



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 031 • 2<sup>e</sup> SESSION • 41<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 28 octobre 2014**

**Président**

**L'honorable Michael Chong**



## Comité permanent des langues officielles

Le mardi 28 octobre 2014

• (1100)

[Français]

**Le président (L'hon. Michael Chong (Wellington—Halton Hills, PCC)):** Bienvenue au Comité permanent des langues officielles. Le mardi 28 octobre 2014, nous tenons notre 31<sup>e</sup> séance et elle est télévisée.

Conformément au paragraphe 108 du Règlement, nous sommes ici pour discuter avec le commissaire aux langues officielles, M. Fraser, de son Rapport annuel 2013-2014 renvoyé au comité le mardi 7 octobre 2014.

Avant d'entendre M. Fraser, je donne la parole à M. Godin, qui a des avis de motion à présenter.

**M. Yvon Godin (Acadie—Bathurst, NPD):** Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais déposer quatre avis de motion.

Voici le premier avis de motion:

Que le comité invite le ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration à comparaître devant lui avant la fin de décembre 2014 pour discuter d'immigration francophone et de toutes les initiatives entreprises par son ministère pour respecter ses obligations au titre de la partie VII de la Loi sur les langues officielles lors d'une séance télévisée de deux heures.

Le deuxième avis de motion se lit ainsi:

Que le comité invite le ministre de la Défense avant la fin de décembre 2014 pour discuter du respect des langues officielles au sein des Forces canadiennes lors d'une séance télévisée de deux heures.

Le troisième avis de motion se lit ainsi:

[Traduction]

Que le comité invite le ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles avant la fin décembre 2014 pour discuter de la mise en oeuvre de la Feuille de route et pour répondre aux inquiétudes des intervenants face à la gestion de la Feuille de route lors d'une séance télévisée de deux heures.

Et voici la quatrième motion:

Que le comité invite le ministre des Travaux publics avant la fin décembre 2014 pour nous faire part des initiatives entreprises par Travaux publics afin de respecter la Loi sur les langues officielles dans le contexte des médias minoritaires lors d'une séance télévisée de deux heures.

Merci, monsieur le président.

[Français]

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Godin.

[Traduction]

Avant de donner la parole à M. Fraser, j'aimerais vous demander de transmettre à M. Giguère les meilleurs voeux de notre comité à l'occasion de sa retraite. Nous lui souhaitons la meilleure des chances dans tout ce qu'il entreprendra.

[Français]

Monsieur Fraser, vous avez la parole.

**M. Graham Fraser (commissaire aux langues officielles, Commissariat aux langues officielles):** Je vous remercie beaucoup, monsieur le président.

Avant de commencer la lecture de mon texte, j'aimerais dire à quel point je suis ému d'être au Parlement après les événements de la semaine passée. Je suis très heureux de vous retrouver tous ici.

[Traduction]

C'était un terrible événement, et vous avez vécu une expérience traumatisante. Je crois que les Canadiens sont reconnaissants du courage manifesté par tous les membres des forces de sécurité durant ce terrible événement.

Bonjour, monsieur le président et bonjour, mesdames et messieurs les membres du Comité permanent des langues officielles.

Aujourd'hui, je suis accompagné de Johane Tremblay, avocate générale, de Ghislaine Saikaley, commissaire adjointe, Direction générale de l'assurance de la conformité, et de Mary Donaghy, commissaire adjointe, Direction générale des politiques et des communications.

[Français]

Je vous remercie d'être venus à la présentation de mon rapport 2013-2014. Il s'agit de mon huitième rapport annuel.

Cette année, le rapport est axé sur mon rôle en tant que protecteur des droits linguistiques des citoyens. Il aborde certaines conclusions découlant de l'usage d'outils à la disposition du commissariat en vue d'instaurer des changements dans les organisations: les enquêtes et l'analyse des plaintes recevables, les vérifications, dont celle qui portent sur la reddition de comptes et les langues officielles, les bulletins de rendement et les recours judiciaires.

[Traduction]

Le rapport s'attarde tout particulièrement aux plaintes reçues après la mise en oeuvre du Plan d'action pour la réduction du déficit du gouvernement fédéral. Le rapport annuel présente certaines des 23 plaintes directement attribuables à la mise en oeuvre du Plan d'action pour la réduction du déficit mis en place par le gouvernement à partir de 2012. La plupart d'entre elles se sont révélées fondées.

Bien que les enjeux soient très différents, j'ai tiré une conclusion générale: le succès exige de la planification, et la planification exige du leadership. Lorsqu'une institution échoue, c'est souvent parce qu'elle a négligé la planification — et fréquemment, cette lacune est attribuable à un manque de leadership.

[Français]

Je continue d'utiliser l'exemple de la décision du gouvernement fédéral de fermer le Centre secondaire de sauvetage maritime à Québec, dont il est question dans mon rapport annuel de l'année dernière. À la suite d'une enquête rigoureuse, il est apparu clairement, aussi bien au commissariat qu'à la Garde côtière canadienne et à la Défense nationale, que les bateaux en détresse dans le fleuve Saint-Laurent et dans le golfe ne pourraient pas obtenir rapidement un service en français de la part des centres de recherche et de sauvetage situés à Trenton et à Halifax.

• (1105)

[Traduction]

La fermeture a d'abord été reportée jusqu'à ce qu'un service en cas d'urgence puisse être garanti en tout temps. Puis, en janvier 2014, le gouvernement a annoncé que le Centre secondaire de sauvetage maritime ne serait pas fermé.

Les conclusions de cette enquête témoignent du manque de planification adéquate souvent mis en relief par les centaines de plaintes que nous traitons chaque année. D'année en année, sur quatre plaintes que nous recevons, trois d'entre elles méritent que l'on fasse enquête. Les institutions fédérales doivent bien réfléchir avant d'agir, afin de déterminer les éventuelles conséquences négatives de leurs mesures sur les communautés de langue officielle, sur les services qu'elles offrent au public ainsi que sur la capacité de leurs propres employés à travailler dans la langue officielle de leur choix.

[Français]

Le rapport annuel permet de constater que nos enquêtes mènent souvent à des résultats positifs. Après avoir reçu nos rapports d'enquête, bon nombre d'institutions acceptent d'envisager d'autres solutions, et parfois même de revenir sur leurs décisions.

Il arrive aussi que les institutions ne donnent pas suite à mes recommandations par manque de volonté ou en raison d'une compréhension erronée de leurs obligations linguistiques. C'est le cas de Pêches et Océans Canada, qui a récemment confirmé la fermeture de sa bibliothèque à Mont-Joli, au Québec, et ce, malgré la recommandation de mon rapport d'enquête de revoir cette décision en tenant compte de ses obligations en vertu de la partie VII de la loi.

[Traduction]

Mon équipe examine actuellement la réponse que nous avons reçue la semaine dernière à propos de ma recommandation et j'ai demandé à rencontrer le sous-ministre de Pêches et Océans, M. Matthew King.

La fonction d'assurance de la conformité est un outil extrêmement utile pour susciter des changements et faire en sorte que les institutions s'acquittent de leurs obligations.

[Français]

J'agis de façon proactive dans le cadre de vérifications et d'interventions auprès des institutions soumises à la loi. Toutefois, les 476 plaintes reçues l'année dernière sont autant d'occasions pour les citoyens d'attirer l'attention sur un problème qui les touche personnellement. Il est important que les citoyens constatent que le dépôt d'une plainte entraîne souvent des changements concrets qui servent l'intérêt public.

[Traduction]

Ce fut le cas, par exemple, avec une plainte concernant le Fonds des médias du Canada qui, dans le fonctionnement de ses programmes, avait des répercussions négatives sur les communautés anglophones du Québec. En réponse à ma recommandation, un nouveau programme a été mis en place.

Mon rapport annuel donne d'autres exemples de plaintes qui entraînent des résultats. Dans le même ordre d'idées, j'ai recommandé à l'issue d'une enquête que l'Agence de la santé publique du Canada prenne les mesures nécessaires afin que la communauté francophone de la Nouvelle-Écosse se fasse servir en français par des organismes qui offrent des services dans le cadre du Programme d'action communautaire pour les enfants.

[Français]

En matière d'obligations linguistiques, la planification est liée au succès. Les enquêtes, les vérifications et les bulletins de rendement sont tous des outils du commissariat qui encouragent les institutions à faire des changements et à respecter leurs obligations en matière de langues officielles.

Les retombées d'une enquête peuvent être importantes. L'enquête qui a fait suite aux nombreuses plaintes au sujet de la cérémonie d'ouverture des Jeux olympiques de Vancouver est un bon exemple à cet égard. Elle nous a incités à publier un guide destiné aux organisateurs de manifestations sportives, afin de les aider à mieux traiter leurs enjeux linguistiques.

[Traduction]

Cet ouvrage a d'ailleurs aidé les organisateurs des Jeux d'été du Canada 2013 à Sherbrooke, au Québec, à mettre sur pied un événement exemplaire sur le plan des langues officielles. En effet, la prise en compte du français et de l'anglais à toutes les étapes a fait des Jeux à Sherbrooke un modèle à suivre pour d'autres collectivités hôtes.

Ce guide a servi de base à l'élaboration d'un ouvrage semblable, cette fois destiné aux organisateurs d'événements liés aux activités qui souligneront le 150<sup>e</sup> de la Confédération, en 2017. Au moyen de ce guide, les organisateurs pourront veiller à ce que la dualité linguistique fasse partie intégrante des festivités organisées à l'occasion de cet anniversaire.

[Français]

Cette année, l'une de mes deux recommandations concerne justement les préparatifs du 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération. Les festivités de 2017 seront l'occasion de montrer aux Canadiens et au reste du monde que la dualité linguistique demeure un pilier de l'identité canadienne, 150 ans après la Confédération.

Je recommande donc à la ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles de faire preuve de leadership en encourageant les institutions fédérales à tenir compte de la dualité linguistique dans la planification de leurs activités liées aux festivités du 150<sup>e</sup> anniversaire de la Confédération.

[Traduction]

Lorsqu'il s'agit de respecter les langues officielles, le succès n'est pas le fruit du hasard. Les institutions qui réussissent sont celles qui planifient leurs mesures, consultent les communautés et évaluent leurs progrès. Une telle démarche ne devient possible que si les gestionnaires, les nouveaux employés et les spécialistes des ressources humaines connaissent bien leurs obligations en matière de langues officielles et, en particulier, les exigences pour l'établissement du profil linguistique des postes.

La formation sur les langues officielles serait plus efficace si elle était offerte systématiquement à tous les fonctionnaires fédéraux plus tôt dans leur carrière. Dès leur entrée en fonction, les employés fédéraux doivent être mis au courant de l'importance que revêtent les langues officielles dans la présentation des services aux Canadiens et dans le fonctionnement interne du gouvernement.

• (1110)

[Français]

Mon autre recommandation s'adresse au président du Conseil du Trésor. Je recommande qu'il veuille à ce que le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada et l'École de la fonction publique du Canada revoient et améliorent toute la formation sur les responsabilités liées aux langues officielles destinée aux nouveaux fonctionnaires, aux nouveaux gestionnaires et aux spécialistes des ressources humaines qui les conseillent.

[Traduction]

Vous pouvez consulter le rapport annuel de 2013-2014 sur le site Web du Commissariat aux langues officielles. J'invite également les gens à participer à la discussion en ligne, au moyen de notre page Facebook et de notre fil Twitter — dans les deux langues officielles, bien entendu.

Je vous remercie de votre attention. J'aimerais maintenant prendre le temps qu'il me reste pour répondre aux questions.

[Français]

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Fraser.

Nous disposons d'une heure quarante-cinq minutes pour des questions et commentaires. Nous allons faire une pause de cinq minutes à midi.

Monsieur Godin, vous avez la parole.

**M. Yvon Godin:** Je vous remercie, monsieur le président.

J'aimerais saluer M. le commissaire et ses adjoints qui l'accompagnent aujourd'hui.

Monsieur Fraser, je vous remercie de vos bonnes paroles au sujet de l'incident de la semaine dernière. Je ne souhaite à personne de vivre cela, dans un pays démocratique et de liberté comme le nôtre. Maintenant, le travail doit continuer. Comme quelqu'un le disait à la télévision, tu tombes de ta bicyclette, tu remontes et tu continues. Alors, aujourd'hui, on va continuer à faire notre travail.

Il y a quelques semaines, lors d'une conférence de presse au sujet de votre rapport, vous avez dit que l'enquête préliminaire était finale, mais que vous aviez pourtant recommandé au ministère des Pêches et des Océans de revenir sur sa décision de fermer l'Institut Maurice-Lamontagne. Vous l'avez dit ouvertement et publiquement.

Quel suivi comptez-vous faire à ce sujet? Avez-vous l'intention de prendre des recours judiciaires?

**M. Graham Fraser:** Je dois d'abord dire que j'étais déçu de cette décision, que je trouvais prématurée. Un rendez-vous avait été pris avec le sous-ministre pour discuter de cette décision. J'ai reçu une

lettre après l'annonce de la décision. Je continue à penser que la position du ministère révèle une incompréhension des obligations énoncées à la partie VII de la loi. D'après ce ministère, les services continueront à être offerts dans les deux langues.

Quand on ferme les deux institutions qui desservent la communauté scientifique francophone et qu'on maintient ouvertes des institutions et des bibliothèques anglophones, il est évident que le statut égal des deux langues officielles n'est pas respecté. Ce ne sont pas là des gestes conformes à la partie VII de la loi.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le commissaire, allons droit au but puisque nous n'avons pas beaucoup de temps. On marche à la minute, ici.

Vous êtes en train de nous dire que vous avez rencontré des représentants de Pêches et Océans Canada.

**M. Graham Fraser:** Je n'ai pas rencontré de représentants de ce ministère. J'avais rendez-vous avec eux et je m'attendais à pouvoir discuter de ce que je considérais comme une incompréhension de leur part. En fait, ils ont annoncé leur décision avant même de me rencontrer.

**M. Yvon Godin:** D'accord, c'est clair. Vous aviez un rendez-vous avec eux, mais ils avaient déjà pris leur décision.

N'est-ce pas un manque de respect envers les langues officielles et le commissaire aux langues officielles, d'autant plus qu'ils savaient que vous faisiez enquête?

Air Canada démontre également un grand manque de respect envers les langues officielles. Vous avez dit que c'était Air Canada qui enfreignait le plus la Loi sur les langues officielles. On a appris ce matin la décision de la Cour suprême, où elle dit que c'en est assez des excuses et qu'elle commence à s'inquiéter du fait que le gouvernement ou les institutions assujetties à la Loi sur les langues officielles n'ont qu'à dire « *I'm sorry, I don't speak French* ». C'est quasiment ça.

Vous êtes la bonne personne pour nous parler de ce « je m'excuse ». Il y a un manque de respect de la part du gouvernement conservateur envers vous, monsieur le commissaire, qui êtes un agent du Parlement et le chien de garde des langues officielles au Canada. En vertu de la loi, vous vous rapportez au Parlement, et non au gouvernement. Il y a un manque flagrant de respect actuellement.

• (1115)

**M. Graham Fraser:** Comme je l'ai dit déjà, j'ai été très déçu. J'ai un rendez-vous avec le sous-ministre, même si la décision a été annoncée.

En ce qui concerne votre première question, qui porte sur les recours ou autres moyens de procéder, nous sommes en train d'évaluer la position exprimée par le ministère dans la lettre que nous avons reçue la semaine dernière. Il en ira de même à la suite de la rencontre prévue avec le sous-ministre.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le commissaire, malgré tout le respect que je vous dois, je vais vous poser de nouveau la question suivante, comme elle vous a été posée à la conférence de presse.

On vous a demandé si, dans la foulée des compressions du gouvernement, il y avait eu un recul du bilinguisme, et vous avez répondu « pas nécessairement ».

Votre réponse est-elle encore la même aujourd'hui? Est-ce ce que vous êtes en train de nous dire?

**M. Graham Fraser:** Non, ce n'est pas du tout le cas. Ce que je vous dis, c'est que je ne suis pas prêt à vous faire part des mesures que je suis prêt à prendre dans le dossier de Pêches et Océans.

**M. Yvon Godin:** Ce n'est pas ma question, monsieur le commissaire.

**M. Graham Fraser:** Le fait de fermer les deux seules institutions de Pêches et Océans qui servent la communauté scientifique francophone cause un recul, c'est évident.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le président, on a demandé au commissaire si, dans la foulée des compressions du gouvernement, il y avait eu un recul du bilinguisme. C'est la question qui lui a été posée. Sa réponse a été « pas nécessairement ».

Or l'Institut Maurice-Lamontagne, de Mont-Joli, est maintenant fermé. Comme vous l'avez vous-même précisé, l'institut de Moncton a été fermé également. Il s'agissait des deux seuls instituts situés dans une région francophone. Il y a eu aussi l'élimination du Programme de développement des coopératives; la fermeture de la ferme de recherches H.J. Michaud, au Nouveau-Brunswick, soit une autre entreprise francophone; la fermeture de la bibliothèque scientifique francophone de Moncton et de celle de Mont-Joli; la réduction du budget de Destination Canada, et j'en passe.

Je ne parle plus de la première question. Je veux savoir si les compressions du gouvernement, dans ces cas, ont causé un recul.

**Le président:** Merci, messieurs Godin et Fraser.

**M. Graham Fraser:** Dans tous les cas que vous avez mentionnés, il est évident qu'il y a un recul.

**M. Yvon Godin:** Je vous remercie.

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Fraser.

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

**M. Jacques Gourde (Lotbinière—Chutes-de-la-Chaudière, PCC):** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Fraser, je vous remercie de vos bons mots. Nous sommes nous aussi heureux de vous revoir.

Votre présentation comporte deux ou trois paragraphes sur les festivités de 2017. Il a été question du guide que vous avez élaboré à la suite des Jeux olympiques de Vancouver. Vous avez parlé également des Jeux du Canada à Sherbrooke.

Est-ce que les gens se sont inspirés du guide ou l'avez-vous élaboré en collaboration avec eux? Ce n'est pas très clair pour moi.

**M. Graham Fraser:** Excusez-moi, je n'ai pas entendu la dernière partie de votre question.

**M. Jacques Gourde:** Est-ce que les organisateurs des jeux de Sherbrooke avaient en leur possession le guide réalisé par le commissariat ou est-ce que cela s'est fait en même temps?

**M. Graham Fraser:** Ils avaient en leur possession le guide préparé par le commissariat à l'intention des organisateurs d'événements sportifs. Ils ont dit avoir trouvé le guide extrêmement utile. Des gens de Sport Canada que j'ai rencontrés tout récemment dans le contexte de la préparation des Jeux d'hiver de Prince George, en Colombie-Britannique, on dit avoir intégré les suggestions à la préparation de ces jeux. J'ai également rencontré les organisateurs de la ville hôte, Prince George, et j'ai été impressionné de voir à quel point ils avaient intégré le contenu du manuel à leurs façons de faire.

● (1120)

**M. Jacques Gourde:** Quels sont les points forts de ce guide?

À quels aspects tout organisateur d'événement, que ce soit pour les célébrations de 2017 ou pour tout autre événement canadien, devrait-il porter une attention particulière?

**M. Graham Fraser:** Il y a d'abord l'importance de la planification. En effet, il est important de ne pas arriver, la veille même d'un événement, et dire qu'on a besoin d'animateurs. Il faut s'assurer que l'offre de services est disponible, que l'affichage, les annonces, les dépliants et la biographie des athlètes ont été planifiés et qu'un rapport a été établi avec la communauté minoritaire. C'est ce qui a été fait, de façon non officielle, à Sherbrooke. À Prince George, les organisateurs ont établi un partenariat officiel avec la communauté francophone de l'endroit. Ils se sont aussi assurés de disposer d'un nombre suffisant de bénévoles bilingues.

La recommandation de Sport Canada était que la proportion de gens bilingues soit de 10 % chez les bénévoles. À Prince George, les organisateurs ont fixé à 22 % le pourcentage de bénévoles suffisamment bilingues pour offrir des services. Ils ont aussi établi des liens avec l'école secondaire francophone de Prince George ainsi qu'avec les écoles d'immersion. Enfin, ils ont fait en sorte que le congé scolaire coïncide avec les Jeux d'hiver.

Tout cela démontre que les principes de planification linguistique ont été intégrés à la planification des jeux.

**M. Jacques Gourde:** Vous venez de souligner un point important, soit le recours aux établissements d'enseignement. Par exemple, pour les jeux de Sherbrooke, c'était plus facile de recruter à l'Université de Sherbrooke des bénévoles bilingues que de solliciter directement la population. D'après-vous, est-ce un point fort que de pouvoir recourir à nos établissements d'enseignement?

**M. Graham Fraser:** Tout à fait.

En fait, un de mes anciens collègues du commissariat qui travaille aujourd'hui dans un autre ministère a été sensibilisé à l'importance des langues officielles il y a 10 ou 15 ans alors qu'il oeuvrait comme bénévole aux Jeux du Canada à Winnipeg. Il est important d'offrir des services, et il l'est tout autant de démontrer aux étudiants l'importance de le faire dans les deux langues officielles. On peut aussi espérer que cela favorise les liens entre des francophiles et des francophones, entre des écoles d'immersion et des écoles francophones.

**M. Jacques Gourde:** Avez-vous un conseil à donner aux jeunes Canadiens qui ont investi beaucoup de temps dans leur apprentissage des deux langues officielles et qui, après deux ou trois ans sur le marché du travail, se trouvent souvent, malheureusement, dans une situation où ils perdent leur compétences en français parce qu'ils ont moins de contacts avec cette langue ou vice versa pour l'anglais?

Que peuvent-ils faire pour conserver leurs acquis dans l'autre langue? Leur conseillerez-vous de prendre quelques heures de la semaine pour écouter des émissions en français ou pour fréquenter des amis qui parlent l'autre langue? Malheureusement, on peut perdre relativement vite le fruit de 10 ans de formation.

Avez-vous des conseils à donner à ces jeunes?

**M. Graham Fraser:** J'espère que, dans le cadre des préparatifs des célébrations de 2017, le gouvernement envisage d'augmenter le nombre d'échanges, de bourses et d'occasions d'apprentissage ou de voyage, de travail ou d'études dans des communautés où l'autre langue officielle est majoritaire. Ceux et celles qui, pour une raison ou pour une autre, ne peuvent profiter de telles occasions sont quand même très chanceux d'avoir accès à la radio et à la télévision dans les deux langues officielles partout au Canada.

La semaine passée, j'ai eu l'occasion d'assister à une séance de formation des juges de nomination provinciale au Nouveau-Brunswick. L'une des juges en chef d'une province anglophone m'a confié qu'elle écoute toujours la radio en français dans sa voiture afin de maintenir le niveau de français qu'elle a acquis dans ses cours de formation de juge.

• (1125)

**Le président:** Je vous remercie, monsieur Fraser.

Madame St-Denis, vous avez la parole.

**Mme Lise St-Denis (Saint-Maurice—Champlain, Lib.):** Je vous remercie, monsieur le président.

Je vais poursuivre sur la question du travail.

Compte tenu des suppressions massives de postes dans la fonction publique et des pertes d'emplois dans de nombreuses agences gouvernementales qui sont parmi les endroits où le bilinguisme est le plus favorisé, ne croyez-vous pas que toute mesure visant à mousser le bilinguisme au pays devienne très cosmétique, voire superflue? Dans les faits, dans la fonction publique fédérale, on supprime des postes et on n'exige pas que le français soit parlé en milieu de travail. Quelle est votre opinion à cet égard?

**M. Graham Fraser:** Il y a deux questions: la langue de travail et l'embauche.

Il y a toute une génération de fonctionnaires qui prendra sa retraite. On continue donc à embaucher, même si le nombre total de postes est réduit. Il est extrêmement important que les ministères fédéraux, qui représentent le plus grand employeur du Canada, envoient un message clair aux universités: le gouvernement fédéral a besoin d'employés bilingues et il faut que les universités offrent des occasions d'apprentissage aux étudiants.

Quant à la langue de travail, elle pose toujours un défi. J'avoue avoir été extrêmement déçu, pendant la crise de la semaine dernière, de constater que le message d'alerte provenant du Centre des opérations gouvernemental était entièrement en anglais. J'en ai été choqué. C'est lors d'une crise qu'on peut voir à quel point les systèmes fonctionnent. Selon moi, c'était là un échec flagrant du système.

De plus, il s'agit d'une institution qui a annoncé, il y a quelques mois, qu'il n'y aurait plus d'annonces dans les deux langues officielles faute de ressources. Nous avons fait des remontrances à l'institution, et sa position a changé. Toutefois, dans un moment de crise, cela a été un échec. Je suis très préoccupé par le réflexe qui a été démontré dans le feu de l'action, si je peux m'exprimer ainsi.

**Mme Lise St-Denis:** C'est bien de promouvoir le bilinguisme lors des fêtes, et il est important de le faire, mais le commissaire ne devrait-il pas pousser un peu plus loin les exigences à l'intérieur de notre institution? Ici, au moins la moitié des gens ne parlent pas français. Pourtant, le gouvernement dit faire la promotion du bilinguisme. Or dans les faits, ce n'est pas le cas. Il y a un manque de volonté. Je ne sais pas d'où pourrait provenir cette exigence, mais il me semble que cela pourrait venir de votre bureau, monsieur Fraser. Nous n'exigeons pas qu'on nous réponde en français. Comme vous

l'avez si bien dit, plusieurs personnes nous répondent uniquement en anglais.

**M. Graham Fraser:** Je demeure convaincu que l'évaluation de la capacité linguistique et la formation des fonctionnaires sont des problèmes difficiles et complexes.

Le gouvernement a décentralisé cette responsabilité en la déléguant aux ministères. Les ministères ont confié cette responsabilité aux gestionnaires, qui doivent s'assurer que la formation linguistique fait partie de la formation de chaque employé. En principe, je ne suis pas contre cela, mais il y a toujours des possibilités de différer cette formation linguistique.

Je continue à être convaincu aussi que, malgré tous les efforts pour qu'il y ait une évaluation professionnelle et juste, certaines personnes qui réussissent les tests ne sont pas capables de communiquer, alors que d'autres le sont même si elles n'ont pas réussi le test. Aligner les compétences en communication et l'évaluation de ces compétences linguistiques représente toujours un défi. Si la langue française n'est pas utilisée au sein du gouvernement, tout cela devient un phénomène artificiel.

• (1130)

**Mme Lise St-Denis:** Je vais changer de sujet et vous poser une brève question sur les plaintes que vous recevez.

En dehors de la région de la capitale nationale, vous recevez, somme toute, assez peu de plaintes de la population. Peut-on attribuer ce faible pourcentage à la méconnaissance de votre rôle de la part de la population?

**M. Graham Fraser:** On étudie présentement le phénomène des plaintes et cette tendance à la baisse, à la longue. Même s'il y a eu plus de plaintes cette année que l'année passée, il y en a une baisse à la longue.

Est-ce parce que des gens ne connaissent pas le rôle du Commissariat aux langues officielles, comme vous dites? Est-ce parce que des gens sont désabusés et pensent que déposer une plainte ne donne rien? Est-ce parce qu'il y a eu une amélioration des services dans certains domaines? Est-ce parce qu'il y a une réduction du nombre de contacts en personne, entre fonctionnaires et citoyens?

On peut maintenant faire une demande de passeport en ligne. Il y a d'autres contacts où ces interactions entre personnes sont réduites. Néanmoins, certaines d'entre elles seront toujours nécessaires: aux frontières, dans les aéroports, dans les postes de sécurité, entre autres.

Même à l'aéroport, on peut recevoir automatiquement un billet d'une machine et ne pas avoir de contact avec un préposé. C'est un élément, je crois, mais on n'a pas de conclusion.

Il y a aussi la question des générations. Nous faisons une analyse des taux de satisfaction de nos plaignants relativement à nos institutions. Nous voyons que la moyenne d'âge des plaignants est assez avancée. Parfois, nous posons la question pour d'autres ombudsmans: les jeunes ont-ils moins tendance à déposer des plaintes à tous les ombudsmans que les gens d'un certain âge?

**Le président:** Je vous remercie.

[Traduction]

**M. John Williamson (Nouveau-Brunswick-Sud-Ouest, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le commissaire Fraser, je suis heureux de vous voir, vous et votre équipe, aujourd'hui. Nous vous remercions d'être venus.

Pourriez-vous raconter l'incident lié à l'avis de sécurité qui s'est produit la semaine dernière? Je n'étais pas au courant. Vous avez dit qu'une alerte avait été envoyée. Quelle était cette alerte et où a-t-elle été envoyée?

**M. Graham Fraser:** Le Centre des opérations du gouvernement a envoyé une alerte pour avertir les gens de la présence d'un tireur armé et qu'un processus de confinement barricadé avait été amorcé pour les employés fédéraux et les édifices gouvernementaux à l'intérieur d'un périmètre défini du centre-ville d'Ottawa, et que les gens devaient s'éloigner des fenêtres et demeurer dans leurs bureaux jusqu'à avis contraire. Le Secrétariat du Conseil du Trésor a ensuite envoyé des messages dans les deux langues officielles, mais l'annonce initiale concernant la situation d'urgence avait seulement été envoyée en anglais.

**M. John Williamson:** Cette annonce a été diffusée aux employés du gouvernement fédéral qui se trouvaient dans la région.

**M. Graham Fraser:** C'est certainement ce que je comprends.

• (1135)

**M. John Williamson:** Oui.

**M. Graham Fraser:** Je crois que c'était à l'échelle du gouvernement.

**M. John Williamson:** Oui, je pense qu'on...

**M. Graham Fraser:** Je dois vous dire, honnêtement...

**M. John Williamson:** ... a pris bonne note de votre point.

**M. Graham Fraser:** Au début, je ne le croyais pas vraiment. Ma première réaction lorsque j'ai vu le courriel, c'était que... À ce moment-là, j'étais à l'extérieur de la ville, au Nouveau-Brunswick et j'ai immédiatement envoyé un courriel à mes collègues pour leur demander si c'était vrai, s'ils avaient seulement envoyé le message en anglais. On m'a ensuite confirmé que c'était bien le cas.

**M. John Williamson:** Eh bien, non, et on a pris bonne note de votre point et je sais qu'on examinera certaines des mesures qui ont été prises. Vous savez peut-être également que la GRC, par exemple, utilise une fréquence radio différente de celle des forces de sécurité de la Colline, ce qui représente un autre exemple d'un problème de communication. Mais nous prenons bonne note du point que vous faites valoir, c'est-à-dire que l'avis devrait avoir été envoyé dans les deux langues officielles à tous les employés de la région. Je n'étais pas au courant de cela, donc...

**M. Graham Fraser:** Cela m'a particulièrement frappé, car il y a quelques mois, les représentants du gouvernement nous avaient annoncé qu'en raison de la diminution de ses ressources, il ne serait pas en mesure de diffuser les annonces dans les deux langues. Nous avons immédiatement communiqué avec eux pour leur demander ce qui arriverait s'il fallait avertir les gens lors d'un incident violent. Nous leur avons demandé si, à leur avis, seuls les anglophones étaient menacés en cas de danger immédiat. Ils ont réévalué cette mesure et ont changé d'idée, mais ils n'ont manifestement pas pris les mesures nécessaires pour adapter leur capacité de répondre en cas de situation d'urgence.

**M. John Williamson:** Non. C'est un excellent point.

Combien de minutes me reste-t-il?

**Le président:** Il vous reste trois minutes.

**M. John Williamson:** D'accord. Merci.

Pour revenir à un point que vous avez mentionné plus tôt au sujet des employés du secteur public, je crois que vous avez dit que les universités doivent s'efforcer davantage de communiquer la notion

selon laquelle les deux langues sont nécessaires. Je crois que vous conviendrez, toutefois, qu'il faut que cela commence bien plus tôt. Si vous apprenez une langue seconde seulement à l'université, vous auriez beaucoup de pain sur la planche. Il faut vraiment qu'on diffuse le message dès l'école primaire — et qu'on le renforce, peut-être, à l'université — selon lequel les deux langues augmentent grandement les chances d'obtenir un emploi. Êtes-vous d'accord?

**M. Graham Fraser:** Absolument. Je vois cela comme un enchaînement de mesures incitatives. Je crois qu'en tant qu'employeur, le gouvernement fédéral devrait envoyer ce message aux universités, et les universités devraient l'envoyer aux écoles secondaires. Souvent, les élèves prennent des décisions importantes au sujet de leurs cours lorsqu'ils sont en 9<sup>e</sup> année. Parfois, leur conseiller pédagogique leur rappelle que ce n'est pas l'une de leurs matières les plus fortes. Des élèves en immersion m'ont dit que durant leur dernière année d'école secondaire, leurs enseignants leur ont dit de ne pas passer l'examen d'immersion, mais de passer l'examen de français langue seconde, car il est beaucoup plus facile, ce qui leur permettrait d'obtenir une très bonne note, car c'est tout ce que les universités recherchent. Eh bien, cela incite à viser la médiocrité. Je crois qu'on devrait plutôt prendre des mesures incitatives visant l'excellence. En tant qu'employeur, le gouvernement fédéral doit respecter une série de droits et d'obligations selon lesquels il doit communiquer ses besoins aux universités. Les universités devraient faire comprendre aux étudiants qu'elles accordent de l'importance à ceux qui ont fait l'effort de persister en immersion et qui ont suivi un programme plus exigeant, et qu'elles en tiendront compte lors de l'évaluation de leur demande.

**M. John Williamson:** Je suis d'accord.

Mais permettez-moi de vous poser une question, afin de sonder votre avis à ce sujet. J'espère que vous ne croyez pas — mais si c'est le cas, dites-le-moi — que le bilinguisme, dans notre pays, dépend d'un grand gouvernement ou d'un gouvernement qui ne cesse de croître. En effet, nous ne mesurons pas la force des collectivités francophones ou anglophones, ou notre capacité de communiquer, uniquement en fonction de la taille du gouvernement fédéral. Nos collectivités sont solides, car elles sont fortes. Le gouvernement peut dépenser ce qu'il peut dépenser. Lorsque des décisions sont prises pour limiter les dépenses, il y a des répercussions à l'échelle du gouvernement. Toutefois, cela ne représente pas nécessairement un affaiblissement de l'engagement envers le bilinguisme ou même envers les collectivités de langue minoritaire de partout au pays. Qu'en pensez-vous?

**M. Graham Fraser:** Je ne suis pas en désaccord, et je ne mesure certainement pas la force du bilinguisme en fonction du nombre total d'employés fédéraux. Toutefois, je crois qu'il est également clairement établi que lorsqu'une institution fédérale subit d'énormes réductions budgétaires, il devient de plus en plus difficile de maintenir le même niveau de service.

J'ai parlé avec le directeur d'un organisme fédéral dont le nombre d'employés est passé de 450 à 150. Il a dit que maintenant, c'est plus difficile d'accomplir les mêmes tâches avec beaucoup moins d'employés. Ce n'est donc pas une question d'identification à l'aveuglette. Il s'agit de savoir dans quelle mesure le service est offert et de mesurer l'importance de ces institutions sur le plan de la promotion de l'égalité entre les deux langues. Je reviens toujours à l'exemple de la fermeture du Collège militaire royal de Saint-Jean en 1995. On a jugé que cette réduction de services était équitable, car Royal Roads avait également été fermé. Toutefois, au cours des 20 dernières années, il est devenu de plus en plus difficile, au sein des forces armées, de maintenir le même niveau de bilinguisme pour les militaires, car cette ressource n'existe tout simplement plus. Le recrutement est devenu plus difficile. Il est également plus difficile de former des militaires, alors qu'autrefois, ils n'avaient qu'à passer quelques semestres à Saint-Jean.

Ces types de réductions doivent donc tenir compte de la nécessité de promouvoir et de protéger les deux langues officielles et l'égalité de leur position.

• (1140)

**Le président:** D'accord. Merci.

Monsieur Daniel.

**M. Joe Daniel (Don Valley-Est, PCC):** Merci, monsieur le président.

Monsieur le commissaire, je vous remercie d'être ici.

Selon votre rapport sur les plans et priorités, vous aviez prévu 270 activités de promotion, y compris les demandes de renseignements généraux et d'outils promotionnels. Comment mesurez-vous l'impact et le succès de vos activités de promotion? C'est ma première question. Deuxièmement, quelle est la ventilation de vos activités de promotion par groupe d'âge? Troisièmement, combien d'activités de promotion offrez-vous aux nouveaux Canadiens?

**M. Graham Fraser:** L'une des difficultés liées à l'évaluation des résultats des activités de promotion, c'est qu'il est difficile de connaître les répercussions d'une activité. Au cours de mes interventions auprès des ministres ou des ministères, j'ai souvent eu l'impression qu'on ne sait jamais avec certitude qui a appuyé sur le bouton pour faire venir l'ascenseur. Était-ce mon intervention qui a mené au...? Je fais référence au processus de plaintes plutôt qu'au processus de promotion, mais était-ce mon enquête qui a mené à la décision du gouvernement de ne pas fermer le Centre régional de sauvetage maritime dans la ville de Québec? Est-ce parce que les députés se sont mobilisés, est-ce parce que les membres de la communauté se sont mobilisés, ou est-ce parce que le ministre a décidé que c'était nécessaire? Au bout du compte, c'était une décision du... Le Cabinet du premier ministre est-il intervenu? Je ne sais pas.

Je sais que nous avons mené notre enquête et que j'ai eu des conversations avec les représentants de Pêches et Océans et de la garde côtière, mais il est très difficile de... Si j'ai prononcé plusieurs discours ou si nous avons distribué du matériel promotionnel dans les écoles, il est difficile de savoir quels types d'effets auront de telles initiatives. J'ai mentionné l'exemple d'un de mes collègues qui a été convaincu de l'importance des deux langues officielles lorsqu'il était adolescent et bénévole aux Jeux du Canada à Winnipeg. Qui sait si les bénévoles des Jeux d'hiver du Canada à Prince George, ou ceux des Jeux du Canada à Sherbrooke, ont été touchés par la présence et l'importance des deux langues officielles? Je trouve cela très difficile à déterminer.

En ce qui concerne la ventilation de nos activités de promotion, l'une des choses que nous faisons dans le cadre de l'immigration, même si je ne dirais pas que cette activité promotionnelle vise uniquement les immigrants, c'est que nous menons une étude sur l'immigration en collaboration avec le Commissariat aux services en français de l'Ontario. C'est l'un des thèmes que nous traiterons dans le prochain rapport annuel. J'ai parlé au ministre, j'ai rencontré des groupes d'immigrants de partout au pays, j'ai rencontré des immigrants anglophones dans la ville de Québec et des immigrants francophones à Toronto, à Winnipeg et à Regina. Il est difficile de mesurer avec précision les impacts de ces interventions, mais c'est certainement l'une de nos priorités.

• (1145)

**M. Joe Daniel:** Merci.

Quelles répercussions les obstacles interprovinciaux ont-ils sur les communautés linguistiques minoritaires? Des normes plus uniformes entre les provinces aideraient-elles les communautés minoritaires à attirer et à retenir de nouveaux arrivants? Qu'en pensez-vous?

**M. Graham Fraser:** C'est une très bonne question.

Je crois qu'une chose que m'a indiquée au moins un premier ministre provincial, c'est que lorsqu'un immigrant est accueilli au Québec et qu'il décide ensuite de déménager dans une autre province, l'argent affecté par habitant pour les services d'établissement ne suit pas cet immigrant lors de son déménagement. Les immigrants sont assez mobiles. Lorsqu'ils arrivent au Canada, ils ne s'établissent pas nécessairement dans leur province d'accueil, surtout en raison des moteurs économiques à l'oeuvre dans l'Ouest canadien. Un nombre assez élevé de gens quittent l'est du Canada pour aller travailler dans l'ouest du pays, et cela comprend des immigrants. Les provinces ont l'impression qu'elles obtiennent les immigrants, mais pas l'argent qui a été affecté aux services d'établissement.

**Le président:** Merci.

Monsieur Nicholls.

[Français]

**M. Jamie Nicholls (Vaudreuil-Soulanges, NPD):** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Fraser, je vous remercie de comparaître devant le comité aujourd'hui.

J'ai des questions qui touchent Radio-Canada. Plusieurs dénoncent les compressions conservatrices et libérales imposées à Radio-Canada depuis les deux dernières décennies.

Vous avez ajouté votre voix au dialogue et la loi est claire: le diffuseur public doit contribuer à l'épanouissement des communautés francophones à travers le pays. Or la ministre semble vouloir s'en laver les mains.

Vous avez dit ceci à une journaliste du quotidien *Le Devoir*: « Le gouvernement ne peut se laver les mains en se disant que ce n'est pas son problème. [...] Intervenir devant les tribunaux, c'est une option qui existe dans la loi. »

Alors, ma question est la suivante: préparez-vous un recours quelconque?

**M. Graham Fraser:** Nous sommes en train d'y réfléchir. Nous n'avons pas pris de décision.

Il y a déjà une cause devant les tribunaux concernant CBC/Radio-Canada et CBEF Windsor. La Cour fédérale du Canada a rendu une décision que nous apprécions beaucoup, car elle clarifie la portée de la partie VII de la Loi sur les langues officielles. Je crois que la décision du juge Martineau est un ajout à ce que j'appelle parfois la littérature de la jurisprudence linguistique au Canada. Radio-Canada a décidé d'en appeler de cette décision, qui se retrouvera alors devant la Cour d'appel fédérale.

En ce qui concerne les annonces récentes de compressions, nous étudions la situation. Nous réfléchissons sérieusement à la possibilité d'un recours, mais nous n'avons pas pris de décision.

**M. Jamie Nicholls:** Monsieur le commissaire, puis-je vous faire une suggestion? Pouvez-vous tenir une réunion avec les sous-ministres impliqués? On pourrait appeler Graham Flack, Hubert Lussier, Jean-Pierre Gauthier, Guylaine F. Roy, ainsi que les sous-ministres responsables à Finances Canada, Paul Rochon, Jean-Michel Catta et Benoît Robidoux, pour les informer de leurs responsabilités à cet égard en tant que sous-ministres? Le commissaire aux langues officielles pourrait-il faire cela?

• (1150)

**M. Graham Fraser:** Il faudrait que j'y réfléchisse, mais c'est certainement quelque chose que le Comité permanent des langues officielles pourrait faire.

À la suite des recommandations que nous avons faites après avoir évalué des ministères, le comité a souvent décidé de demander à des sous-ministres de comparaître devant lui, ce qui a eu des résultats. Vous avez entre vos mains un outil important. Il n'y a rien comme une comparution devant un comité pour rafraîchir la mémoire et pour cibler les pensées des hauts fonctionnaires.

**M. Jamie Nicholls:** Je pense que les fonctionnaires et les sous-ministres de Patrimoine canadien sont conscients de leurs responsabilités. Il n'en reste pas moins que cela donnerait quelque chose, si on les mettait en présence des sous-ministres des finances pour qu'ils puissent avoir un dialogue. Je pense que cela donnerait quelque chose si vous, qui êtes un expert dans le domaine, donniez une sorte de breffage à ces gens pour qu'ils comprennent leurs responsabilités en profondeur.

Je vais passer à une autre question qui touche les Anglo-Québécois.

[Traduction]

Comme vous le savez, actuellement, de nombreux groupes anglophones du Québec sont inquiets des répercussions que pourrait entraîner le projet de loi C-10 et, plus tard, les changements qui pourraient être apportés au système des commissions scolaires.

Ces groupes ont-ils communiqué avec vous? Avez-vous une responsabilité dans cet enjeu?

**M. Graham Fraser:** Je suis au courant de ces préoccupations. J'ai eu un certain nombre de conversations avec des gens de la communauté anglophone à l'occasion du banquet du Quebec Community Groups Network, où les prix Goldbloom ont été décernés la semaine dernière. Il y a eu certaines interventions enflammées à propos du projet de loi C-10, y compris par mon prédécesseur, Victor Goldbloom.

Nous suivons la situation de près. J'ai déjà eu des entretiens avec trois ministres et un député de l'Assemblée nationale, et j'ai fait valoir quelques-unes des préoccupations entendues. Cela ne relève pas directement de ma compétence.

Pour ce qui est des changements apportés aux commissions scolaires, je crois savoir que la Cour suprême a précisé une garantie constitutionnelle concernant les commissions scolaires dans l'arrêt *Mahé*, qui garantit le droit à la gestion scolaire. Lorsque j'en ai parlé, on m'a dit que c'était vrai, mais que cela ne garantissait pas nécessairement la présence de neuf commissions scolaires; le nombre pourrait donc être réduit à une seule commission scolaire pour l'ensemble de la communauté anglophone. Je pense que si les responsables essayaient de le faire, l'affaire aboutirait devant les tribunaux.

Pour ce qui est des initiatives du gouvernement québécois, je dois dire que mes pouvoirs d'enquête ne sont pas les mêmes que dans les secteurs relevant du gouvernement fédéral, mais je les surveille de près et j'essaie de faire valoir les préoccupations des communautés minoritaires dont j'entends parler.

**Le président:** Merci infiniment, messieurs Nicholls et Fraser.

Madame Crockatt.

**Mme Joan Crockatt (Calgary-Centre, PCC):** Merci beaucoup.

Bonjour, monsieur Fraser. Je suis heureuse de vous voir, vous qui êtes aussi un ancien journaliste. Je vous remercie infiniment de ce rapport.

J'aimerais en savoir un peu plus sur l'acceptation du bilinguisme au Canada. Mon interrogation fait suite à certaines questions de mes collègues aussi. Ces derniers jours, comme vous l'avez mentionné, nous avons vécu une expérience assez traumatisante ici même, sur la Colline du Parlement. Nous avons tous été touchés par le drame. Un des lieux qui ont été lourdement chargés d'émotion, ce sont nos patinoires de hockey. L'hymne national chanté avant les parties a été l'une des manifestations les plus spectaculaires de l'identité canadienne, et c'est la version bilingue que nous avons entendue. Je pense qu'il a été chanté par quelque 60 000 personnes dans trois de nos grandes villes.

Vous qui êtes commissaire aux langues officielles depuis maintenant huit ans, vous avez pu constater l'évolution du bilinguisme et de son acceptation au Canada. Je me demande si vous voyez ce genre de manifestation publique, qui va effectivement au-delà... Aucun bureaucrate du gouvernement n'est intervenu pour demander aux gens de chanter l'hymne national dans les deux langues. Constatez-vous un changement? Dans quelle mesure trouvez-vous que l'attitude du public à l'égard du bilinguisme a évolué?

J'ajouterais que j'ai assisté cette fin de semaine à une cérémonie commémorative tenue à Calgary à la mémoire du caporal Cirillo, où l'hymne a aussi été chanté dans sa version bilingue.

• (1155)

**M. Graham Fraser:** Je pense que c'est un signe très positif, qui reflète effectivement ce que j'ai constaté au fil des ans. Si l'on remonte plus loin que les huit années où j'ai été commissaire, il y a eu une période dans les années 1970 où le chant de l'hymne bilingue ou francophone aux matchs de hockey provoquait des huées. Je me souviens d'un incident du genre au Maple Leaf Gardens dans les années 1970.

Je pense que cela indique qu'on accepte de plus en plus l'idée qu'il s'agit là du visage public de notre pays. Une chose que j'aimerais que nous puissions réussir partout — malheureusement, il faut souvent des événements tragiques pour rassembler les gens autour de symboles semblables —, c'est d'avoir un État où les deux langues susciteraient un sentiment d'appartenance pour l'ensemble des Canadiens; où les Canadiens auraient le sentiment qu'il s'agit de l'identité du pays, qu'ils parlent les deux langues ou non; et où tout événement national ou célébration nationale serait caractérisé par la présence des deux langues.

**Mme Joan Crockatt:** Comment peut-on mesurer l'acceptation du bilinguisme au Canada?

**M. Graham Fraser:** Eh bien, une de nos façons de le mesurer est de réaliser périodiquement des sondages. Je ne peux pas vous dire de quel sondage il s'agit précisément, mais selon un sondage récent, plus de la moitié des Canadiens pensent que leur province devrait être officiellement bilingue.

Le problème avec ce genre de sondage, c'est qu'on ne peut jamais vraiment savoir exactement ce que les gens veulent dire. Lorsqu'on leur demande, dans un sondage, s'ils appuient la politique linguistique du Canada ou son bilinguisme officiel, on ne sait jamais exactement comment les gens comprennent la question.

Je pense que les sondages dressent un constat intéressant, mais ils ne suffisent pas à donner une véritable indication. Je crois toutefois que la politique linguistique du Canada reçoit un bien plus grand appui aujourd'hui qu'autrefois.

**Mme Joan Crockatt:** J'aimerais que vous nous parliez de la situation au Québec. Je pense que l'attention portée également aux deux langues est un volet important de l'acceptation du bilinguisme au Canada. Aussi, on dit que vous avez probablement été plus actif au Québec que dans toute autre province. Pourriez-vous nous expliquer pourquoi?

**M. Graham Fraser:** Je pense que les défis qui se posent à la minorité anglophone du Québec sont souvent mal compris. Lorsque les gens pensent à la minorité anglophone, ce qui leur vient surtout à l'esprit, c'est la population de Montréal, qui compte 600 000 anglophones. Avec une masse critique de 600 000 personnes, il est possible de trouver des emplois et des institutions sociales, et le maintien des établissements d'enseignement ne pose aucun problème.

Les 380 000 autres anglophones du Québec sont dispersés sur le vaste territoire de la province. Ces communautés doivent relever des défis bien plus importants, et leurs difficultés sont fort semblables. Ce sont les mêmes que celles qu'éprouvent les minorités francophones de l'Ouest canadien.

Il s'agit d'une population vieillissante. Elle est particulière, en ce sens que les aînés anglophones du Québec ont gagné leur vie à une époque où il n'était pas aussi important qu'aujourd'hui de parler français. Ils doivent maintenant s'adresser aux services sociaux, aux hôpitaux et à l'État, et ils n'ont souvent pas les compétences linguistiques pour le faire. Ces aînés du Québec sont donc particulièrement vulnérables, et c'est l'une des raisons pour lesquelles nous avons produit un document réunissant tous les services fédéraux offerts aux aînés anglophones du Québec.

• (1200)

**Le président:** Merci, monsieur Fraser. Madame Crockatt, je vous remercie.

[Français]

Nous allons maintenant faire une pause de cinq minutes.

- \_\_\_\_\_ (Pause) \_\_\_\_\_
- 
- (1205)

**Le président:** Nous poursuivons la 31<sup>e</sup> séance du Comité permanent des langues officielles.

Madame Turmel, vous avez la parole.

**Mme Nycole Turmel (Hull—Aylmer, NPD):** Je vous remercie, monsieur le président.

Monsieur Fraser, je vous remercie de votre présentation.

Tout d'abord, j'aimerais souligner votre commentaire sur les réductions de transferts dans les ministères pour la formation. Ces réductions se sont avérées un désastre. C'est la constatation qui s'impose puisque c'est arrivé en même temps que les réductions de budget des ministères. C'est ce qui se produit quand on réduit les budgets de la formation, que ce soit pour la formation linguistique ou toute autre formation. Cela a été, à tous les points de vue, une erreur monumentale.

J'aimerais parler des services fournis par les tiers. En ce qui a trait à la question qui a été posée sur les sondages, on sait qu'il y a eu un autre problème relativement aux compressions à Statistique Canada et au fait qu'on ne tienne plus de statistiques officielles pour connaître la situation pancanadienne, que ce soit en formation linguistique ou non.

Il y a également eu d'autres problèmes liés aux services fournis par des tiers. En effet, présentement, les tiers ne sont pas nécessairement soumis à toutes les politiques. Les ministères disent automatiquement que ce n'est pas leur problème, mais celui des autres. Cela s'est produit également dans d'autres cas, qu'il s'agisse de harcèlement ou d'autre chose.

En 2009-2010, vous avez fait des recommandations. On constate qu'il n'y a pas eu l'amélioration que vous auriez souhaitée. Pourriez-vous en dire plus?

Quelle recommandation pourrait être faite ou quel moyen pourrait être pris pour s'assurer que les tiers répondent aux obligations linguistiques?

• (1210)

**M. Graham Fraser:** Il faut que les ministères ou les institutions fédérales qui en ont la responsabilité fassent preuve d'une vigilance accrue. Par exemple, les autorités portuaires ou les locataires dans les aéroports ont certaines responsabilités. Pour que les autorités aéroportuaires appliquent la politique, elles doivent recevoir un message très clair à cet égard du Conseil du Trésor.

Le Conseil du Trésor a souvent été lent, notamment à envoyer un message aux autorités aéroportuaires quand elles dépassent le seuil du million de passagers annuellement. Elles ont alors des obligations linguistiques. Quand un tiers est redevable à une institution qui jouit d'une certaine autonomie par rapport à un ministère — comme c'est le cas de l'autorité aéroportuaire qui a un rapport important avec Transports Canada, mais qui demeure indépendante —, c'est plus difficile. Cependant, il faut qu'il y ait un engagement.

À l'Aéroport international Macdonald-Cartier d'Ottawa, le service s'est beaucoup amélioré après certaines interventions, comme j'ai pu le remarquer. Par exemple, des restaurants affichent leur menu dans les deux langues officielles. On peut même trouver des livres en français. Il y a des écrans de télévision qui diffusent du français et de l'anglais en alternance. Il faut donc que l'institution qui a la responsabilité envers le tiers fasse un effort particulier.

Dans d'autres aéroports, on dit qu'on effectue des rénovations et qu'il faudra attendre que celles-ci soient terminées. Par contre, d'autres éprouvent de la difficulté à reconnaître leurs responsabilités ou à faire des annonces aux passagers. Nous aurions souhaité qu'il y ait une campagne d'information s'adressant aux passagers sur les droits linguistiques des voyageurs, mais les aéroports ont refusé nos annonces. On a donc dû utiliser des sites Internet pour informer les voyageurs de leurs droits linguistiques.

**Mme Nycole Turmel:** Ne pensez-vous pas qu'il y aurait lieu d'imposer des amendes ou des pénalités aux tiers qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques ou qui sont pris à répétition en flagrant délit de cette mesure? Je ne pense pas nécessairement que ce serait au commissariat d'imposer des amendes ou des pénalités, mais plutôt au ministère qui inscrirait dans le contrat que, à défaut du tiers de se conformer aux exigences prévues dans le contrat, des amendes lui seront imposées ou le contrat sera résilié.

**M. Graham Fraser:** Je sais que l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, l'ACSTA, a introduit dans ses contrats des mesures d'évaluation de l'utilisation faite des deux langues officielles par les entreprises de sécurité qui font l'évaluation de sécurité des passagers du transport aérien. L'ACSTA a bien fait comprendre à l'entreprise que cette évaluation sera utilisée dans la décision de renouveler ou non le contrat. Je ne sais pas toutefois si le contrat prévoyait ou non des pénalités. Dans un bail ou un contrat avec un tiers, il est important d'inclure une clause linguistique ainsi qu'un processus d'évaluation du respect de cette responsabilité.

• (1215)

**Le président:** D'accord, je vous remercie.

[Traduction]

La parole est à vous, monsieur Norlock.

**M. Rick Norlock (Northumberland—Quinte West, PCC):** Merci beaucoup, monsieur le président. Par votre entremise, je remercie les témoins de leur présence aujourd'hui.

J'ai noté quelques questions, mais je me dois de poser celle qui me vient d'abord à l'esprit dans le sillage de celles qui vous ont été posées à propos de Radio-Canada et de CBC.

Monsieur Fraser, vous savez que le président de CBC/Radio-Canada a déclaré que les suppressions de postes sont attribuables entre autres à la baisse des revenus, et en particulier à la baisse des cotes d'écoute causée par la perte du contrat de diffusion de *Hockey Night in Canada*. Du côté des journaux et de tout ce qui touche les médias, nous savons qu'il y a d'énormes pertes en raison des changements de propriétaire et de la réduction du lectorat, et nous savons que lorsqu'il y a moins de téléspectateurs, les annonceurs sont moins susceptibles de payer la même somme pour diffuser leur message d'une minute à la télévision ou même de choisir de diffuser un message publicitaire.

Le commissaire aux langues officielles tient-il compte des réalités économiques d'une société d'État à laquelle on consacre beaucoup de l'argent des contribuables, mais qui a aussi l'obligation de générer des revenus sur le plan commercial?

**M. Graham Fraser:** Parmi la vingtaine de radiodiffuseurs publics du monde occidental, le Canada occupe le 17<sup>e</sup> rang sur le plan du financement des radiodiffuseurs publics. Je pense que la question fondamentale est celle de savoir si l'on considère CBC/Radio-Canada comme un service public, ou si l'on estime plutôt qu'elle doit suivre les règles du marché privé.

On a créé CBC/Radio-Canada comme un service public, et ce, dans le but de servir les Canadiens en tant que citoyens plutôt que

consommateurs. Vous vous êtes mis à appliquer une logique de consommation et de marché au fonctionnement d'un service public.

D'après moi, la radiodiffusion publique est un bien public et il faut la considérer comme telle. C'est un bien public qui éprouve maintenant de grandes difficultés financières en raison de la perte d'une source de revenus, et le gouvernement refuse de reconnaître que cela lui est nuisible.

**M. Rick Norlock:** Merci. Selon cette logique, vous diriez qu'il importe peu qu'il y ait un million de téléspectateurs, ou 100 000 téléspectateurs; il faut quand même que le contribuable y consacre la même somme.

**M. Graham Fraser:** Je pense qu'il faut se préoccuper de cela. Cependant, tout comme le taux de participation aux élections d'un représentant du public n'a pas d'effet sur la nature de la démocratie et sur la légitimité du représentant, qu'il ait été élu lors d'une élection partielle à laquelle peu de personnes ont participé ou lors d'élections générales ayant attiré un nombre impressionnant d'électeurs, les biens publics ont une légitimité publique. Si vous voyez les Canadiens comme étant des citoyens plutôt que des consommateurs, et la radiodiffusion publique comme étant un bien public, cela change complètement le contexte dans lequel vous évaluez l'importance de CBC/Radio-Canada.

• (1220)

**M. Rick Norlock:** Donc, si je veux réduire cette rhétorique à la plus simple expression, vous diriez qu'en effet, cela n'a pas d'importance. Conviez-vous avec moi que divers gouvernements, libéraux ou conservateurs, ont demandé au fil des années que, dans une certaine mesure, les revenus proviennent en partie du marché? Ce n'est pas que le gouvernement actuel; cela s'est produit sous des gouvernements différents.

Ne pensez-vous pas, en raison de la nature historique de CBC/Radio-Canada, que les gouvernements devraient toujours... D'après moi, personne ne dit que le gouvernement ne doit pas contribuer à CBC/Radio-Canada, mais il faut un équilibre, compte tenu de l'auditoire, et il faut maintenir le service. Mais il n'est pas logique de continuer de traiter CBC/Radio-Canada comme s'il s'agit d'une vache sacrée, quand on pense aux réductions que les autres ministères du gouvernement fédéral doivent subir. Pendant la dernière campagne électorale, chacun des partis a promis d'équilibrer le budget pour à peu près la même date. Le gouvernement n'a-t-il pas la responsabilité de respecter sa promesse, de traiter de la même manière tous les services qu'il offre, que ce soit CBC/Radio-Canada, les forces armées, ou tout autre service, et d'explorer les façons d'équilibrer le budget?

Parce qu'en fin de compte, grâce à un climat économique sain, il y aurait assurément les fonds nécessaires pour garantir le bilinguisme dont vous êtes le gardien et pour continuer de fournir ces services. Un pays appauvri ne peut y arriver. N'êtes-vous pas d'accord?

**Le président:** Merci, monsieur Norlock.

Monsieur Fraser.

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, il m'incombe en particulier de veiller à la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de répondre à leurs besoins, qu'il s'agisse des anglophones des Îles-de-la-Madeleine ou de Trois-Rivières, ou de ceux qui sont éparpillés un peu partout au Québec, ou qu'il s'agisse des minorités francophones de l'Ouest du Canada. En plus du travail formidable que CBC/Radio-Canada accomplit dans les communautés de langue officielle, elle diffuse aussi dans l'Arctique, et ce, dans diverses langues autochtones. Il n'est pas question d'utiliser une logique commerciale pour parler de la façon dont la diffusion à l'intention de ces communautés contribue à leur vitalité, que nous parlions des francophones de la Saskatchewan ou des anglophones du Québec.

Si vous vous mettez à établir des critères d'évaluation, c'est comme utiliser des statistiques ou des pourcentages pour déterminer si une communauté a des droits linguistiques ou pas. Je pense que cette approche sape la vitalité et la durabilité des communautés de langue officielle en situation minoritaire, dans lesquelles CBC/Radio-Canada joue un rôle essentiel.

**Le président:** Merci beaucoup.

Monsieur Godin.

[Français]

**M. Yvon Godin:** Je vous remercie, monsieur le président.

Je remercie M. Norlock d'avoir ouvert la discussion sur Radio-Canada.

Je suis d'accord avec le député, quand il dit que les deux autres partis politiques précédemment au pouvoir ont fait des compressions à Radio-Canada. Si on se rappelle bien, le gouvernement libéral avait effectué des compressions de 250 millions de dollars à Radio-Canada. Pour sa part, le gouvernement conservateur actuel a fait des compressions de 115 millions de dollars dans le budget de Radio-Canada.

Toutes ces compressions ne peuvent faire autrement que de toucher les services de Radio-Canada dans les régions où vivent des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Quand Radio-Canada travaille en vue d'obtenir de l'argent des commanditaires du secteur privé, elle doit y aller selon les cotes d'écoute. Par conséquent, les programmes qui seront diffusés proviendront de Montréal plutôt que de Moncton, de Caraquet ou de Shippagan.

C'est l'un des problèmes de notre diffuseur public, qui est une société d'État. Dans notre pays démocratique, je pense qu'on s'éloigne du mandat de Radio-Canada. Dans toute bonne démocratie de n'importe quel pays du monde, il y a une télévision ou une radio publique dont le financement ne provient pas des grandes compagnies appuyées par certains gouvernements.

Le gouvernement fédéral ne s'est pas gêné pour accorder aux grandes entreprises des baisses d'impôt de 40 milliards de dollars. Il ne s'est pas gêné non plus pour accorder des baisses d'impôt aux banques alors qu'au cours des dernières années, elles avaient réalisé des profits de plus de 22 milliards de dollars et que leurs présidents s'étaient accordés des bonis de 11 milliards de dollars.

Pourtant, on fait des compressions de 105 millions de dollars dans un organisme public. Cela me fait peur de voir ce que le gouvernement veut faire de notre diffuseur public. J'aimerais entendre vos commentaires là-dessus, car je crois que Radio-Canada vous tient à cœur. Vous vous êtes même adressés aux tribunaux pour obtenir le pouvoir d'enquêter sur Radio-Canada.

Ma question est celle-ci: allez-vous aller de l'avant et forcer le gouvernement à investir dans Radio-Canada afin que cette société

soit davantage en mesure de servir tous les Canadiens d'un océan à l'autre, et pas seulement les gens de grandes villes comme Toronto et Montréal?

• (1225)

**M. Graham Fraser:** Monsieur le président, nous avons devant nous la décision de la Cour fédérale au sujet de CBC/Radio-Canada qui confirme notre juridiction partagée avec le CRTC. CBC/Radio-Canada interjettera appel de cette décision.

Il y a aussi les récentes coupes qui constituent l'envers de la médaille. Peut-on s'attendre à ce que CBC/Radio-Canada maintienne le même niveau de service après des coupes importantes et les pertes de revenus dont a parlé le député? Nous sommes en réflexion. Quelle est la meilleure façon de procéder? Personnellement, j'essaie d'utiliser tous les outils qui sont à ma disposition.

Nous sommes déjà devant les tribunaux avec CBC/Radio-Canada à propos d'un aspect de la loi. Nous réfléchissons à la meilleure façon d'avancer en ce qui a trait à cet autre aspect, qui est fondamentalement lié à la capacité de CBC/Radio-Canada de maintenir un service équitable pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nos réflexions ne sont pas terminées, mais je prends bonne note des commentaires du député.

**M. Yvon Godin:** Par ailleurs, la Cour suprême a rendu aujourd'hui une décision selon laquelle on ne peut imposer à Air Canada de payer une amende ou de verser un montant pour dommages.

Je lève mon chapeau à M. Thibodeau qui a utilisé les services d'Air Canada entre Montréal et Ottawa. Lorsque M. Thibodeau a demandé une canne de 7UP, on lui a répondu « *I don't speak French* ». Par la suite, il s'est fait appréhender par la police. C'est ce même homme qui ne s'est pas fait servir dans sa langue officielle, ce qui contrevient à la loi. Il a gagné sa cause en Cour fédérale, mais la Cour d'appel a infirmé la décision de la première instance.

N'êtes vous pas inquiet? Le gouvernement ne devrait-il pas modifier la loi pour s'assurer qu'une violation de la loi donne lieu à une compensation ou à une contravention? Sinon, il n'y a que des « *Je m'excuse* » ou « *I'm sorry* ». Cela ne peut pas continuer ainsi, sinon on envoie comme message qu'on peut continuer de violer la loi si on s'excuse par la suite.

**M. Graham Fraser:** J'hésite à trop m'avancer sur les conséquences de cette décision que je n'ai pas encore eu le temps de lire. Elle a été prononcée ce matin, à 10 heures, soit une heure avant ma comparution devant le comité.

Si j'ai bien compris bien, la cour a quand même reconnu le caractère quasi constitutionnel de la Loi sur les langues officielles.

**M. Yvon Godin:** En effet, monsieur le président, la cour reconnaît le caractère quasi constitutionnel de la loi, mais d'autre part, il suffit de dire qu'on s'excuse pour pouvoir continuer de la même manière.

Monsieur le commissaire, c'est comme pour vos rapports. Vous présentez des rapports comme celui concernant les coopératives, vous affirmez qu'il y a eu violation de la loi et qu'on est prêt pour plus tard.

Que doit-on faire pour régler le problème, revenir en arrière et dire à ces institutions qu'elles doivent apporter des correctifs, et pas seulement pour plus tard? C'est ce qui m'inquiète.

[Traduction]

**Le président:** M. Williamson invoque le Règlement.

**M. John Williamson:** J'aimerais que le commissaire réponde vraiment à la question de M. Godin plutôt que de lui donner la réponse que M. Godin veut entendre.

• (1230)

**Le président:** M. Williamson, je vous remercie de votre intervention, mais selon la présidence, il ne s'agit pas d'un rappel au Règlement. M. Godin peut utiliser son temps comme il le souhaite, que ce soit pour des questions ou des commentaires.

Je vais maintenant laisser M. Fraser répondre brièvement avant de donner la parole à M. Gourde.

Monsieur Fraser.

[Français]

**M. Graham Fraser:** Si j'ai bien compris, la décision est assez précise quant à la réparation de dommages lors de vols internationaux. C'est la convergence ou la contradiction entre la Loi sur les langues officielles et la Convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international de Montréal.

Si je comprends bien, la décision de 120 pages se fonde sur la jurisprudence internationale. Il a été décidé que, dans le cas des vols internationaux, la cour n'a pas le pouvoir d'ordonner des dommages et intérêts en raison de la convention de Montréal, qui est une convention internationale.

Je ne veux pas inventer une capacité de mon bureau, du gouvernement ou de la cour de légiférer dans un contexte de jurisprudence internationale. Ce serait une improvisation inappropriée de ma part.

**Le président:** Je vous remercie.

Monsieur Gourde, vous avez la parole.

**M. Jacques Gourde:** Je vous remercie, monsieur le président.

De par sa nature et parce qu'il reçoit des plaintes, le Commissariat aux langues officielles est appelé à réfléchir sur ce qui pourrait être fait pour améliorer le cours des choses. D'un autre côté, il y a sûrement des ministères qui connaissent de très grands succès; on pourrait citer en exemple leur façon de faire. Pourquoi ces ministères réussissent-ils peut-être mieux que les autres? Comment y arrivent-ils? Souvent, les exemples peuvent se révéler une source de motivation.

À la petite école que je fréquentais, il y avait deux enseignants. L'un avait toujours tendance à abaisser les élèves qui avaient de la difficulté. J'ai eu connaissance d'un débat entre les deux enseignants où l'autre prétendait qu'il fallait plutôt valoriser les élèves qui réussissaient et leur demander d'expliquer devant la classe pourquoi ils avaient réussi alors que d'autres éprouvaient des difficultés. Souvent, la différence résidait dans le travail, l'engagement et tout le reste.

Est-ce que cela pourrait inspirer une façon de voir les choses et de réfléchir? Dans vos rapports, vous pourriez peut-être donner des exemples de réussites. Vous pourriez, par exemple, mentionner que tels ministères ont obtenu de meilleurs résultats que les autres pour telle et telle raison.

**M. Graham Fraser:** Nous avons déjà consacré quasiment tout un rapport annuel aux histoires à succès. Dans ce rapport annuel, nous avons présenté des bulletins de rendement pour sept institutions, desquelles Statistique Canada et VIA Rail ont été citées comme étant deux institutions exemplaires. Je pense que les succès de ces deux institutions sont attribuables au leadership, à la planification et à un engagement de longue haleine de l'institution. À Statistique Canada, Ivan Fellegi, statisticien en chef pendant de nombreuses années, a

toujours été profondément engagé dans la question du bilinguisme officiel de son institution, et son legs se poursuit avec le comportement exemplaire de Statistique Canada.

Il en est de même à VIA Rail. Au tout début de mon mandat, après la modification de la Loi sur les langues officielles, le président de VIA Rail a constaté que, en vertu de la Partie VII de la loi, il avait désormais l'obligation de contribuer à l'épanouissement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il a regardé le rôle que jouait VIA Rail pour conclure qu'aucune communauté de langue officielle en situation minoritaire ne bénéficiait d'un traitement particulier de la part de VIA Rail. Il a alors communiqué avec la Fédération des communautés francophones et acadienne pour lui laisser savoir qu'il avait cette nouvelle responsabilité, mais qu'il n'avait pas une clientèle particulière se trouvant dans une communauté de langue officielle en situation minoritaire, et qu'il aimerait obtenir l'avis de la Fédération sur ce qu'il pourrait faire pour s'acquitter de cette obligation. La FCFA a alors suggéré que VIA Rail devienne commanditaire de son Sommet sur la francophonie canadienne ».

Voilà un exemple d'un président d'une société qui a pris l'initiative d'aller vers la communauté pour discuter de ses nouvelles responsabilités. Nous avons donc consacré quasiment tout un rapport annuel pour reconnaître le succès d'institutions comme le Centre national des arts, le Musée canadien des civilisations et d'autres. Dans tous ces cas, les mêmes éléments sont ressortis: un engagement, du leadership et une planification qui se transposent dans la formation des employés, dans la façon de faire de l'organisation où l'utilisation des deux langues officielles devient un réflexe. On n'y pense même pas, on les utilisent. On le voit d'un succès à un autre.

Comme je le dis parfois aux fonctionnaires, l'échec est évident et le succès, invisible. On peut travailler très fort pour démontrer un comportement exemplaire sans que personne ne le remarque parce qu'il devient naturel. Par contre, on remarque les échecs et on les souligne.

• (1235)

**M. Jacques Gourde:** Monsieur le commissaire, c'est bien, ce que vous venez de dire. En effet, sur 100 actes posés, s'il y a un seul échec, celui-ci fait oublier les quatre-vingt dix-neuf réussites.

Il y a eu beaucoup d'efforts, mais l'effort n'est pas souvent récompensé. Dans les médias, on ne parle que des échecs, et c'est malheureux. L'ensemble de la population et des institutions fait des efforts en faveur du bilinguisme, mais jamais on n'entend parler des réussites.

Avec le temps, quand on n'entend jamais parler des succès qui couronnent les efforts qu'on a fournis, on finit par faire moins d'efforts. Ça vaut la peine de réfléchir à cette question.

**M. Graham Fraser:** Chaque fois que nous faisons une évaluation positive d'une institution, si je rencontre une personne appartenant à cette institution, celle-ci me dit que cela a beaucoup été apprécié. Par exemple, j'ai croisé quelqu'un de VIA Rail qui m'a dit à quel point l'évaluation que nous avons faite de leur comportement avait été appréciée.

Pour ce qui est du discours des médias, j'ai été journaliste assez longtemps pour savoir que la mauvaise nouvelle a souvent plus d'impact que la bonne. La question des langues officielles n'est donc pas une exception. C'est la nature humaine et c'est la nature du discours médiatique.

**Le président:** D'accord, je vous remercie.

[Traduction]

Monsieur Nicholls.

**M. Jamie Nicholls:** Merci, monsieur le président.

Monsieur le commissaire, vous indiquez dans vos bulletins de rendement qu'à l'extérieur de la région de la capitale nationale, les Québécois de langue anglaise ne sont toujours pas représentés équitablement au sein de l'effectif des institutions fédérales.

Qu'est-ce qui explique ce problème persistant? Et, à la lumière de cet examen, allez-vous intervenir auprès des institutions qui obtiennent D ou E dans leur bulletin?

**M. Graham Fraser:** Nous faisons toujours des suivis aux évaluations que nous réalisons, et il s'agit là d'un des thèmes constants, que je ne suis pas le premier commissaire aux langues officielles à observer. Je n'ai pas d'explication complète à la sous-représentation des anglophones dans les institutions fédérales. C'est en partie le reflet de... Non, je ne vais pas avancer d'hypothèse.

Certaines institutions fédérales m'ont dit avoir travaillé à cela et constaté qu'il est difficile d'attirer des gens. Je leur demande alors si elles ont participé aux salons de l'emploi des universités McGill, Concordia et Bishop.

Certaines institutions fédérales s'efforcent davantage de le faire, mais je ne peux en dire plus. Je n'ai pas d'explication.

[Français]

**M. Jamie Nicholls:** Dans votre rapport annuel de l'année dernière, vous avez recommandé plusieurs mesures à la ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles et au président du Conseil du Trésor pour assurer une meilleure gestion de la Feuille de route.

Le Conseil du Trésor ainsi que le ministère du Patrimoine canadien ont-ils répondu à cette recommandation?

Est-ce qu'ils se sont engagés à la mettre en oeuvre?

● (1240)

**M. Graham Fraser:** J'ai discuté à plusieurs reprises, de façon assez intense, avec la ministre l'année dernière au sujet de cette recommandation. Je dirais que nous continuons à discuter de façon productive avec certains hauts fonctionnaires de Patrimoine canadien.

J'ai posé la question récemment aux gens du commissariat qui suivent de près la Feuille de route. Il y a eu deux plaintes, je pense, mais celles-ci ont été fermées parce qu'entre le moment du dépôt de la plainte et le début éventuel d'une enquête, le chèque est arrivé, ce qui a mis fin au délai.

Il y a eu également le cas d'un programme de cinq ans qui est arrivé à échéance. Il y a certaines préoccupations que nous entendons et dont nous faisons part aux gens de Patrimoine canadien, mais il y a certains pépins ici et là... Étant donné qu'il s'agit d'un exercice horizontal impliquant 15 institutions et 30 initiatives, nous suivons cela de près. Pour ce qui est des plaintes, nous ne pouvons pas faire des enquêtes fondées sur des rumeurs. Il faut qu'une plainte soit officielle pour que nous fassions une enquête. Les plaintes qu'on nous a soumises ont été abandonnées en cours de route parce que le problème à l'origine de la plainte avait été résolu.

**M. Jamie Nicholls:** J'ai une dernière petite question.

Quand aurons-nous accès à votre rapport de suivi sur la recommandation émise dans votre rapport annuel de l'an dernier?

**M. Graham Fraser:** Ce sera dans le rapport annuel, peut-être.

**M. Jamie Nicholls:** Parlez-vous de celui de l'année prochaine?

**M. Graham Fraser:** J'espère pouvoir le faire.

Je tiens à souligner que l'échéance va un peu changer l'année prochaine. Mon équipe et moi nous sommes rendu compte que puisque la date des élections était prévue pour l'automne prochain, nous devons changer notre rythme de production et revenir devant le comité avec un rapport annuel au printemps. Je ne sais pas si cela nous donnera suffisamment de temps pour faire le suivi nécessaire. En général, nous avons un échéancier de deux ans pour ce qui est des recommandations. Avec un calendrier écourté, je ne peux pas vous le garantir, mais nous allons sûrement suivre cela d'aussi près que possible.

**Le président:** Je vous remercie.

Monsieur Williamson, vous avez la parole.

[Traduction]

**M. John Williamson:** Merci, monsieur le président.

Je vais poursuivre dans la même veine que M. Gourde et vous demander de nous parler un peu des ministères du gouvernement fédéral dans lesquels vous n'avez pas constaté de grandes améliorations, de bonnes améliorations, ou de solides améliorations au fil des années.

**M. Graham Fraser:** J'ai véritablement eu la confirmation de l'importance du leadership des cadres à mes débuts comme commissaire. À son évaluation, le ministère des Travaux publics avait obtenu la note « faible ». Le ministre de l'époque en avait été choqué, et par la suite il y avait eu des changements au sein de la haute direction du ministère. L'évaluation suivante a donné la note « moyen », et l'autre ensuite, la note « bon ». C'est parce que, premièrement, le ministre, puis les sous-ministres suivants ont pris la question au sérieux et ont adopté les mesures nécessaires pour s'acquitter de leurs responsabilités.

L'autre exemple qui m'impressionne toujours est celui du Centre national des arts. Quand vous allez au guichet du Centre national des arts pour acheter un billet, l'offre est active, à l'accueil: la personne vous dit « Hello, bonjour ». Quand vous allez à un concert, la personne qui prend votre billet vous accueille dans les deux langues. Habituellement, même le préposé au stationnement vous accueillera dans les deux langues.

D'après moi, cela démontre qu'on a compris que l'utilisation des deux langues officielles fait partie des valeurs de l'organisation et que c'est une chose à laquelle on s'attend. Cela a façonné leur processus d'embauche et leur processus de formation. Tout comme certaines organisations du secteur privé disent « Voilà comment nous accueillons nos clients », c'est devenu un élément important de la culture de l'organisation. Quand l'utilisation des deux langues officielles fait partie de la culture de l'organisation, elle s'enracine.

● (1245)

**M. John Williamson:** C'est donc vraiment une question de leadership et de priorité...

**M. Graham Fraser:** C'est exact.

**M. John Williamson:** ... accordée au bilinguisme, au caractère bilingue.

**M. Graham Fraser:** Exactement. Et une fois que c'est fait, je crois que cela devient tout simplement un automatisme dont on ne parle même plus. C'est juste leur façon de faire les choses.

**M. John Williamson:** Oui, je pense que vous avez tout à fait raison.

Passons maintenant à autre chose. Je suis curieux. Dans vos activités au quotidien ou dans vos activités en général, dans quelle mesure y a-t-il du chevauchement, de la coordination ou simplement des discussions avec vos homologues du Nouveau-Brunswick et de l'Ontario?

**M. Graham Fraser:** Ce n'est pas systématique. Nous avons travaillé ensemble à un certain nombre d'initiatives. Nous avons signé des protocoles d'entente distincts avec l'Ontario et le Nouveau-Brunswick. Donc, si quelqu'un dépose auprès de l'un de nous une plainte qui devrait être adressée à l'autre, le transfert se fait automatiquement. Nous ne disons pas à un plaignant qu'il s'est trompé et que sa plainte relève du gouvernement provincial. Nous assumons la responsabilité de veiller à ce que toute plainte soit acheminée vers le bon bureau.

Nous avons discuté entre nous trois de l'étude que nous menons sur l'immigration. Katherine d'Entremont, ma collègue au Nouveau-Brunswick, estimait que la situation au Nouveau-Brunswick était suffisamment différente de celle des communautés hors Québec et du reste du pays pour qualifier la situation d'urgente. Le Nouveau-Brunswick est composé à 32 % de francophones, et le taux d'immigration de francophones est de 12 %. Elle cherche très vigoureusement à convaincre le gouvernement provincial de faire passer ce taux de 12 % à un taux se rapprochant le plus possible de 30 %. Citoyenneté et Immigration Canada a annoncé que la cible passe de 4 à 5 %, pour l'immigration. Il n'est pas utile que le Nouveau-Brunswick se mette à débattre de cela. Ce n'est pas faute de vouloir collaborer qu'elle a décidé de ne pas s'engager dans cette étude en particulier. Je l'ai vue la semaine passée, à un programme de formation des juges nommés par la province, à Caraquet et Shippagan, et nous avons présenté conjointement un exposé sur nos rôles aux juges participant au programme.

J'ai des conversations périodiques de même nature avec François Boileau, en Ontario. Nous n'avons pas de réunions mensuelles ou des choses de ce genre, mais quand des problèmes surgissent, si je suis en visite dans la province, j'essaie de prendre contact avec eux. S'ils viennent à Ottawa, ils communiquent avec moi. Nos employés se parlent.

• (1250)

[Français]

**Le président:** Madame St-Denis, vous avez la parole.

**Mme Lise St-Denis:** Je voudrais aborder le problème de la reddition de comptes, dont nous n'avons pas encore parlé.

Dans votre rapport, il est dit que Citoyenneté et Immigration Canada a demandé à la Colombie-Britannique d'être plus précise dans son rapport.

Parlons de la notion de précision relative à la reddition de comptes. Ne devrait-on pas insister pour que tous les ministères soient plus clairs et vérifient également la qualité des services dispensés dans chacune des régions, plutôt que de sortir un rapport général qui ne fait aucune distinction entre les régions? Y a-t-il du travail qui se fait dans ce sens?

**M. Graham Fraser:** La question de la reddition de comptes est assez délicate pour nous parce que nous n'avons pas le pouvoir de faire enquête ou de faire des observations au sujet de la prestation de services ou de l'utilisation des fonds par les provinces.

À la demande d'un député, nous avons vérifié un processus de reddition de comptes. Tout ce que nous avons pu faire a été d'examiner les mécanismes dans les ministères fédéraux. Cela ne veut pas dire nécessairement que le système révèle tout ce qui se produit, les frontières fédérales-provinciales étant parfois un peu étanches.

**Mme Lise St-Denis:** Avez-vous le pouvoir de vérifier ces mécanismes?

**M. Graham Fraser:** Non. Nous avons vérifié un système de reddition de comptes dans un ministère, mais il n'est pas toujours facile de voir ce qui se passe sur le terrain, par exemple dans une commission scolaire.

**Mme Lise St-Denis:** Ce serait plus efficace.

**M. Graham Fraser:** Des fonds sont transférés aux provinces et elles font des rapports au ministère en question, mais il y a des limites à ce qu'on peut apprendre ou comprendre de ces rapports.

**Mme Lise St-Denis:** Dans les campagnes de promotion que vous faites, quelles qu'elles soient, ne serait-il pas intéressant d'inclure les réalités sociohistoriques de la cohabitation entre francophones et anglophones? Dans une publicité, on pourrait décrire la façon dont les francophones et les anglophones vivent le bilinguisme. On ne parle jamais de cela. Il n'est jamais question de ce qui se fait entre les deux communautés. Il se fait quand même beaucoup de choses.

**M. Graham Fraser:** C'est une très bonne question.

Dans les préparatifs en vue des célébrations de 2017, en tant qu'organisation ou conjointement avec d'autres, j'ai l'espoir qu'on pourra produire un document racontant l'histoire des contacts survenus entre francophones et anglophones. Il ne faudrait pas ignorer ou essayer de cacher les éléments négatifs de cette histoire. Le narratif négatif est assez facile à raconter, mais on a tendance à oublier qu'il y a aussi des exemples d'accommodements mutuels et de collaboration.

Je pense, par exemple, à lord Elgin qui a suivi lord Durham et qui a instauré le français comme langue officielle dans l'assemblée. Il y a aussi La Fontaine et Baldwin, la politique linguistique qui a été appuyée par John A. Macdonald, le mouvement de la « bonne entente » qui a contesté le règlement 17. Il y a un narratif positif qui est souvent oublié.

**Le président:** Merci, madame St-Denis.

Nous allons nous arrêter ici. J'aimerais tous vous remercier de vos questions, réponses et commentaires.

Après discussion avec les membres du comité, nous avons décidé de tenir une séance de deux heures pour discuter du rapport et des travaux futurs du comité.

Notre comité ne siégera pas la semaine prochaine, étant donné que trois membres seront en voyage pour affaires parlementaires.

• (1255)

[Traduction]

Sans plus tarder, je déclare que la séance est levée.







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.

---

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.

---

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