



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 036 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 7 décembre 2010

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le mardi 7 décembre 2010

• (0850)

[Traduction]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):
Bonjour à tous.

Conformément à l'article 108 du Règlement, à la suite du dépôt du Rapport du Commissaire aux langues officielles, nous allons tout de suite commencer par l'Agence des services frontaliers du Canada.

J'aimerais souhaiter la bienvenue à nos témoins de ce matin.

[Français]

Ce matin, nous avons le plaisir de recevoir des représentants de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Le président, M. Luc Portelance, est avec nous, tout comme les champions des langues officielles, Mme Camille Therriault-Power et M. Pierre Sabourin. Bienvenue au comité. Sans plus tarder, je vous invite à faire votre allocution d'ouverture.

M. Luc Portelance (président, Agence des services frontaliers du Canada): Bonjour. Monsieur le président, membres du comité, j'aimerais d'abord vous remercier de me donner la chance de m'exprimer aujourd'hui au nom de l'Agence des services frontaliers du Canada.

J'occupe le poste de président depuis le 15 novembre dernier. Je suis honoré d'accepter cette fonction et ravi de relever le défi de présider aux destinées d'une organisation qui prend encore de l'expansion et acquiert de la maturité.

Aujourd'hui, j'aimerais commencer par commenter les conclusions du rapport annuel du commissaire aux langues officielles qui couvre la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010 et qui souligne les domaines nécessitant une amélioration en matière de services bilingues offerts au public et de promotion du bilinguisme au sein de l'agence. Je prends le rapport au sérieux et je suis déterminé à prendre les mesures nécessaires pour résoudre ces problèmes.

Avant de recevoir la fiche de rapport, nous avons communiqué avec le commissaire, M. Fraser, et avec son bureau pour l'inviter à s'exprimer devant notre comité exécutif le 25 novembre dernier. Notre comité exécutif s'est entretenu avec M. Fraser et les discussions se sont révélées à la fois instructives et productives.

Deux membres de mon comité exécutif sont avec moi aujourd'hui, comme vous l'avez mentionné, monsieur le président. Il s'agit de Camille Therriault-Power, qui est la vice-présidente de la Direction générale des ressources humaines, et de M. Pierre Sabourin, qui est le vice-président de la Direction générale des opérations. Ces deux hauts fonctionnaires m'apporteront leur soutien au même titre qu'au comité exécutif de l'ASFC pour s'assurer que l'agence remplit pleinement ses obligations en matière de langues officielles.

J'aimerais commencer par décrire le rôle et le travail de l'ASFC au sein du ministère de la Sécurité publique. L'ASFC est une organisation relativement jeune établie en 2003 dans le sillage des

attentats du 11 septembre 2001. Elle a été fondée pour fournir des services frontaliers intégrés liés aux fonctions des douanes, d'exécution de la loi en matière d'immigration et de protection des réfugiés, ainsi que l'inspection des aliments, des végétaux et des animaux. Ce faisant, nous appliquons plus de 90 lois au nom du gouvernement du Canada.

L'agence repose, en fait, sur une structure fusionnée unique qui combine un certain nombre de fonctions destinées à protéger notre sécurité et à faciliter la circulation des voyageurs et des marchandises commerciales légitimes à la frontière. Le 12 décembre, l'ASFC sera fière de célébrer son septième anniversaire.

[Traduction]

La naissance de notre organisation a été rapide et s'est déroulée dans l'environnement le plus dynamique de notre génération au chapitre des risques. Naturellement, nous avons accordé la priorité au renforcement de l'exécution des programmes et à l'optimisation de l'équilibre entre la sécurité publique et la facilitation du commerce et des déplacements internationaux.

Notre mandat est excessivement complexe, notamment les services de première ligne offerts dans un environnement international et multilingue, ainsi que l'application des lois de l'immigration du Canada à l'intérieur du pays. Dans le cadre de leurs fonctions habituelles, nos agents, tant en première ligne que dans les bureaux intérieurs, ont affaire à des personnes qui ne parlent ni le français ni l'anglais.

À titre de grand organisme de services et de premier visage du Canada dans nos points d'entrée, nous sommes chargés de nombreuses responsabilités en matière d'exécution de la loi et de facilitation, responsabilités qu'il nous faut assumer dans les deux langues officielles. Bien que nous exerçons nos activités dans un environnement international multilingue, le bilinguisme est un aspect fondamental de notre engagement global à l'égard de l'excellence en matière de services.

L'année dernière, conscients de la complexité croissante de notre environnement de travail et des conséquences de la bonne exécution de nos fonctions, nous avons fait le point sur notre organisation et lancé un programme de changement pluriannuel. Ce projet a pour but de mettre en place une structure organisationnelle et de gouvernance mieux adaptée qui nous permettra de répondre plus efficacement à l'environnement évolutif et complexe que créent les menaces et les risques, à l'augmentation du nombre de voyageurs à la frontière et aux attentes de nos clients, partenaires et intervenants.

Qu'il s'agisse de notre structure organisationnelle ou de la façon dont nous assurons toutes les facettes de nos services, nous avons l'intention d'améliorer la prestation de services dans l'ensemble de notre organisation. Cela englobe un engagement fondamental à l'égard des langues officielles, qui nous donnera l'occasion de renforcer le bilinguisme à titre d'élément clé de nos services, pleinement intégré dans notre milieu de travail. La devise de l'Agence est: « Protection, service, intégrité ». Elle figure sur la manche de l'uniforme de nos employés. Ce message est affiché dans nos aires d'accueil et nos bureaux. Étant donné que le service constitue un élément essentiel de notre travail, le bilinguisme est au cœur de cet engagement.

Bien que le rapport du Commissaire montre que nous avons du travail à accomplir à ce chapitre, l'ASFC a en fait un historique de rendement remarquable sur lequel faire fond. Je pense à notre expérience du traitement des évacués francophones et des enfants adoptés d'Haïti qui ont quitté leur pays après le tremblement de terre. Ce travail a été mené dans de nombreux points d'entrée, notamment à Toronto, Ottawa et Montréal, et je suis fier des services que nous avons offerts à ces familles et à ces personnes, qui, dans leur détresse, ont néanmoins été accueillies dans une langue qui leur était familière.

Je pense également aux Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010. Je suis heureux de constater que le Rapport sur les langues officielles reconnaît les efforts que nous avons déployés au cours de cet événement, durant lequel notre travail a laissé une impression positive sur les voyageurs. Cet événement international a été très médiatisé et s'est révélé être une occasion exceptionnelle pour l'ASFC d'accueillir le monde entier dans un Canada bilingue.

[Français]

Bien que les résultats de l'évaluation du commissaire aient été décevants, je dois souligner le fait que nous ne sommes pas ici pour contester une note ou discuter de méthodologie. J'estime que l'important pour ce comité et pour l'agence est de vous assurer que nous comprenons, que nous connaissons nos responsabilités en vertu de la loi, et que nous avons une stratégie valable, réaliste et réalisable pour améliorer continuellement notre rendement en matière de langues officielles, progressivement, et de façon soutenue au fil du temps.

Nous avons déjà adopté des mesures immédiates en réponse au rapport. J'ai mentionné que nous avons communiqué à plusieurs occasions avec le commissaire et son bureau. Éclairés par ces discussions, nous avons élaboré un plan d'action initial de trois ans, qui constituera la pierre angulaire de notre approche visant à progresser et à assurer la prestation des services bilingues de première ligne, et l'utilisation solide des deux langues officielles au sein de notre agence.

Alors que nous nous efforçons d'améliorer notre rendement, nous reconnaissons que la responsabilité des langues officielles doit se concrétiser du haut en bas de l'échelle au sein d'une organisation, de l'administrateur général aux gestionnaires fonctionnels et à leurs employés.

À titre de président, je veillerai à ce que mon engagement personnel envers le bilinguisme soit partagé à tous les niveaux de l'organisation. Nous sommes tous responsables d'assurer le leadership et de veiller à ce que l'environnement de travail soit propice à l'utilisation des deux langues officielles, ainsi qu'à la promotion de la dualité linguistique dans nos activités journalières.

En conclusion, monsieur le président, j'aimerais souligner que l'ASFC prend très au sérieux ses obligations en vertu de la Loi sur les langues officielles.

Nous nous sommes engagés à servir le public dans les deux langues officielles. Parallèlement, nous nous sommes engagés à favoriser une culture de bilinguisme au sein de l'agence, afin de créer un environnement où les employés peuvent travailler en toute confiance et sans gêne dans la langue officielle de leur choix.

Nous sommes maintenant prêts à répondre à vos questions, monsieur le président.

● (0855)

Le président: Merci beaucoup, M. Portelance.

Sans plus tarder, je cède la parole à Mme Zarac.

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

Bonjour et bienvenue à notre comité.

Monsieur Portelance, vous avez dit que vous êtes entré en fonction le 15 novembre. Vous avez dû vous sentir un peu stressé lorsque vous avez lu le rapport et vu qu'il y avait du pain sur la planche.

Votre plan d'action est-il terminé?

M. Luc Portelance: Notre plan d'action est presque terminé. Nous avons eu des consultations internes exhaustives. Au cours des prochaines semaines, nous devons rencontrer les représentants de nos syndicats. Nous prévoyons avoir une dernière rencontre de notre comité de direction, le 23 décembre. Le document devrait être finalisé très tôt en 2011.

Mme Lise Zarac: Quand pensez-vous le transmettre au sein de l'agence?

M. Luc Portelance: Je dirais très tôt en 2011. Nous avons le plan de communication qui a déjà été élaboré, un plan stratégique de communication beaucoup plus détaillé et fondé sur les besoins régionaux. Vous devez reconnaître que, dans le cas d'une agence comme la nôtre, il faut aborder les questions de façon stratégique, mais surtout cibler les secteurs qui posent un peu plus problème.

Mme Lise Zarac: C'est bien d'avoir un plan de communication, c'est bien premièrement d'avoir un plan, c'est très important. Vous avez déjà eu des plans, sauf que ce qu'on vous reprochait, c'est de ne pas mesurer les résultats, de ne pas avoir des outils de mesure afin de faire de suivis. J'espère que ce plan va justement contenir des outils détaillés de mesure. Est-ce le cas? On peut s'assurer qu'il va y en avoir?

M. Luc Portelance: Tout à fait. Je crois que vous avez raison par rapport à la critique de notre performance en matière de planification. Cela ne reflète sans doute pas le travail qui se fait à l'interne, et vous avez raison, cela ne reflète pas la rigueur du plan, surtout en matière de contrôle et de surveillance. Nous avons une organisation plutôt décentralisée. L'exercice de transformation auquel j'ai référé vise justement, par l'entremise de différents services, à avoir une meilleure normalisation et de meilleurs contrôles.

Pour répondre à votre question, c'est oui. Le plan va contenir un volet « contrôle et surveillance » assez serré.

Mme Lise Zarac: Et il y aura un suivi.

M. Luc Portelance: Oui, tout à fait.

Mme Lise Zarac: Parfait.

Je pense qu'il ne faille pas attendre un rapport du commissaire aux langues officielles; il faut s'assurer d'avoir un mécanisme de plaintes à l'interne. En vertu de votre plan, allez-vous faciliter la réception des plaintes et l'action subséquente? Quel processus avez-vous mis en place concernant le traitement des plaintes?

M. Luc Portelance: Vous avez raison. Parmi les plaintes que nous recevons, certaines sont transmises au commissaire aux langues officielles, d'autres nous parviennent directement à l'interne. Alors, nous avons déjà un régime pour le traitement des plaintes. En majorité, ce sont davantage des plaintes liées au service plus global.

En janvier et février, nous allons rehausser notre travail en ce qui touche au traitement des plaintes, surtout pour être capables de faire la distinction entre les différents genres de plaintes. Il y avait un défi: nous savions quel nombre de plaintes nous recevions, mais il n'y avait aucune distinction entre les différents sujets. Nous allons cerner les différents sujets de plainte et cerner effectivement les plaintes qui sont liées aux langues officielles. Nous allons surtout faire un meilleur triage et une meilleure comptabilité pour essayer de déterminer où on a des problèmes plus sérieux que d'autres. Avec 1 200 points de service, avec 120 postes frontaliers, nos problèmes ne sont pas partout les mêmes. Notre objectif est vraiment de se concentrer sur les endroits qui nous offrent de plus grands défis.

• (0900)

Mme Lise Zarac: Donc, vous avez l'intention de faire des rapports spécifiques sur vos plaintes, de les catégoriser.

M. Luc Portelance: Tout à fait, oui.

Mme Lise Zarac: Je vous félicite de cela parce que, en effet, une des solutions afin d'assurer un bon service est d'identifier les plaintes qui existent et d'y travailler. On sait pertinemment qu'une plainte qui est faite représente beaucoup de plaintes qui ne sont pas faites.

J'aimerais parler des ressources humaines. Avez-vous vérifié vos postes bilingues? Avez-vous vérifié de nouveau dernièrement les postes qui sont bilingues? Y a-t-il des postes qui ne sont pas désignés bilingues mais qui devraient l'être? Avez-vous fait cet exercice dernièrement?

M. Luc Portelance: Je peux faire quelques commentaires, et Mme Therriault-Power pourra y ajouter.

La réponse est oui. C'est un travail qui se fait de façon régulière, mais je dois admettre qu'à la suite de la production du rapport, nous avons passé en revue, surtout au palier des cadres supérieurs, de la direction, etc., et même en ce qui concerne nos agents de services frontaliers, la répartition des postes bilingues. Je crois qu'il y a sans doute quelques ajustements à faire mais, en général, on est en bonne posture.

Madame Therriault-Power, voulez-vous dire quelque chose?

Mme Camille Therriault-Power (vice-présidente, Direction générale des ressources humaines, Agence des services frontaliers du Canada): Je pense qu'en ce qui concerne les cadres, il y a une belle représentation. On respecte les lois et politiques pour ce qui est des profils linguistiques et des titulaires de postes qui répondent à ces exigences. En ce qui a trait au bulletin reçu de M. Fraser...

Mme Lise Zarac: C'est pourquoi je vous pose la question. Si les postes qui doivent être désignés bilingues le sont, comment expliquez-vous que tant d'employés se sont plaints qu'ils ne pouvaient travailler dans leur langue?

Mme Camille Therriault-Power: En fait, on a besoin de plus de leadership, de communication, de surveillance et de gestion de rendement à cet égard. À l'heure actuelle, il est mentionné dans les

ententes de rendement de nos cadres qu'il faut s'acquitter de ses obligations liées aux langues officielles de façon assez proactive. Il s'agit maintenant de revoir ça et d'être certain qu'on le fait de façon assez ponctuelle.

Mme Lise Zarac: Voulez-vous dire que c'est mentionné dans la liste de leurs responsabilités?

Mme Camille Therriault-Power: C'est exact.

Mme Lise Zarac: Avez-vous des rapports de rendement annuels pour ces cadres?

Mme Camille Therriault-Power: C'est le cas.

Mme Lise Zarac: Cela fait-il partie d'un de leurs objectifs à atteindre?

Mme Camille Therriault-Power: Oui.

Mme Lise Zarac: Est-ce que c'est mesuré? Y a-t-il des suivis, de la formation?

Mme Camille Therriault-Power: Oui, il y a des suivis. Cependant, je peux vous dire qu'on pourrait le faire de façon plus importante en ayant des mesures plus définies pour s'attaquer aux lacunes qui ont été soulignées dans le bulletin en ce qui a trait à la langue de travail et aux services au public en particulier.

Mme Lise Zarac: Merci.

J'imagine que mon temps est écoulé, monsieur le président.

Le président: C'est le cas, à quelques secondes près. Merci, madame Zarac.

Monsieur Nadeau, c'est à vous.

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

Vous avez lu le rapport, vous connaissez donc Mme Pascale Houle. À titre d'information, le commissariat a aussi reçu des plaintes qui illustrent qu'il est parfois difficile pour les voyageurs qui reviennent au pays par voie terrestre d'être servis dans la langue de leur choix par l'Agence des services frontaliers du Canada. C'est bien votre agence, non? Ainsi, une francophone a vu son véhicule et le cheval qu'elle importait des États-Unis être saisis au poste frontalier de Lansdowne en Ontario — poste qui fait l'objet de plaintes fréquentes — à cause d'un malentendu linguistique qui aurait pu être évité si elle avait été servie, comme elle en a le droit, par un agent des services frontaliers capable de s'exprimer en français plutôt que par un agent unilingue anglophone. Je cite Mme Houle:

Je ne savais pas que je pouvais exiger d'être servie en français à un point frontalier ontarien et aucun des cinq ou six agents que j'avais devant moi dans l'immeuble principal ne me l'a fait comprendre en me disant "Bonjour", ou ne m'a informé que j'avais bel et bien ce droit [...]

L'Ontario est au Canada, que je sache.

La loi existe depuis 40 ans. Je sais que vous êtes responsable à l'agence depuis peu. Vous comprendrez que je suis souverainiste et indépendantiste. Je viens de Hawkesbury en Ontario. J'ai enseigné chez les Franco-Ontariens pendant un assez long moment. Je me souviens d'être passé à Lacolle pour aller dans l'État de New York. J'ai vu un M. Bourque, du côté américain, nous accueillir, *who did not speak French*, mais qui écrivait son nom, Bourque, comme les francophones. Pourtant, quand on est revenu, on a eu plus de difficulté. C'était à un poste frontalier ontarien. On a demandé d'avoir du service en français — vous comprendrez que je le demande — et, ma foi du bon Dieu, on s'est fait regarder avec de gros yeux. C'était en 2004, vous étiez déjà en place. On peut me parler du 11 septembre, je comprends la situation, mais vous étiez déjà en place.

J'ai vécu en Saskatchewan aussi et on passait par les États-Unis pour aller à Windsor. On passait par Detroit. À Windsor, c'est la même chose. On m'a demandé, en anglais: *who's in your car?* J'ai répondu, en français: « Mes deux enfants, Myriam et Marysa. » J'avais répondu en français et j'ai continué à le faire. Ils ont fini par trouver quelqu'un. J'ai quand même attendu au moins 45 minutes. Je rentrais, et l'Ontario, comme je l'ai dit, fait partie du Canada. C'était au cours des années antérieures au 11 septembre en question. Il n'en demeure pas moins que, quand tu reviens dans le pays qui est supposé être le tien, tu te poses de sérieuses questions. C'est une anecdote personnelle. Vous me direz peut-être que ça vaut ce que ça vaut.

Selon le rapport, l'offre active n'a pas beaucoup évolué, c'est 46 p. 100. En moyenne une personne sur deux est capable de faire de l'offre active. « *Hi! Bonjour! Est-ce que je peux vous aider? May I help you?* » Ça commence là.

Dites-moi ce que vous allez faire pour me convaincre que tout citoyen voulant avoir des services en français pourra les recevoir qu'il passe au Québec, en Ontario ou en Alberta, là où le Canada a encore des provinces. Je vous écoute.

● (0905)

M. Luc Portelance: Merci, monsieur le président.

C'est une question très légitime. D'ailleurs, c'est sans doute au cœur de nos préoccupations en ce qui concerne le service à la clientèle.

L'ASFC a 158 bureaux qui sont désignés bilingues au Canada. Votre exemple est bon dans le sens qu'à certains endroits, tous les bureaux sont désignés bilingues, comme au Québec, par exemple. Au fur et à mesure qu'on va davantage vers l'Ouest, il y a une sélection de bureaux qui le sont. En Saskatchewan, par exemple, il y a un bureau, c'est celui de North Portal. En Alberta, il y a Coutts, au Manitoba, il y a Emerson, etc.

Ce sont des bureaux désignés, et vous avez totalement raison de vous attendre à un service bilingue à ces bureaux; d'ailleurs, nous y annonçons un service bilingue.

Le travail que nous avons fait jusqu'à présent vise à faire la distinction entre les problèmes que nous avons: des problèmes systémiques ou des problèmes de formation ou d'ajustement.

Là où nous avons le plus grand nombre de plaintes, c'est à cinq endroits: l'aéroport d'Ottawa, Windsor, l'aéroport de Toronto, le pont Peace Bridge et le pont à Lansdowne. Lansdowne est, je crois, l'endroit où Mme Houle a fait face à des difficultés.

Notre plan d'action vis-à-vis du service à la clientèle est sans doute le plan d'action le plus exigeant et rigoureux.

Historiquement, pour combler les postes, pour avoir une masse critique de gens bilingues à certains endroits, ça a été un défi de

taille. Ce n'est pas une excuse, mais c'est un défi de taille pour l'agence.

On se retrouve aujourd'hui, en raison des horaires de travail, avec le besoin d'une certaine masse critique de gens qui sont pleinement bilingues.

Vous avez raison. L'offre active qui consiste à dire: « *Hello! Bonjour!* », c'est facile à faire, mais on s'attend à plus que ça. Les gens devraient pouvoir être servis en français sans être obligés de s'adresser à une deuxième personne, sans être traités comme des citoyens de deuxième zone, parce que la première personne n'a pas pu leur répondre.

On est en train de répertorier tous les postes frontaliers où des défis se posent et, pour chaque poste, d'examiner où on a des problèmes de formation, de gestion, de masse critique en matière de dotation.

L'approche que nous prévoyons pour certains endroits est une approche très complète. À certains endroits, dont Lansdowne, la masse critique des gens bilingues doit être augmentée. On est en train de faire des calculs, à savoir le pourcentage nécessaire pour être en mesure d'avoir un point ou deux points de service où les gens peuvent avoir accès à des services bilingues.

C'est une question assez complexe. À certains endroits, on a très peu de plaintes, sinon aucune. Le service semble être approprié.

Les cinq postes que je vous ai mentionnés accueillent environ 30 p. 100 de toute la circulation au Canada: c'est considérable. Seulement à Windsor, par exemple, on reçoit de quatre à cinq millions de voyageurs par année. On a quelques plaintes, mais comme madame l'a dit plutôt, une plainte est une plainte de trop.

● (0910)

Le président: Merci.

Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

On enchaîne avec M. Godin.

M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD): Merci, monsieur le président.

Je vous souhaite la bienvenue au comité.

Dans votre rapport, vous dites ceci: « Bien que les résultats de l'évaluation du commissaire aient été décevants, je dois souligner le fait que nous ne sommes pas ici pour contester une note ou pour débattre de la méthodologie. » Avez-vous envie de le faire?

M. Luc Portelance: De contester?

M. Yvon Godin: De contester.

M. Luc Portelance: Je vais dire non. Nous avons eu des discussions avec le commissaire...

M. Yvon Godin: Alors, pourquoi le dites-vous dans votre rapport?

M. Luc Portelance: On a discuté du rapport. Au sujet de la méthodologie, on peut se demander pourquoi dans certaines catégories, on est passés d'une note moyenne ou forte à une note inférieure.

On parle de méthodologie. Ce qui a été comptabilisé, cette fois-ci, est différent de ce qui avait été comptabilisé il y a deux ans. On se retrouve donc avec des notes différentes.

M. Yvon Godin: Est-ce peut-être parce qu'il n'y a pas eu d'amélioration?

M. Luc Portelance: Non, je ne peux pas dire que c'est à cause de ça. Selon moi, le commissaire, cette année, s'est servi de données différentes. Au lieu de se concentrer, par exemple, sur les processus et politiques en place, il s'est concentré sur d'autres données.

On ne conteste pas la méthodologie, parce que les réponses aux questions sont là et que les résultats sont les résultats. Évidemment, notre note a changé depuis deux ans, mais, finalement, ce que le commissaire comptabilisait était différent. Je reconnais que les notes ne sont pas très fortes et qu'on doit s'améliorer.

M. Yvon Godin: Vous dites vous-même qu'il y a des problèmes à certains endroits et que vous le savez. Le commissaire a peut-être abordé directement ces problèmes.

M. Luc Portelance: Écoutez, je ne suis pas en désaccord...

M. Yvon Godin: Il faudrait aller voir ce qui se fait dans les bureaux plutôt que sur le terrain. Le commissaire est peut-être allé sur le terrain, cette fois-ci.

M. Luc Portelance: Je crois que sa méthodologie...

M. Yvon Godin: Est-ce qu'on a saisi le cheval de la dame parce qu'on ne la comprenait pas? C'est plutôt triste. Chaque fois qu'on passe à la douane, en revenant de l'étranger, on se demande presque si on va pouvoir entrer dans son propre pays. Ça fait un effet curieux. La semaine dernière, j'étais au Chili. Or j'avais moins peur en arrivant là-bas qu'en revenant au Canada. C'est comique, n'est-ce pas? Je parle ici de mon propre pays. Entrer en France me semble facile comme tout. C'est dans certains de ces pays que les problèmes sont les plus graves, normalement. Pourtant, parce qu'une personne ne parle pas l'anglais dans notre pays bilingue, elle se fait servir de cette façon. Comme le disait M. Nadeau, on arrive à la douane et si on s'exprime en français, on se fait faire de gros yeux et on se fait tasser tout de suite, du fait qu'on ne s'est pas exprimé en anglais. Déjà, avant d'arriver à cette étape, on se demande si on va rentrer dans son pays. C'est ce genre de service qui est offert à nos citoyens? C'est une honte! C'est vraiment honteux!

Je félicite le commissaire aux langues officielles. Depuis qu'il vous a accordé une note qui laisse à désirer, vous avez mis tout un mécanisme en branle, censément. Pourquoi ce mécanisme n'a-t-il pas été mis sur pied il y a deux, trois ou quatre ans?

M. Luc Portelance: Monsieur le président, je crois comprendre la question, à savoir pourquoi le mécanisme est appliqué aujourd'hui, mais ne l'a pas été auparavant. Je vous dirais de façon très sérieuse que ce n'est pas comme si l'agence ne portait pas attention aux langues officielles. Les plaintes qui proviennent du commissaire aux langues officielles sont traitées de façon sérieuse. Elles font l'objet de discussions au sein du comité chargé des ressources humaines. À l'administration centrale, à l'interne, nous avons une équipe de sept personnes qui a pour unique tâche de gérer le programme des langues officielles. Du recrutement se fait en fonction des langues officielles. Je vous dirais que 5 000 de nos agents affectés aux services frontaliers ont reçu au cours des deux dernières années une formation visant à les familiariser avec leurs obligations. Nous distribuons des trousseaux à tous les postes frontaliers. Un travail sérieux se faisait et s'est toujours fait en matière de langues officielles. Je ne voudrais pas vous laisser l'impression que tout à coup, à cause d'une note inférieure, nous avons décidé de nous concentrer sur la question. À titre de président, je peux vous dire que parmi les 87 millions de passagers par année, on compte des expériences très positives et certaines qui sont inacceptables.

M. Yvon Godin: Bien sûr, si le passager parle la même langue que le personnel, c'est positif, il n'y a pas de problème. Par contre, quand ce n'est pas le cas, que le prochain avion part dans quelques minutes et qu'on est obligé de rester à Toronto alors qu'on doit se rendre à Bathurst, au Nouveau-Brunswick, on tremble dans sa culotte.

M. Luc Portelance: Vous parlez de Toronto. Or c'est un endroit où il va falloir rehausser notre capacité. Nous acceptons la note, surtout qu'à certains endroits particuliers, il y a une combinaison de...

Monsieur le président, recruter des gens bilingues à certains endroits est un défi de taille. À Windsor, par exemple, les francophones représentent 5 p. 100 de la population. À Niagara-Fort Érié, on parle de 3 p. 100. Le recrutement est un défi. Il faut donc se concentrer sur la formation et la rétention. Il y a du travail à faire. C'est ce que je veux dire.

M. Yvon Godin: Vu la situation, allez-vous dans les collèges, les universités, les écoles où les étudiants apprennent le français, pour dire à ces derniers qu'ils peuvent faire carrière dans ce domaine? Le faites-vous?

M. Luc Portelance: Oui, des foires de l'emploi ont eu lieu en 2006, 2007 et 2008, précisément pour recruter des gens bilingues. Pour ce qui est des échanges avec les communautés en situation minoritaire, c'est un aspect qu'il va falloir développer. J'ai justement parlé à mon collègue de Patrimoine canadien pour voir comment il serait possible d'aborder cette question. Oui, il y a des pistes que nous pouvons suivre, mais je ne peux pas vous...

• (0915)

M. Yvon Godin: Dans le cadre de vos comités, quand vous rencontrez les sous-ministres, vous arrive-t-il de vraiment parler des langues officielles, des problèmes auxquelles vous faites face à cet égard?

M. Luc Portelance: Ça dépend de quelles réunions vous voulez parler.

M. Yvon Godin: N'importe laquelle. Vous rencontrez les sous-ministres.

M. Luc Portelance: Pour ma part, je fais partie du comité portant sur le renouvellement de la fonction publique. Il est certain que le recrutement et les langues officielles font partie du renouvellement de la fonction publique. C'est certainement un sujet assez important.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Godin. On va enchaîner avec M. Rickford.

M. Greg Rickford (Kenora, PCC): Merci, monsieur le président. Je remercie également tous les témoins. Monsieur Portelance, je vous félicite de votre nomination comme président de l'Agence des services frontaliers du Canada.

Mes questions iront dans le même sens que celles de ma collègue Mme Zarac. Tout à l'heure, elle a posé des questions à propos de la région du Sud de l'Ontario. Je lis, dans le rapport du commissaire: « [...] le Commissariat note que l'Agence des services frontaliers du Canada connaît des ratés dans le Sud de l'Ontario depuis des années en partie parce qu'elle n'a pas élaboré de plan d'action formel pour améliorer la qualité de ses services en français dans cette région. »

Vous avez dit, dans votre discours, monsieur Portelance, que vous avez un plan d'action. À la page 15 de son rapport, le commissaire fait part d'une autre inquiétude. Il indique: « [...] l'Agence n'a pas mis en place de mécanismes de contrôle ou de suivi qui permettent d'évaluer la performance de chaque poste frontalier sur le plan des langues officielles. »

J'ai deux questions à poser. Quels mécanismes de contrôle ou de suivi mettez-vous en place afin de vous permettre d'évaluer la performance de chaque poste frontalier sur le plan des langues officielles? Pouvez-vous nous donner des précisions quant à votre plan d'action?

M. Luc Portelance: Je vais vous en dire quelques mots. Peut-être pourrez-vous demander à mon collègue M. Sabourin, responsable de tous les postes frontaliers du Canada, de donner plus de détails.

Le commissaire a raison de dire que nous avons très peu de mécanismes de contrôle et de surveillance en ce qui concerne les activités régionales en matière de langues officielles. Dans une organisation comme la nôtre, qui est hautement décentralisée, les régions savaient qu'elles devaient fournir le service et savaient quels étaient les postes désignés, etc. Souvent, on se fiait aux plaintes. On savait alors qu'il y avait un problème, et les gens sur place étaient en contact avec les directeurs généraux, etc.

Les mécanismes de surveillance et de contrôle consistent surtout à établir un plan pour chaque poste. Sur les 158 postes, il y en a moins de 10 qui sont vraiment des postes clés, c'est-à-dire où il y a des défis.

Il faut aussi avoir des objectifs clés, par exemple le pourcentage d'agents bilingues requis à Windsor pour s'assurer que le service répond aux obligations. Dans chaque région, on essaie de faire la différence entre les défis, qui peuvent se situer sur le plan de la formation ou du recrutement, des échanges avec les collectivités locales, les écoles, etc. Chaque directeur général aura à élaborer son propre plan. À ce sujet, je dois dire qu'il n'y a pas de sondage interne.

Évidemment, on se fie aux plaintes du public qui sont faites au commissaire. On doit développer notre propre capacité de sondage non seulement pour ce qui est des langues officielles, mais aussi du service que nous offrons à nos clients.

Si vous me le permettez, je demanderai à M. Sabourin d'en dire davantage.

• (0920)

M. Greg Rickford: Monsieur Sabourin, vous avez une minute pour nous en dire plus.

M. Pierre Sabourin (vice-président, Direction générale des opérations, Agence des services frontaliers du Canada): Les plans auxquels M. Portelance fait référence seront propres à des régions et à des ports. C'est un point important, c'est-à-dire qu'on va pouvoir s'attaquer à des aspects spécifiques ou à des défis spécifiques.

Dans le cas de la mesure de performance et de suivi, on veut établir un cadre où on mesure à quel point on applique nos obligations. Le commissaire a très bien décrit nos obligations, elles sont très, très claires. À certains endroits, on remplit mieux nos obligations qu'à d'autres et c'est pourquoi on a besoin de plans locaux.

Premièrement, en ce qui concerne les ports, il faut que la signalisation y soit bilingue. En général, on répond très bien à cette obligation. De façon générale, la signalisation est bilingue.

Deuxièmement, il faut aussi que les guérites où le service bilingue est offert soient bien identifiées. En général, à ce sujet, on s'en sort très bien. Si vous allez à l'Aéroport international d'Ottawa, toutes les guérites affichent maintenant une offre de services bilingues. Dans le cas de Windsor, par ailleurs, sur les 23 guérites que nous avons, deux affichent très bien une offre de services bilingues.

Troisièmement — et c'est là le plus difficile —, il doit y avoir un agent bilingue dans la guérite bilingue. Je dois m'assurer que les horaires sont conçus de manière à ce qu'un agent bilingue s'y trouve 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Une guérite où des services bilingues sont offerts, cela veut dire, en moyenne, de 7 à 9 employés bilingues. Cela vous donne une idée de ce qu'on doit faire.

Je vous donne l'exemple de Windsor. Cinq millions de voyageurs y passent par année, et je ne compte pas le trafic commercial; je ne compte que les voyageurs. Durant la séance que nous tenons aujourd'hui, l'Agence des services frontaliers va recevoir, en moyenne, 10 000 personnes à la frontière. Durant l'heure de notre rencontre, 10 000 personnes vont s'y présenter. Vous pouvez vous imaginer qu'à Windsor, s'il n'y a pas d'agent bilingue — pour répondre à Mme Zarac — le taux d'erreurs risque d'être élevé, donc le taux de plaintes pourrait l'être aussi. On doit donc avoir des plans de dotation très rigoureux pour s'assurer qu'on place des agents bilingues dans les guérites qui affichent une offre de services bilingues afin d'éviter le genre de situation que vous avez très clairement décrite.

Ensuite, il y a l'offre active. Il faut qu'on dise «Hello! Bonjour! », donc il va falloir qu'on mesure si cela se fait, et il faut que les services soient équivalents en français et en anglais. On veut que la stratégie qui a été utilisée jusqu'à maintenant, qui consiste à envoyer les gens, les francophones, voir une deuxième personne, soit annulée pour que le service soit équivalent.

Ce qu'on veut également mettre en oeuvre, ce sont des mesures de contrôle à court terme, afin d'être capables de savoir quand des gens non bilingues sont au travail dans des guérites bilingues. Ainsi, on pourrait savoir, avant que des plaintes ne soient formulées, qu'un problème a peut-être eu lieu. Supposons qu'à Lansdowne, en plein mois d'août, au retour des vacances, alors que beaucoup de gens reviennent de Montréal, un agent non bilingue soit en poste dans une guérite où l'on offre des services bilingues, cela va nous causer des problèmes. On va donc essayer d'éviter ce genre de situation. Il reste quand même qu'on doit absolument trouver les gens bilingues.

Je vais vous donner un exemple. Dans le cas de Windsor, M. Portelance vous l'a expliqué, la communauté francophone est toute petite. On doit essayer d'attirer des gens de la région de Gatineau ou de l'Ontario francophone, des Franco-Ontariens, ou encore de la région du Québec, qui puissent venir travailler dans cette région et nous fournir une capacité supplémentaire. Le fait est, qu'actuellement, nous n'avons pas suffisamment d'agents pour offrir le service. La communauté locale va pouvoir nous aider, mais on doit aller au-delà de cela si on veut respecter nos obligations en matière de langues officielles.

• (0925)

Le président: Merci beaucoup.

[Traduction]

Merci beaucoup, monsieur Rickford.

[Français]

On va commencer notre deuxième tour de table.

De nouveau, madame Zarac, c'est à vous.

Mme Lise Zarac: Merci, monsieur le président.

Monsieur Portelance, dans votre présentation, vous avez dit que l'agence doit voir à l'application des 90 lois. Je suppose que lorsqu'un nouvel employé est embauché, il doit recevoir toute une formation pour qu'il soit bien conscient des lois qu'il doit appliquer. J'aimerais savoir quelle place occupent la formation et l'importance du bilinguisme dans celle-ci.

M. Luc Portelance: C'en est une partie importante. Premièrement, nos agents sont tous formés au collègue à Rigaud et ont l'option d'être formés en français ou en anglais. On offre la formation dans les deux langues. L'offre active fait partie de la formation de tous les agents. Je vous dirais aussi, madame, que nos employés sont placés dans des postes à dotation impérative, c'est-à-dire que lorsqu'on les embauche, on sait où ils vont aller et à quel profil linguistique ils doivent correspondre. On n'offre pas vraiment de formation linguistique, les gens ont cette compétence lorsqu'ils sont embauchés. De là le commentaire de M. Sabourin selon lequel, dans le cas d'endroits comme Windsor, etc., il faut embaucher des gens déjà bilingues. C'est notre façon de procéder...

Mme Lise Zarac: Pardonnez-moi de vous interrompre, mais mon temps est limité.

Il faut qu'ils comprennent vraiment cette loi, tout comme ils doivent comprendre les lois qu'ils doivent appliquer. Il ne s'agit pas simplement de dire « Hello! Bonjour! ».

M. Luc Portelance: La réponse est oui, madame.

Mme Lise Zarac: Donc, la formation est adéquate? Vous me le confirmez?

M. Luc Portelance: Tout à fait.

Mme Lise Zarac: Parfait.

Vous avez mentionné faire partie du comité sur le renouvellement de la fonction publique. J'aimerais soulever deux points à ce sujet. Met-on l'accent sur le bilinguisme lors de l'embauche? Je pense que c'est important.

Dans son rapport, le commissaire revient souvent sur la volonté de faire quelque chose. À mon avis, si on veut s'assurer que l'on offrira des services bilingues, il faut envoyer le message — avant l'embauche — que l'agence veut embaucher des personnes bilingues. Je peux comprendre que ce soit difficile dans certains cas, sauf que de la formation peut être donnée.

Il me semble que ce soit quand même un milieu où le vocabulaire est constamment le même. Donc, même si la personne n'est pas complètement bilingue, elle pourrait satisfaire aux exigences de l'emploi en suivant une formation adéquate. Vos employés qui ne sont pas bilingues reçoivent-ils régulièrement... Il ne faut pas leur laisser le choix.

Je lis qu'ils auront accès à la formation s'ils le demandent. Cela ne devrait-il pas justement faire partie d'un plan détaillé pour vos employés?

M. Luc Portelance: Premièrement, à l'instant, il y a une formation que je qualifierais d'adéquate. Par contre, dans le contexte de notre plan d'action, on examine justement comment rehausser le niveau de la formation de base.

Mme Lise Zarac: Monsieur Portelance, n'est-il pas vrai que pour l'instant, la formation est disponible sur demande?

M. Luc Portelance: Si vous parlez de l'offre active et des obligations en matière de langues officielles, au point de formation initial, les gens sont formés. Ils savent que c'est une obligation.

Il y a deux éléments. D'abord, il faut recruter des gens. Je vais donner un exemple. Recruter des francophones et les muter à un endroit comme Windsor... Windsor, ce n'est pas une région bilingue. Donc, le francophone qui va travailler à Windsor, pour répondre aux obligations en matière de service, n'a pas nécessairement le droit de travailler dans la langue de son choix. Parfois, c'est facile de dire que l'on va recruter des gens bilingues qui travailleront à Lansdowne, à Windsor ou à Toronto, mais ce ne sont pas des régions bilingues. Ces gens ne sont donc pas nécessairement intéressés.

En ce qui concerne la question de savoir si une certaine base peut être enseignée, je dirais que l'on pourrait dire oui, mais en réalité, le travail de l'agent des services frontaliers est un travail d'entrevue. L'agent doit être capable d'avoir une conversation assez complète. L'application de la Loi sur l'immigration, en particulier le volet de l'admissibilité, c'est certain que la plupart des Canadiens croient que ça se résume à quelques questions plutôt simples pour savoir ce que la personne rapporte avec elle, etc. Toutefois, dans le cadre d'une entrevue assez sérieuse, il y a le contact avec la personne. On ne peut donc pas se limiter à quelques phrases. Soit les gens peuvent faire leur travail ou ils ne le peuvent pas.

Pour répondre à votre question, je dirais qu'il est certain que dans le plan d'action, nous examinerons la question de la formation à Rigaud pour voir si l'on peut augmenter non seulement les connaissances, mais aussi la capacité de fonctionner.

● (0930)

Le président: Merci.

Merci beaucoup, madame Zarac. Cette fois, vous avez repris le temps que vous m'aviez donné en crédit tout à l'heure.

Monsieur Portelance, vous avez dit être le président depuis novembre. Auparavant, vous avez été vice-président principal au sein de la même agence. Vous l'étiez déjà depuis un moment?

M. Luc Portelance: Oui, tout à fait, depuis deux ans.

Le président: Excellent. Merci.

On enchaîne maintenant avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Pour débiter, je laisserai la parole à M. Laforest.

M. Jean-Yves Laforest (Saint-Maurice—Champlain, BQ): J'aimerais poser une très brève question. Messieurs Portelance et Sabourin, tout à l'heure, vous avez mentionné que dans la région de Windsor, par exemple, il y avait un très faible bassin de population francophone, ce qui créait des difficultés de recrutement d'agents bilingues à l'Agence des services frontaliers du Canada.

Est-ce que ça veut dire que la majorité des gens qui donnent des services bilingues sont des francophones et que peu d'anglophones le font ou peuvent le faire?

M. Luc Portelance: J'aurais de la difficulté à répondre à votre question de façon très spécifique.

Mme Camille Therriault-Power: Ces agents répondent aux exigences du profil linguistique du poste, qui est le niveau BBB. Ils ont donc une certaine compétence dans la deuxième langue, ce qui leur permet d'avoir droit à une prime au bilinguisme.

M. Luc Portelance: Je n'ai pas les statistiques qui permettent de savoir si ce sont des francophones ou des anglophones. Je connais par contre le nombre de personnes qui satisfont aux exigences du profil.

M. Jean-Yves Laforest: Vous dites avoir de la difficulté à trouver des agents bilingues, parce qu'il y a une faible quantité de francophones dans un milieu donné. Par supposition, c'est donc dire qu'il y a plus d'agents bilingues qui sont francophones.

M. Luc Portelance: Sans avoir les chiffres, je vais vous donner un exemple. Sur environ 1 700 agents bilingues, il y en a 1 000 au Québec. Sans savoir exactement qui sont ces gens, je vous dirais que parmi les 1 700 agents, il y a plus de francophones bilingues que d'anglophones bilingues. Toutefois, je n'ai pas les données disponibles.

M. Jean-Yves Laforest: Merci.

M. Richard Nadeau: Vous êtes très prudent, monsieur Portelance. Je comprends la situation. Si on tente de puiser davantage dans les communautés, que ce soit à Fort Érié, à Windsor, à Pointe-aux-Roches ou dans les coins francophones du Sud de l'Ontario, c'est parce que les gens de ces communautés sont francophones d'abord, et on en déduit qu'ils respectent leur deuxième langue officielle. C'est pour ça qu'on veut les recruter.

Personnellement, il y a un aspect que je trouve bien important, soit le lien avec les superviseurs. Cinquante-deux pour cent de vos employés se sentent à l'aise de parler avec leur superviseur dans leur langue première. De quoi a-t-on peur exactement? Si on parle en français, on va se faire rabrouer? Avez-vous fouillé de ce côté?

M. Luc Portelance: En vertu de notre plan d'action, le premier élément est de fouiller. Je crois savoir que les données qui étaient disponibles pour la démarche du commissaire sont uniquement fondées sur les résultats du sondage mené auprès des employés de la fonction publique. Or il faut essayer de démystifier ceci: ne pas se sentir à l'aise de le faire par opposition à la capacité de le faire.

On a déjà répertorié... Les qualifications liées au bilinguisme de notre comité exécutif sont très élevées.

M. Richard Nadeau: Vous comprenez que c'est le patron sur le terrain.

M. Luc Portelance: Tout à fait. Sur le terrain, c'est comme à notre administration centrale: il y a deux aspects. D'abord, il y a l'aspect qui consiste à savoir si les gens répondent au profil linguistique. Le superviseur a-t-il le profil linguistique? J'oserais croire qu'en majorité, on est quand même assez bien à ce niveau.

On a l'intention de creuser, moyennant un sondage interne, pour en savoir davantage quant à la question que vous avez posée: pourquoi l'employé ne se sent-il pas à l'aise? Cela devient un peu plus difficile à évaluer. Ça peut être un superviseur, un secteur, un...

M. Richard Nadeau: Je vais vous donner une autre piste, car il ne doit plus me rester beaucoup de temps, soit la question de la rédaction, rédiger. C'est 56 p. 100, donc c'est dans les mêmes eaux. On va écrire en anglais, parce que la personne en haut ne comprendra pas si je lui écris en français. Il faudrait aussi savoir ce qu'il en est de ce côté, d'autant plus que l'employé fédéral a le droit d'écrire dans sa langue première.

• (0935)

M. Luc Portelance: Monsieur le président, la question est une question de leadership. Quant à savoir si un employé de l'ASFC sent qu'il ne peut pas écrire dans la langue de son choix s'il écrit au président, c'est faux. C'est la même chose pour mon comité exécutif et mes directeurs généraux, etc.

M. Richard Nadeau: Il n'est pas le patron sur le terrain.

M. Luc Portelance: Tout à fait. La réponse à votre question, c'est que je réalise que c'est au niveau de la base, c'est le premier niveau,

c'est le deuxième niveau. Le plan d'action pour l'utilisation de la langue du choix de l'employé va traiter de ces premiers niveaux pour démystifier cela, pour déconstruire le mythe par rapport à la réalité.

Le président: Merci beaucoup.

Merci, monsieur Nadeau.

Je laisse maintenant la parole à M. Lauzon.

M. Guy Lauzon (Stormont—Dundas—South Glengarry, PCC): Merci, monsieur le président.

Je remercie aussi les témoins d'être ici ce matin.

Vous avez sans doute des défis à relever dans votre agence, mais je pense que vous remportez aussi des succès.

Pensez-vous avoir assez de ressources financières et humaines pour relever vos défis?

M. Luc Portelance: Je le crois. Je n'ai aucune raison de croire le contraire. On a un budget pour la formation. On dépense déjà environ 2 millions de dollars par année. L'exercice qu'on fait cette année consiste à examiner tout notre budget de formation. J'aurai donc l'occasion de réévaluer pour voir s'il faut investir davantage.

M. Sabourin traitera de plusieurs initiatives propres aux opérations qui sont davantage des questions de gestion. Le recrutement c'est le recrutement, et les coûts sont constants.

Ma réponse à votre question est oui. On verra pour ce qui est de la formation.

M. Guy Lauzon: Durant les deux dernières années, j'ai vécu près de la frontière à Cornwall où il y a de grands défis, mais non pas nécessairement en ce qui concerne les langues officielles. Au cours de ces 18 derniers mois, je n'ai reçu aucune plainte de voyageurs par rapport aux langues officielles. Par contre, à 100 kilomètres à l'ouest de Cornwall, il y a des plaintes.

Pourriez-vous nous expliquer cela? Avez-vous des plaintes de Cornwall? Selon moi, je n'ai pas entendu dire que vous en aviez.

M. Luc Portelance: Personnellement, je ne me souviens pas d'avoir reçu de plaintes de Cornwall.

M. Guy Lauzon: En fait, je suis en très étroites relations avec eux.

Comment pouvez-vous expliquer la différence entre les deux frontières, puisqu'elles sont à environ 100 kilomètres l'une de l'autre?

M. Luc Portelance: C'est une bonne question. Là où on a plus de défis — on pourrait dire que c'est un problème —, c'est à Lansdowne, ça débute là. En fait, on n'a pas de problème à Prescott et à Cornwall. Il faut dire que Prescott, Cornwall et Lansdowne sont des postes désignés bilingues. Sauf que Prescott et Cornwall sont dans des régions bilingues, et les employés peuvent travailler dans la langue de leur choix. Alors que Lansdowne, ce n'est pas dans une région bilingue.

M. Guy Lauzon: Y aurait-il peut-être une possibilité de muter ces employés, de faire des échanges? Car pendant six semaines, on a transféré...

M. Luc Portelance: Selon l'histoire de notre processus de recrutement, l'agence recrute sur le plan local. C'est-à-dire que les agents de l'Agence des services frontaliers qui travaillent à Cornwall viennent majoritairement de Cornwall, de Prescott, etc. On n'a pas un gros budget de mobilité. Habituellement, les gens ne sont pas tellement intéressés de déménager.

M. Guy Lauzon: Je vais poser ma prochaine question en anglais.

[Traduction]

À la page 20 de son rapport, le commissaire a mis en lumière la merveilleuse expérience de Regan Flowers. Le 9 juillet 2010, Mme Flowers, une employée de l'Agence des services frontaliers du Canada, a tenu les propos suivants: « Ils m'ont confié cette tâche parce que je crois fermement que le bilinguisme officiel fait partie de notre identité, que je suis enthousiaste et... que mon français est loin d'être parfait. » Encore une fois, j'aimerais féliciter votre agence de cette grande réalisation.

C'est le commissaire qui a souligné cela. Qu'est-ce qui a tant encouragé cette employée? Encouragez-vous tous vos employés ainsi?

• (0940)

M. Luc Portelance: Oui, certainement. À mon avis, ce qui nous interpelle dans ce genre de discussions, c'est qu'il est normal que nous recevions des plaintes et que nous éprouvions des problèmes dans certains domaines. M. Sabourin a abordé la question du volume. Aujourd'hui, nous traiterons le cas de 230 000 passagers. Je reçois beaucoup de rétroaction positive au sujet de l'expérience du service à la clientèle; cela ne change rien au fait que nous recevons des plaintes et que nous avons des difficultés à surmonter, et nous les prenons au sérieux. Mais, en très grande majorité...

M. Guy Lauzon: Une seule plainte est une plainte de trop, mais après avoir traité le cas de 230 000 passagers aujourd'hui, combien de plaintes en matière de bilinguisme vous attendez-vous à recevoir?

M. Luc Portelance: Eh bien, étant donné que nous avons reçu 35 plaintes l'an dernier, si vous faites la moyenne, nous n'en aurons probablement pas une seule aujourd'hui.

Le président: Merci, monsieur Lauzon.

C'est M. Godin qui mettra le point final à notre première série de questions.

[Français]

M. Yvon Godin: Il me reste encore trois minutes. Je peux poser ma question?

Le président: Allez-y, monsieur Godin, la parole est à vous.

M. Yvon Godin: Le greffier du Conseil privé vous a-t-il donné des instructions au cours des dernières années, par rapport aux langues officielles?

M. Luc Portelance: Je n'ai pas reçu d'instructions spécifiques, sauf qu'en vertu de mon rôle de président — parce qu'on fait partie de la fonction publique —, comme administrateur général, j'ai la responsabilité de gérer ce dossier.

M. Yvon Godin: Vous n'avez pas d'instructions spécifiques du Conseil privé!

Je comprends que vous ayez une responsabilité et je sais que vous êtes assez intelligent pour savoir que vous en avez une. On doit offrir un service bilingue, censément.

Donc, le greffier du Conseil privé ne vous a jamais donné de directives précises ces dernières années?

M. Luc Portelance: Premièrement, j'ai commencé à occuper mon poste le 15 novembre. La directive vient de l'administrateur général. Je n'ai pas de directives précises sauf qu'il faut comprendre qu'on est responsable de l'administration de plusieurs lois.

Deuxièmement, tous nos cadres exécutifs ont, en vertu de leurs ententes de rendement, une obligation de gestion en ce qui concerne les langues officielles.

M. Yvon Godin: Je comprends, je connais la loi. Je vous ai posé une question et vous y avez répondu, c'est bien.

D'autre part, quand vous annoncez des emplois, par exemple à Windsor, dites-vous que vous voulez des employés bilingues?

M. Luc Portelance: Si ce sont des postes bilingues, oui, on demande des gens bilingues. On embauche les gens de façon impérative, il faut que leur candidature soit conforme au profil d'emploi.

M. Yvon Godin: Il s'agit seulement des neuf postes dont vous parlez tantôt, ceux dont vous avez besoin pour une guérite. Vous n'allez pas forcer pour avoir un poste affiché ouvertement sur Internet, par exemple, pour Windsor pour que les gens se disent qu'ils vont déménager à Windsor et postuler l'emploi.

M. Luc Portelance: Il y a quand même cette flexibilité, mais la dotation est faite sur le plan régional et les directeurs généraux combrent les postes en se basant sur les besoins.

M. Yvon Godin: Les 1 000 emplois aux postes frontaliers du Québec sont-ils tous bilingues?

M. Luc Portelance: C'est le cas.

M. Yvon Godin: Sont-ils tous bilingues?

M. Luc Portelance: Oui.

M. Pierre Sabourin: Quatre d'entre eux ne sont pas bilingues.

M. Luc Portelance: C'est exact, quatre d'entre eux ne le sont pas.

M. Yvon Godin: Quatre employés ne sont pas bilingues.

M. Luc Portelance: C'est cela.

M. Yvon Godin: Parlez-vous pour tout le Québec?

M. Luc Portelance: Quatre employés ne peuvent se conformer au profil linguistique. Il faut considérer que, à la frontière du Québec, une grande majorité des clients sont des anglophones qui viennent des États-Unis.

M. Yvon Godin: Vous voulez donc absolument servir le client anglophone, mais pas nécessairement la loi du pays.

M. Luc Portelance: Non, ce n'est pas cela. La désignation des postes frontaliers est basée sur quatre ou cinq critères.

M. Yvon Godin: C'est drôle, vous avez moins de difficulté à trouver des personnes bilingues pour servir le client qu'à respecter la loi.

M. Luc Portelance: On commence par la désignation du poste. Ensuite, on essaie de trouver des gens qui correspondent au profil du poste. Au Québec...

M. Yvon Godin: Seriez-vous gêné s'il n'y avait que des francophones aux frontières du Québec et que les Américains qui viendraient ici ne comprendraient rien et qu'on leur prendrait leur cheval en passant?

M. Luc Portelance: Je ne comprends pas la question, monsieur le président.

M. Yvon Godin: Je vais essayer de mieux la poser. S'il n'y avait que des francophones qui ne comprennent pas l'anglais aux postes frontaliers, ce serait embarrassant pour le Canada, n'est-ce pas?

M. Luc Portelance: Cela fait partie de la façon dont on désigne les postes. Sont-ils bilingues ou non? C'est la circulation, le genre de clientèle, etc. Il y a des critères pour chaque poste, ce n'est pas le Québec au complet si tu passes...

M. Yvon Godin: Je veux savoir s'il y a vraiment une volonté de respecter la loi. Je ne pense pas qu'elle soit là.

M. Luc Portelance: De mon côté et de notre côté, oui, il y a cette volonté.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Godin.

Cela complète notre première heure avec nos témoins.

Je voudrais vous remercier d'être venus témoigner devant le Comité permanent des langues officielles sur la dualité linguistique et l'offre bilingue de votre agence. Comme je l'ai mentionné, je voudrais également vous remercier des efforts que vous faites pour assurer la mobilité des Canadiens. Vous savez, je suis député d'un comté frontalier. C'est donc très apprécié, tant par les travailleurs que par les Québécois, dans mon cas, qui restent de l'autre côté. Je vous remercie pour les solutions que vous mettez en place pour nos concitoyens.

Madame Zarac, vous avez la parole.

• (0945)

Mme Lise Zarac: Monsieur le président, peut-on demander à M. Portelance de nous envoyer son plan de travail lorsqu'il sera terminé?

Le président: Est-ce possible de le faire? Savez-vous quand ce sera prêt?

M. Luc Portelance: Comme je vous l'ai dit, on rencontre le comité exécutif le 23 décembre. En janvier, il devrait être prêt. Je serai heureux de vous l'envoyer.

Le président: Merci beaucoup.

On suspend pour quelques minutes, le temps de se préparer pour les prochains témoins.

• (0945)

(Pause)

• (0945)

Le président: Nous reprenons la session.

Conformément à l'alinéa 108(3)f) du Règlement, Rapport annuel 2009-2010 (volume II) du commissaire aux langues officielles qui a été renvoyé au comité le mardi 2 novembre, nous avons maintenant le plaisir de recevoir les représentants du ministère de la Sécurité publique.

Est présent aujourd'hui M. William Victor Baker, sous-ministre. Bienvenue, monsieur Baker.

Il est accompagné du directeur général des ressources humaines, M. Denis Desharnais ainsi que du directeur de la division de la politique, M. Daniel Sansfaçon.

Bienvenue au comité.

Sans plus tarder, j'invite M. Baker à prononcer son allocution d'ouverture.

[Traduction]

M. William Victor Baker (sous-ministre, ministère de la Sécurité publique): Merci, monsieur le président.

Je tiens à vous remercier de me donner l'occasion de m'adresser à vous aujourd'hui au sujet des conclusions que le commissaire aux langues officielles a publiées dans son rapport annuel 2009-2010.

Merci d'avoir présenté mes collègues.

Je crois comprendre qu'il s'agit de la première fois que Sécurité publique Canada fait l'objet d'une évaluation dans le cadre de l'exercice du rapport annuel.

• (0950)

[Français]

Pour moi, il est bien utile d'avoir ce processus et le rapport pour établir, essentiellement, une ligne de base pour mesurer nos progrès à venir.

Le rapport du commissaire et les commentaires du comité seront utiles et on en tiendra compte dans la mise en oeuvre de notre plan d'action.

Je vous suis reconnaissant de votre intérêt et je répondrai à vos questions avec plaisir.

[Traduction]

J'aimerais prendre un moment pour vous parler de Sécurité publique Canada et de son mandat.

Notre ministère a été créé il y a sept ans; il est investi d'un mandat clair, soit de veiller à la sûreté et à la sécurité de la population canadienne. Dans cette optique, le Ministère donne des conseils stratégiques et appuie le ministre de la Sécurité publique dans divers dossiers, comme la sécurité nationale, la gestion des urgences, l'application de la loi, la gestion des frontières, les services correctionnels et la prévention du crime.

Sécurité publique Canada joue un rôle important en matière d'exécution de programmes. De fait, environ 65 p. 100 du budget ministériel est consacré aux subventions et contributions, principalement au profit de la préparation en cas d'urgence et des mesures d'intervention dans le cadre des Accords d'aide financière en cas de catastrophe, que bon nombre d'entre vous connaissez, j'en suis sûr. Une petite portion de ces fonds servent à renforcer la sécurité communautaire.

[Français]

Pour exécuter notre mandat, nous comptons sur environ 1 000 employés, dont 90 p. 100 se trouvent dans la région de la capitale nationale. Nos employés régionaux sont répartis dans plus de 20 bureaux, qui sont pour la plupart désignés bilingues aux fins de service à la clientèle. Certains bureaux comptent seulement quelques employés, alors que d'autres en comptent une dizaine. Toutefois, la majorité emploie moins de cinq personnes; ce sont de petits bureaux.

[Traduction]

Dans son rapport, le commissaire cible quatre conditions clés pour rendre Sécurité publique, et la fonction publique dans son ensemble, véritablement bilingue. La première est d'assurer une bonne compréhension de la Loi par les employés et les gestionnaires, et je pense que c'est l'un des domaines où nous avons encore du chemin à faire. La deuxième est un solide leadership. La troisième est une bonne planification. Enfin, la quatrième est un suivi adéquat.

Pour donner suite à ces conditions, mon équipe de gestion et moi-même allons concentrer nos efforts sur ces conditions en vue d'améliorer la situation et de veiller au respect de la Loi sur les langues officielles. Plus précisément, nous chercherons à améliorer l'offre de services à la population canadienne en rappelant à nos employés leurs obligations aux termes de la Loi ainsi qu'en leur fournissant la formation et les outils nécessaires pour offrir les services au public.

Nous favoriserons l'utilisation des langues officielles au travail en continuant à organiser une activité dont vous n'avez peut-être jamais entendu parler, les télégrammes-bonbons. Permettez-moi de vous expliquer rapidement en quoi cela consiste. Pour 50 ¢, vous pouvez vous procurer une carte et un bonbon; vous y rédigez une note dans votre autre langue officielle et l'envoyez à un destinataire de votre choix.

[Français]

Tout l'argent va directement à notre campagne de financement en milieu de travail du gouvernement du Canada.

[Traduction]

Nous favorisons l'utilisation des langues officielles dans nos milieux de travail en poursuivant la mise en œuvre de la prochaine étape de la campagne DARE-OSEZ, lancée l'an dernier, qui vise à encourager les employés à utiliser leur deuxième langue officielle, ainsi qu'au moyen d'une communication continue avec nos employés.

Nous appuyons la vitalité des communautés linguistiques en situation minoritaire en participant au

[Français]

Forum sur les jeunes francophones vulnérables en situation minoritaire

[Traduction]

et en redoublant d'efforts pour repérer ces groupes et les consulter.

Le ministère organisera des séances de formation et fournira à ses employés des outils pour s'assurer que les personnes qui communiquent avec les bureaux ayant l'obligation d'offrir des services bilingues se voient activement offrir des services dans les deux langues. Je sais pertinemment que c'est un défi de tous les instants, mais nous devons faire mieux. De plus, il veillera à ce que chacun soit au courant, sans équivoque, de son droit d'utiliser l'anglais ou le français.

Sécurité publique Canada veillera à l'application systématique de ses politiques internes de communication avec le public afin d'améliorer les délais de réponse par courriel. Il s'assurera en outre que les deux communautés linguistiques reçoivent un service d'égale qualité dans leur langue officielle.

[Français]

En ce qui concerne la partie V de la loi, nous allons prendre les bouchées doubles pour créer un milieu où les employés se sentent à l'aise de communiquer dans la langue officielle de leur choix dans le cadre de réunions, dans leurs courriels et particulièrement avec leur gestionnaire. À cette fin, les employés peuvent consulter des outils d'aide en ligne et se verront offrir des séances de formation qui éclairciront les exigences de la partie V de la loi.

[Traduction]

Fait peut-être plus important encore, nous devons nous assurer que nos politiques et nos programmes tiennent compte des perspectives et des besoins des communautés linguistiques en

situation minoritaire. En conséquence, les gestionnaires et les employés pourront recevoir de la formation à cet égard. Nous intégrerons également une composante portant sur les langues officielles dans l'évaluation de nos programmes.

Nous mettons déjà en œuvre des stratégies visant à améliorer et à renforcer l'utilisation des deux langues officielles, tant à l'interne qu'à l'externe. D'ailleurs, je suis heureux que, dans son rapport, le commissaire Fraser ait souligné les efforts en cours.

[Français]

Au moment où le commissaire a publié le deuxième volume de son rapport annuel, le ministère mettait au point son plan d'action global sur trois ans pour renforcer et améliorer la dualité linguistique. Ce plan d'action est devant vous maintenant.

● (0955)

[Traduction]

Nous avons depuis passé le plan en revue afin de tenir compte des commentaires du commissaire, puis préparé une nouvelle version. Vous avez reçu une copie de cette nouvelle version, qui sera communiquée aux employés dans les prochains jours. Ce plan permettra de préciser les objectifs que le Ministère souhaite réaliser dans le domaine des langues officielles, et, parallèlement, de mobiliser les employés dans le processus.

Le plan d'action établit des objectifs mesurables et des indicateurs de rendement pour tous les éléments à améliorer ciblés par le commissaire. Cette façon de faire nous permettra d'assurer un suivi de nos progrès et de la réalisation des objectifs.

Je tiens à souligner que le plan d'action répond aux exigences de la partie VII de la loi. Il inclut un examen de nos politiques et programmes en place afin que nous puissions nous assurer de leur conformité avec la partie VII, dans le but de mieux intégrer les points de vue des minorités linguistiques. Je réalise qu'il s'agit là d'un domaine où il nous faut nous améliorer considérablement.

[Français]

De plus, Sécurité publique Canada prend les devants afin de s'assurer que dans les régions désignées bilingues, le profil linguistique des postes de EX moins 1 comportant des responsabilités de supervision soit bilingue CBC/CBC.

J'ai reçu une lettre du commissaire il y a tout juste deux semaines dans laquelle il se dit satisfait de la nouvelle initiative de notre ministère en ce qui concerne la désignation linguistique pour les postes de EX moins 1. Je conviens qu'il s'agit d'un pas dans la bonne direction pour veiller au respect de la loi.

[Traduction]

Afin de faire du ministère un milieu de travail dynamique et bilingue, la haute direction et moi-même profitons de toutes les occasions pour promouvoir la dualité linguistique et l'utilisation des deux langues officielles dans l'ensemble de l'organisation.

[Français]

En passant, cet après-midi, je vais tenir une assemblée générale avec tous nos employés de la Sécurité publique et, à l'ordre du jour, nous avons une séance sur les langues officielles pour discuter de notre nouveau plan d'action. Je suis très heureux que nous ayons cette occasion de le faire.

[Traduction]

Je suis fier de dire que nous avons un comité sur les langues officielles très actif, présidé par deux cochampions désignés, dont M. Sansfaçon, qui m'accompagne aujourd'hui. Le comité joue un rôle très actif et travaille à plusieurs projets, notamment l'organisation régulière de discussions informelles de groupe visant à inciter les employés à maintenir et à améliorer leurs compétences dans leur langue officielle seconde.

À l'interne, nous offrons également à nos employés des cours de maintien des acquis linguistiques, comme la plupart des ministères et organismes, et nous déployons continuellement des efforts afin de faire valoir l'importance des langues officielles auprès de nos employés. C'est là l'une des choses que je fais moi-même régulièrement

En conclusion, le rapport du commissaire met en lumière plusieurs problèmes auxquels notre ministère doit remédier. Dans sa dernière lettre, le commissaire félicitait notre équipe responsable des langues officielles pour les efforts en cours, et je suis heureux que M. Fraser appuie les efforts visant à faire de Sécurité publique Canada une organisation de choix au chapitre des langues officielles et du bilinguisme.

[Français]

Je peux vous assurer, monsieur le président, que notre équipe bénéficie de tout mon soutien et que nous prendrons les mesures nécessaires pour régler les problèmes ciblés. Nous avons déjà entamé le processus en redéfinissant la priorité des objectifs, notamment celle de la mise en oeuvre de notre plan d'action

[Traduction]

Nous cherchons des moyens d'accroître nos efforts et de réaliser plus rapidement nos objectifs, en particulier en ce qui concerne la partie VII de la loi. Nous prenons des mesures pour que nos employés, dans tout le Canada, offrent activement des services en anglais et en français à la population canadienne. Partout au pays, nous voulons offrir aux communautés linguistiques en situation minoritaire le même accès à l'information et aux services dont elles ont besoin.

Nous sommes également déterminés à mettre en place un milieu de travail où tous les employés des régions désignées bilingues aux fins du travail se sentent libres de communiquer dans la langue officielle de leur choix.

Enfin, je suis tout à fait d'accord avec le commissaire pour dire que le leadership est au cœur de réussite. Je tiens à vous assurer que mon équipe de gestion et moi-même déploierons tous les efforts pour faire de Sécurité publique Canada un organisme gouvernemental véritablement et activement bilingue.

[Français]

Je vous remercie, monsieur le président. Je serai très heureux de répondre à vos questions.

[Traduction]

Le président: Merci, monsieur Baker.

Sans plus attendre, j'inviterais M. Murphy à lancer la première série de questions.

[Français]

M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.): Merci, monsieur le président.

Merci, monsieur le sous-ministre, et merci à tous les témoins.

Il y a deux questions qui me préoccupent. D'abord, en ce qui concerne vos obligations en vertu de la partie VII de la loi, je veux m'assurer que vous les connaissez. Pourriez-vous me dire quand vous avez commencé à élaborer ce plan d'action et quand il a été terminé?

Également, à la deuxième page de ce plan d'action, en ce qui a trait à la partie VII, les deux dernières mentions sont: « Consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire. » et « Continuer à cerner nos communautés de langue officielle en situation minoritaire. » Je me demande ce que cela veut dire. Comment continuez-vous à consulter ces communautés?

Comme vous le savez, vous en avez l'obligation, en tant que ministère, en vertu de la loi. D'abord, pourriez-vous me dire quand vous avez entrepris l'élaboration de ce plan d'action et, plus important encore, de quelle façon vous consultez ces communautés de langue officielle en situation minoritaire et que vous continuez les discussions avec elles?

• (1000)

M. William Victor Baker: On a commencé nos efforts pour bâtir notre plan d'action au début de 2010 et on l'a finalisé en juin. On en a discuté autour de notre table de gestion. D'ailleurs, on a déjà commencé à mettre en oeuvre certaines actions du plan. En ce qui concerne votre deuxième question, un de nos champions, M. Daniel Sansfaçon, a la responsabilité prioritaire de la partie VII. Donc, j'aimerais lui demander d'indiquer la façon dont on va s'y prendre pour agir auprès des communautés.

M. Daniel Sansfaçon (directeur, Division de la politique, de la recherche et de l'évaluation, Centre national de prévention du crime et co-champion des langues officielles, ministère de la Sécurité publique): D'abord, on est très conscients à Sécurité publique Canada de l'importance, de l'obligation même, d'abord de mieux connaître et ensuite de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Jusqu'à maintenant, par exemple, au Centre national de prévention du crime, on a tenu un premier forum, en 2009, dans le contexte d'un réseau qu'on a formé avec Justice Canada. Il s'agit du Réseau Justice Sécurité, qui a pour objectif de partager des bonnes pratiques pour la meilleure connaissance des besoins des communautés francophones. Le sous-ministre a fait allusion à ce forum dans son introduction. C'est un forum qui visait à réunir à peu près 25 organismes qui travaillent au Canada auprès de jeunes francophones en situation linguistique minoritaire pour essayer de mieux connaître la nature des besoins qui peuvent se présenter actuellement.

À la suite de ce premier forum, on compte mener avec des partenaires, notamment au premier chef Justice Canada, au début de 2011, une enquête de terrain un peu plus fouillée pour essayer de mieux connaître la nature des besoins des jeunes francophones en situation minoritaire, en matière de sécurité publique, bien évidemment. Par exemple, quels sont les facteurs de risque qui peuvent se présenter chez ces populations et auxquels on pourrait mieux répondre?

Donc, c'est l'un des outils par lesquels on essaie de mieux connaître et de consulter les communautés francophones, notamment. Par ailleurs, plus largement, on essaie aussi par nos bureaux régionaux, nos directeurs généraux du Centre national de prévention du crime, de maintenir des relations assez constantes avec les organisations francophones hors Québec ou anglophones au Québec, afin d'avoir des relations de travail qui leur permettent de mieux connaître nos programmes, notamment nos programmes de financement et, éventuellement, d'être en mesure de faire une demande de financement, au besoin.

M. Brian Murphy: Merci.

Il me reste quelques minutes, je crois.

Le président: Il vous reste deux minutes, si vous souhaitez les utiliser.

M. Brian Murphy: La deuxième partie de mes questions concerne les situations d'urgence. Je suppose que votre ministère doit apporter sa participation dans les cas d'inondation, par exemple.

Je suppose qu'il faut du personnel bilingue pour communiquer avec les gens d'autres provinces, soit du Nord du Nouveau-Brunswick ou du Québec, dans des situations d'urgence. Êtes-vous certain que vous avez suffisamment de gens, au *front line*, pour répondre aux victimes de situations d'urgence et que ces personnes peuvent communiquer dans la langue des victimes lors de ces événements? Nous devons nous assurer de cela. Pouvez-vous nous rassurer à cet égard, s'il vous plaît?

M. William Victor Baker: Monsieur le président, je suis convaincu qu'on a une capacité suffisante à cet égard. Par contre, quand il s'agit de la façon de répondre aux urgences, la responsabilité ne revient pas seulement à Sécurité publique Canada; c'est un rôle que doivent assumer les provinces, les territoires et même les municipalités et les petites villes de partout au pays. C'est aussi à eux de s'assurer qu'on est capable de répondre adéquatement sur le plan linguistique. À ma connaissance, après avoir passé 14 mois à Sécurité publique Canada, je peux dire qu'il n'y a aucun problème à cet égard.

•(1005)

M. Brian Murphy: Merci.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Murphy.

On va maintenant continuer avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Monsieur Desharnais, quand vous écrivez à vos supérieurs, le faites-vous en français ou en anglais?

M. Denis Desharnais (directeur général, Ressources humaines, ministère de la Sécurité publique): J'utilise les deux langues.

M. Richard Nadeau: Et vous, monsieur Sansfaçon?

M. Daniel Sansfaçon: La même chose.

M. Richard Nadeau: Donc, vous écrivez en français et en anglais la même lettre et vous l'envoyez à vos supérieurs, n'est-ce pas? Je veux juste comprendre.

M. Daniel Sansfaçon: Pour être plus précis, j'utilise la langue selon le cas qui convient le mieux. Ce sera l'anglais ou le français, mais rarement les deux en même temps.

M. Richard Nadeau: Je vous pose la question bien honnêtement: pourquoi n'utilisez-vous pas que le français? Sachant que vous êtes francophone, je présume que le français est votre première langue?

M. Daniel Sansfaçon: Je n'utilise pas le français tout le temps systématiquement, parce qu'il y a des circonstances où cela se prête

tout simplement mieux de s'exprimer directement en anglais, étant donné la nature du sujet traité, par exemple.

M. Richard Nadeau: À un supérieur? Parce que je parle du courrier envoyé à un supérieur. Vous savez que vous avez le droit d'écrire en français seulement à un supérieur.

Je ne connais pas bien votre ministère. Cependant, je connais un autre ministère où une personne que je connais aussi a cessé d'écrire en français à ses supérieurs, car elle se faisait regarder tout « croche ». On envoyait son texte à la traduction, le texte revenait traduit sans qu'il ait exactement le sens qu'elle voulait bien exprimer. Est-ce que vous avez cette difficulté?

M. Daniel Sansfaçon: Si moi, j'ai cette difficulté?

M. Richard Nadeau: Oui.

M. Daniel Sansfaçon: Non, je ne vis pas cette difficulté.

M. Richard Nadeau: Et vous, monsieur Desharnais?

M. Denis Desharnais: Il arrive à l'occasion que, lorsqu'on fait une traduction de texte, la thématique du texte puisse se perdre. Or on fait quand même une révision pour s'assurer que le message est communiqué de façon..., que le thème se maintient.

M. Richard Nadeau: Si je comprends bien, vous avez des supérieurs qui ne sont pas capables de lire votre texte comme on devrait pouvoir le faire si on était vraiment bilingue, de sorte qu'il leur est nécessaire de le faire traduire.

M. Denis Desharnais: Je ne dirais pas que c'est le cas. Moi, en tant que cadre supérieur, j'ai des employés qui vont parfois m'écrire des textes dans la langue de leur choix. Il est parfois nécessaire de le faire dans l'autre langue aussi. C'est une façon de faire. On encourage quand même les gens à communiquer dans la langue de leur choix. Parfois, il arrive que cela puisse se perdre dans la traduction.

M. Richard Nadeau: Il y a quand même 35 p. 100 de vos employés qui ne se sentent pas à l'aise d'écrire dans la langue de leur choix.

Bien que je n'aie pas fait d'études scientifiques à cet égard, je vous donne mon opinion: je me serais attendu à une réponse candide établissant que vous vous sentez à l'aise pour écrire en français, car vous savez que ça va se rendre et qu'il n'y aura pas de problème au bout du compte.

Cependant, ce n'est pas le cas, car à certains moments, vous sentez l'obligation — selon ce que je comprends — d'écrire en anglais pour être sûr que ce sera compris à l'autre bout du tunnel.

M. Denis Desharnais: Je ne dirais pas que c'est à ce point-là. Moi, je communique dans une certaine langue, selon les circonstances, comme mon collègue M. Sansfaçon. Parfois, je me sens plus à l'aise pour écrire en anglais, parfois je me sens plus à l'aise pour écrire en français. Je n'ai aucune doute que mes supérieurs comprennent, que j'écrive d'une façon ou d'une autre. Même, ils m'encouragent à le faire.

M. Richard Nadeau: Parlons du lien avec les supérieurs. Quand il s'agit de parler, de communiquer, quand une instruction ou une orientation est donnée ou qu'une correction doit être apportée à certains éléments — cela fait partie de la vie de tous les jours, peu importe dans quel métier on se trouve —, il y a quand même 28 p. 100 des employés, chez vous, qui ne se sentent pas du tout à l'aise de parler dans la langue de leur choix à leurs supérieurs.

Pouvez-vous m'expliquer ce que vous allez faire pour qu'un jour, chez vous, 100 p. 100 des francophones se sentent à l'aise de parler en français, même à la plus haute instance des autorités, ou 100 p. 100 des anglophones se sentent à l'aise de parler en anglais à la plus haute instance des autorités? Il faut que chacun se sente à l'aise pour utiliser la langue de son choix. Il ne faut pas oublier que la loi existe depuis 40 ans. Je vous écoute.

M. Denis Desharnais: Monsieur le président, tout d'abord, c'est leur droit. Comme sous-ministre, j'encourage régulièrement l'utilisation des deux langues officielles. On est bien capables de travailler dans les deux langues. On a fait une chose concrète récemment: on a changé le profil de nos superviseurs de niveau EX moins 1, car la plupart des gens répondent à un superviseur de ce niveau. Avant, ils avaient un profil BBB et on a changé cela pour un profil CBC parce que, selon mon expérience au sein du gouvernement du Canada, un profil BBB n'est pas du tout suffisant pour pouvoir gérer des ressources humaines.

• (1010)

M. Richard Nadeau: Merci beaucoup.

Me reste-t-il du temps, monsieur le président?

Le président: Oui, grâce à notre nouvelle procédure, il vous reste encore deux minutes, monsieur Nadeau.

M. Richard Nadeau: Je vais donc vous poser une question au sujet de l'offre active. Admettons qu'un citoyen ou une citoyenne ait à faire affaire avec votre ministère à un niveau ou à un autre. Seulement 48 p. 100 de vos employés sont en mesure de faire de l'offre active, soit un employé sur deux. Je trouve que cette note est minable. Un employé sur deux, ce n'est pas élevé.

Vous pouvez me dire que c'est leur droit, mais c'est aussi leur obligation d'être en mesure de répondre dans la langue du citoyen ou de la citoyenne. S'ils ne peuvent pas le faire personnellement, ils doivent les référer — pas trois mois plus tard ou avec aux poings les menottes de la GRC, comme on l'a vu — à des services offrant la langue de leur choix.

Que faites-vous pour que les citoyens et les citoyennes, lorsqu'ils font affaire avec le ministère de la Sécurité publique, puissent le faire en toute sécurité par rapport à votre agence?

M. William Victor Baker: J'aimerais faire quelques commentaires, monsieur le président.

Tout d'abord, dans le plan d'action, on encourage cela, encore une fois. C'est un défi, franchement. On encourage les gens à répondre aux besoins du public dans la langue de...

M. Richard Nadeau: Comprenez-vous que c'est un devoir de répondre au public?

M. William Victor Baker: Oui.

M. Richard Nadeau: Pas avec les supérieurs, mais bien avec le public.

M. William Victor Baker: Avec le public, absolument.

Il faut comprendre que la plupart de nos employés travaillent à l'administration centrale et ne traitent pas directement avec le public. Essentiellement, il s'agit d'un ministère qui oeuvre dans le domaine

de la politique. On donne des conseils aux ministres, on travaille avec les agences liées aux portefeuilles du ministère de la Sécurité publique. C'est une minorité d'employés qui a des interactions directes avec le public. Évidemment, pour eux, c'est essentiel. Dans le plan d'action, il y a certaines mesures pour fortifier nos compétences à cet égard.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Nadeau.

On enchaîne avec M. Godin.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Je souhaite la bienvenue à nos témoins.

Vous avez dit que vous aviez, dans votre ministère, 1 000 employés.

M. William Victor Baker: À peu près.

M. Yvon Godin: Combien d'entre eux sont bilingues?

M. William Victor Baker: C'est à peu près le tiers. J'ai le chiffre devant moi: 34 p. 100.

M. Yvon Godin: Trente-quatre pourcent sont bilingues?

M. William Victor Baker: Non, pas bilingues. Il s'agit de la représentation des francophones au sein du ministère de la Sécurité publique.

M. Yvon Godin: Je parle de personnes bilingues, capables de parler les deux langues.

M. William Victor Baker: J'ai les chiffres concernant la langue de travail. Il y a 331 postes de supervision bilingues.

M. Yvon Godin: Trois cent trente et un?

M. William Victor Baker: Oui. De plus, 4,8 p. 100 sont présentement vacants et 90 p. 100 rencontrent le profil linguistique. Il y a toujours du chemin à faire pour arriver à 100 p. 100.

M. Yvon Godin: Parmi les 331 personnes bilingues, combien sont seulement francophones, unilingues francophones? Avez-vous ces chiffres?

M. William Victor Baker: Je ne pense pas, non. Toutefois, j'imagine que le chiffre est disponible et on peut...

M. Yvon Godin: Parmi ces 1 000 personnes, combien sont unilingues francophones?

M. William Victor Baker: Unilingues francophones?

M. Yvon Godin: Oui.

M. William Victor Baker: Très peu. Il y a deux bureaux au Québec.

M. Yvon Godin: Unilingues?

M. William Victor Baker: Il y a certaines personnes qui sont unilingues francophones, mais ils sont très peu nombreux.

M. Yvon Godin: Même sur 7 millions de personnes?

M. William Victor Baker: Un million de personnes.

M. Yvon Godin: Au Québec, il y a 7 millions de personnes.

M. William Victor Baker: Notre présence régionale au Québec est très petite. C'est la nature de Sécurité publique Canada. On n'est pas une agence opérationnelle. On a juste deux petits bureaux qui... Leur fonction est essentiellement une fonction de liaison, de communiquer avec la province et les gens qui travaillent dans le domaine de la gestion des urgences.

•(1015)

M. Yvon Godin: Vous avez entrepris votre plan d'action en janvier 2010.

M. William Victor Baker: Oui, on a commencé notre travail et on l'a approuvé en juin.

M. Yvon Godin: Le greffier du Conseil privé vous a-t-il donné des instructions au cours des dernières années?

M. William Victor Baker: Pas sur...

M. Yvon Godin: ... les langues officielles.

M. William Victor Baker: Le sujet des langues officielles émerge de temps en temps, dans les comités des sous-ministres.

M. Yvon Godin: Vous me parlez des sous-ministres. Toutefois, le greffier du Conseil privé a-t-il envoyé des directives à votre ministère sur les langues officielles?

M. William Victor Baker: Peut-être, mais je ne les ai pas devant moi. On reçoit, de temps en temps...

M. Yvon Godin: Pourriez-vous envoyer cela au comité?

M. William Victor Baker: S'il y a quelque chose, oui.

M. Yvon Godin: S'il y a quelque chose, pouvez-vous l'envoyer au comité, s'il vous plaît?

M. William Victor Baker: Oui.

M. Yvon Godin: Tout à l'heure, on parlait de 331 postes bilingues. On peut souhaiter qu'ici, à Ottawa, vous n'ayez pas le même problème que les représentants de l'autre organisme frontalier qui ont témoigné avant vous. Ils disaient qu'à Windsor, c'était seulement 5 p. 100.

Vous n'avez pas ce problème, ici. Avez-vous un problème de recrutement?

M. William Victor Baker: Non, pas du tout.

M. Yvon Godin: Vous n'en avez pas.

M. Denis Desharnais: Si je peux clarifier, monsieur Godin, les 331 postes sont des postes de supervision. Ils sont bilingues. Ces superviseurs auraient des équipes bilingues.

M. Yvon Godin: Les superviseurs sont-ils tous bilingues?

M. Denis Desharnais: La majorité satisfont aux exigences de leur poste.

M. Yvon Godin: On parle de profils BBB.

M. Denis Desharnais: Non, nos nouvelles normes sont de CBC pour les postes de niveau EX moins 1.

M. Yvon Godin: Quand avez-vous mis ça en place?

M. Denis Desharnais: Cela fait partie de notre plan d'action.

M. Yvon Godin: C'est depuis janvier 2010. Vous avez changé le profil pour qu'il passe de BBB à...

M. Denis Desharnais: ... à CBC, oui.

M. Yvon Godin: En 12 mois, les gens ont-ils tous réussi à atteindre ces niveaux?

M. Denis Desharnais: Non, car on vient de commencer. On identifie les postes dont les gens...

M. Yvon Godin: Combien d'entre eux sont à la limite? Y en a-t-il?

M. Denis Desharnais: Pour l'instant, il y en a.

Je cherche le chiffre.

M. William Victor Baker: J'ai ce chiffre.

En fait, 66,5 p. 100 des postes ont un niveau au-dessus de BBB.

M. Yvon Godin: Il y a donc plus de 33 p. 100 des postes ne l'ont pas.

M. William Victor Baker: Oui.

M. Yvon Godin: Les employés ne doivent pas se sentir à l'aise de communiquer dans la langue de leur choix dans leur ministère.

M. William Victor Baker: Peut-être, cela dépend de la personne.

M. Yvon Godin: Le commissaire aux langues officielles ne vous a pas accordé un « A ».

M. William Victor Baker: On a changé le profil à CBC, mais ce n'est pas suffisant. Certains, maintenant, n'ont que le profil BBB. Il faut donc offrir de la formation.

M. Yvon Godin: Pourquoi dites-vous que vous encouragez les gens à le faire plutôt que de leur dire qu'il faut le faire?

M. William Victor Baker: Oui.

M. Yvon Godin: Le vocabulaire va-t-il changer?

M. William Victor Baker: À mon avis, c'est une exigence.

M. Yvon Godin: Si c'est une exigence! C'est la loi!

M. William Victor Baker: C'est exact.

M. Yvon Godin: On représente le gouvernement et on représente le pays. Il y a une loi.

M. William Victor Baker: Absolument, c'est la loi, mais il y a toujours un espace pour encourager...

M. Yvon Godin: Je peux encourager ma femme à ne plus aller au bingo, mais elle n'arrêtera pas.

En passant, elle ne va pas au bingo. Ce n'est qu'un exemple.

M. William Victor Baker: Quand j'utilise le mot « encourager », je veux dire faire tout ce qui est nécessaire pour pouvoir répondre aux exigences de la loi.

M. Yvon Godin: Dans votre plan d'action, est-il question d'obligations ou d'encouragements?

Le président: Merci.

M. Yvon Godin: Est-il question d'obéir à la Loi sur les langues officielles?

M. William Victor Baker: C'est bien compris.

Le président: Merci, monsieur Godin.

M. William Victor Baker: D'autre part, il faut avoir des outils pour encourager les gens à faire de leur mieux.

Le président: Merci beaucoup.

On va continuer et terminer notre premier tour avec M. Rickford.

[Traduction]

M. Greg Rickford: Merci, monsieur le président.

Je remercie les témoins de leur présence parmi nous aujourd'hui.

J'ai deux questions auxquelles j'espère obtenir réponse.

Monsieur Baker, je vais commencer par celle-ci. Après avoir assisté à des séances d'information à la suite de ma nomination à la fonction de secrétaire parlementaire pour les Langues officielles et participé à des réunions subséquentes au ministère lui-même à ce titre, j'en suis venu à la conclusion que le fait que l'information technique soit surtout en anglais est une grave source de préoccupation. J'imagine que l'information technique porte sur l'infrastructure des TI et de la communication, et qu'il sera peut-être nécessaire de mettre à jour cette information technique sur l'infrastructure des TI, et que c'était un problème qui planait en matière de langues officielles dans la fonction publique.

Monsieur Baker, je me demandais si vous pouviez nous donner des explications à ce sujet: tout d'abord, pourriez-vous nous dire s'il s'agit là de préoccupations clés pour Sécurité publique, puis ensuite faire la lumière sur les mesures qui sont prises pour régler ce problème.

• (1020)

[Français]

M. William Victor Baker: Je vous remercie.

[Traduction]

Tout récemment, en octobre, j'ai précisément abordé cette question avec le commissaire aux langues officielles. Il s'agit effectivement d'un défi que doivent relever non seulement Sécurité publique, mais toutes les institutions.

Bien entendu, différentes sources sont à l'origine de ce problème. Tout d'abord, soulignons la grande dépendance envers l'utilisation d'Internet aux fins de recherche. Cela ne se limite pas aux aspects techniques ou à ceux relatifs aux TI. L'information ne se limite plus aux seules sources domestiques. De plus en plus, nous sommes en mesure d'accéder instantanément à de l'information provenant de partout autour du monde, et, au bout du compte, il n'y a pas beaucoup de pays dans le monde qui produisent de l'information en français — bien entendu, ils n'ont aucune obligation de nous fournir la documentation dans les deux langues. Par conséquent, c'est l'une des sources de difficultés.

L'une des mesures que nous prenons, c'est de nous assurer que, en tant qu'organisation — les autres vont devoir faire leur part, je ne peux pas m'occuper de tout le monde —, notre matériel est produit dans les deux langues officielles, et nous nous efforçons de le faire le plus rapidement possible afin d'appuyer cet objectif. Nous sommes constamment à la recherche d'outils — et c'est l'un des défis que la communauté des TI doit relever — pour rendre l'information technique disponible dans les deux langues, parce que, une fois de plus, la plus grande partie de ce matériel nous provient de l'étranger.

Par conséquent, c'est effectivement un défi à relever, nous en sommes conscients, et nous nous assurons de faire de notre mieux en tant qu'organisation. Néanmoins, je crois qu'il nous faut reconnaître que ce sera une difficulté constante pour nous tous.

M. Greg Rickford: C'est exact.

M. William Victor Baker: Parfois, on peut se permettre de faire traduire le matériel; parfois, ce n'est pas possible. Dans le milieu de la sécurité nationale, nous devons réagir à de l'information qui nous arrive tous les jours, et il nous faut la prendre dans la forme sous laquelle elle nous parvient.

M. Greg Rickford: Merci beaucoup.

[Français]

Ma question concerne l'application de la loi, spécifiquement de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles.

J'aimerais savoir si Sécurité publique Canada a soumis un rapport volontaire à Patrimoine canadien sur la mise en oeuvre de l'article 41 de la Loi sur les langues officielles. Le cas échéant, est-il possible d'en obtenir une copie? Si vous ne soumettez pas de rapport, pouvez-vous nous expliquer ce qui vous rend imputable quelles sont vos responsabilités en vertu de la partie VII de la loi?

M. William Victor Baker: Sécurité publique Canada n'est pas l'un des ministères ciblés. Malgré cela, nous sommes membres du comité. C'est nous qui en avons fait la suggestion. C'est M. Sansfaçon qui est impliqué là-dedans. Évidemment, on s'y intéresse.

Quant à l'imputabilité, je suis responsable, en tant que sous-ministre, d'assurer notre capacité de composer avec tous les aspects de la Loi sur les langues officielles. Dans le cadre de notre plan d'action, j'ai l'intention d'inclure quelque chose dans les ententes de rendement. Ça concernerait tous mes gestionnaires, au sein de Sécurité publique Canada, pour la prochaine année. C'est une façon d'exercer mes responsabilités et de m'assurer que tout le monde embarque.

[Traduction]

M. Greg Rickford: D'accord. Si je comprends bien, votre réponse est que, en ce moment, vous n'avez pas d'évaluation volontaire comme telle de vos gestionnaires à soumettre à notre examen, un sommaire, un résumé, quel que soit le nom que vous lui donniez?

M. William Victor Baker: Au sujet de leurs capacités...?

M. Greg Rickford: Oui.

M. William Victor Baker: Nous avons le profil de chacun d'entre eux. Certes, si quelqu'un ne satisfait pas aux exigences de compétence de son poste, nous avons des mesures en place pour remédier à cette situation. Nous en faisons le suivi.

M. Greg Rickford: D'accord.

[Français]

Il me reste environ deux minutes. Je vais donc émettre un bref commentaire. Je sais que c'est un peu compliqué, mais mon collègue va poser plus de questions en ce sens.

Dans le cadre de l'affaire *DesRochers c. Canada* en 2009, la Cour suprême du Canada a identifié des choses qui impliquaient la sécurité publique. Le ministère de la Sécurité publique prévoit-il tenir compte de la minorité linguistique dans la prestation de services dans le cadre de projets, c'est-à-dire faire la différence entre une application réelle de la loi et une application symbolique? J'imagine qu'en matière de sécurité publique, ça fait quand même une différence.

• (1025)

M. William Victor Baker: C'est important. C'est un défi. On a déjà mis en avant certaines initiatives à cet égard. Avec votre permission, monsieur le président, j'aimerais demander à mon collègue de nous en parler.

M. Daniel Sansfaçon: Je vais vous donner un exemple. Il s'agit encore une fois du programme de paiements de transferts dans le cadre de la Stratégie nationale pour la prévention du crime. Nous nous assurons notamment que pour chacun des projets développés par un organisme communautaire sur le terrain, une analyse est faite pour déterminer si ce service est déjà rendu disponible à la minorité francophone, par exemple, dans le quartier, la ville ou la zone où le service sera offert et si, dans le cas contraire, ça constitue un besoin. L'organisme qui soumet une proposition doit, à l'intérieur de celle-ci, en faire la démonstration. S'il y a bel et bien un besoin, il doit prendre les moyens nécessaires pour que le service soit aussi offert dans la langue de la minorité. C'est l'une des façons que nous employons pour que nos programmes — du moins celui-ci — soient sensibles aux besoins des communautés linguistiques en situation minoritaire.

Le président: Merci beaucoup.

Nous allons maintenant entamer notre deuxième tour.

Madame Zarac.

Mme Lise Zarac: Merci, monsieur le président.

J'aimerais parler de votre plan d'action pour 2010-2013, que vous nous avez remis ce matin. Y avait-il un plan d'action avant 2010?

M. William Victor Baker: C'est un plan d'action triennal.

Mme Lise Zarac: Oui, mais vous parlez de celui-ci. J'aimerais savoir si vous en aviez un précédemment.

M. William Victor Baker: Non.

Mme Lise Zarac: C'est donc tout nouveau.

M. William Victor Baker: Je pense que c'est le premier...

Mme Lise Zarac: À quelle étape est-il rendu? Est-il en train d'être élaboré, d'être mis en oeuvre?

M. William Victor Baker: Ce plan d'action comprend l'année courante. On a donc déjà réalisé certains progrès.

Mme Lise Zarac: Bref, il est en vigueur.

Je n'ai pas eu le temps de l'examiner au complet, mais je me suis arrêtée à la langue de travail. Pour la première année, soit 2010-2011, le verbe « rappeler » revient sans cesse. J'ai l'impression que vous allez tenir beaucoup de rencontres avec vos employés. C'est seulement dans la deuxième année que vous établissez un processus de traitement des plaintes. Pour la dernière année, vous parlez d'analyser ces réponses.

Croyez-vous que cette façon de faire va être productive? Ne devriez-vous pas mettre en oeuvre votre processus de plaintes dès le début, de façon à disposer de données vous permettant de réagir? En regardant ça, je me rends compte que vous ne ferez rien d'ici la fin de votre plan.

M. William Victor Baker: Mon souhait serait de tout faire tout de suite, mais il faut suivre les étapes qui permettront la mise en oeuvre d'un processus juste.

Mme Lise Zarac: Je comprends qu'il faille fonctionner par étapes parce qu'il n'est pas possible de tout faire en même temps, mais je vois que selon la façon dont vous procédez, aucune mesure ne sera prise d'ici la fin de ce plan. On ne verra donc pas d'amélioration relativement à ce point spécifique avant 2013-2014 ou même 2014-2015.

M. William Victor Baker: Non, monsieur le président. On peut voir à la page 3 que pour la deuxième année de notre plan, soit 2011-2012, nous prévoyons établir un processus de traitement des plaintes.

Or l'année 2011-2012 commence dans trois semaines. Nous allons essayer de faire des progrès.

Mme Lise Zarac: Je vous encourage à devancer cela. Ça va vous aider à prendre les mesures nécessaires en vue d'apporter des correctifs.

M. William Victor Baker: Ce sont de bons conseils.

Mme Lise Zarac: Vous avez dit ne pas avoir de problèmes du côté de l'embauche, mais il reste que 10 p. 100 de vos effectifs ne sont pas parfaitement bilingues alors que leur poste est classé bilingue.

Que faites-vous de ces 10 p. 100?

M. William Victor Baker: D'abord, il faut offrir la formation nécessaire pour pouvoir...

Mme Lise Zarac: Vous nous avez dit que certains de ces employés pouvaient avoir recours à des outils. On peut offrir ce genre de soutien, mais s'il n'y a pas de volonté, de leadership...

On peut offrir beaucoup d'information en guise d'appui, mais si on n'incite pas les gens, si on ne les oblige pas, d'une certaine façon, ils ne vont pas faire usage de ces outils. Comment allez-vous vous assurer que ces outils sont utilisés?

• (1030)

M. William Victor Baker: Nous ne sommes pas permissifs au point d'offrir des outils aux gens et les laisser en faire ce qu'ils veulent. Nous avons établi des exigences et nous mesurons leurs progrès en fonction de ces exigences. C'est pris en considération dans l'évaluation du rendement.

Mme Lise Zarac: Ça fait partie de leur rendement? C'est évalué dans cette optique?

M. William Victor Baker: Oui. Ça en fait toujours partie, pour recevoir la prime de bilinguisme et tout ça, par exemple.

À partir de 2011 — l'année prochaine —, en vertu de notre plan d'action, je vais avoir quelque chose qui touche au domaine des langues officielles dans toutes les ententes de rendement, pour tous nos gestionnaires et employés.

Le président: Merci.

M. William Victor Baker: On est maintenant sur le point de pouvoir le faire.

Le président: Merci beaucoup, madame Zarac.

On enchaîne avec M. Nadeau.

M. Richard Nadeau: Merci, monsieur le président.

Monsieur Baker, vous comprendrez mon scepticisme. Ce n'est pas seulement à votre égard. Mais comme vous avez l'honneur et la joie immenses d'être parmi nous ce matin, je vais vous adresser les questions suivantes.

Vous dites que cela prend du temps et qu'il y a un processus à mettre en place. Ma foi du bon Dieu!, cela fait 40 ans que la loi existe. Je ne sais pas depuis combien de temps vous êtes sous-ministre là. Je sais que vous avez été sous-ministre dans d'autres ministères. Pour moi, c'est une grande frustration que d'entendre ces choses-là, mais je n'en suis pas étonné.

Dans le texte que vous nous avez lu tout à l'heure, à la page 10, vous dites ceci:

En ce qui concerne la partie V de la Loi [la langue de travail dans l'appareil fédéral, donc les employés de l'État canadien], nous allons prendre les bouchées doubles pour créer un milieu où les employés se sentent à l'aise de communiquer dans la langue officielle de leur choix dans le cadre des réunions, dans leurs courriels et en particulier, avec leurs gestionnaires.

Ça veut dire que du monde, présentement, ne se sent pas à l'aise. Et vous allez prendre les bouchées doubles, pourquoi? C'est pour créer un milieu où ces personnes peuvent finalement se sentir à l'aise. Si un individu chez vous ne se sent pas à l'aise présentement, cela veut dire qu'il travaille sous la contrainte, il craint de ne pas pouvoir communiquer dans sa langue. Je présume que c'est en français, sachant que la majorité des gens là-bas sont anglophones, à la lumière de ce que vous nous avez dit. Il y a 331 postes bilingues, dont une trentaine de ces postes ne sont pas comblés par des personnes bilingues. Et vous ajoutez:

À cette fin, les employés peuvent consulter des outils [...]

On va recevoir des représentants des forces armées jeudi prochain. Je vous invite à écouter le verbatim de cette rencontre. Si, le 31 décembre 2010, tous les cadres des forces armées qui portent des étoiles — de une à quatre étoiles — ne satisfont pas aux exigences du bilinguisme et s'ils n'ont pas le certificat attestant de ce bilinguisme, ils n'auront plus de promotion. C'est certain que, pour un colonel, cela importe peu, car je ne sais pas quelle promotion vient après cela. Pour les autres, c'en sera fini des promotions. Tu es bilingue ou tu n'as plus de promotion.

Seriez-vous d'accord pour que, chez vous, on se conforme à cette démarche? Les cadres qui ne sont pas bilingues ne pourraient obtenir de promotion. C'en serait fini des promotions, ils resteraient là ou ils descendraient!

Il me semble que cela ferait en sorte que votre personnel qui est bilingue, mais qui n'a pas les responsabilités des hautes instances, puisse se sentir à l'aise de travailler chez vous.

M. William Victor Baker: Monsieur le président, je crois savoir que, partout au gouvernement, dans les régions bilingues, pour être cadre ou gestionnaire, il faut satisfaire aux exigences linguistiques.

Si j'ai un directeur de niveau EX-01, par exemple, qui n'est pas bilingue, il faut d'abord engager fonds pour qu'il devienne bilingue.

M. Richard Nadeau: Oui, mais c'est le profil BBB.

M. William Victor Baker: Non, pas pour les postes de niveau EX. On a changé le profil des EX moins 1. Ce sont des gens qui répondent aux EX — les superviseurs. Ce sont, disons, des *middle managers* au sein de Sécurité publique Canada. C'était le profil BBB, mais on a changé ce profil, parce que cela n'était pas suffisant. On a pris cette décision cette année.

•(1035)

Le président: Merci.

M. Richard Nadeau: D'accord, c'était en 2010, mais ces gens ont-ils obtenu tout d'un coup le profil CBC?

M. William Victor Baker: Non.

Certains ont déjà les compétences pour fonctionner selon le profil CBC, mais il faut qu'ils passent l'examen.

Pour les autres, c'est la formation. Si une personne n'est pas capable de satisfaire au profil CBC, il faut alors évidemment chercher une façon d'éliminer ses responsabilités de supervision. Ça va prendre du temps. Il faut être humain, en même temps, quand il est question de changement.

M. Richard Nadeau: Quarante ans! Moi aussi, je suis humain. Il y a des gens bilingues qui ne se sentent pas à l'aise dans votre ministère.

Le président: Merci beaucoup.

M. Richard Nadeau: Je suis humain. Vous devez comprendre ça, monsieur Baker.

M. William Victor Baker: Je sais que certains ne sont pas à l'aise, oui.

Le président: Merci beaucoup. On va continuer avec M. Galipeau.

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

Monsieur Baker, vous vous faites souvent dire que ça nous fait plaisir que vous soyez venu. Je vais vous dire quel plaisir ça m'a fait aujourd'hui. Ici, nous recevons souvent des témoins, même des témoins francophones, dont le français est cousu d'anglicismes.

[Traduction]

Votre français est d'une telle qualité que même moi, tout critique acerbe que je sois, je n'ai pas détecté d'anglicismes dans vos propos.

[Français]

Vous avez réussi. Félicitations.

M. William Victor Baker: Merci. Avec le temps, ça va arriver.

[Traduction]

M. Royal Galipeau: Je suppose que j'ai placé la barre très haut, maintenant.

Je me suis montré particulièrement attentif à votre exposé. J'ai tendu l'oreille quand vous avez dit, et c'est inscrit à la page 8 de votre mémoire, que votre ministère déploiera des efforts pour « favoriser la vitalité des minorités de langue officielle » en « participant au Forum pour jeunes francophones vulnérables en situation minoritaire », et que votre ministère redoublera « d'efforts pour repérer ces groupes et les consulter ».

[Français]

M. Sansfaçon a parlé un peu de cela. Ce qui m'intéresse de savoir, c'est de quelle façon vous allez vous y prendre afin de mieux connaître la clientèle minoritaire et d'identifier ses besoins.

J'aurai une autre question à poser par la suite.

M. William Victor Baker: Cela touche particulièrement à nos programmes dans le domaine de la prévention du crime. Sécurité publique Canada a seulement trois programmes dans les régions, soit la prévention du crime, le service policier aux Autochtones et la gestion des urgences — à mon avis, il n'y a pas de problème dans ce domaine.

Dans le domaine de la prévention du crime, on a des projets partout au pays, soit dans les communautés francophones, anglophones et bilingues. Ce sont des projets qui durent typiquement de trois à cinq ans.

Au début, au nombre des choses que l'on faites, on a établi les besoins et les exigences liés à ce programme. On va ajouter quelque chose quand on fera la planification de ces programmes pour s'assurer d'avoir de la rétroaction des communautés minoritaires bilingues sur le plan de la langue, avant de commencer à fournir nos efforts.

M. Royal Galipeau: Comment vous y prendrez-vous pour harmoniser vos programmes, particulièrement au Centre national de prévention du crime?

M. William Victor Baker: Daniel vient de ce centre, donc je pense qu'il est plus en mesure de vous répondre, monsieur.

M. Royal Galipeau: Il le fait avec le sourire en plus.

M. Daniel Sansfaçon: Merci, monsieur le président.

Soit dit en passant, tout à l'heure, j'ai donné un exemple de ce que l'on fait auprès des jeunes francophones en situation minoritaire. Mais on fait le même type de travail auprès des jeunes anglophones au Québec, dans la grande région de Montréal. Comme je le disais tout à l'heure, on essaie d'abord d'analyser les besoins et de s'assurer que, si besoin il y a, le service sera aussi rendu disponible à cette minorité.

Ayant dit cela, il faut effectivement — on en est conscient — aller un peu plus loin. C'est pourquoi je disais que l'on a aussi, à nos bureaux régionaux, des contacts réguliers avec les organisations francophones ou anglophones minoritaires dans les différentes provinces et territoires. Petit à petit, on essaie... C'est un processus qui n'est pas complété, mais on essaie néanmoins de mieux saisir la nature des besoins pour être en meilleure position de faire les interventions qui répondront à ces besoins.

• (1040)

[Traduction]

M. Royal Galipeau: Monsieur le président, je voulais tout simplement avoir de l'information, à la suite de certaines questions posées par M. Godin.

M. Godin vous a demandé le nombre de membres de votre personnel qui sont bilingues. Vous avez dû fouiller pour trouver la réponse à cette question, et malheureusement, cela s'est passé à la télévision. Vous avez répondu que 34 p. 100 des membres de votre personnel sont francophones. Bon, présumons que la plupart d'entre eux sont bilingues, sauf que vous venez de démontrer que ce ne sont pas que les francophones qui sont bilingues. Votre organisation compte des anglophones bilingues, y compris son dirigeant.

Je présume que la plupart des membres de votre personnel se trouvent dans la région de la capitale nationale. Pourriez-vous examiner les questions que M. Godin vous a posées sur ce sujet et faire parvenir certaines de vos réponses au greffier?

Le président: Merci, monsieur Galipeau.

M. Royal Galipeau: J'aimerais savoir le nombre des membres de votre personnel qui sont bilingues — c'est-à-dire qui possèdent la cote « CBC ». Je pense que nous ferons la démonstration que bon nombre des membres anglophones de votre personnel, tout comme leur patron, sont bilingues. Mais peut-être pas autant que leurs patrons.

Le président: Merci, monsieur Galipeau.

[Français]

M. Royal Galipeau: Merci beaucoup.

M. William Victor Baker: On va vous faire parvenir l'information. Je regrette sincèrement de ne pas avoir l'expertise dans ce domaine.

[Traduction]

Le président: Merci.

N'hésitez pas à faire parvenir à notre comité des renseignements plus détaillés, et nous nous assurerons de les transmettre à tous les membres.

[Français]

Monsieur Godin, c'est maintenant à vous de conclure le deuxième et dernier tour.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

À la page 3 de votre plan d'action, il est notamment écrit dans la deuxième colonne: « Surveiller les plaintes. » Est-ce que cela revient à surveiller les plaintes du public?

M. William Victor Baker: Oui, c'est dans la partie IV.

M. Yvon Godin: Dans la troisième colonne, il est écrit: « Établir un processus de traitement des plaintes internes relativement à la langue de travail. » C'est ça?

M. William Victor Baker: Oui.

M. Yvon Godin: Ce sont les employés?

M. William Victor Baker: C'est ça.

M. Yvon Godin: Comme le disait Mme Zarac, vous n'avez pas de système de plaintes. Vous allez établir un processus de traitement des plaintes, mais vous n'avez pas encore eu de plaintes, car nous n'avez pas de système de plaintes.

M. William Victor Baker: On n'a pas de système formel de plaintes. Il y a toujours une façon de traiter les plaintes, mais ce qu'on a inscrit ici, c'est d'avoir un système plus formel.

M. Yvon Godin: J'abonde dans le sens de Mme Zarac et je vous encourage à le faire dès le début, car ça n'a pas de sens de le faire après si vous voulez avoir une idée de ce qui se passe.

M. William Victor Baker: Je pense que c'est une bonne idée. On va réviser le plan d'action. C'est notre premier plan d'action, et j'accueille vos conseils à cet égard. Peut-être que l'on peut accélérer nos efforts dans ce domaine.

M. Yvon Godin: Pour quelle raison y a-t-il 10 p. 100 des personnes qui ne sont pas bilingues, conformément à la Loi sur les langues officielles? Pour quelles raisons ces gens ont-ils obtenu un emploi sans qu'ils soient bilingues. Vous êtes dans la région de la capitale nationale et vous avez dit plus tôt qu'avoir des personnes qui travaillent au ministère ne posait pas problème. Quand est-ce arrivé? Il y a deux ans, sept ans ou sous le gouvernement précédent? Des gens ont eu des postes bilingues, mais ces 10 p. 100 ne sont pas bilingues.

M. William Victor Baker: Veuillez m'excuser, mais je demanderai à M. Desharnais de vous donner une réponse précise.

M. Denis Desharnais: Monsieur Godin, les 10 p. 100 correspondent effectivement aux employés qui ne répondent pas aux exigences. Cependant, cela inclut des employés qui ont des nominations non impératives. Ils vont donc recevoir la formation pour satisfaire à ces exigences. Il y a des postes qui sont vacants ou des gens qui assurent l'intérim pendant de courtes périodes, mais la majorité des gens... Ou tout simplement, des postes ont été identifiés et les gens ont des droits de titulaire par rapport à leur poste. Donc, on ne peut pas les forcer à satisfaire à la nouvelle norme, mais il faut mettre les mesures en place.

M. Yvon Godin: La nouvelle norme? La norme a changé en cours de route.

M. Denis Desharnais: La norme a changé avec la mise en oeuvre du profil CBC.

M. Yvon Godin: Est-ce de là que proviennent les 10 p. 100?

M. Denis Desharnais: Une partie des 10 p. 100 vient de là.

M. William Victor Baker: Pas complètement, pour les raisons que M. Desharnais...

M. Yvon Godin: Vous avez parlé plus tôt des outils. Vous manque-t-il des outils de travail? Avez-vous l'appui du gouvernement? Plus tôt, lorsque j'ai posé ma question, vous avez terminé votre réponse en disant que si vous aviez les outils... Et vous n'avez pas donné plus d'explications au sujet des outils, pouvez-vous le faire maintenant? De quels outils parlez-vous?

● (1045)

M. William Victor Baker: Ce sont essentiellement les outils propres au ministère de la Sécurité publique. Ce sont des outils dans notre système de courriel. On offre maintenant des programmes pour savoir comment gérer une réunion bilingue. Ce sont des choses comme ça. Ce n'est pas tellement sophistiqué, mais c'est quand même nécessaire.

Le président: Merci.

Merci beaucoup, monsieur Godin.

Cela complète notre séance. Je voudrais remercier les témoins de la part des membres du comité. Bien sûr, on vous encourage à poursuivre sur la voie de l'amélioration. Vous avez mentionné des anecdotes au sujet du profil CBC et de l'initiative pour les jeunes francophones et anglophones vulnérables, ce qui est sûrement très apprécié. Merci beaucoup.

M. William Victor Baker: Merci.

Le président: Merci à tous.

Les membres se reverront jeudi prochain et on entendra un témoin. On aura également des travaux de comité concernant les résultats de la rencontre du comité de liaison et de la mission. Merci.

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>