



Chambre des communes
CANADA

Comité permanent des langues officielles

LANG • NUMÉRO 040 • 3^e SESSION • 40^e LÉGISLATURE

TÉMOIGNAGES

Le mardi 1^{er} février 2011

Président

M. Steven Blaney

Comité permanent des langues officielles

Le mardi 1^{er} février 2011

•(0850)

[Français]

Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)): Bonjour à tous. Bienvenue à la 40^e séance du Comité permanent des langues officielles.

[Traduction]

Ce matin, conformément à l'article 108(3)f) du Règlement, nous examinons le Rapport annuel 2009-2010 (volume II) du Commissaire aux langues officielles renvoyé au comité le mardi 2 novembre 2010.

[Français]

Ce matin, nous recevons deux groupes de témoins. Dans un premier temps, nous recevons des représentants de Passeport Canada. Ensuite, à 9 h 45, nous recevons ceux de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Juste avant de commencer, je voudrais souhaiter à tous un bon retour, après la relâche du temps des Fêtes. Je souhaite la bienvenue aux membres du comité. De plus, il y a de nouveaux visages autour de la table. Je souhaite donc la bienvenue à M. Luc Malo, à Mme Sylvie Boucher, qui est une habituée du comité, et à notre nouveau secrétaire parlementaire. Bienvenue au comité, monsieur Gourde.

Sans plus tarder, j'invite nos deux témoins à prendre la parole. Nous sommes en compagnie de la présidente-directrice générale de Passeport Canada, Mme Christine Desloges. Bienvenue, madame Desloges. Elle est accompagnée de la dirigeante principale des ressources humaines, Mme Danielle Marquis.

Je vous invite à faire votre allocution d'ouverture. Par la suite, les membres du comité pourront vous interroger.

Mme Christine Desloges (présidente-directrice générale, Passeport Canada): Merci beaucoup, monsieur le président.

Honorables membres du comité, Mme Marquis, dirigeante principale des ressources humaines de Passeport Canada, et moi vous remercions de bien vouloir nous accueillir aujourd'hui. J'en profite pour vous souhaiter une bonne année.

C'est avec plaisir que je discuterai du Rapport annuel 2009-2010 du commissaire aux langues officielles et que je répondrai à vos questions au sujet du Programme des langues officielles de Passeport Canada.

Je suis fière des résultats accomplis par Passeport Canada au cours des dernières années. Cependant, avant d'entrer dans les détails de notre réponse au rapport, je saisis l'occasion pour vous fournir quelques renseignements au sujet de notre organisme, qui est unique en son genre au sein du gouvernement du Canada.

[Traduction]

Premièrement, nous ne sommes pas financés de la même manière que la plupart des ministères fédéraux. Passeport Canada est un

organisme de service spécial qui fonctionne exclusivement en régime de recouvrement des coûts. Cela veut donc dire que nos activités sont financées par les frais que versent les demandeurs de passeports canadiens, plutôt que par les recettes fiscales fédérales.

En tant qu'organisme de service spécial qui applique le principe de la récupération des coûts, nous cherchons à établir le bon équilibre entre les normes de prestation des services et la nécessité de maintenir l'intégrité et la réputation internationale du passeport canadien, tout en assurant nos services de la manière la plus économique possible, bien entendu.

Nos services sont parmi les plus visibles offerts aux Canadiens par leur gouvernement. L'année dernière, nous avons délivré plus de 4,8 millions de passeports à des Canadiens ici et à l'étranger. Cela veut donc dire qu'environ 60 p. 100 de tous les citoyens canadiens détiennent actuellement un passeport valide. Comme vous, des millions de Canadiens dépendent de nous pour obtenir des documents de voyage internationalement reconnus, et nous prenons très au sérieux cette responsabilité.

La prestation de services dans les deux langues officielles est une priorité clé en ce qui nous concerne. Le plus récent sondage mené auprès de notre clientèle indique que 97 p. 100 de nos clients étaient satisfaits des services qu'ils ont reçus de Passeport Canada dans la langue officielle de leur choix. Nous avons 34 bureaux d'un bout à l'autre du pays qui assurent des services de première ligne à la population canadienne, en plus de deux centres de production, deux centres d'appels, et notre siège à Gatineau.

Nous avons actuellement 2 732 employés d'un bout à l'autre du Canada, et 80 p. 100 de notre effectif sont affectés à la prestation de services à notre clientèle. La proportion d'employés bilingues dans nos bureaux se compare favorablement à la présence des langues officielles au sein de la population générale. Nous nous assurons de fournir à nos employés les outils et les ressources qui leur permettent de travailler dans les deux langues officielles et de servir les Canadiens dans la langue officielle de leur choix.

L'importance que nous attachons à la prestation des services trouve écho dans les très bonnes notes qu'on nous a attribuées dans le bulletin de rendement du Bureau du commissaire aux langues officielles en 2009-2010. Nous avons obtenu la note « A » pour la participation des Canadiens de langue anglaise et de langue française, et nous avons obtenu un « B » pour la langue de travail et le service au public.

Nous avons réalisé beaucoup de choses. Le bulletin de rendement et la rétroaction des Canadiens confirment notre engagement à l'égard de l'excellence dans la prestation des services aux Canadiens et l'appui apporté à nos employés. En ligne, en personne, et au téléphone, de même que par l'entremise de notre réseau d'agents réceptionnaires, les Canadiens ont accès aux services de passeport dans les deux langues n'importe où au Canada. Nos produits, nos formulaires de demande et nos documents de communication sont produits et mis à la disposition du public dans les deux langues officielles simultanément. Notre site Web axé sur la clientèle est complètement bilingue et offre un accès égal aux renseignements et services dans les deux langues officielles.

La technologie joue également un rôle important. Par exemple, nous avons recours à Q-Matic, un système de gestion du flux de clients, dont nous nous servons dans tous les bureaux de Passeport Canada pour orienter les clients vers le bon comptoir afin qu'ils reçoivent les services dans la langue officielle de leur choix.

Entre mars et septembre 2009, nous avons présenté 133 cliniques de passeport mobiles, ce qui nous a permis d'assurer des services de passeport dans les deux langues officielles dans les régions éloignées et frontalières.

En janvier 2010,

●(0855)

[Français]

nous avons participé aux initiatives canadiennes à la suite du tremblement de terre à Haïti. Il y avait un appui bilingue à nos missions visant à aider les Canadiens à Haïti.

Sur le plan interne, le sondage de 2008 mené auprès des fonctionnaires fédéraux a permis de constater que nos employés sont reconnaissants du fait que leurs droits linguistiques soient respectés. C'est d'ailleurs ce que vient confirmer le dernier rapport annuel du commissaire aux langues officielles. Un tel succès est dû en bonne partie au fait que nous nous assurons que nos cadres supérieurs sont bilingues et que les gestionnaires dans les régions qui sont désignées bilingues sont en mesure de gérer le travail de leurs employés dans les deux langues officielles. D'ailleurs, notre comité exécutif compte le plus de membres bilingues parmi tous ceux avec lesquels j'ai eu le plaisir de travailler. Je dois dire qu'il est fantastique de participer à des réunions où les discussions de fond passent harmonieusement de l'anglais au français et vice-versa.

Nos gestionnaires prennent aussi des initiatives en vue de favoriser le perfectionnement des compétences linguistiques des membres de leurs équipes. Je peux vous donner l'exemple de notre bureau de Vancouver, où notre gestionnaire a mis sur pied un groupe de maintien des acquis en français. En effet, les employés se réunissent plusieurs fois par mois pour parler le français et maintenir leur niveau de compétence linguistique. Des séances de discussion ouverte, des conférences nationales de gestionnaires et d'autres présentations — en fait, à peu près toutes les communications à nos employés — sont préparées et distribuées dans les deux langues officielles.

Notre site Intranet comprend une foule de ressources et de renseignements dans les deux langues officielles à l'intention de tous nos employés. Je peux vous donner un exemple, celui de *La Source*, qui est un important outil de référence tant pour notre personnel au comptoir que pour nos gestionnaires et notre centre d'appels. Il est disponible dans les deux langues officielles et nous permet d'assurer la cohérence de nos messages, tant en anglais qu'en français, dans nos modes de prestation de services. En plus, notre budget de formation centralisée a permis à plus de 200 employés de suivre une

formation dans leur deuxième langue officielle au cours du dernier exercice.

Nous prenons très au sérieux le rapport du commissaire et nous savons que le bilinguisme constitue un élément essentiel à l'atteinte de nos objectifs liés à la prestation de services. Nous savons également que Passeport Canada joue un rôle crucial dans la promotion et la surveillance de la conformité aux exigences en matière de langues officielles.

Les membres de notre comité exécutif ont réitéré leur engagement à améliorer le programme de Passeport Canada en matière de langues officielles. J'aimerais vous mentionner quelques exemples de ces actions. Par exemple, mentionnons le renouvellement de l'engagement à poursuivre la mise en oeuvre d'activités qui portent sur les langues officielles dans le cadre d'un plan d'action formalisé, consolidé, qui nous permet de mesurer le progrès afin d'obtenir des résultats concrets. Je noterais aussi l'adhésion et la participation active des directeurs régionaux de l'ensemble du pays et aussi la confirmation du rôle et des responsabilités du champion et du cochampion des langues officielles.

Afin de renforcer le leadership en matière de langues officielles, nous verrons aussi à ce que nos ententes de gestion de rendement comportent des énoncés plus directs et des mesures de rendement plus précises. Ces ententes nous permettront de suivre, de maintenir et d'améliorer les résultats ciblés pour 2011-2012. Le cochampion et moi-même utiliserons ce nouveau cadre pour encourager ce qui se fait de bien dans le domaine des langues officielles et aussi pour résoudre les problèmes qui ont été énoncés dans le dernier rapport.

[Traduction]

Même si cela s'est fait un tout petit peu après la période visée par ce dernier bulletin de rendement, au printemps dernier, Passeport Canada a déployé des efforts très considérables pour mobiliser les Canadiens d'un bout à l'autre du pays pour qu'ils participent aux consultations sur la Loi des frais d'usagers. La consultation des groupes minoritaires faisait partie intégrante de notre projet, et nous avons invité le Québec Community Groups Network et la Fédération des communautés francophones et acadienne du Canada à participer aux consultations.

Nous avons également demandé aux Canadiens de nous faire part de leurs idées sur les améliorations possibles à apporter à nos services et, en tout, nous avons reçus les opinions de plus de 7 000 Canadiens par l'entremise des sondages bilingues en ligne, des tables rondes et d'une campagne de lettres. Voilà qui nous a permis de connaître avec précision les services auxquels s'attendent les Canadiens.

Cette rétroaction nous aidera à concevoir une nouvelle structure de rémunération des services en prévision de l'introduction du nouveau passeport électronique doté de caractéristiques de sécurité accrues que nous commencerons à délivrer à la population canadienne en 2012-2013.

[Français]

Dans le cadre de ce processus,

[Traduction]

nous avons également tenu quatre séances d'information pour les députés en anglais et en français.

[Français]

Comme à l'habitude, lors de nos activités, toutes les communications étaient bilingues.

• (0900)

[Traduction]

Nous savons que, dans les mois qui viennent, Passeport Canada doit adopter une approche ciblée afin de s'assurer de répondre aux besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire d'un bout à l'autre du pays, maintenant et à l'avenir.

[Français]

Nous envisageons des partenariats avec d'autres ministères et organismes fédéraux afin d'encourager la dualité linguistique et d'améliorer le soutien aux communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous explorons la possibilité d'inclure les communautés de langue officielle en situation minoritaire dans nos prochaines consultations pour veiller à bien répondre à leurs besoins.

En conclusion, je peux affirmer qu'à Passeport Canada, nous sommes fiers de tout ce que nous avons accompli afin que les Canadiens puissent obtenir des services dans la langue officielle de leur choix. Nous savons, par ailleurs, que l'amélioration d'un service, quel qu'il soit, ne peut jamais être considérée comme un processus qui est terminé, parce que, comme on dit en anglais, *in service improvement the job is never done*. On peut toujours faire mieux. Pour la prochaine année, nous sommes donc déterminés à faire plus de progrès en matière de langues officielles.

Merci. Cela me fera plaisir de répondre à vos questions.

Le président: Merci, madame Desloges.

Sans plus tarder, nous allons entamer notre premier tour avec M. Bélanger.

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

Je m'apprêtais à faire quelque chose qui risque de devenir criminel, alors je ne le ferai pas. Effectivement, j'ai entendu des rumeurs selon lesquelles le gouvernement préparerait un projet de loi du gouvernement en vertu duquel on ne pourrait plus se souhaiter la bonne année après le 31 janvier. Donc, je ne le ferai pas. Je vous souhaite, malgré tout, un bon retour.

Je vous remercie d'être ici ce matin et d'avoir fait cette présentation.

Madame Desloges, de qui relevez-vous?

Mme Christine Desloges: Du sous-ministre des Affaires étrangères.

L'hon. Mauril Bélanger: Les langues officielles figurent-elles dans l'évaluation du rendement de votre organisation? Y a-t-il des critères de rendement qui se rapportent aux langues officielles?

Mme Christine Desloges: Les critères se rapportent à la prestation de services aux Canadiens et, naturellement, cela comprend les langues officielles. Cela fait partie de notre service aux Canadiens que de donner, comme je l'ai mentionné, un service équivalent pour les communautés partout au pays. C'est un service transactionnel qui...

L'hon. Mauril Bélanger: Je comprends tout cela. Quelle importance attribue-t-on aux langues officielles dans l'évaluation de votre rendement ou de celui de Passeport Canada ?

Mme Christine Desloges: Nous nous devons de donner un service équivalent dans les deux langues officielles. Nous examinons les plaintes. On a reçu 15 plaintes pour 9,2 millions de transactions au cours des deux dernières années. Nous veillons à régler les plaintes de façon efficace. Nous avons réglé toutes ces plaintes, dont trois qui ont été transmises au commissaire aux langues officielles.

J'ai également une obligation envers nos employés. À cet égard, il s'agit de voir à ce que toute notre équipe de gestion prenne ses responsabilités en matière de langues officielles et de promotion des langues officielles en milieu de travail. Je joue moi-même le rôle de championne des langues officielles auprès du comité exécutif.

L'hon. Mauril Bélanger: D'accord. Avez-vous une sorte de mandat ou une lettre de mandat qui vous est donnée, soit annuellement ou autrement?

Mme Christine Desloges: Dans mon cas, ce n'est pas une lettre de mandat. C'est une entente de performance comprenant des objectifs qui, sur le plan de la gestion des employés, incluent effectivement les langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: Dans cette entente de performance, est-ce qu'on mentionne les langues officielles?

Mme Christine Desloges: On ne le mentionne pas spécifiquement, mais je peux vous garantir que l'année prochaine il y en aura une dans le cadre de l'approche que j'ai présentée tout à l'heure, de même que dans mon entente de rendement.

L'hon. Mauril Bélanger: Je cherche à comprendre ceci. Dans l'ensemble, je suis satisfait de ce que fait Passeport Canada, mais je ne suis pas satisfait, dans l'ensemble, de l'importance que l'appareil gouvernemental attribue aux langues officielles. Je cherche à déterminer que les langues officielles ne figurent pas dans les mandats qu'on attribue à certaines agences, comme vous venez de me le confirmer. Toutefois, vous les y incorporerez l'an prochain.

• (0905)

Mme Christine Desloges: Cela fait partie de notre mandat. Vous m'avez demandé, spécifiquement, si on mentionnait les termes « langues officielles » dans mon entente de rendement. Or, cela fait partie de l'ensemble des choses.

L'hon. Mauril Bélanger: Mais on ne le mentionne pas.

Mme Christine Desloges: On ne le mentionne pas. Cependant, cela fait partie des obligations en vertu de la loi.

L'hon. Mauril Bélanger: Pouvez-vous me dire si vous avez un plan d'action qui couvre toutes les parties de la loi en vertu de laquelle vous avez des obligations?

Mme Christine Desloges: Nous avons effectivement un plan d'action. Je l'ai apporté. Il s'agit d'un plan d'action sur trois ans qui couvre tous les volets assujettis à la Loi sur les langues officielles.

L'hon. Mauril Bélanger: Pouvez-vous me dire grosso modo quelles activités sont prévues dans votre plan d'action relativement à la partie VII de la loi?

Mme Christine Desloges: La première question était la consultation auprès des groupes minoritaires en vue de préciser leurs besoins. Nous avons d'abord pris contact avec Patrimoine canadien pour obtenir la liste des organismes. Déjà l'année passée, nous avons consulté les groupes minoritaires que j'ai mentionnés dans ma présentation. C'était dans le cadre des consultations sur les frais d'utilisation. J'ai aussi pris contact avec le Bureau du commissaire aux langues officielles pour déterminer comment nous pourrions améliorer notre rendement, de même qu'avec le Réseau des champions ministériels des langues officielles, afin de voir comment nous pourrions participer à certains réseaux, notamment le Réseau des intervenants dans le domaine de la justice et de la sécurité, et comment nous pourrions collaborer avec ces partenaires. J'ai discuté avec nos directeurs régionaux pour déterminer comment nous pourrions mieux communiquer avec les groupes minoritaires en région.

L'hon. Mauril Bélanger: De quand date votre plan?

Mme Christine Desloges: Notre plan a été ébauché l'année dernière. Naturellement, à la suite du rapport du commissaire, nous nous sommes assurés qu'il répondait aux observations et aux problèmes énoncés.

L'hon. Mauril Bélanger: Est-ce qu'il y en avait un auparavant?

Mme Christine Desloges: On n'avait pas de plan d'action officiel et consolidé, mais, comme vous l'avez dit, notre rendement parle de lui-même. Nous avons tout de même obtenu un A pour ce qui est de la participation des groupes anglophones et francophones, partout au Canada. D'après le rapport sur les langues officielles, nous avons obtenu un B en ce qui a trait à la langue de travail et au service aux Canadiens. Je pense que ça reflète le fait que même en l'absence d'un plan officiel, nous avons fait des choses très constructives pour les communautés à l'échelle du pays.

L'hon. Mauril Bélanger: Vous avez également obtenu deux E.

Mme Christine Desloges: Comme je l'ai dit, on doit toujours s'améliorer. C'est pourquoi on s'est penché sérieusement sur la question, de façon à voir comment répondre aux observations du commissaire.

L'hon. Mauril Bélanger: Nos notes indiquent que vous ne soumettez pas de rapport sur les langues officielles à Patrimoine canadien. Vous n'y êtes pas tenu, mais rien ne vous empêcherait de le faire si vous le souhaitiez.

Mme Christine Desloges: En 1994, un cadre a été établi pour déterminer quels ministères et agences étaient le plus aptes à appuyer les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Or Passeport Canada n'était pas de ce nombre. C'est peut-être en bonne partie parce que...

L'hon. Mauril Bélanger: Mon temps est déjà écoulé?

On nous arrête, mais nous pourrions revenir sur cette question plus tard.

Le président: Merci, monsieur Bélanger.

Nous allons maintenant passer à Mme Guay.

Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ): Bonjour.

Comme vous le savez, les demandes de passeport passent très souvent par nos bureaux de comté. C'est aussi nous qui recevons les plaintes lorsque la Loi sur les langues officielles n'est pas respectée. Je peux dire qu'au Québec, ça se passe généralement bien. Par contre, je trouve très inquiétant de savoir que, avant d'obtenir des résultats aussi bas que D ou E, vous n'aviez pas de plan d'action.

À Passeport Canada, vous avez obtenu un E pour la gestion de votre programme des langues officielles. Vous dites avoir un nouveau programme, mais comment allez-vous le mettre en oeuvre? Comment allez-vous changer les habitudes de vos employés? Tout ça ne se fera pas en un an.

Mme Christine Desloges: Merci beaucoup, madame Guay.

Comme je l'ai mentionné, on a tout de même obtenu un bon résultat pour ce qui est de la langue en milieu de travail, en l'occurrence un B, de même qu'en matière de service à la clientèle. Il en va de même pour la participation des communautés minoritaires.

Il y avait par contre des lacunes, et dans ce sens, on va devoir rendre tout cela dans un document officiel, ce qui nous permettra de mieux rendre des comptes. Je ne vous cache pas qu'on va également faire plus de travail pour s'assurer de mieux faire rapport sur notre rendement.

● (0910)

Mme Monique Guay: À qui ce document va-t-il servir: aux employés, au personnel, aux cadres?

Mme Christine Desloges: Il va servir à tout le monde. On pourra vous le faire parvenir.

Mme Monique Guay: On n'a pas ce document. Vous pourriez le déposer au greffier, pour qu'on puisse en prendre connaissance.

Mme Christine Desloges: D'accord.

Ce document couvre trois ans. C'est une carte routière qui indique comment, systématiquement, nous allons améliorer notre rendement au chapitre du service à la clientèle, de l'appui aux communautés minoritaires, de la gestion du personnel, de l'établissement de profils linguistiques ainsi que d'outils permettant de mieux appuyer nos employés. Ça englobe toutes les obligations découlant de la Loi sur les langues officielles.

Mme Monique Guay: Vous avez obtenu un deuxième E pour la mise en oeuvre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles, et ce, malgré les évaluations en 2005-2006, 2006-2007 et 2007-2008. Comment allez-vous remédier à cela?

Mme Christine Desloges: Je vais d'abord faire une brève mise en contexte. Passeport Canada offre un service transactionnel. Nous voyons nos clients une fois tous les cinq ans ou tous les dix ans dans le cas des clients dont le passeport est de cette durée. Comme je l'ai mentionné à M. Bélanger, j'ai rencontré la sous-commissaire aux langues officielles pour voir comment cette situation pouvait être réglée. Je me suis aussi adressée au Réseau des champions ministériels des langues officielles pour déterminer quelles étaient les meilleures pratiques. Nous avons engagé nos directeurs régionaux. En effet, c'est dans les régions que sont nos communautés. Nous avons aussi considéré de former un comité au sein de l'organisation pour répondre aux questions en matière de diversité, de langues officielles et d'équité en matière d'emploi, de manière à appliquer des approches intégrées.

Mme Monique Guay: Quel pourcentage du personnel qui est en contact direct avec les clients qui font une demande de passeport est bilingue? Je ne parle pas du Québec, mais d'ailleurs au pays.

Mme Christine Desloges: Je peux vous dire que 41 p. 100 de nos employés qui travaillent dans des bureaux bilingues sont bilingues.

Mme Monique Guay: Mais je vous parle des autres provinces.

Mme Christine Desloges: Dans les autres provinces, la proportion d'employés bilingues dans les bureaux centraux est de 65 p. 100. Du côté des opérations dans les provinces de l'Est, ce taux est de 68 p. 100. Il s'agit de 42 p. 100 du côté des opérations centrales, de 10 p. 100 en Ontario et de 17 p. 100 dans l'Ouest.

Mme Monique Guay: Un pourcentage comme 10 p. 100 ou 17 p. 100, ce n'est pas énorme.

Mme Monique Guay: Il faut dire que certaines règles du Conseil du Trésor précisent le pourcentage à l'intérieur de la population. Par exemple, dans les grandes métropoles qui comptent un groupe minoritaire de 5 000 personnes, nous devons offrir des services bilingues. Nous avons 34 bureaux. Si 10 p. 100 de la population est bilingue, un bureau sur cinq doit offrir un service bilingue. Or nous satisfaisons à ces exigences du Conseil du Trésor.

Mme Monique Guay: Mais si plus d'une personne fait une demande en français et qu'il est impossible d'y répondre ou encore si un groupe se présente pour faire une demande de passeport, ces gens doivent attendre plus longtemps que les autres afin d'être servis dans leur langue.

Mme Christine Desloges: Nous offrons des services bilingues par l'entremise de notre site Web, de notre centre d'appels. Dans nos bureaux bilingues, il y a toujours un système Q-Matic qui, comme je l'ai mentionné dans mes remarques préliminaires, permet d'orienter le requérant vers le comptoir offrant la langue de son choix. Tout ça existe. Pour ce qui est des services offerts au téléphone, les gens de nos bureaux s'aident mutuellement. Nous appliquons un système de recouvrement des coûts et nous essayons, dans la pleine mesure de nos moyens, d'offrir ce service à tous les Canadiens.

Mme Monique Guay: Comme vous le savez sans doute, pour obtenir un passeport rapidement, les gens se rendent directement dans les bureaux plutôt que d'avoir recours à Internet ou...

•(0915)

Mme Christine Desloges: C'est exact, et dans 26 de nos bureaux, on leur offre ce service bilingue.

Mme Monique Guay: Et combien y a-t-il de bureaux au total?

Mme Christine Desloges: Il y en a 34. Nous avons aussi un réseau...

Mme Monique Guay: C'est donc dire que huit de vos bureaux ne sont pas bilingues.

Mme Christine Desloges: Oui, mais dans ces régions, il y a une solution de rechange. Par exemple, dans la région de Toronto, nous avons un bureau bilingue qui offre ces services.

Mme Monique Guay: Mais il y a beaucoup de francophones à Toronto.

Mme Christine Desloges: C'est pourquoi...

Mme Monique Guay: Vous parlez de 10 p. 100 de services bilingues en Ontario. C'est inquiétant, compte tenu du fait qu'on y trouve un important réseau de francophones.

Mme Christine Desloges: Oui, mais j'ai parlé de tout notre personnel qui était sur la ligne de front, au comptoir. Parmi tous ces postes, 41 p. 100 sont bilingues, et les employés satisfont aux exigences. Il y a 210 postes bilingues. Tous les gens satisfont aux exigences et sont bilingues.

Le président: Merci beaucoup.

Merci, madame Guay.

On continue avec M. Godin.

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

Je vous souhaite la bienvenue.

Avant de commencer ce matin, j'aimerais préciser que les employés de mon bureau de Bathurst m'ont demandé de vous féliciter pour le service offert par Passeport Canada. Quand les choses sont correctes, il faut le dire. On m'a demandé de bien vous le dire.

Depuis les changements provoqués par les événements du 11 septembre 2001, les gens ont besoin de passeports. En fait, je pense que les gens de ma circonscription devraient tous avoir un passeport. Chez nous, c'est plus un bureau de Passeport Canada qu'un bureau de député. Le nombre de personnes qui viennent est incroyable. Il y en a des dizaines et des quinzaines par jour. C'est tout un service qu'on donne. Il devrait être offert par Passeport Canada, mais dans notre région, le nord-est du Nouveau-Brunswick, on n'y a pas droit. Je veux vous féliciter pour cette partie du service, pour la vitesse et même les communications entre notre bureau et le bureau de Passeport Canada.

J'aimerais aussi poser des questions. Lors de votre présentation, vous avez parlé des notes A et du B que vous avez reçues, mais vous n'avez pas parlé de la note E. J'aimerais bien comprendre pourquoi vous avez eu la note E, où était le manque. Je sais que vous l'avez expliqué, mais j'aimerais comprendre un peu mieux. Vous dites que vous n'aviez pas d'obligation, mais peut-être qu'à l'époque les gens n'avaient pas besoin d'un passeport. Il n'y avait donc aucune urgence de ce côté. Toutefois, maintenant les gens doivent beaucoup communiquer avec vous. Ce n'est pas comme dans le passé. Personne ne peut sortir du pays sans passeport. Viendra un temps où ce sera comme en Europe. Je pense qu'il est normal d'avoir toujours son passeport à la main. Je pense qu'on s'en va dans cette direction.

Diriez-vous que le règlement ou l'attitude devraient changer, puisque vous devez répondre à de nouvelles obligations?

Mme Christine Desloges: Je voudrais d'abord vous remercier de vos bons mots et de vos commentaires sur le service à la clientèle dans votre comté.

Pour ce qui est de nos obligations en vertu de la loi, nous, y inclus moi-même, prenons cela très au sérieux. Comme je l'ai noté dans ma présentation d'ouverture, nous devons améliorer des choses, et ce, dans deux secteurs. Je dois vous avouer qu'on le fait de deux façons.

Premièrement, on nous a dit qu'il nous fallait un meilleur programme de gestion. Nous faisons des choses, mais elles n'étaient pas incluses dans un plan officialisé. La preuve en est qu'on a eu de bonnes notes sur le plan du service à la clientèle, de la gestion des employés, de l'intégration dans le milieu de travail des groupes minoritaires, etc. Toutefois, même si vous me le demandiez, je ne pourrais pas vous présenter un rapport formel expliquant et racontant notre histoire. Nous n'en avons pas parce que nous avons été très occupés. Notre but était d'abord et avant tout d'améliorer le service à la clientèle.

À cause de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidentale et du besoin de sécurité des Américains, il faut avoir un passeport pour entrer aux États-Unis. Je dois vous avouer que notre volume a augmenté d'à peu près 50 p. 100 au cours de cette période. Par conséquent, on a dû augmenter notre personnel. Je dois vous avouer que même Mme Marquis a travaillé au comptoir et fait des choses pour servir nos clients. À ce moment, la priorité était de s'assurer du service rendu aux Canadiens. En ce qui a trait aux papiers, mea-culpa, on n'a pas passé beaucoup de temps à en remplir.

•(0920)

M. Yvon Godin: Si vous n'avez pas passé beaucoup de temps à rédiger, cela veut dire que le sous-ministre des Affaires étrangères ne vous demandait pas de le faire. Il ne vous demandait pas de rapport.

Mme Christine Desloges: Le sous-ministre nous demandait d'offrir un service dans les deux langues officielles, de nous assurer de ne pas recevoir de plaintes et de bien servir nos clients.

M. Yvon Godin: Il ne demandait pas de rapport.

Mme Christine Desloges: En ce qui a trait au service aux clients, j'ai fait rapport, tout comme mon prédécesseur. Nous avons amélioré le service. Nous avons étudié les commentaires du commissaire aux langues officielles et nous avons préparé un plan d'action qui s'échelonne sur trois ans. Celui-ci va nous aider à officialiser et consolider ce que nous faisons déjà.

Au cours de la discussion que j'ai eue avec la sous-commissaire aux langues officielles, cette dernière a dit qu'il était évident que ce que nous faisons dans le domaine des langues officielles était intuitif, sinon nous n'aurions pas eu un tel rendement. Cependant, il faut mettre cela en forme. C'est ce que nous avons fait. Des mesures seront établies dans nos ententes de rendement. Tous les trimestres, nous allons revoir, au comité exécutif, comment améliorer notre rendement.

M. Yvon Godin: Il y a quelque chose que je ne comprends pas. Vous avez fait beaucoup de travail et vous en êtes fière. Je sais que certains changements ont été faits, à moins que je n'aie rêvé.

Toutefois, je me rappelle qu'à Vancouver, une personne a fait une demande de passeport. Elle n'a pas pu recevoir un passeport en français, avec des accents aigus ou graves. Vous souvenez-vous de ce problème? Passeport Canada avait une politique prévoyant que cela ne devait pas être écrit en français, dans un pays supposément bilingue comme le nôtre. S'il était bilingue, les juges de la Cour suprême seraient bilingues — mais je ne veux pas m'en prendre aux juges ce matin. Avec tout le travail que vous avez accompli, je ne comprends pas que vous ne mentionniez les langues officielles nulle part dans votre rapport au gouvernement et que le ministère ne vous le demande pas.

Mme Christine Desloges: Cela fait partie des exigences auxquelles nous nous attendons, c'est-à-dire que notre service doit être rendu dans les deux langues officielles. C'est pourquoi nous faisons des sondages auprès de nos clients pour connaître leur taux de satisfaction. Dans notre dernier sondage, le taux de satisfaction était de 97 p. 100. Nous avons posé une question très précise aux Canadiens qui ont participé à ce sondage pour savoir s'ils étaient satisfaits de la qualité du service en personne et du service au téléphone en matière de langues officielles.

Le président: Merci, monsieur Godin.

Nous enchaînons avec M. Gourde.

M. Jacques Gourde (secrétaire parlementaire de la ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et pour les Langues officielles): Merci, monsieur le président.

Madame Desloges, madame Marquis, je vous remercie de votre présentation.

Passeport Canada offre un excellent service, c'est vrai. Nous, les députés, sommes sur la première ligne lorsque les gens critiquent. En cinq ans, je n'ai jamais reçu de critique de mes concitoyens relativement aux services de Passeport Canada. Il y a un bureau à quelques kilomètres de ma circonscription, de l'autre côté du pont de Québec. Mon bureau est situé sur la rive sud. Quatre-vingts pour cent de la population vit à moins de 15 km du bureau de Passeport Canada. Je souligne que vous faites un bon travail.

Malgré tout, vous avez obtenu la note E. Étiez-vous surprise d'avoir obtenu une telle note du commissariat aux langues officielles? Sinon, vous y attendiez-vous? Qu'allez-vous faire pour améliorer la situation? Selon votre analyse, vous manquait-il simplement quelques petites choses pour vous conformer davantage à la loi?

Mme Christine Desloges: Premièrement, nous aurions dû mieux répondre au questionnaire du commissariat. Nous faisons certaines choses qui ne sont pas reflétées dans notre réponse.

Je vous ai parlé des 133 cliniques que nous avons données dans les deux langues officielles dans tous les endroits reculés du Canada, dans les zones frontalières. Ça ne figurait pas dans notre rapport. Nous faisons notre mea-culpa. Ça fait partie des améliorations que

nous allons faire. Nous allons mieux raconter notre histoire. Nous allons également établir des cibles plus pointues de façon à mieux cibler les endroits sujets à amélioration et la nature de notre progression. Ça fait partie des choses que nous allons faire.

Par ailleurs, comment allons-nous consulter les communautés minoritaires? Comme je l'ai déjà mentionné, nous avons commencé à regarder, avec la sous-commissaire, ce qui était pertinent. Notre service étant un service transactionnel, nous voyons nos clients une fois tous les cinq ou dix ans. Nous ne sommes pas un ministère offrant des subventions. Nous n'offrons pas de services de formation aux gens sur une base mensuelle. Nous allons donc étudier ce que nous pouvons faire.

L'une des choses que nous allons faire avec nos directeurs régionaux, c'est une consultation locale. Les gens travaillent localement. Nous allons également étudier nos plans de dotation. Par exemple, à Winnipeg, un employé bilingue va prendre sa retraite. Nous allons donc faire en sorte que les communautés minoritaires soient consultées et qu'elles soient au courant qu'un poste bilingue sera disponible.

De plus, nous allons consulter d'autres communautés. Certains ministères agissent de manière à répondre aux besoins des groupes minoritaires. Si on peut agir de concert avec eux, ce sera constructif en ce sens que ça va nous aider à respecter nos obligations en vertu de la loi.

Nous sommes en train d'étudier un réseau de champions dans les régions pour relever les pratiques exemplaires. Cela se fait à l'échelle locale. Par exemple, comment peut-on s'inspirer d'un groupe de Vancouver qui a des pratiques exemplaires? Que peut-on faire dans d'autres secteurs du Canada pour renforcer nos capacités avec les moyens du bord? Que peut-on faire pour avoir de meilleurs outils? Si un autre ministère possède des outils qui peuvent nous aider, nous irons chercher ces outils. Tout ça fait partie des gestes que nous allons poser, soit aller chercher les pratiques exemplaires et les incorporer rapidement, puis continuer.

Nous avons décelé un secteur pour lequel nous avons reçu des plaintes. J'ai mentionné que nous avons reçu 15 plaintes pour 9,2 millions de transactions en deux ans. Six de ces plaintes portaient sur le service des commissionnaires qui travaillent à l'entrée de nos bureaux. Le problème, c'est que six commissionnaires n'étaient pas bilingues. Pour y remédier, nous avons ajouté une clause dans notre entente de service avec le service des commissionnaires stipulant que tous les nouveaux commissionnaires devront être bilingues dans nos bureaux. Nous avons remplacé trois commissionnaires unilingues, puis nous avons rappelé aux trois autres commissionnaires, qui étaient en mesure de donner le service en français, que le service devait être bilingue.

Nous sommes en train de nous pencher sur des outils d'appui aux employés et aux commissionnaires pour que leur approche du client soit bilingue. Nous travaillons donc sur plusieurs aspects en vue d'améliorer notre performance.

• (0925)

M. Jacques Gourde: Je comprends donc que vous avez pris la peine de réfléchir. Vous avez un plan d'action, un plan stratégique. Comment allez-vous mesurer si tous ces efforts vont être conduits à bon escient?

Mme Christine Desloges: Premièrement, dans le plan que nous allons déposer devant le greffier, nous avons défini des mesures de performance pour chacun de ces points afin de savoir comment nous obtiendrons les résultats. Aussi, comme je l'ai mentionné dans ma présentation, nous allons inclure ça dans les ententes de rendement de chacun de nos gestionnaires. Ça s'adressera autant aux membres du comité exécutif qu'à tous nos cadres en région.

C'est comme ça que nous allons mesurer. Nous allons déterminer des points pratiques. Ils vont devoir se pencher sur les plans de formation de nos employés, sur les niveaux de bilinguisme, sur les profils de poste et sur les classifications dans leurs bureaux respectifs. Ça va faire partie de l'entente de rendement qui va être mise en place à partir du mois d'avril.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Gourde.

On va maintenant entamer notre deuxième tour, de manière compacte, afin de respecter notre horaire.

Sans plus tarder, je laisse la parole à M. Bélanger.

L'hon. Mauril Bélanger: Que veut dire « de manière compacte »?

Le président: Ça veut dire que chacun aura un tour de quatre minutes, monsieur Bélanger.

L'hon. Mauril Bélanger: Madame Desloges, j'ai posé une question sur le fait que vous n'avez pas à faire rapport au ministère de Patrimoine canadien. Par contre, je crois que vous devriez faire rapport au Secrétariat du Conseil du Trésor.

• (0930)

Mme Christine Desloges: Nous faisons rapport au Conseil du Trésor par l'entremise de Affaires étrangères et Commerce international Canada.

L'hon. Mauril Bélanger: Comment se fait-il alors que, selon mes notes, il n'y ait pas eu de rapport en 2008 ni en 2009?

Mme Christine Desloges: C'est le rapport consolidé des Affaires étrangères qui rapporte notre performance, parce que nous faisons...

L'hon. Mauril Bélanger: Peut-on avoir une copie du rapport que vous donnez au ministère?

Je comprends qu'il y ait eu des moments où ça urgeait et que le papier n'était pas prioritaire, j'en conviens. Mais à un moment donné, c'est moins urgent. Comme nous sommes appelés à évaluer le rendement, ça nous prend du papier. Alors si vous dites que vous faites un rapport au ministère et qu'il est consolidé à l'intérieur du rapport du ministère, comment fait-on pour discerner ce que fait Passeport Canada?

Je vous demande donc si on peut avoir une copie du rapport que vous faites au ministère en matière de langues officielles.

Mme Christine Desloges: Permettez-moi de répondre à la question de façon différente, monsieur le président.

Ce que je proposerais, c'est de consulter notre plan d'action, établi sur une base de trois ans. Il présente les mesures de rendement. Cela permettrait...

L'hon. Mauril Bélanger: Non. Je comprends que vous l'avez fait parce que le Commissariat des langues officielles est allé enquêter chez vous. Vous avez donc réagi et je vous en félicite.

Ce que je cherche, c'est ce qu'il y avait avant. Pour l'exercice financier 2008-2009, vous dites qu'il y a eu des rapports au ministère. Pouvons-nous en avoir une copie?

Mme Christine Desloges: Nous allons fournir au greffier le rapport que nous avons fourni au ministère.

Je vous mentionnerai aussi que dans notre rapport annuel présenté au ministre, qui inclut nos états financiers consolidés, il est fait mention des langues officielles. Ça nous fera plaisir de fournir une copie de notre rapport annuel de cette année, en même temps, au greffier.

L'hon. Mauril Bélanger: Tant qu'à avoir du papier, pourrais-je avoir aussi une copie du questionnaire dont vous vous êtes servi pour mener votre sondage? Vous dites que le taux de satisfaction était de 97 p. 100. Je voudrais voir les questions se rapportant aux langues officielles dans ce sondage.

Mme Christine Desloges: Ça nous fera plaisir de vous les fournir et ça me fera plaisir aussi de vous les lire, puisque je les ai avec moi.

L'hon. Mauril Bélanger: Non, j'attendrai que vous les fournissiez. De cette manière, nous les aurons tous, dans le dossier.

Mme Christine Desloges: Je peux vous dire que sur cinq éléments dans deux questions, on mentionnait spécifiquement les langues officielles. On demandait si les clients étaient satisfaits du service dans les langues officielles tant en personne qu'au téléphone.

L'hon. Mauril Bélanger: Je comprends que Passeport Canada est une agence spécifique dont le mandat est l'autosuffisance. Nonobstant ce fait, seriez-vous d'accord avec moi pour dire que Passeport Canada est quand même assujéti à la Loi sur les langues officielles et les obligations qui en découlent?

Mme Christine Desloges: Je suis entièrement d'accord avec vous. Comme je vous l'ai dit, nous avons pris très au sérieux le rapport et nous avons mis en place un plan d'action pour nous aider à atteindre les objectifs. Nous prenons au sérieux autant le service à la clientèle que le fait d'avoir un milieu de travail bilingue. C'est très important pour nous.

Quant aux minorités de langue officielle, elles nous importent beaucoup aussi. Nous allons certainement étudier les pratiques exemplaires et voir celles qu'on peut mettre en place. Il est vrai que nous avons une situation financière un peu plus difficile, mais ça ne veut pas dire que nous ne sommes pas prêts à regarder. Probablement que des collègues d'autres ministères vont nous faire certaines suggestions qui seront appropriées. Nous pourrions aussi tirer avantage des moyens qui existent dans ces ministères pour favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bélanger.

On enchaîne avec M. Luc Malo.

M. Luc Malo (Verchères—Les Patriotes, BQ): Merci beaucoup, monsieur le président.

Madame Desloges, madame Marquis, bonjour.

Vous nous avez dit, un peu plus tôt, que vous offriez le service de façon intuitive, et ce, avant l'établissement de normes ou d'un cahier des charges, d'une feuille de route ou de votre plan triennal. Pouvez-vous nous expliquer un peu de quelle façon on offre un service d'une façon intuitive?

• (0935)

Mme Christine Desloges: Passeport Canada est un organisme de prestation de services. Il y a des normes, mais elles ne sont pas reliées aux langues officielles. Ainsi, quand on cherche à établir le taux de satisfaction des clients, on évalue la courtoisie, la promptitude du service, l'exactitude de l'information donnée aux clients, etc. Ce sont toutes des choses qui peuvent être livrées dans les deux langues officielles. Nous avons ajouté la dimension des langues officielles à nos questionnaires parce que c'était important pour nous. Nous voulions savoir, grâce à nos sondages auprès de nos clients, si ceux-ci étaient satisfaits ou s'il y avait du progrès à faire. Nous avons ainsi appris que notre approche nous a permis d'atteindre un pourcentage de satisfaction de 97 p. 100. Cela veut dire que lorsqu'on recrute de nouveaux employés, on s'assure que ceux-ci satisfont aux exigences linguistiques. De plus, on leur donne des outils. Puisque nous desservons le pays en entier, nous nous assurons que toutes nos communications par Internet et tous nos textes dans les centres d'appels sont bilingues, de même que nos formulaires.

On pense aussi aux mécanismes suppléants. Si nous ne sommes pas en mesure de tout donner, quelle est la solution de rechange pour le client? On fait cela de façon intuitive. Cette façon de faire n'était pas consignée dans un plan, et c'est pourquoi on a consolidé tout cela dans un plan qui porte sur les langues officielles.

Nous étudions aussi comment mieux équiper nos agents. J'ai parlé, un peu plus tôt, de *La Source*, qui constitue une initiative de notre centre d'appels de Montréal. Le but de cette initiative n'était pas d'améliorer notre rendement sur le plan des langues officielles, mais de s'assurer que les gens au comptoir, les gens au téléphone et les gens qui vont consulter Internet ont tous le même message. Puisque nous faisons cela dans les deux langues officielles, un des avantages est que cela nous aide aussi à mieux servir le public dans les deux langues officielles. C'était donc une question de qualité du service, et pour nous c'était normal de le faire dans les deux langues officielles. On n'avait pas besoin de plan pour ça. Nous savons que nos clients s'adressent à nous dans les deux langues officielles. Moi-même, je révise des documents dans les deux langues officielles. C'est important. Quand j'ai utilisé le terme « intuitif », je voulais dire que c'est notre réflexe. Notre comité exécutif, quand il se penche sur une nouvelle approche, une nouvelle politique, se demande si cela fonctionne dans les deux langues, si cela fonctionne pour nos clients.

Ce n'était pas un plan qui portait spécifiquement sur les langues officielles, mais ce plan montre que nous intégrons la dimension des langues officielles à notre approche de service à nos clients, à la façon dont nous gérons nos employés. C'est la différence entre avoir un plan sur papier et vivre son plan, si je peux m'exprimer ainsi.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Malo.

On enchaîne avec M. Galipeau.

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

Madame Desloges, madame Marquis, j'aimerais d'abord vous offrir mes meilleurs vœux pour les onze douzièmes de la nouvelle année. Ensuite, permettez-moi d'être le premier à vous souhaiter un joyeux Noël, pour 2011 naturellement.

Depuis combien de temps votre agence, Passeport Canada, existe-t-elle ?

Mme Danielle Marquis (dirigeante principale des ressources humaines, Passeport Canada): Oh mon Dieu, elle a vu le jour avant que nous y travaillions.

Mme Christine Desloges: Je pense qu'elle existe depuis au moins une cinquantaine d'années.

M. Royal Galipeau: Merci, c'est une réponse très utile.

Les gens autour de cette table semblent surpris que vous ayez attendu jusqu'à maintenant pour préparer un plan d'action pour les services dans les langues officielles. Ce qui m'étonne, c'est le ton de reproche qu'on utilise pour s'adresser à vous. Pour ma part, je vous félicite de le faire maintenant. Probablement qu'il aurait été utile de le faire en 1995 ou en 2001, mais il reste que vous le faites maintenant, en 2010-2011.

Le grand manitou des bulletins pour les langues officielles ne vous a pas donné de très bonnes notes, mais somme toute, comparativement à celles des autres, vos notes ne sont pas si mal.

Avant de poser ma question, je tiens à vous remercier du service que votre agence offre à la population d'Ottawa—Orléans. Chez nous, dans mon bureau de comté, on reçoit beaucoup de plaintes à l'égard de plusieurs ministères, mais on ne reçoit que des compliments à l'égard de Passeport Canada. C'est arrivé à deux reprises que des plaintes aient été formulées, mais c'est notre bureau qui les méritait, pour ne pas dire que c'est moi qui les méritais. Dans votre cas, tout va bien.

Qu'est-ce qui vous motive à maintenant préparer un plan pour les langues officielles? Pourquoi ne pas l'avoir fait il y a cinq ans ou dix ans?

• (0940)

Mme Christine Desloges: C'est une bonne question. Je peux vous dire que, historiquement, Passeport Canada n'était pas une grosse agence. Il n'y a pas si longtemps, elle comptait 500 employés.

M. Royal Galipeau: C'est assez gros, ça.

Mme Christine Desloges: On me raconte des histoires relatant de quelle façon on préparait des passeports à l'aide de fers à repasser et on collait la photo dans le passeport.

L'agence s'est agrandie et est devenue plus professionnelle du fait que les Canadiens voyagent beaucoup. Les standards internationaux constituent tout un autre aspect. Il faut maintenant respecter des standards de plus en plus exigeants sur le plan international. Nous avons donc beaucoup amélioré notre professionnalisme.

On a aussi vécu la crise de l'IVHO, quand les Américains ont imposé aux Canadiens l'obligation d'avoir un passeport pour entrer aux États-Unis. Cela signifie qu'en deux ans, nous sommes passés de 1 500 à 3 000 employés. Notre volume de passeports est passé d'environ 3 millions à 4,8 millions.

Cela fait justement partie de cette professionnalisation que de vouloir systématiquement établir un plan pour plusieurs choses. Cela faisait partie des obligations que nous voulions respecter. Nous sommes ici pour vous dire que nous prenons cela très au sérieux et que nous allons faire mieux.

Le président: Merci beaucoup.

Merci, monsieur Galipeau.

On va conclure par M. Godin.

M. Yvon Godin: Sur votre site Internet, on retrouve un plan directeur et d'entreprise qui indique les buts et les objectifs de fonctionnement pour le prochain exercice financier, définit les stratégies à suivre pour les atteindre et prévoit les ressources nécessaires pour y arriver. On y retrouve aussi le rapport annuel qui contient une évaluation des principales activités et le bilan financier de l'exercice financier précédent.

Maintenant, le commissaire a fait sa tournée et j'aimerais l'en féliciter. J'ai entendu récemment des commentaires d'un sénateur, qui disait que ce n'était pas la responsabilité du commissaire d'utiliser l'argent des contribuables pour faire la promotion des langues officielles. Personnellement, je crois que c'est son mandat, qu'il a été nommé pour ça et qu'il a fait un bon travail en trouvant des points faibles dans divers dossiers et rapports.

Parlez-vous des langues officielles dans votre plan directeur et d'entreprise et dans votre rapport annuel?

Mme Christine Desloges: Dans notre rapport annuel de l'an dernier et celui de cette année, il est question des langues officielles. Je peux vous assurer que dans notre plan directeur à venir, on mentionnera les langues officielles, et ce, de façon importante.

M. Yvon Godin: C'est bien.

Vous avez parlé de vos 34 bureaux situés partout au Canada, mais vous n'avez pas parlé de Postes Canada. Postes Canada a maintenant des responsabilités envers Passeport Canada. Vérifiez-vous le service qu'offre Postes Canada sur le plan des langues officielles? Sinon, allez-vous le faire? Avez-vous reçu des plaintes?

Mme Christine Desloges: Nous avons conclu un accord avec Postes Canada ainsi qu'avec Service Canada pour la prestation de nos services dans 200 points de service au Canada. Nos mémoires d'ententes indiquent qu'il existe une clause portant sur les langues officielles dans les deux cas.

Dans le cas de Service Canada, il y a également un processus de gestion des plaintes. Si les clients se plaignent, il y a un processus bien établi. Je vous avoue que nous n'avons pas reçu de plainte relativement à Postes Canada au cours des deux dernières années.

• (0945)

M. Yvon Godin: Je ne comprends pas que vous n'avez pas reçu de plainte. C'est peut-être que les gens portent plainte directement à Postes Canada, car je sais que les gens se plaignent du service bilingue de Postes Canada. Cette agence reçoit des plaintes. Maintenant qu'elle offre aussi le service de passeport, il doit y avoir des plaintes quelque part. Est-ce que Passeport Canada effectue des suivis à ce sujet, afin de s'assurer que les langues officielles sont respectées, conformément à l'entente?

Mme Christine Desloges: Cela fait partie de notre plan d'action et cela fera partie de ce que nous allons faire au cours de la prochaine année.

Le président: Merci, monsieur Godin.

C'est ce qui met fin à la première partie de notre rencontre. Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes pour permettre à nos témoins de quitter la salle et laisser les nouveaux témoins entrer.

Merci de votre présence. Je vous remercie également de votre travail. Mon bureau de député utilise beaucoup vos services.

• (0945)

_____ (Pause) _____

• (0950)

Le président: Bonjour à tous. Sans plus tarder, puisque le temps est une denrée précieuse, nous allons continuer.

Nous passons maintenant à la deuxième partie de notre rencontre. Nous recevons les représentants du ministère des Travaux publics et des Services gouvernements, TPSGC. Nous entendrons notamment le sous-ministre du receveur général du Canada, M. François Guimont. Bienvenue à notre comité, monsieur Guimont. Il est accompagné de la sous-ministre adjointe, Mme Diane Lorenzato. Nous recevons également la présidente-directrice générale du Bureau de la traduction, Mme Francine Kennedy, ainsi que M. Marc Olivier, gestionnaire du Bureau de la traduction, direction des services linguistiques. Vous nous ferez une présentation orale et visuelle.

Sans plus tarder, je vous invite à prendre la parole.

M. Royal Galipeau: Monsieur le président, j'ai reçu le texte anglais de cette présentation, mais pas le texte français.

Le président: Nous allons nous assurer que vous avez le document dans la langue de votre choix, monsieur Galipeau.

M. Royal Galipeau: Merci.

Le président: D'accord, c'est très bien.

Alors, on peut commencer.

M. François Guimont (sous-ministre, Sous-receveur général du Canada, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Merci, monsieur le président.

Mesdames et messieurs, je suis heureux de me présenter ici aujourd'hui en tant que sous-ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux, et d'avoir la possibilité d'exprimer ma fierté à l'égard des progrès réalisés par mon ministère en ce qui a trait à l'atteinte de nos objectifs en matière de langues officielles, et de parler des efforts soutenus que nous déployons pour améliorer notre rendement.

Je suis accompagné de Mme Diane Lorenzato, sous-ministre adjointe des ressources humaines, et de Mme Francine Kennedy, présidente-directrice générale du Bureau de la traduction.

Tout d'abord, j'aimerais dire que nous sommes satisfaits de la bonne note globale attribuée par le commissaire aux langues officielles à notre ministère, dans son plus récent bulletin de rendement. Nous reconnaissons toutefois le fait que des efforts supplémentaires doivent être réalisés dans certains domaines.

[Traduction]

À Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, nous déployons des efforts considérables pour nous assurer du respect des principes fondamentaux. Cela signifie que nous devons nous concentrer sur nos principales activités et nous assurer de posséder les outils permettant de les réaliser adéquatement chaque jour, et ce, qu'il s'agisse des approvisionnements, des biens immobiliers, de la rémunération, des services linguistiques, ou des autres nombreux services que nous assurons. Je veux que les membres ici présents aient l'assurance que nous considérons les langues officielles comme un principe fondamental dans le cadre de notre travail.

Nous croyons en l'amélioration continue et au fait que notre réussite est attribuable au leadership, à la mobilisation de nos employés, à l'établissement de politiques judicieuses et à l'obtention de résultats concrets grâce à des mesures bien définies assorties d'échéances précises.

À TPSGC, les langues officielles s'inscrivent tout simplement dans notre démarche de gouvernance. Je sais qu'il s'agit là d'une grande déclaration, mais considérez ce qui suit.

Nous avons un comité de gouvernance des langues officielles. Les membres du comité de gouvernance des langues officielles forment aussi un réseau d'ambassadeurs pour les langues officielles au ministère. Notre plan d'action stratégique pour la période 2011-2014 poursuit sur la remarquable lancée obtenue avec le plan de 2008-2010.

Les langues officielles sont à l'ordre du jour des réunions de mon comité de gestion et font partie du tableau de bord ministériel. Le tableau de bord est un instrument clé au niveau du suivi des indicateurs de rendement et des progrès liés à diverses initiatives menées par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

En plus des ambassadeurs qui siègent au comité de gouvernance, TPSGC a nommé deux champions des langues officielles parmi les sous-ministres adjoints du ministère. Conformément à notre ambitieuse double orientation qui consiste à promouvoir les langues officielles, tant au ministère qu'auprès du grand public, l'un de nos champions travaille à l'amélioration de la prestation de services dans les deux langues, et l'autre, à la promotion de la dualité linguistique et de la vitalité des communautés minoritaires de langue officielle.

Le ministère est également doté d'une politique sur les langues officielles qui prévoit des lignes directrices relatives à quatre aspects de notre approche: l'utilisation des langues officielles dans les communications avec le public et dans les services au public; la langue de travail; les langues officielles dans la gestion des ressources humaines; et la promotion de la dualité linguistique, le soutien aux communautés minoritaires de langue officielle et l'élaboration de présentations au Conseil du Trésor.

[Français]

Comme en témoigne la bonne note globale qui nous a été décernée par le commissaire aux langues officielles, nous avons entrepris un certain nombre d'initiatives efficaces visant à promouvoir les langues officielles, tant sur le plan de la prestation de services qu'en tant qu'atout en milieu de travail.

Nous reconnaissons toutefois que du travail reste à faire afin d'assurer une représentation équitable des anglophones du Québec au ministère. Pour ce faire, nous nous engageons à prendre les mesures suivantes.

Nous utilisons depuis peu les réseaux établis par un organisme porte-parole de la communauté anglophone au Québec pour faire la promotion des occasions d'emploi en région. Nous comptons faire la promotion des occasions d'emploi dans les réseaux d'autres organismes qui représentent la communauté anglophone.

Nous comptons mieux cibler les salons de l'emploi des associations professionnelles et ceux qui sont organisés dans les universités et les collèges anglophones, en partenariat avec la Commission de la fonction publique.

Nous maximiserons l'utilisation du Programme postsecondaire d'enseignement coopératif/d'internat, qui est connu sous l'abréviation COOP, afin de recruter des étudiants dans les universités anglophones et d'utiliser par la suite le mécanisme d'intégration des étudiants — la terminologie anglophone est « *student bridging* ».

Nous avons commencé à faire la promotion de nos occasions d'emploi dans les journaux anglophones ou les sites d'emploi comme Workopolis.

Nous maximiserons aussi l'utilisation du projet spécial de l'organisme Youth Employment Services pour appuyer les jeunes

anglophones issus de différentes régions du Québec qui sont intéressés à s'installer à Montréal.

Nous maximiserons l'utilisation des programmes de Ressources humaines et Développement des compétences Canada, tels que Emplois d'été Canada, Connexion compétences, Sensibilisation jeunesse et le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées, afin de promouvoir les possibilités de carrière pour les anglophones au Québec au sein du ministère.

Finalement, nous ferons la promotion du ministère comme un employeur auprès des 23 Community Learning Centres, une initiative de la communauté d'expression anglaise au Québec.

Nous appuyons l'apprentissage et le maintien des capacités en langue seconde par l'entremise d'un accord conclu avec l'École de la fonction publique du Canada pour la prestation de cours de formation linguistique aux employés de la région de la capitale nationale. Cet accord est conforme à notre politique ministérielle sur la formation linguistique et nous aide à développer une culture organisationnelle bilingue.

Le ministère célèbre la Semaine de la dualité linguistique depuis 2007. Nous sommes très fiers d'avoir été le premier ministère fédéral à organiser un événement d'une telle portée et d'avoir joué un rôle de chef de file en ce qui a trait à ces initiatives dans la fonction publique.

Le ministère publie, depuis 2007, un bulletin électronique nommé *Dialogue*, qui traite des questions contemporaines relatives aux langues officielles tout en proposant des jeux et des exercices aux employés pour susciter leur intérêt et améliorer leur maîtrise de leur langue seconde.

Le Bureau de la traduction participe activement à la promotion de la dualité linguistique par le truchement du Portail linguistique du Canada, qui a été lancé en 2009. Le portail est un forum où tous les Canadiens, notamment les gouvernements des provinces et des territoires, expriment leurs commentaires, leurs idées et les pratiques exemplaires à suivre en ce qui a trait aux deux langues officielles.

Le Programme de renforcement du secteur langagier au Canada, une autre initiative du Bureau de la traduction, soutient la formation d'un effectif compétent dans le secteur langagier. Afin d'encourager les étudiants à choisir des carrières dans le domaine de la traduction et de l'interprétation, le programme offre des bourses d'étude dans ces disciplines. Le programme vise aussi à aider les institutions postsecondaires à attirer des étudiants en études langagières et à les retenir jusqu'à l'obtention de leur diplôme. De l'aide est également offerte à l'industrie langagière dans les domaines de la promotion, de la formation, de l'innovation et des technologies langagières.

● (0955)

[Traduction]

Le ministère est déterminé à continuer d'améliorer ses services dans les deux langues officielles, y compris les services liés à l'offre active. À cet égard, nous avons élaboré et diffusé une trousse pour aider les employés à connaître leurs rôles et leurs responsabilités, et à intégrer l'offre active dans notre culture de travail.

Nous sommes très fiers de la note « A » que nous avons obtenue pour le développement des communautés minoritaires de langues officielles et la promotion de la dualité linguistique. Soulignons à cet égard le travail du Secrétariat des communautés minoritaires de langues officielles, créé en 2007, et celui du Bureau des petites et moyennes entreprises qui a ciblé les communautés minoritaires de langues officielles de l'ensemble du pays, y compris les communautés minoritaires anglophones du Québec. J'espère que vous conviendrez que tout cela traduit un investissement considérable d'énergie et de ressources en vue de l'atteinte de nos objectifs en matière de langues officielles. La dualité linguistique du Canada fait partie intégrante de nos valeurs organisationnelles, et nous travaillons sans relâche à son intégration dans notre culture ministériel.

Mesdames et messieurs, merci de votre attention. Mon collègue va vous faire maintenant une brève démonstration du Portail linguistique du Canada, et je serai prêt par la suite à répondre à vos questions.

[Français]

M. Marc Olivier (gestionnaire, Bureau de la traduction, Division des services linguistiques, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Bonjour. J'ai le plaisir de vous présenter aujourd'hui le Portail linguistique du Canada et son équivalent anglais, le *Language Portal of Canada*.

Les objectifs du portail sont de faire la diffusion et la promotion des produits linguistiques élaborés au Canada, de partager et de mettre en valeur l'expertise canadienne en matière linguistique et d'aider les Canadiens et les Canadiennes à communiquer dans les deux langues officielles du pays.

L'équivalent anglais du portail linguistique est bien le *Language Portal of Canada*. Les deux sites ne sont pas parfaitement identiques étant donné que les besoins et les ressources linguistiques diffèrent d'une langue à l'autre.

• (1000)

[Traduction]

Commençons en anglais par la section intitulée « Headlines », où les utilisateurs peuvent lire chaque semaine différents articles intéressants. Par exemple, est paru cette semaine un article intitulé « Canadian students shine ». Vous serez heureux d'apprendre que, sur un demi-million d'adolescents ayant subi cette épreuve dans plus de 70 pays, les Canadiens se sont classés sixième en lecture. Si vous voulez de plus amples renseignements au sujet de l'article, il suffit de cliquer sur le lien.

[Français]

Passons au côté français, où il y a aussi cinq ou six manchettes chaque semaine. Par exemple, il y a une manchette intéressante cette semaine sur l'histoire de la côte française terre-neuvienne, relatée sur une tapisserie. C'est quelque chose d'intéressant si vous voulez en savoir plus sur ce sujet. Encore une fois, vous cliquez sur le lien pour en savoir plus.

Comme le portail est un projet pancanadien, nous pouvons compter dans le moment sur la collaboration d'une dizaine d'organismes qui participent à l'enrichissement du portail, notamment l'Association canadienne des professeurs d'immersion.

[Traduction]

Si vous regardez la rubrique « From Our Contributors », vous trouverez le titre « Cultural Immersion », qui présente un article rédigé par un membre de l'Association canadienne des professeurs

d'immersion. Si je passe au site en français, je pourrais obtenir le même article, mais en français cette fois-ci.

[Français]

Je reviens à la page d'accueil. À la section « Découvrir », vous trouverez plus de 1 500 hyperliens qui mènent à différents sites intéressants dans le domaine des langues au Canada. Ils sont classés en sept catégories, notamment « Professions langagières ». Quelqu'un qui voudrait savoir où s'inscrire pour suivre un cours en terminologie ou en traduction pourra y trouver l'information.

Une autre façon rapide de trouver des liens utiles, c'est par la carte du Canada. Par exemple, je peux cliquer sur la province du Nouveau-Brunswick et je trouve tout de suite une liste de ressources utiles si j'habite cette province ou si je m'intéresse à ce qui s'y passe dans le domaine des langues.

[Traduction]

La même liste existe également en anglais.

Je reviens maintenant à la page d'accueil, où je peux vous montrer Termium Plus, la deuxième banque terminologique du monde, qui contient plus de quatre millions de termes en anglais et en français, et 200 000 termes en espagnol.

[Français]

Donc, si je tape « changement climatique »

[Traduction]

et je veux savoir comment dire « changement climatique » en anglais, je clique sur « français à l'anglais » et là je peux trouver l'équivalent anglais du terme « changement climatique », soit « climatic change » ou « climate change ». Vous avez également l'équivalent espagnol.

Si vous continuez à descendre, toujours sur Termium Plus, vous trouverez 15 outils d'aide à la rédaction, certains en anglais et certains en français.

[Français]

Par exemple, du côté français, il y a un outil très populaire, soit le *ConjugArt*, qui est l'équivalent du *Bescherelle* français. On peut y obtenir la conjugaison de près de 8 000 verbes en français. Je peux vous en donner un petit exemple. Je tape le verbe « courir » et j'obtiens la conjugaison de ce verbe à tous les temps.

• (1005)

[Traduction]

Je reviens maintenant au Portail.

Chaque semaine, nous avons un « truc de la semaine ». Par exemple, l'expression « widow of the late » est-elle redondante? Faut-il dire seulement « widow » ou « widow of the late »? Si vous cliquez sur les articles, vous découvrirez que vous êtes censé dire soit « the late », soit simplement « widow ». Je dirais simplement « widow ».

[Français]

Je reviens au site français, à l'accueil.

Nous avons aussi le Quiz éclair. Chaque jour, il y a une question différente. Aujourd'hui c'est: « La bibliothèque nous rappelle de garder le silence. » Vous pouvez choisir a), b) ou c). Vous diriez c)? Félicitations, vous avez la bonne réponse.

Nous pouvons aussi tenter de répondre à la question en anglais.

[Traduction]

Passons au Quiz éclair: Quel était le titre du deuxième livre de Montgomery après *Anne of Green Gables*?

Une voix: *Anne of Avonlea*.

M. Marc Olivier: Vous êtes vraiment forts.

[Français]

C'est un exemple de jeu. Il y a une centaine d'autres jeux-questionnaires sous la rubrique « *Quizzes* ». Il y en a de toutes sortes et ils portent sur les canadianismes, la grammaire et la syntaxe. Nous avons aussi une cinquantaine de jeux du côté français.

Voilà pour le Portail linguistique du Canada. Si vous voulez en savoir plus, vous pouvez faire la visite guidée du portail, lors de laquelle vous aurez accès à des capsules vidéo qui présentent les diverses sections du portail.

Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Olivier.

Je suis heureux de savoir que je serai en mesure de récupérer sur votre site la leçon sur les participes passés que j'ai manquée.

Nous allons maintenant passer à Mme Zarac.

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

Bonjour et félicitations pour votre site Web. C'est vraiment très bien. Il serait tellement plus facile de pouvoir tout gérer de cette façon. Avec une bonne traduction, on peut en effet passer d'une langue à l'autre.

Vous avez tout de même obtenu de bonnes notes du commissaire aux langues officielles. Nous venons de rencontrer des gens d'un ministère qui nous disaient vouloir établir un réseautage avec les champions des langues officielles. Comme vous vous présentez comme chef de file, je me demandais si vous aviez déjà entrepris quelque chose en ce sens, à savoir discuter avec des gens d'autres ministères et échanger les meilleures pratiques.

M. François Guimont: C'est intéressant. Je disais justement dans mes remarques préliminaires que dans mon ministère, on avait beaucoup mis l'accent sur ce qui se traduirait en anglais par l'expression « *get the fundamentals right* ». On parle donc ici de la *business* de base du ministère. Je veux qu'avec l'équipe de gestion, nous soyons les meilleurs à peu près partout. Si c'est possible, ce qui n'est pas toujours le cas, je voudrais que ce soit partout.

En matière de langues officielles, nous sommes très satisfaits. Ça reflète les efforts que nous avons fournis. Très souvent, quand j'échange avec mes gestionnaires, je leur demande où nous nous situons par rapport aux autres ministères sur le plan financier ou en ce qui concerne la façon dont nous gérons les langues officielles, par exemple. J'ai tendance à demander aux gens d'aller voir ce qui se passe dans les autres ministères, d'en extraire les meilleures pratiques et de les importer dans le nôtre.

Je dois avouer que nous n'avons pas procédé de façon proactive. Je suis certain que nous avons établi des contacts, par contre, pour ce qui est de répandre la bonne nouvelle de manière proactive, je ne suis pas réellement dans ce domaine. Ce n'est pas comme si nous avions créé un réseau, mais il reste que nous ne refuserions jamais d'aider les gens.

Je vais laisser la parole à Mme Lorenzato.

• (1010)

Mme Diane Lorenzato (sous-ministre adjointe, Direction générale des ressources humaines, ministère des Travaux publics

et des Services gouvernementaux): On fait effectivement partie de deux réseaux: le Réseau des champions des langues officielles — Mme Kennedy est notre ambassadrice — et le réseau de la gestion des programmes. Donc, pour les ressources humaines, les gens qui oeuvrent dans le domaine des langues officielles vont se rencontrer sur une base régulière et échanger, au moyen de courriels ou de réunions, sur les meilleures pratiques.

Nous avons le Conseil des ressources humaines, qui sert aussi à faire la promotion de meilleures pratiques. Souvent nous mettons sur le site de GCPEDIA les meilleures pratiques des ministères, afin que les autres ministères qui ont un peu plus de difficultés puissent en profiter. Donc, ce réseau se fait et il s'agit, justement, de s'y insérer et d'y participer activement pour pouvoir bénéficier du travail que les autres font.

Mme Lise Zarac: Merci.

Pour l'offre active, vous avez une belle note. Par contre, si on regarde l'offre active en personne, c'est là que la situation se détériore. Et vous n'êtes pas les seuls. Si on considère tous les services qui ont été observés, c'est là que ça flanche.

Je viens d'apprendre que les règles pour établir le pourcentage de personnel bilingue sont établies par le Conseil du Trésor.

Premièrement, est-ce que c'est votre cible? Est-ce vraiment ce que vous respectez? Deuxièmement, si oui, ces cibles correspondent-elles vraiment aux besoins réels?

Mme Diane Lorenzato: Je vais commencer par l'identification des postes. Je vais vous expliquer la façon dont Travaux publics s'y est pris. Nous avons revu les 14 000 postes que nous avons au ministère, au cours de la dernière année, afin de déterminer vraiment quels sont les postes où l'employé est en contact avec le public et quel devrait être le niveau de bilinguisme pour ces postes. Nous avons fini cet exercice. Nous avons revu à la hausse certains postes et revu à la baisse certains autres. Notre objectif est que tous les postes où l'employé est en contact avec le public doivent être bilingues. Cet exercice a été fait.

Ensuite, nous avons revu le niveau de bilinguisme des employés qui occupent ces postes. Nous constatons qu'en ce moment, les gens qui sont sur la ligne de service ont le niveau requis.

L'exercice qu'on doit faire consiste à changer la culture pour que cela devienne naturel, lorsqu'on fait de l'offre active, d'accueillir les gens dans les deux langues. Pour le service au téléphone, on a une note de 80 p. 100, je crois. C'est donc naturel de dire « Bonjour, *hello, good morning* ». Cependant, en personne, bien que nous affichions les signes visuels, soit la pancarte disant que nous offrons les services dans les deux langues, les employés ont souvent tendance à répondre seulement dans leur langue. Alors, on a développé une trousse pour équiper les gens de textes, de scripts, pour justement les aider à développer ce réflexe et changer la culture.

Évidemment, nous venons tout juste de distribuer notre trousse. Nous venons de recevoir notre cote, qui est de 50 p. 100. C'est un des endroits où on va vraiment tâcher, au cours des prochains mois, de travailler avec les employés pour développer leur spontanéité à parler dans les deux langues lorsqu'ils accueillent un client.

Mme Lise Zarac: Donc, pour répondre à mon autre question, vous ne vous fiez pas aux cibles qui sont établies par le Conseil du Trésor.

Mme Diane Lorenzato: Non.

Mme Lise Zarac: Vous agissez en fonction de votre sondage.

Mme Diane Lorenzato: Oui. Nous agissons en fonction des services que nous offrons à nos clients.

• (1015)

Mme Lise Zarac: J'aimerais que vous nous parliez de votre trousse. J'avais noté que c'est tout récent. En quoi consiste la trousse? On peut offrir quelque chose à quelqu'un, mais sans qu'il y ait un suivi ou des objectifs à atteindre.

Pouvez-vous nous décrire un peu ce qu'on retrouve dans votre trousse et nous dire comment vous mesurez l'amélioration?

Mme Diane Lorenzato: Premièrement, la trousse comprend un outil d'éducation afin de rappeler aux employés leurs obligations en vertu de la loi, les bénéfices du point de vue des affaires, les raisons pour lesquelles c'est important d'offrir un service dans les deux langues. On leur donne des scripts qu'ils peuvent utiliser. En ce moment, nous travaillons avec les gestionnaires de ces employés, afin que cela fasse partie de leurs objectifs de rendement. Alors, le suivi sera fait non seulement en envoyant une trousse, mais aussi en travaillant avec l'organisation responsable des bureaux et des points de service. Nous allons mesurer en faisant nos propres tests. Nous voulons faire des visites fantômes, envoyer des gens faire des petites visites surprises afin de voir si ça fonctionne ou pas, et rajuster le tir.

Le président: Merci beaucoup, madame Zarac.

On enchaîne avec Mme Guay.

Mme Monique Guay: Merci beaucoup, monsieur le président.

Bonjour. Vous avez obtenu de très bonnes notes; je vous en félicite. Par contre, vous avez aussi obtenu un D. Peut-être pourriez-vous nous en parler.

Je suis surprise, car vous parlez de la population anglophone au Québec, mais je dois vous dire que Montréal est l'une des villes les plus bilingues au Canada. Donc, cela me surprend. J'aimerais que vous me donniez un peu d'information sur ce que veut dire cette note D.

M. François Guimont: Je vous remercie de votre question. Je vais commencer à y répondre; Diane pourra peut-être compléter.

J'ai été fortement surpris de voir que notre note était un peu meilleure dans le passé. Elle était de C; ce n'était pas le nirvana, mais c'était un peu mieux que D. Je dois avouer que cela a toujours été un élément de frustration. C'est une chose difficile à retrouver. Cependant, je suis d'accord avec vous pour dire que pour Montréal, ce n'est pas logique.

Mme Monique Guay: Il y a des universités anglophones.

M. François Guimont: Je suis complètement d'accord avec vous.

Je vais passer en revue trois ou quatre points que j'ai mentionnés dans mon allocution. Premièrement, on sera branché beaucoup plus sur les organisations anglophones qui existent partout au Québec, pas seulement à Montréal. Il faut avoir des points d'entrée; c'est mon premier point. Il faut les mettre au courant qu'il y a des emplois au

gouvernement fédéral, dans mon ministère, qui offrent un travail intéressant, une carrière, etc.

Voici l'autre point auquel je crois énormément. On aura une présence plus active dans les foires de l'emploi organisées par la fonction publique. On va démontrer aux collèges communautaires et aux universités anglophones qu'il y a du travail au gouvernement fédéral, dans mon ministère, qui est intéressant et qui devrait être considéré.

Mme Monique Guay: Mais il faut quand même que ces gens soient bilingues.

M. François Guimont: Oui, absolument. Je suis complètement d'accord avec vous. À mon avis, le défi était que les gens n'étaient pas nécessairement au fait. Je suis un francophone de Québec. Je ne parlais pas tellement l'anglais, lorsque j'ai commencé à travailler à Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest, et il n'y avait pas beaucoup de francophones.

Mme Monique Guay: C'était une immersion totale.

M. François Guimont: C'est ça. J'ai beaucoup appris, très rapidement. Il faut être prêt à sauter.

J'aimerais souligner aussi que les programmes coop se prêtent bien aux aspirations des jeunes personnes. On peut faire un stage coop au sein du ministère. Nous avons beaucoup d'étudiants en coop. Nous sommes le plus grand utilisateur d'étudiants en coop pour l'Université d'Ottawa, entre autres. Par la suite, on peut faire ce que l'on appelle un *student bridging*, ce qui est très rapide.

Mme Monique Guay: Le ministère offre-t-il une formation aux gens qui ne sont pas bilingues?

M. François Guimont: Oui. On a une entente avec l'École de la fonction publique. Neuf professeurs, francophones ou anglophones, nous sont dédiés pour la formation, que ce soit pour une mise à niveau ou pour développer la langue seconde. Cette année, on a investi près de 5 millions de dollars en formation linguistique, ce qui est le plus important montant investi depuis plusieurs années. Évidemment, le montant ne veut rien dire, en ce sens qu'il est proportionnel à la demande. Mais c'est quand même un montant significatif.

Mme Monique Guay: Donc, votre note D va peut-être changer.

M. François Guimont: Je vais faire un petit parallèle, bien qu'il ne s'agisse pas des langues officielles. En matière de minorités visibles, nous avons des défis à relever. Mme Lorenzato et moi avons pris le taureau par les cornes et, maintenant, on dépasse nos objectifs. Personnellement, je dis que nous avons une intention ferme, déterminée. On a un plan qui comprend des actions tangibles. Je crois qu'on pourrait s'améliorer; j'aimerais beaucoup qu'on y parvienne. C'est un endroit où ça devrait être faisable. C'est moins diffus que d'autres questions où on a obtenu une bonne note. Je voudrais maintenir cela, mais à ce chapitre, on devrait être capable d'encourager des anglophones bilingues à venir travailler au Québec.

Il y aura toujours des points plus difficiles. Matane, c'est très francophone. Par contre, Québec, Montréal, l'Outaouais et Sherbrooke...

Mme Monique Guay: L'Université de Sherbrooke n'est pas anglophone, mais beaucoup d'étudiants qui la fréquentent sont parfaitement bilingues. Donc, vous pouvez ne pas cibler seulement les endroits où il y a des étudiants anglophones bilingues, vous pouvez aussi cibler l'Université de Sherbrooke ou d'autres.

●(1020)

M. François Guimont: Je soulèverai un dernier point, monsieur le président. J'avais cette idée, qui revenait à l'expérience que j'ai vécue lorsque j'étais plus jeune. J'avais demandé à Mme Lorenzato et à l'équipe de gestion s'il y a moyen, pour un anglophone de Vancouver, de l'Alberta ou de l'Ontario qui veut améliorer son français, de faire un échange à l'intérieur du ministère, de transférer cette personne à Montréal pendant six mois. J'ai déjà vu cela lorsque je travaillais à l'agence...

Mme Monique Guay: Est-ce que cela se fait?

M. François Guimont: Ceux que j'ai vus faire cela apprennent le français très rapidement. En effet, il s'agit d'une immersion complète sur le plan culturel et linguistique et ils ne perdent pas leur français. Je m'en souviens.

Malheureusement, ce n'est pas toujours facile. Souvent, c'est à cause des familles. Les gens ont des familles, ce qui est tout à fait légitime. Par conséquent, il y a toujours un peu de tension à cet égard. Même si l'employé dit qu'il va aller à Montréal pendant six mois, que ça va être plaisant, qu'il va faire du travail plutôt que d'aller dans une classe, que ça va être productif et qu'il va apprendre, ce n'est pas très facile.

Mme Monique Guay: Me reste-t-il du temps?

Le président: Oui, il vous reste plus d'une minute.

Mme Monique Guay: J'ai une dernière question assez importante. Je voudrais savoir combien votre ministère compte de postes au Québec.

Mme Diane Lorenzato: Au Québec, il y en a à peu près 800.

Mme Monique Guay: À peu près 800 et...

Mme Diane Lorenzato: Non, non, c'est plutôt 1 200.

Mme Monique Guay: La majorité d'entre eux sont-ils bilingues?

M. François Guimont: Non.

Mme Diane Lorenzato: Je dirais qu'environ 75 p. 100 d'entre eux sont bilingues.

Mme Monique Guay: Vous pouvez dire ce que vous vouliez ajouter, madame Lorenzato.

Mme Diane Lorenzato: Je voulais parler du programme d'échanges. On lance en ce moment un projet-pilote pour faire des échanges entre les régions et l'administration centrale. On va pouvoir, peut-être dans un an, vous dire si cela fonctionne ou pas. En effet, on lance un programme de compétences enrichies.

Mme Monique Guay: Merci beaucoup.

Le président: Merci beaucoup, madame Guay.

On enchaîne avec M. Godin.

M. Yvon Godin: Merci, monsieur le président.

Je vous souhaite la bienvenue. Vous êtes la personne que l'on doit féliciter ce matin. En effet, votre équipe et vous avez obtenu la note A. Vous êtes l'un des rares sous-ministres à avoir obtenu la note A dans son rapport ministériel, il faut le souligner.

Par contre, à cause des Jeux olympiques, un rapport n'a pas été produit, n'est-ce pas?

M. François Guimont: Vous parlez des Jeux olympiques...

M. Yvon Godin: C'est une question d'évaluation des objectifs. On peut lire ceci:

Résultats prévus: La population canadienne a accès à des communications bilingues et de qualité provenant du gouvernement du Canada.

Indicateurs de rendement: Pourcentage des communications échantillonnées qui respectent les normes de qualité.

Objectifs: référence en matière de qualité établie en date du 31 mars 2010; premiers résultats attendus d'ici le 31 mars 2011.

On indique que certaines données étaient non disponibles. Ça continue:

Sommaire du rendement: Le projet visant le développement d'une méthode pour déterminer la qualité des communications au sein de l'appareil fédéral a dû être reporté au prochain exercice en raison d'un changement de priorités opérationnelles dû à la nécessité de fournir des services de traduction et d'interprétation pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver.

Mme Francine Kennedy (présidente-directrice générale, Bureau de la traduction, ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux): Je peux répondre. C'était un des projets du Bureau de la traduction qui a été reporté. Dans les faits, on voulait faire un échantillonnage de toutes nos traductions pour avoir une idée des niveaux de qualité. On fait certains échantillons, mais on voulait aller un petit peu plus loin. Parce qu'il a fallu avoir recours à notre expertise et la consacrer à la traduction des textes et documents pour les Jeux olympiques, on a repoussé un peu le projet, mais on va aller de l'avant tout de même.

M. Yvon Godin: Vous siégez à un comité qui comprend plusieurs sous-ministres, n'est-ce pas?

M. François Guimont: Je fais partie de plusieurs comités de sous-ministres, oui.

M. Yvon Godin: Combien y en a-t-il? Cinq?

M. François Guimont: Je n'ai jamais compté, il y en a plusieurs.

M. Yvon Godin: Parlez-vous des langues officielles lors des réunions de ces comités?

M. François Guimont: Oui, c'est le cas. Je fais partie du Comité des hauts fonctionnaires qui est présidé par le greffier du Conseil Privé et qui s'occupe de la succession, si vous voulez, des sous-ministres et sous-ministres associés. On a parlé des langues officielles. Chaque fois les langues officielles étaient...

M. Yvon Godin: Par la suite, un rapport est-il fait?

M. François Guimont: Il n'y a pas de rapport. Souvent, il s'agit de discussions qui ont pour but de déterminer s'il y a un enjeu à régler, s'il y a des pistes de solution. Des gens sont là, prennent des notes, assurent les suivis et font en sorte que ces choses soient mises en place.

●(1025)

M. Yvon Godin: Vous en parlez, mais y a-t-il des engagements par la suite? Il doit y en avoir, parce que ça ne va pas si bien que ça dans tous les ministères.

M. François Guimont: Je pense à ce comité et je pense aussi à d'autres comités. Je fais partie aussi du Comité des sous-ministres sur le renouvellement de la fonction publique. On parle de bilinguisme, on parle de l'importance du fait français et du fait anglais au Canada. Les engagements sont concrétisés par la voie des engagements relatifs au renouvellement de la fonction publique. Les engagements du ministère sont répartis sous quatre piliers.

M. Yvon Godin: Certains budgets font l'objet d'un gel. Est-ce que ça nuit aux langues officielles?

M. François Guimont: Non. Pour moi, les langues officielles ne sont pas un programme spécifique. Dans notre ministère, c'est une façon de fonctionner. Il est évident que j'ai des projets, mais ils ne sont pas visés par des réductions. Il est important de les garder en place. Il s'agit également d'une façon de vivre à l'intérieur du ministère. Celui-ci compte 50 p. 100 de francophones et 50 p. 100 d'anglophones. Il y a beaucoup de francophones à la table de mon comité de gestion.

M. Yvon Godin: J'ai entendu des francophones qui travaillaient au gouvernement fédéral dire qu'ils n'avaient pas la possibilité de suivre des cours d'anglais alors que des cours de français étaient offerts aux anglophones. Faites-vous face à ce genre de problème dans votre ministère?

M. François Guimont: La formation linguistique en vue d'apprendre une langue seconde est offerte à tous nos employés, qu'ils soient francophones ou anglophones.

M. Yvon Godin: De la même manière?

M. François Guimont: De la même façon. J'ai parlé de neuf professeurs et de l'accord que nous avons conclu avec l'École de la fonction publique. Je ne voulais pas qu'il y ait une file d'attente. J'en avais parlé avec Mme Lorenzato. Or, nos gens attendaient, ce qui peut être très frustrant. Selon l'entente, nos gens accèdent beaucoup plus rapidement à ce service. Ça couvre aussi bien le français que l'anglais. Le professeur peut former l'individu en français ou en anglais, selon ses besoins et sa demande.

M. Yvon Godin: L'individu fait la demande et elle est acceptée. Il existe un processus. Une formation spécifique est offerte.

M. François Guimont: Oui.

M. Yvon Godin: Vous n'acceptez pas la demande de l'un pour ensuite refuser celle de l'autre.

M. François Guimont: Non. C'est souvent relié au poste. Environ 80 p. 100 de nos postes sont considérés bilingues, au ministère. Lorsque les gens passent d'un poste à un autre, ils doivent satisfaire aux exigences linguistiques du nouveau poste, qu'il s'agisse de francophones qui veulent occuper un poste exigeant la connaissance de l'anglais ou l'inverse. Si la maîtrise de la langue est impérative, il va évidemment y avoir un problème, mais il reste que la formation linguistique est offerte selon les priorités des postes qui sont en jeu.

M. Yvon Godin: Vous dites que le pourcentage est de 80 p. 100, mais le sondage du commissariat indique que 68 p. 100 des employés francophones et 73 p. 100 des employés anglophones se disent satisfaits de leur capacité de communiquer par écrit dans la langue officielle de leur choix.

M. François Guimont: Le dernier sondage de la fonction publique auquel mes employés ont répondu a démontré que 80 p. 100 de nos employés étaient satisfaits, qu'ils étaient capables de communiquer dans la langue de leur choix. J'ai été un peu surpris parce que ce pourcentage est un peu plus bas que celui de la fonction publique en général. La moyenne, dans la fonction publique, est de 85 p. 100, et dans mon ministère, le pourcentage est de 80 p. 100, ce

qui n'est quand même pas mal. Cet écart de 5 p. 100 m'a un peu surpris, étant donné la quantité d'initiatives que nous prenons pour encourager les gens dans ce sens. Cependant, il peut y avoir des variations entre les ministères. Je suis mal placé pour expliquer cet écart de 5 p. 100.

Diane, je ne sais pas si tu as une explication à ce sujet.

Mme Diane Lorenzato: Nous avons pris des initiatives pour nous assurer que tous nos employés étaient à l'aise de travailler dans la langue de leur choix. Par exemple, nous préparons une trousse portant sur la langue de travail et nous nous assurons que les superviseurs comprennent qu'il est de leur responsabilité de créer cet environnement de travail.

Nous avons également modifié notre programme d'orientation. Ce dernier mentionne les responsabilités qui incombent aux superviseurs, mais également aux employés, pour ce qui est de travailler dans la langue de leur choix. Le sondage a été réalisé en 2007. Depuis, nous nous sommes employés à modifier la culture organisationnelle. Nous espérons donc que les résultats du sondage de 2011 vont être un peu différents.

Le président: Merci, monsieur Godin.

Nous allons maintenant passer à Mme Boucher.

Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC): Bonjour, monsieur et mesdames. C'est très intéressant. Je souhaite surtout vous féliciter d'avoir obtenu des résultats tout à fait acceptables, ce qui est très apprécié. Pour ma part, je souhaiterais que tous les ministères aient un jour ce profil. Si tous les ministères obtenaient eux aussi un A ainsi qu'un B pour l'ensemble, ce serait génial.

Vous avez parlé plus tôt de spécificités au sein des communautés en situation minoritaire, aussi bien francophones qu'anglophones. Pourriez-vous nous expliquer ce que fait votre Secrétariat des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour s'assurer de bien connaître les besoins des francophones et des anglophones en situation minoritaire et pour garantir que l'on tient compte de ces besoins spécifiques à chaque étape du processus décisionnel?

● (1030)

M. François Guimont: Je vais laisser Mme Lorenzato répondre, monsieur le président, mais je voudrais corriger un point que j'ai mentionné précédemment. J'ai donné un chiffre qui n'était pas précis et cela me tracasse. On a 8 000 postes bilingues au ministère sur 13 000. J'ai dit 80 p. 100 et je pensais à 8 000. Cela représente 63 p. 100 des postes. Je veux seulement être clair pour tout le monde.

Allez-y, Diane, s'il vous plaît.

Mme Diane Lorenzato: En 2007, nous avons mis sur pied un petit secrétariat qui est responsable à 100 p. 100 des relations avec les communautés minoritaires. Donc, nous avons des employés qui consacrent 100 p. 100 de leur temps à établir les relations, la collaboration et la consultation avec les groupes minoritaires partout au pays.

Leur mandat est aussi de revoir toutes les soumissions au Conseil du Trésor et les mémoires au conseil pour s'assurer que les programmes et les activités que le ministère met en avant sont conformes avec la partie VII de la loi.

De plus, ils participent aux événements organisés par ces groupes, et on travaille avec tous ces groupes. Par exemple, on travaille avec les associations de la francophonie de l'Ontario, de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, les fédérations acadiennes de la Nouvelle-Écosse et du Nouveau-Brunswick, le Réseau de développement économique et d'employabilité, la Community Economic Development and Employability Corporation, soit la CEDEC, la Quebec Community Groups et la Community Table.

On a justement ces relations avec ces associations sur une base quotidienne. J'ai une équipe de trois personnes qui s'y consacrent à temps plein. Donc, elles participent aux forums, elles assistent à des rencontres et elles ont des discussions sur une base régulière. Nous favorisons aussi les échanges entre nos bureaux régionaux et ces fédérations ou associations à l'échelle locale, et nous travaillons avec elles pour développer des plans d'action ciblés localement. Nous avons été très actifs, depuis 2007, à cet égard.

Mme Sylvie Boucher: Merci beaucoup. C'était très intéressant.

Monsieur le président, je vais partager mon temps de parole avec Bernard Généreux.

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

Merci aux témoins. Vous semblez avoir beaucoup de rigueur et de professionnalisme par rapport aux langues officielles au sein même de votre ministère. Je trouve cela extrêmement intéressant. Non pas que les autres témoins précédents des autres ministères ne l'avaient pas, mais on sent chez vous — et je ne pense pas me tromper — que c'est véritablement une façon de faire. Ce n'est pas un engagement que vous prenez, c'est comme cela. C'est véritable et on sent cette vérité.

J'aimerais revenir rapidement sur le portail qu'on a vu tout à l'heure. Je ne sais pas si M. Olivier peut y revenir. Peut-être que vous pouvez rapidement me répondre en attendant.

En soi, le but du portail est-il d'attirer des gens pour venir travailler pour vous? Quel est exactement le but recherché par le portail?

Mme Francine Kennedy: Le but qui est vraiment recherché par le portail est de faire la promotion de la dualité linguistique. On travaille très fort pour s'assurer que le portail est d'envergure nationale. Il demeure à l'intérieur du ministère, mais il s'agit vraiment d'essayer d'avoir des partenaires partout au pays.

D'ailleurs, on a créé un conseil d'orientation, composé d'intervenants de différents secteurs du pays, pour diriger les travaux du portail. Par exemple, nous avons le commissaire aux langues officielles du Nouveau-Brunswick qui siège au comité d'orientation. Nous avons un représentant du Manitoba, un de l'Université d'Ottawa et un représentant du commissaire aux langues officielles de la région de la capitale nationale, c'est-à-dire au palier fédéral.

•(1035)

M. Bernard Généreux: Justement, pour ce qui est de la promotion du portail, il y a évidemment tellement de choses sur Internet qu'on ne peut nécessairement pas tout savoir. Je ne le connaissais pas.

Mme Francine Kennedy: Oui.

M. Bernard Généreux: D'ailleurs, il y a beaucoup de choses que je ne connais pas sur Internet.

J'aimerais parler de la promotion du portail en soi envers l'ensemble de la classe politique — les élus et tous les gens dans tous les ministères — et les étudiants de toutes les écoles du pays, par l'entremise de concours qui peuvent être faits, comme les quiz. Avez-vous un plan d'action défini pour faire en sorte que le portail soit connu?

Mme Francine Kennedy: Oui. On entreprend la deuxième année de promotion. On va faire une promotion beaucoup plus active. Une chose qu'on a faite est d'acheter notre place dans Google. Donc, quand vous posez des questions linguistiques, le portail linguistique devrait apparaître parmi les premiers résultats. Les jeunes le consultent beaucoup. On en fait la promotion dans les écoles.

Justement, avec le conseil d'orientation stratégique, on essaie de trouver d'autres moyens de faire la promotion un peu partout au pays. On a beaucoup d'appuis de chaque membre. On commencera donc à avoir une promotion beaucoup plus forte.

Les premières années consistaient à le développer et à s'assurer qu'on avait la bonne information. Maintenant, on entre vraiment dans une très grande promotion active justement pour le rendre accessible à tout le monde et le faire connaître davantage.

M. Bernard Généreux: Je considère comme assez extraordinaire ce que j'ai vu un peu plus tôt. Ce serait bien si vous pouviez remettre la page du site à l'écran. C'est très bien fait et aussi très simple d'utilisation, très *user-friendly*.

En ce qui me concerne, le partage est quelque chose d'important. La raison d'être du Comité permanent des langues officielles est l'amélioration de l'utilisation des langues officielles au pays, évidemment dans toutes les situations possibles. Le partage, je crois, est une responsabilité de chacun des ministères, et vous semblez déjà l'assumer. Plusieurs champions des langues officielles de différents ministères sont déjà venus nous rencontrer. Existe-t-il une ligue des champions qui vous permette de partager l'ensemble de vos bons coups? Encore une fois, je pense que tout le monde accepte d'emblée le fait que la participation à l'amélioration du fait français et de la situation des langues officielles au Canada est quelque chose d'intrinsèque, que cela doit faire systématiquement partie du fonctionnement, ce qui semble être le cas chez vous.

Êtes-vous en mesure de partager facilement vos bons coups et ce que vous faites de bien avec les autres ministères?

Mme Francine Kennedy: Je suis, comme on l'a dit, championne des langues officielles au ministère et, à ce titre, je siège au Comité des sous-ministres adjoints sur les langues officielles. C'est un comité au sein duquel on partage entre nous les bons coups et d'autres enjeux qui peuvent se présenter dans chacun des ministères. Je suis aussi membre du Conseil du Réseau des champions des langues officielles de la fonction publique. Par exemple, quand on a lancé le portail, j'ai envoyé une lettre indiquant l'adresse électronique du portail à tous les champions au sein de la fonction publique et on a fait une promotion très active dans les ministères partout dans la fonction publique. On a des façons de promouvoir l'outil un peu partout.

M. Bernard Généreux: Un peu plus tôt, je faisais référence à des jeux ou à des concours pour les étudiants. Selon vous, devrait-il y avoir quelque chose de semblable pour les fonctionnaires, c'est-à-dire permettre aux gens d'activer...

Le président: Merci, monsieur Généreux.

Vous avez bien présenté votre produit. Je m'engage personnellement à l'ajouter à ma liste de sites favoris, ici et à mon bureau de circonscription, et à le partager avec mon personnel.

M. Bernard Généreux: Il faudrait le partager avec les citoyens.

Le président: En effet, il faudrait peut-être même inclure cette information dans nos communications.

M. Royal Galipeau: On va causer du trafic. Ah, ah!

Le président: À propos de trafic, il nous reste quelques minutes. Je vous propose un autre tour de table dans l'ordre habituel. Je vous inviterai peut-être à vous limiter à une question particulière, pour permettre aux gens de s'exprimer.

Monsieur Bélanger, donnez-nous l'exemple.

L'hon. Mauril Bélanger: Merci, monsieur le président.

Je vais surtout faire des commentaires. Malheureusement, j'ai connu certaines époques où la conduite du ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux n'était pas aussi reluisante qu'elle l'est aujourd'hui en ce qui concerne les langues officielles.

Monsieur Guimont, je tiens à vous féliciter, votre équipe et vous, du travail que vous faites. Je pense que c'est le leadership que l'on recherche dans le cas des langues officielles. C'est aussi le leadership recherché par le commissaire aux langues officielles lorsqu'il parle d'aller au-delà des obligations. Continuez votre travail, je crois que vous êtes sur une très bonne lancée.

Pour ce qui est des 1 200 emplois au Québec, je suppose que l'on parle d'emplois à l'extérieur de la région de la capitale nationale, car j'aurais pensé que le nombre était supérieur à cela.

M. François Guimont: Oui.

L'hon. Mauril Bélanger: Pour ce qui est des efforts prévus pour s'assurer d'une représentation anglophone équitable, je suppose que ces efforts sont équivalents à ceux qui sont faits ou qui seront faits du côté des francophones à l'extérieur du Québec.

J'aimerais bien avoir une copie de la trousse dont vous parlez, pour qu'on puisse la faire connaître aux autres ministères qui pourraient en profiter.

J'ai connu personnellement un secteur dans lequel je crois qu'il y a place à l'amélioration. Il s'agit des plans et devis présentés à la suite d'un contrat affiché sur MERX. Il y avait de grandes différences entre les versions anglaise et française des plans et devis et cela a coûté des sous aux contribuables et à la Couronne pour régler ce problème. Il reste du travail à faire de ce côté.

Je sais qu'il y a un comité qui fait l'attribution des messages publicitaires dans les médias des minorités linguistiques, comité qui représente les organismes, par exemple l'ARC, l'Alliance des radios communautaires, etc. Avez-vous une façon de vous assurer que les médias minoritaires qui ne sont pas membres de ces associations sont également considérés? Je vous laisse y réfléchir.

Je vous remercie de votre présence ce matin et je vous encourage à continuer votre travail.

• (1040)

Le président: Merci beaucoup, monsieur Bélanger.

Monsieur Malo, c'est à vous.

M. Luc Malo: J'ai deux courtes questions. La première traite du portail. Est-il connu et utilisé du grand public? Il comporte des outils intéressants.

La deuxième question s'adresse à M. Guimont. Si les résultats que vous avez obtenus en ce qui concerne le respect des langues officielles sont si intéressants, est-ce parce que vous êtes vous-même francophone et qu'il y a beaucoup de francophones au sein de votre comité de gestion? Est-ce la raison pour laquelle vous portez une attention particulière à ces questions?

M. François Guimont: Je vais répondre à la deuxième question et Mme Kennedy va répondre à la première.

J'ai toujours voulu que les gens de mon équipe se sentent à l'aise et fiers de parler français ou anglais. Autour de ma table de gestion, je n'ai jamais vécu de tensions associées à la langue, et je ne le tolérerais pas. C'est là que ça commence.

Par ailleurs, la proportion de français et d'anglais aide probablement. S'il y avait un peu moins de francophones à la table, ce serait peut-être différent. Cependant, je trouve que les membres expérimentés qui sont anglophones parlent le français très aisément. C'est simplement une observation.

Comme pour le reste, je considère que c'est une fonction critique au sein du ministère. J'y crois profondément, et c'est le cas également des gens qui travaillent avec moi. De plus, ça devient une question de culture. Je vous avoue être bien content de notre résultat, mais le plus important pour moi est que tous, francophones comme anglophones, se sentent à l'aise et traités correctement au ministère. Je sais que je dois satisfaire aux exigences de la loi, mais la culture, la fierté et le fait d'être à l'aise en français ou en anglais dans un ministère qui se considère bilingue est ce que je considère primordial. C'est la façon dont je vois les choses.

Mme Francine Kennedy: Pour ce qui est de la promotion du portail, comme je le disais plus tôt, nous commençons en cette deuxième année à faire une promotion beaucoup plus active. Nous en avons tout de même fait auparavant.

Le portail est accessible sur Internet. Comme je le disais, nous espérons que l'achalandage sur Internet va donner lieu à plus d'accès. Toutefois, il faut absolument entreprendre d'autres activités de promotion pour le faire connaître. C'est la raison pour laquelle j'ai un conseil d'orientation. Celui-ci nous donne des suggestions sur la façon de faire connaître le portail dans l'ensemble du pays. Nous nous penchons justement sur ces suggestions.

Un des enjeux du portail, qui est à mon avis extraordinaire mais constitue un petit défi, est qu'il est si riche en information que les gens doivent cliquer à plusieurs reprises pour arriver aux renseignements qu'ils cherchent. Il nous reste donc un peu de travail à faire pour peaufiner et développer cet outil de recherche. C'est le genre de travail que nous faisons en ce moment en vue de le développer.

Le président: Merci beaucoup.

J'aimerais demander à mes collègues s'ils seraient d'accord pour que j'octroie une minute à chacun.

M. Yvon Godin: Mais je n'ai pas pu intervenir une deuxième fois...

Le président: On travaille à ça, monsieur Godin.

M. Bernard Généreux: Je veux vraiment que vous compreniez que les députés sont d'importants vecteurs pour ce qui est du transfert d'information. On travaille tous les jours avec une multitude de gens. Je pense sincèrement que vous avez un site extraordinaire et qu'il faudrait le faire connaître. Vous devriez nous donner plus de détails à son sujet pour que nous puissions en faire la promotion.

●(1045)

Le président: Ça pourrait se faire avec les membres du comité. Ils pourraient prendre note de votre proposition.

Monsieur Galipeau, c'est à vous.

M. Royal Galipeau: J'aimerais vraiment passer 30 minutes avec vous, mais je n'ai que 30 secondes. Je vais donc me contenter d'entériner entièrement les remarques de M. Bélanger, de sorte qu'elles comptent pour deux.

Par ailleurs, j'aimerais savoir si votre portail comporte des lexiques. Autrefois, le Secrétariat d'État publiait des lexiques portant sur diverses sphères d'activité. Par contre, l'automobile était une sphère pour laquelle il n'y en avait pas. Je faisais affaire avec des garagistes qui ne parlaient pas l'anglais, mais qui ne connaissaient pas la terminologie française. Ça donne des phrases comme: « Le tire de mon *truck* a un *flat*. »

Est-ce qu'il y a un lexique, maintenant?

Mme Francine Kennedy: Le Bureau de la traduction, qui fait maintenant partie de Travaux publics et Services gouvernementaux, continue ce travail. Le programme de terminologie est à l'intérieur du Bureau de la traduction.

M. Royal Galipeau: Est-ce que ça va faire partie de votre portail?

Mme Francine Kennedy: Tout est là.

M. Royal Galipeau: Y compris un lexique sur l'automobile?

Mme Francine Kennedy: Je ne sais pas si on en a un. Il faudrait vérifier.

M. Royal Galipeau: Mais le plus important est ce que M. Bélanger a dit.

Le président: Monsieur Godin, c'est maintenant à vous; j'ai travaillé fort pour vous octroyer une minute.

M. Yvon Godin: J'ai brisé le *bumper* de mon *truck* quand j'ai frappé le poteau.

Des voix: Ah, ah!

M. Yvon Godin: Du coup, j'en ai oublié ma question.

La seule chose que j'aimerais vous dire, monsieur Guimont, est que vous devriez peut-être poser votre candidature au poste de sous-ministre de la Justice. Les juges de la Cour suprême, cette institution unique au Canada, devraient être bilingues. Ce n'est pas comme si c'était éparpillé, partout au Canada. Il y a bien des places où...

Le président: Merci, monsieur Godin.

C'est tout le temps dont on disposait ce matin.

M. Yvon Godin: Un instant, il me reste encore 30 secondes.

En matière de langues officielles, quelles instructions précises avez-vous reçues du greffier du Conseil privé? En avez-vous reçu?

M. François Guimont: Je dois me rapporter au greffier.

M. Yvon Godin: Avez-vous reçu des instructions précises?

M. François Guimont: Je ne me rappelle pas avoir eu des instructions précises dans...

Mme Diane Lorenzato: ... le Cadre de responsabilisation de gestion.

M. François Guimont: En effet, il n'y en avait pas dans le Cadre de responsabilisation de gestion.

M. Yvon Godin: Quand je ne parle pas des juges de la Cour suprême, j'ai plus de temps. Le président ne réduit pas mon temps de parole.

Sur ce, je vous souhaite une bonne journée.

Le président: Merci beaucoup à vous. Bien entendu, nous sommes ouverts à l'idée que vous fassiez suivre les documents pertinents aux membres du comité. Quant aux députés du Parlement, on laisse cela à votre discrétion.

Merci infiniment.

La séance est levée.

POSTE  MAIL

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

Poste-lettre

Lettermail

**1782711
Ottawa**

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

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

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

PERMISSION DU PRÉSIDENT

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

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

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

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

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

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

SPEAKER'S PERMISSION

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

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

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

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

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