en soit, je ne crois à rien de ce que vous m'avez dit plus tôt.

Je suis allé à Ramallah, en Palestine. M. Bilodeau nous a reçus. On ne parle pas d'ambassade, dans ce cas, parce que la Palestine n'est pas encore un pays. C'est un consulat ou quelque chose du genre. M. Bilodeau parle très bien le français et l'anglais. Son père était lui-même ambassadeur. Compte tenu du fait qu'il devait aller en Palestine, au Moyen-Orient, il a dû passer un an à Ottawa pour apprendre l'arabe, ce dont il ne se plaint pas. Ma foi, je ne parle pas du tout l'arabe. Il était notre interprète pendant un bon moment, là-bas.

Si ce monsieur a dû apprendre l'arabe parce qu'il allait travailler dans un pays arabe — ce que je comprends tout à fait —, comment se fait-il que dans nos ambassades, des gens qui représentent le fleurdéliné et l'unifolié répondent « *Sorry, we don't offer the service in French* »? C'est mon employé, dans ma circonscription, qui fait affaire avec ce beau monde. Vous comprenez le paradoxe.

Je ne sais pas si je brasse des émotions, mais une chose est certaine: aujourd'hui, des gens voudront savoir ce que vous avez à répondre relativement à cette situation et ce que vous allez faire pour la corriger.

J'ai lu le rapport annuel de 2007 du commissaire aux langues officielles et ses recommandations de 2008 relativement à votre ministère. Sur le plan linguistique, ces gens sont censés être de niveau CBC. Or il y a des endroits où les chefs de mission ne sont même pas foutus de l'être.

J'attends une réponse. Qu'avez-vous à me dire à ce sujet?

Le président: Monsieur Nadeau, vous allez peut-être devoir attendre le prochain tour.

M. Richard Nadeau: Alors, ce sera au prochain tour, madame.

Le président: Votre temps est écoulé.

Nous allons maintenant passer à M. Gravelle.

M. Claude Gravelle (Nickel Belt, NPD): Je vous remercie.

Bonjour.

Les ministres des Affaires étrangères et du Commerce international représentent les Canadiens sur la scène internationale et font la promotion du Canada. Comment expliquez-vous que le Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010, qui compte 75 pages, ne mentionne aucunement les langues officielles?

Pensez-vous vraiment respecter vos obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles si elles ne sont pas intégrées à vos activités de programmes?

Mme Monica Janeczek: De quel rapport parlez-vous?

M. Claude Gravelle: Je parle du Rapport ministériel sur le rendement de 2009-2010, qui compte 75 pages.

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Oui, permettez-moi de faire des recherches et de vous répondre par la suite. C'est une très bonne question.

[Français]

M. Claude Gravelle: Quelles instructions précises avez-vous reçues du greffier du Conseil privé en matière de langues officielles?

Mme Susan Gregson: Pardon?

M. Claude Gravelle: Quelles instructions précises avez-vous reçues du greffier du Conseil privé en matière de langues officielles?

Mme Susan Gregson: À ma connaissance...

Mme Roxanne Dubé (directrice générale, Secrétariat des services intégrés, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international): Comme vous le savez, M. Wouters est très préoccupé par la question des langues officielles. Il communique régulièrement avec les sous-ministres au sujet du renforcement de l'application des langues officielles.

Récemment, soit le 9 septembre dernier, un communiqué a été acheminé à l'ensemble des sous-ministres dans le cadre de la Journée de la dualité linguistique. Dans ce document, on les invitait, de même que le personnel des ministères, à participer à une discussion informelle. Le greffier s'est rallié à l'événement pendant une demi-journée.

Les instructions du Conseil privé sont très claires. On s'attend à ce que les ministères respectent leurs obligations en vertu de la loi.

● (0920)

M. Claude Gravelle: Faites-vous partie du conseil des sous-ministres adjoints?

Mme Susan Gregson: Oui.

M. Claude Gravelle: À quand remonte la dernière fois où le conseil a discuté des langues officielles?

Mme Susan Gregson: Je ne le sais pas. Je suis nouvelle en tant que sous-ministre adjointe. Je vais poser la question et vous donner la réponse par la suite.

M. Claude Gravelle: Quel engagement concret le conseil a-t-il tenu, en matière de langues officielles?

Mme Susan Gregson: Dans ce cas également, je vais vous transmettre la réponse.

Mme Roxanne Dubé: Je suis directrice générale du Secrétariat des services intégrés du ministère. Je participe donc, à titre de secrétaire, aux réunions de l'assemblée exécutive, comme on dit dans notre ministère. D'une part, je peux vous assurer que les réunions se passent dans les deux langues officielles. Vous n'avez pas besoin de vous interroger beaucoup à cet égard, puisque trois sous-ministres sont parfaitement bilingues, à l'heure actuelle. D'autre part, tous les documents pour revue et discussion à l'assemblée exécutive sont présentés dans les deux langues officielles.

De plus, comme le mentionnait Mme Gregson plus tôt, nous avons lu le rapport préparé par M. Fraser. Vous vous souviendrez peut-être qu'on ne nous avait pas évalués depuis cinq ans. On ne s'attendait pas à une note comme celle-là. Immédiatement après la publication du rapport, le sous-ministre, M. Rosenberg, a communiqué avec M. Fraser par téléphone, l'a invité à venir présenter les résultats du bulletin le 20 décembre. On consacrera une session entière de l'assemblée exécutive à cela.

Je pense donc que vous n'avez pas besoin de vous inquiéter. Les leaders du ministère sont très sensibilisés à cette question et veulent remédier à la situation.

M. Claude Gravelle: Le plan d'action du Programme des langues officielles 2009-2011 vient à échéance en 2011. Par quoi sera-t-il remplacé? Quels aspects du nouveau plan toucheront directement les missions canadiennes à l'étranger?

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Nous allons mettre le plan à jour et remplacer l'ancien. Il se concentrera sur nos services et nos exigences législatives, y compris les services offerts dans nos missions à l'étranger.

M. Claude Gravelle: Quand?

[Français]

Mme Monica Janeczek: Ce sera en avril 2011.

Mme Susan Gregson: En effet, ce sera en avril 2011.

M. Claude Gravelle: De quelle manière les sous-ministres doivent-ils faire rapport au greffier du Conseil privé, en matière de langues officielles?

Mme Roxanne Dubé: Je suis persuadée, mais je ne peux pas vous le dire avec certitude, que ça fait partie de leur entente de rendement avec le Conseil privé. On peut vérifier. Vous savez sûrement de quoi je parle. Chaque sous-ministre a une entente de rendement avec le greffier du Conseil privé. On peut vérifier, mais je suis absolument convaincue que ça doit être traité dans cette entente.

M. Claude Gravelle: Un peu plus tôt, vous avez indiqué que 16 ministères avaient été évalués. Pouvez-vous nous dire à quel rang vous vous situez, sur les 16?

Mme Monica Janeczek: Je crois que nous étions au quatrième rang à partir de la fin. Ce n'est donc pas suffisant. Notre évaluation était supérieure à celle de seulement deux ou trois autres ministères. C'était la première fois qu'on était évalué par le commissaire. On a déjà rencontré les employés du Commissariat aux langues officielles, Mme Dubé et moi, et on a une meilleure compréhension de notre note. Au début, on a reçu des notes globales pour chaque élément, et on nous a expliqué ce qu'il nous manquait. On travaille déjà à améliorer ces points.

M. Claude Gravelle: Quand vous avez fait votre rapport, vous nous avez parlé de vos forces. Quelles sont vos faiblesses?

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Il faut élaborer des mécanismes qui vont mieux sensibiliser la population au service que nous offrons — c'est dans la partie IV — et nous devons évaluer les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire. C'est dans la partie VII.

Toujours dans la partie VII, il faut qu'on élabore un plan d'action fondé sur les résultats pour ces communautés. Il nous faudrait des outils et des procédures qui nous permettraient de mesurer les répercussions des décisions importantes sur ces communautés, c'est-

à-dire la création, la suppression ou le changement de politiques ou de programmes. C'est dans la partie VII. Par exemple, quand le programme PromArt a été supprimé, nous n'en avons pas mesuré les conséquences, mais nous allons nous pencher là-dessus.

Selon la partie VII, nous devons également élaborer un plan d'action pluriannuel pour mobiliser les communautés de langue officielle, répondre à leurs besoins et déterminer les meilleures méthodes de consultation.

Quand le Commissariat aux langues officielles a pris contact avec nos fonctionnaires, on a fait une offre active dans 56 p. 100 des cas en personne et dans 69 p. 100 des cas au téléphone. Selon le sondage auprès des employés de la fonction publique de 2008, seuls 57 p. 100 des employés francophones se sentaient libres d'écrire dans la langue de leur choix, et seuls 67 p. 100...

• (0925)

[Français]

M. Claude Gravelle: Avez-vous dit « 57 p. 100 »?

Mme Susan Gregson: C'est 57 p. 100.

[Traduction]

Seuls 67 p. 100 se sentaient libres de s'adresser à leurs supérieurs dans la langue de leur choix.

Le président: Merci.

[Français]

Merci beaucoup, monsieur Gravelle.

On continue avec M. Rickford.

M. Greg Rickford (Kenora, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie aussi Mme Gregson ainsi que tous les témoins.

Aujourd'hui, je poserai quelques questions. Comme vous l'avez dit, le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international a été évalué pour la première fois, et il a reçu une note globale de E. La note globale a été calculée à partir de la somme des évaluations individuelles, qui ont compté pour plus de 50 p. 100 de la note finale.

Je serai bref. Le MAECI a reçu les notes suivantes pour chacun de ces éléments: pour la gestion du Programme des langues officielles, D; pour le service au public, C; pour la langue de travail, E; pour la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise, A; pour le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique, E.

Ma première question concerne les troisième et quatrième catégories. Dans cette évaluation, madame Gregson, votre ministère a obtenu un A, qui compte pour 10 p. 100 de la note globale, et un E pour la langue de travail. J'imagine que vous avez bien étudié le deuxième volume du rapport annuel du commissaire aux langues officielles. Au sujet des éléments que sont la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise et la langue de travail, comment peut-on...

[Traduction]

Comment peut-on combler l'écart entre la participation des Canadiens d'expression anglaise et ceux d'expression française et améliorer la note pour la langue de travail? J'aurais d'autres questions à vous poser, mais commençons par celle-là.

Mme Susan Gregson: Évidemment, c'est une question qui préoccupe grandement le ministère. Nous reconnaissons que, dans certains domaines, il faut faire des améliorations, mais nous avons également des forces.

M. Greg Rickford: À titre d'exemple, quelles mesures pourriez-vous prendre pour combler l'écart entre ces deux évaluations intéressantes?

Mme Susan Gregson: D'accord, allez-y.

Mme Roxanne Dubé: C'est une excellente question, et je pense que c'est au coeur des préoccupations du ministère. Comment mieux refléter l'esprit de la loi pour qu'on se sente tout à fait à l'aise de travailler dans la langue de son choix, qu'on soit francophone ou anglophone?

Tout à l'heure, vous avez demandé à Mme Gregson de souligner certaines des faiblesses recensées dans le rapport du commissaire, et elle l'a fait.

En ce qui concerne la langue de travail, le rapport du commissaire a indiqué que 85 p. 100 des employés francophones estimaient que les documents et les outils, y compris les logiciels, étaient disponibles dans la langue de leur choix; quelque 81 p. 100 d'entre eux se sentaient libres d'employer la langue officielle de leur choix pendant les réunions de service; et 80 p. 100 d'entre eux ont affirmé que les formations offertes par leur service pouvaient être suivies dans la langue officielle de leur choix.

Soyons francs: la mondialisation s'impose. L'anglais devient une langue de plus en plus dominante. C'est pourquoi nous avons demandé au commissaire aux langues officielles en novembre de s'adresser à tous les employés du ministère pour aborder précisément la question de la langue de travail.

Il leur en a parlé avec éloquence. Le commissaire leur a fait comprendre que, pour pouvoir travailler dans un éventail de langues étrangères, le mieux, c'est de pouvoir bien s'exprimer dans les deux langues officielles pour commencer. Je pense qu'il a réussi à les en convaincre.

Nous avons également pris contact avec huit chefs de mission chevronnés de différentes régions du monde, des francophones et des anglophones, et on leur a demandé d'enregistrer une vidéo sur l'importance des langues officielles dans leur travail quotidien. Par la suite, on a affiché les vidéos sur la page d'accueil du ministère pour que tous les employés puissent les regarder.

L'objectif, c'était de sensibiliser les jeunes employés du ministère à l'importance de s'exprimer dans les deux langues officielles à l'étranger pour faire avancer les intérêts du Canada, mieux desservir les Canadiens et bien les représenter quand on les rencontre.

Sans vouloir m'éterniser sur le sujet — et c'est mon dernier point —, dans les réunions des cadres supérieurs, nous avons employé les deux langues officielles. On demande à la fois une version anglaise et française des documents, et on se sert d'une version hybride pour les discussions autour de la table.

Pour certaines réunions, on alterne entre l'anglais et le français. Cette façon de faire permet de sensibiliser les employés et de les amener à lire et à parler en français. Ce ne sont que des exemples parmi d'autres.

• (0930)

M. Greg Rickford: Merci. Je peux comprendre qu'il y ait probablement plus d'exemples, mais le temps passe vite.

J'espère avoir assez de temps pour vous poser ma seconde question. En 2004, le Commissariat aux langues officielles a publié

un rapport intitulé « Une fenêtre sur le monde — La dualité linguistique dans les relations internationales du Canada ».

[Français]

L'étude, au-delà du bilinguisme officiel, porte sur la dualité linguistique en tant que politique nationale et valeur canadienne essentielle à la politique internationale du Canada.

Cette étude exhaustive va au-delà du bilinguisme officiel pour se pencher sur la place qu'occupe la dualité linguistique, à titre de politique intérieure et de valeur canadienne fondamentale, dans la politique internationale du Canada.

Il y avait 28 recommandations visant le MAECI, Patrimoine canadien ou le Bureau du Conseil privé quant à son rôle dans la nomination des chefs de mission et du gouverneur en conseil.

[Traduction]

Dans la mesure où le dossier vous est familier, qu'a fait le MAECI en réponse à ces recommandations? Pourriez-vous nous donner des exemples de ce que vous avez fait?

Le président: Je suis désolé, monsieur Rickford. Je vais devoir vous interrompre et demander au témoin de vous répondre au prochain tour.

Nous allons entamer la deuxième série de questions avec M. Bélanger.

[Français]

L'hon. Mauril Bélanger: C'est à toi, n'est-ce pas?

Le président: Alors, c'est à vous, madame Zarac.

L'hon. Mauril Bélanger: J'ai seulement une question, si vous me le permettez.

Madame Gregson, connaissez-vous l'expression: « C'est de la bouillie pour les chats »?

Mme Susan Gregson: Non.

L'hon. Mauril Bélanger: Je viens de lire votre plan 2009-2011. Ce ne sont que des généralités. Il n'y a aucune précision, et on ne mesure rien. Ce ne sont que des vœux pieux, ou de la bouillie pour les chats, selon moi.

Mme Lise Zarac (LaSalle—Émard, Lib.): Madame Gregson, vous avez mentionné que vous vous acquittez de toutes vos responsabilités juridiques en matière de langues officielles. Or, comprenez-vous bien vos responsabilités? Le comité a déjà entendu dire que certaines personnes ne comprennent pas exactement leurs responsabilités vis-à-vis de la Loi sur les langues officielles. Dans votre cas, comprenez-vous vraiment toutes vos responsabilités?

Mme Susan Gregson: Oui, je dirais que oui.

Mme Lise Zarac: Parfait, merci.

Madame Dubé, vous avez mentionné que votre ministère n'avait pas été évalué depuis cinq ans. Par contre, Mme Gregson a dit que des vérifications sont faites régulièrement. J'aimerais savoir à quel moment et combien de fois vous faites ces vérifications. Vous avez également mentionné que s'il y avait des lacunes, le chef de mission les corrigeait. Recevez-vous un rapport des vérifications qui sont faites dans les missions?

Mme Monica Janecek: Les gens responsables du Programme des langues officielles dans ma direction reçoivent des rapports. De plus, le ministère dispose d'un réseau de coordonnateurs dans toutes les missions à l'étranger. Tous les trois mois, nous sommes en contact les uns avec les autres, lors de nos réunions avec Mme Dubé. Ils nous parlent de leurs problèmes.

• (0935)

Mme Lise Zarac: Y a-t-il un rapport écrit?

Mme Monica Janecek: Chaque année, nous produisons un rapport pour le Conseil du Trésor, comme tous les ministères. Dans notre rapport...

Mme Lise Zarac: Le comité pourrait-il recevoir ce rapport?

Mme Monica Janecek: Oui, sans problème.

Mme Lise Zarac: Quelle note vous donneriez-vous? Celle que le commissaire a décernée à votre ministère n'est pas très élevée. Habituellement, recevez-vous une meilleure note?

Mme Monica Janecek: Pour ce qui est du Conseil du Trésor, on ne décerne pas de note, mais on donne des...

Mme Lise Zarac: Quelle note vous accorderiez-vous pour les résultats obtenus?

Mme Monica Janecek: Pour le rapport du Conseil du Trésor, j'estime que...

Mme Lise Zarac: Je parle d'une note relative aux vérifications faites dans les missions.

Mme Monica Janecek: On ne donne pas de notes comme telles.

Mme Lise Zarac: Vous allez tout de même nous fournir le rapport?

Mme Monica Janecek: Oui.

Mme Lise Zarac: C'est bien, merci.

Vous êtes au courant du fait que deux types d'employés travaillent dans les missions. Il y a les employés canadiens qui doivent répondre à des critères de bilinguisme. Cependant, certains employés sont embauchés sur place. Pourquoi n'évaluez-vous pas ces employés? Ne sont-ils pas également soumis à la Loi sur les langues officielles?

[Traduction]

Mme Susan Gregson: En fait, ils ne le sont pas. Ils ne sont pas visés par la Loi sur les langues officielles. On essaie de veiller à ce que les employés locaux puissent parler à la fois en anglais et en français...

[Français]

Mme Lise Zarac: Ces personnes sont-elles embauchées pour occuper des postes bilingues?

Mme Susan Gregson: Non, les postes des employés recrutés sur place ne sont pas bilingues.

Mme Lise Zarac: Ce ne sont donc pas des postes bilingues.

Mme Susan Gregson: C'est exact.

Mme Lise Zarac: Le bilinguisme n'est donc pas requis. Ces employés n'entrent pas en contact avec des Canadiens qui se présentent à l'ambassade pour demander un service.

Mme Susan Gregson: Les employés locaux qui ont des contacts avec des Canadiens qui demandent des services doivent offrir le service en anglais ou en français. S'ils ne peuvent parler l'autre langue officielle, ils doivent aller chercher quelqu'un qui est en mesure de fournir ce service en français.

Mme Lise Zarac: Ils comprennent donc suffisamment le français. Il faut être capable de communiquer.

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Oui. Peut-être que je pourrais vous donner quelques exemples personnels qui seraient dignes d'intérêt pour le comité.

Mme Lise Zarac: Oui, s'il vous plaît.

Mme Susan Gregson: Il arrive assez souvent que les Canadiens qui ont affaire à notre mission vont nous donner leur avis sur un service quelconque. À l'occasion, je reçois une plainte, écrite ou verbale, d'un Canadien m'expliquant qu'il n'a pas reçu des services en français. À titre de chef de mission, il m'incombe, premièrement, de m'excuser auprès de notre concitoyen, puis de lui assurer que je vais prendre les mesures correctives qui s'imposent. Ensuite, je dois passer de la parole aux actes. Je rencontre le personnel et je lui rappelle son obligation d'offrir des services dans les deux langues officielles. Si les employés sont incapables de communiquer avec le concitoyen, ils doivent aller chercher quelqu'un qui peut lui offrir le service désiré.

Mme Lise Zarac: D'accord.

[Français]

Le président: Merci, madame Zarac.

Nous passons à Mme Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Merci, monsieur le président.

Je voudrais seulement faire quelques commentaires, avant de passer la parole à mon collègue, pour qu'il puisse avoir une réponse à ses questions.

Tout à l'heure, on a parlé de Bogotá. Premièrement, mesdames, je voudrais vous dire que je trouve dommage que le sous-ministre ne comparaisse pas à votre place, aujourd'hui. Laissez-moi vous dire qu'on aurait peut-être été plus virulents à son endroit. On vous envoie au front pour répondre aux questions, mais en fait, ce sont les sous-ministres qui sont responsables.

Cela étant dit, mon propre bureau de comté éprouve des problèmes avec Bogotá. Le service qu'on a avec la Colombie est à ce point terrible que ça peut mettre en péril certains dossiers extrêmement importants, comme des réunions de famille, des dossiers pour lesquels toutes les demandes sont légitimes et tous les documents sont réunis. Souvent, le fait qu'il n'y a pas de service en français cause un problème. En conséquence, ça retarde parfois le traitement du dossier d'une année, voire deux. C'est une situation assez compliquée.

Je trouve surprenant que, bien qu'on parle de libre-échange avec la Colombie, on ne soit pas capable de conclure avec ce pays des ententes en matière d'immigration tout simplement parce qu'on n'a pas les services dans la langue de son choix. Ça crée un grand dilemme.

Des choses extrêmement importantes doivent être faites. J'ai très hâte de rencontrer les sous-ministres concernés. Je ne veux pas m'acharner sur vous, je sais que vous avez un travail à faire, mais une note E est inacceptable, surtout pour le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Il faut absolument que vous en teniez compte, c'est primordial.

Je vais maintenant laisser mon collègue terminer de poser ses questions et, par le fait même, vous permettre d'y répondre.

• (0940)

M. Richard Nadeau: Madame Gregson, vous avez dit plus tôt qu'en tant que chef de mission, vous avez la tâche de rappeler les gens à l'ordre. Vous avez entendu les exemples que j'ai donnés, et ce n'est que la pointe de l'iceberg.

J'aimerais avoir une copie des rapports annuels sur les prestations de services qui sont rédigés par l'inspecteur général. Qui est l'inspecteur général de votre organisation?

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Elle s'appelle Angela Bogdan.

[Français]

M. Richard Nadeau: Je vais noter son nom et j'irai la rencontrer personnellement pour lui en dire davantage à ce sujet. Il faut régler cette situation.

J'écoute ce que vous avez à me dire à la suite de mes propos.

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Je vous remercie de nous avoir parlé de ces cas particuliers. Vos observations nous permettront de prendre des mesures pour corriger le tir.

En réponse aux questions que vous avez soulevées pendant la comparution de M. Fraser en novembre, nous avons bien entendu communiqué avec notre chef de mission à Bogotá, et elle nous a dit que des mesures avaient déjà été prises pour corriger la situation. La réceptionniste principale maîtrise à la fois le français et l'anglais, et les remplaçants qui ne sont pas à l'aise en français doivent immédiatement orienter les gens, qu'ils soient au téléphone ou en personne, vers un collègue qui parle français. On a fourni un glossaire français à tous les employés qui travaillent à la réception, y compris aux remplaçants. Les gens qui travaillent dans les ambassades sont formés...

[Français]

M. Richard Nadeau: Pardonnez-moi de vous interrompre, madame Gregson, mais mon temps est presque écoulé.

Le problème, c'est le service aux citoyens quand on appelle là-bas. Je ne parle pas de la réceptionniste au bureau à qui on dit bonjour en entrant. Quand du personnel de mon bureau de Gatineau appelle à Bogotá, c'est pour parler à des gens qui ont des décisions à prendre et des choix à faire en matière d'immigration. Je ne parle pas ici de la personne qui reçoit les visiteurs en leur disant: « Bonjour, *hi, how do you do?* »

Mme Susan Gregson: Je vais soumettre cette information à l'attention de nos collègues de Citoyenneté et Immigration Canada.

[Traduction]

Tous les employés locaux recrutés sur place dans les consulats parlent à la fois le français et l'anglais. Le personnel local du programme d'immigration devrait suivre les mêmes directives, mais nous allons vérifier.

Le service de l'immigration et des visas à Bogotá dessert surtout une clientèle colombienne, c'est-à-dire une clientèle hispanophone.

Si des gens, qu'ils soient au téléphone ou en personne, souhaitent se faire servir en français, on les oriente immédiatement vers un employé qui parle la langue de Molière. Plusieurs employés locaux maîtrisent le français, tout comme les agents canadiens.

Encore une fois, nous allons transmettre l'information à notre collègue.

[Français]

Je parle ici de notre chef de mission à Bogotá. Je suis certaine qu'elle sera très préoccupée par ce problème et qu'elle voudra attirer l'attention de nos employés sur l'importance d'offrir aux Canadiens un service dans les deux langues officielles.

Le président: Merci beaucoup.

M. Richard Nadeau: Merci.

Le président: Merci, monsieur Nadeau.

On va maintenant donner la parole à M. Généreux.

M. Bernard Généreux (Montmagny—L'Islet—Kamouraska—Rivière-du-Loup, PCC): Merci, monsieur le président.

Merci beaucoup, mesdames, d'être ici ce matin.

Madame Gregson, vous avez un parcours quand même assez exceptionnel, avec tout ce que vous avez fait dans votre carrière. Dans le cadre de votre travail dans d'autres ministères ou dans des organisations gouvernementales, avez-vous déjà été appelée à apporter des correctifs en ce qui concerne la langue française ou l'application de la Loi sur les langues officielles, ou avez-vous déjà été confrontée à des problèmes de cette nature? C'est que dans une certaine mesure, vous avez toujours occupé des postes de direction.

Mme Susan Gregson: Bien sûr. Comme chef de mission et diplomate à l'étranger, j'ai toujours eu la responsabilité de promouvoir les deux langues officielles du Canada dans mon travail. Vous me demandez si j'ai déjà eu l'occasion de parler devant un comité à ce sujet alors que j'étais à l'emploi d'autres ministères. Je dirais que c'est la première fois. Toutefois, évidemment, tout au cours de ma carrière, j'ai toujours été au courant de mes responsabilités.

• (0945)

M. Bernard Généreux: Vous savez, mon comté est le plus francophone au Canada. On n'entend donc évidemment pas beaucoup parler de ces problèmes dans mon bureau. J'ai peu de demandes qui concernent les relations. M. Nadeau parle de certaines situations auxquelles il est confronté. Par contre, dans mon comté, les gens voyagent beaucoup, et les problèmes portent surtout sur les questions de sécurité. Quand les gens sont à l'étranger et qu'ils s'adressent aux ambassades, aux missions, ils le font souvent dans des circonstances d'urgence. Je pense que cet aspect est extrêmement important. Même ici, entre nous, qu'on soit anglophone ou francophone, quand on est dans une situation d'urgence, il n'est jamais facile de s'exprimer et de se faire comprendre. Imaginez-vous donc être en face des gens. C'est un aspect extrêmement important de votre mission en matière de services aux Canadiens qui voyagent.

C'est la première fois que votre ministère est évalué, et vous obtenez un E. C'est sûr qu'on aimerait toujours avoir une note bien meilleure que celle qu'on obtient. Toutefois, je ne considère pas que c'est de la bouillie pour les chats, pour reprendre ce que M. Bélanger a dit plus tôt. Je ne doute point de ce que vous faites, de ce que vous écrivez dans vos rapports et de vos intentions. Je crois en vous, et je crois que vous êtes assurément capables d'obtenir une meilleure note que celle que vous avez eue. J'espère qu'on aura la possibilité de se voir prochainement pour en discuter à nouveau. Vous allez écrire un nouveau rapport, et je suis convaincu que vous allez tenir compte de ce que vous avez entendu aujourd'hui, puisque c'est comme ça qu'on évolue dans la vie.

Je voudrais vous poser une question sur les employés recrutés sur place. On sait que c'est souvent un problème. Quels véritables efforts sont faits par le ministère pour s'assurer que ces gens ont un niveau minimal de bilinguisme? Vous avez donné l'exemple de Bogotá où 90 p. 100 ou, à tout le moins, une grande majorité des services sont offerts en espagnol. Mettez-vous véritablement l'accent sur le français et l'anglais, sur l'anglais et l'espagnol, ou quoi?

[Traduction]

Mme Susan Gregson: Peut-être que je pourrais vous donner un autre exemple tiré de mon expérience personnelle.

Tous les employés locaux ont l'occasion d'étudier les deux langues officielles grâce au programme dont je vous ai parlé dans mes propos liminaires. En outre, la plupart des missions offrent des cours de langues aux employés qui ne parlent pas l'autre langue officielle.

À Shanghai, par exemple, nous avons embauché l'épouse de l'un des employés canadiens, une francophone, pour qu'elle vienne offrir des cours. C'était des cours officiels, et on encourageait les employés à s'inscrire. J'ai été très heureuse de constater leur niveau d'enthousiasme. Ils souhaitaient mieux desservir la population canadienne.

[Français]

M. Bernard Généreux: Cela m'amène à ma prochaine question. Est-ce que vous offrez systématiquement des cours pour apprendre les langues officielles?

Mme Susan Gregson: Oui, on a un programme.

Voulez-vous l'expliquer, madame Janecek?

Mme Monica Janecek: Oui.

On donne accès à des cours en ligne.

M. Bernard Généreux: Donner accès est une chose, mais est-ce que vous incitez vos gens à répondre?

Mme Monica Janecek: Oui, oui. Les missions doivent appliquer l'offre active. Ces gens ne sont peut-être pas parfaitement bilingues, mais il est clair qu'ils doivent appliquer l'offre active. Par l'entremise de notre réseau de coordinateurs, nous rappelons qu'il y a des cours en ligne et qu'à cet égard, les gestionnaires doivent octroyer du temps aux employés engagés sur place. Comme le mentionnait Mme Gregson, il y a même un cours sur le Canada. Celui-ci, qui est destiné aux employés engagés sur place, comprend une partie sur la dualité linguistique canadienne.

Le président: Merci.

Monsieur Gravelle, c'est à vous.

• (0950)

M. Claude Gravelle: Merci, monsieur le président.

Je vais vous poser deux questions. Je vais malheureusement devoir partir ensuite, mais ma collègue va écouter vos réponses.

Depuis 2007, quelles mesures ont été prises pour améliorer l'accès aux services de sécurité dans les deux langues officielles dans le cadre des missions canadiennes? J'aimerais aussi savoir s'il est possible d'obtenir la liste complète des champions des langues officielles.

Mme Susan Gregson: Bien sûr, on peut vous remettre cette liste.

Le président: Nous allons écouter pour vous, monsieur Gravelle.

Mme Monica Janecek: Votre question portait sur les gardes de sécurité, n'est-ce pas? C'est toujours un défi pour nous, parce que la plupart du temps, ce n'est pas l'ambassade qui engage ces personnes. Dans certains cas, ce sont des employés du gouvernement local. C'est le cas en Chine, par exemple. Il est très difficile d'insister pour que ces employés parlent l'anglais ou le français. On essaie d'embaucher des gens qui parlent nos langues officielles, mais ce n'est pas toujours possible. À Rome, par contre, notre ambassade a réussi à obtenir de l'agence de sécurité que les gardes de sécurité parlent l'italien, le français et l'anglais.

[Traduction]

C'est l'un des meilleurs modèles, et on encourage les autres missions à le suivre.

[Français]

Le président: Merci.

Pour ce qui est des documents, va-t-il être possible de les obtenir? Je pense qu'il y en a une bonne quantité.

Mme Monica Janecek: Oui. J'ai pris des notes.

Le président: Voilà qui termine notre rencontre.

Oui, monsieur Galipeau?

M. Royal Galipeau (Ottawa—Orléans, PCC): Merci, monsieur le président.

Est-ce la fin de cette partie de la rencontre?

Le président: Oui. Nous avons prévu une rencontre d'une heure avec les témoins. Nous avons des travaux à faire à huis clos.

M. Royal Galipeau: Me permettriez-vous de poser une question?

Le président: Si les membres du comité sont d'accord, vous pourrez le faire.

Ça va? D'accord.

M. Royal Galipeau: Madame Gregson, je vous remercie.

Vous avez parlé plus tôt des niveaux CBC, qu'on exige des chefs de mission. On vous a demandé de nous dire jusqu'à quel point nos chefs de mission respectaient ce genre d'exigence. Voulez-vous expliquer aux membres du comité ce que signifie « CBC »?

Mme Monica Janeczek: Ça représente, dans l'ordre, les exigences pour la compréhension, l'écriture et l'interaction orale. Dans la fonction publique, des tests sont administrés par la Commission de la fonction publique du Canada. Le niveau E représente une exemption. Ça indique que la personne parle couramment la langue étudiée. Le niveau C, qui le précède directement, indique que la personne est capable de diriger une réunion ou de faire valoir un point. Le niveau B est le minimum. Dans le cas de tous les postes bilingues de la fonction publique, les gens qui font de la supervision ou offrent un service au public doivent au minimum posséder le niveau B.

Est-ce que ça répond à votre question?

M. Royal Galipeau: Madame Gregson, vous avez déjà été chef de mission?

Mme Susan Gregson: Oui.

M. Royal Galipeau: Vous avez donc obtenu les niveaux CBC.

Mme Susan Gregson: J'ai obtenu les niveaux EEC.

M. Royal Galipeau: Ce qui est encore mieux que CBC.

Mme Susan Gregson: En effet.

Le président: Si Mme Gregson a obtenu un niveau C à l'oral, je me demande ce que ça prend pour obtenir une exemption.

Vous devriez refaire le test, madame Gregson. Je suis sûr qu'on vous accorderait une exemption à l'oral. Chose certaine, vous réussiriez le test au comité, je peux vous le dire.

Nous allons suspendre nos travaux pour quelques minutes avant de poursuivre la séance à huis clos. Je vous remercie d'être venues nous rencontrer.

[La séance se poursuit à huis clos.]

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>