



Chambre des communes  
CANADA

## Comité permanent des langues officielles

---

LANG • NUMÉRO 053 • 3<sup>e</sup> SESSION • 40<sup>e</sup> LÉGISLATURE

---

TÉMOIGNAGES

**Le mardi 22 mars 2011**

**Président**

M. Steven Blaney



## Comité permanent des langues officielles

Le mardi 22 mars 2011

• (0850)

[Français]

**Le président (M. Steven Blaney (Lévis—Bellechasse, PCC)):** Bienvenue à tous à cette 53<sup>e</sup> séance du Comité permanent des langues officielles.

[Traduction]

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

[Français]

Nous avons le plaisir de recevoir des représentants du ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. Je voudrais saluer le sous-ministre, M. Morris Rosenberg. Bienvenue à notre comité. Il est accompagné de la directrice générale et championne des langues officielles que nous avons déjà rencontrée au comité, Mme Roxanne Dubé. Également, de la Direction du ressourcement ministériel, nous recevons la directrice, Mme Monica Janecek. Bienvenue.

Sans plus tarder, je vous invite, monsieur Rosenberg, à commencer votre allocution d'ouverture.

**M. Morris Rosenberg (sous-ministre, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international):** Merci, monsieur le président et honorables membres du Parlement.

C'est avec plaisir que je comparais devant vous aujourd'hui pour répondre à vos questions en ce qui concerne le bulletin de rendement du Commissariat aux langues officielles qui porte sur l'application de la Loi sur les langues officielles au ministère des Affaires étrangères et du Commerce international.

Je comprends que vous avez déjà entendu les témoignages de Susan Gregson, sous-ministre adjointe des Ressources humaines, et de Christine Desloges, présidente-directrice générale à Passeport Canada. Je crois que l'on vous a remis une série de documents portant sur le travail sur les langues officielles qui est en cours au sein de notre ministère.

[Traduction]

En novembre 2010, notre ministère s'est vu remettre son tout premier bulletin de rendement. Nous reconnaissons que notre note globale de « E » est faible. Nous sommes l'une des trois organisations à avoir obtenu un si piètre résultat. Cette situation nous préoccupe et nous avons déjà pris des mesures concrètes pour apporter les améliorations nécessaires aux secteurs qui exigent une attention particulière. Vous avez ma parole: nous prenons cette situation très au sérieux.

Notre première étape a consisté à inviter Graham Fraser à se présenter devant notre comité exécutif afin que nous puissions discuter avec lui des résultats obtenus dans le bulletin de rendement. Cette rencontre a eu lieu le 20 décembre 2010.

J'aimerais maintenant aborder chacune des cinq mesures utilisées pour calculer le résultat global du bulletin de rendement et expliquer les mesures correctives que nous mettons en oeuvre.

[Français]

Tout d'abord, nous avons reçu la note A pour la partie VI de la Loi sur les langues officielles intitulée « Participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise ». Notre effectif francophone actuel est supérieur à la proportion de ce groupe linguistique au sein de la population canadienne.

Concrètement, 36 p. 100 de notre effectif est francophone alors que 25 p. 100 de la population canadienne est francophone. Je crois que cet aspect, combiné à l'importance qu'accorde le personnel du ministère à la représentation active de notre dualité linguistique à l'étranger, constitue un fondement solide sur lequel appuyer nos mesures correctives sur les langues officielles.

[Traduction]

En ce qui a trait à la mesure concernant la gestion globale du Programme des langues officielles, nous avons obtenu la note « D ». Malgré le fait que la qualité de notre gestion globale du Programme des langues officielles dans des domaines comme l'élaboration de politiques, la sensibilisation des employés et le règlement des plaintes était manifeste, nous ne disposons pas de mécanismes nous permettant de promouvoir la compréhension de la partie IV, qui porte sur les communications avec le public et la prestation des services, et de la partie VII, qui traite des communautés de langue officielle en situation minoritaire. En outre, il semble que les objectifs de notre plan d'action soient mal définis et que notre mécanisme de surveillance manque d'éclaircissement.

Afin de corriger le tir, nous apportons la dernière touche à l'élaboration d'un plan d'action exhaustif sur les langues officielles qui sera appliqué à compter de 2011. Ce plan fait partie intégrante de notre planification ministérielle et est conforme à notre Rapport sur les plans et les priorités de 2011-2012 dans lequel notre ministère s'engage à promouvoir activement l'utilisation des langues officielles en milieu de travail. Ce plan comprend la mise en oeuvre de stratégies et de mécanismes de surveillance visant à améliorer la gestion du Programme des langues officielles et à accroître la visibilité des langues officielles au sein du ministère. Ce plan sera présenté aux fins d'examen et d'approbation lors de la réunion du conseil exécutif qui se tiendra en mai, après les consultations en cours avec l'administration centrale, nos bureaux régionaux, nos missions à l'étranger et nos principaux partenaires au sujet de la partie VII de la loi, soit les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il me fera plaisir d'en fournir copie au comité une fois complété.

[Français]

Pour assurer une planification et une mise en oeuvre plus générales et plus cohérentes, nous avons accéléré les travaux réalisés par notre réseau de coordonnateurs des langues officielles qui représentent l'administration centrale, les régions et toutes nos missions à l'étranger, soit plus de 150 bureaux. Les coordonnateurs de réseau se rencontrent chaque trimestre lors des réunions présidées par notre champion des langues officielles. Le plan d'action ira encore plus loin, en réponse aux préoccupations exprimées par certains membres de ce comité en ce qui concerne l'offre active de service dans les deux langues officielles dans nos missions à l'étranger.

Cette question relève de la troisième mesure évaluée par le commissariat, soit le service au public, partie IV de la loi, pour laquelle nous avons obtenue la note C. Le commissariat a reconnu que les services que nous fournissons par courriel étaient offerts dans la langue officielle préférée du client dans 100 p. 100 des cas et que l'offre active visuelle de service était présente dans 97 p. 100 des cas. Toutefois, selon le commissariat, nous avons pu donner des services dans la langue de la minorité linguistique dans 92 p. 100 des cas.

[Traduction]

Nous reconnaissons toutefois qu'il reste du travail à faire pour améliorer l'offre active de service en personne et par téléphone. Cela n'a été fait que dans 56 p. 100 des cas pour le service en personne, et dans 69 p. 100 des cas pour le service par téléphone.

Pour corriger ces lacunes tout en tenant compte des cas particuliers soulevés par les membres de ce comité, nous avons communiqué avec tous nos chefs de mission pour leur demander de nous faire part des mesures qu'ils ont mises en oeuvre pour s'assurer d'offrir un service bilingue au public. Les missions nous ont répondu en nous envoyant une foule de mesures proactives fructueuses visant à assurer la dualité linguistique, y compris des mesures visant les services offerts par toutes les sections concernées de nos missions, notamment la section d'immigration, dont on a discuté ici, je crois.

Permettez-moi de faire état de quelques-unes de ces bonnes pratiques, comme le maintien d'une liste de personnel bilingue disponible à offrir des services dans les deux langues, la tenue de sondages sur la qualité des services consulaires offerts au public, le rappel sur l'importance de faire une offre active de services bilingues auprès des employés, et la formation des employés recrutés sur place afin qu'ils maintiennent leur niveau de bilinguisme.

J'aimerais souligner que, puisque nous comptons plus de 5 000 employés recrutés sur place, il faut déployer des efforts considérables pour s'assurer qu'une offre active de services bilingues est systématiquement présente dans certains endroits.

• (0855)

[Français]

J'ai également demandé à ce que l'évaluation des langues officielles, qui compte parmi les activités d'inspection de chaque mission, fasse l'objet d'une section distincte du rapport qui, comme vous le savez, est à la disposition du public. Dorénavant, l'évaluation en matière de langues officielles sera plus détaillée et couvrira les services offerts au public par nos ministères partenaires, tel Immigration Canada. Nous intensifierons également le nombre de vérifications surprises indépendantes réalisées périodiquement, particulièrement dans la foulée des plaintes, afin de nous assurer que les mesures correctives sont toujours mises en oeuvre. J'ai mis cette question à l'ordre du jour de la prochaine réunion du comité des sous-ministres sur la représentation à l'étranger afin d'assurer un

partenariat interministériel solide dans la livraison de services bilingues à l'étranger.

Finalement, nous avons passé en revue notre approche en matière de formation pour les chefs de mission afin de veiller à ce qu'ils disposent de plus de temps et de matériel pour examiner nos obligations en matière de langues officielles. Je soulignerai le rôle de leadership qu'ils sont appelés à jouer dans ce secteur lorsque je m'adresserai à eux ce printemps. Une séance portant sur cette question a aussi été tenue le 8 mars avec les gestionnaires de nos bureaux régionaux de l'ensemble du Canada.

[Traduction]

Nous croyons fermement que chaque Canadien et chaque Canadienne devraient être en mesure d'être servis dans sa première langue officielle dans l'ensemble de nos bureaux, tant à l'étranger qu'au Canada. Nous continuerons d'offrir des séances de sensibilisation sur le service au public à tous nos employés, de fournir à nos missions une liste glossaire bilingue de termes et de phrases, de toujours rappeler à l'ensemble de nos employés, particulièrement aux remplaçants à la réception, que des outils sont à leur disposition et qu'il est important de trouver un employé qui s'exprime en français si un visiteur demande à être servi dans cette langue. De plus, nous continuerons d'accroître l'affichage qui indique que nous offrons des services bilingues, d'effectuer des vérifications régulières de l'offre active de service, et de rencontrer tous les employés pour discuter de l'importance de fournir une offre active de service bilingue en tout temps.

[Français]

Pour la partie V de la loi, intitulée « Langue de travail », nous avons reçu la note E. Cette note s'explique par le fait que, selon le sondage de 2008 auprès des fonctionnaires fédéraux, seulement 57 p. 100 de nos employés francophones se sentaient libres de rédiger dans la langue de leur choix et seulement 67 p. 100 d'entre eux se sentaient libres de communiquer avec leur superviseur dans la langue de leur choix. Nous venons de recevoir des recommandations d'un comité de direction qui a été mandaté pour se pencher sur les problèmes liés à la langue de travail afin de redresser cette situation.

[Traduction]

Les recommandations sont maintenant mises en oeuvre. Elles portent sur les questions de leadership, la gestion du rendement, la sensibilisation, et l'appui et l'outillage destinés aux employés. Par conséquent, nous offrons plus de séances de sensibilisation sur la langue de travail. Nous avons offert une séance le 22 février qui a été fort courue. Les réunions des comités de la haute direction sont évidemment bilingues, et la haute direction a encouragé tous les employés à rédiger leurs notes d'information et les autres documents dans la langue de leur choix.

Nous avons invité madame Monique Collette, qui a dirigé une étude exhaustive sur la constitution et la promotion d'un effectif réellement bilingue, à venir présenter un exposé aux employés du ministère lundi prochain. Cet exposé fait suite à celui de monsieur Graham Fraser, qui s'est adressé à tous les gestionnaires du MAECI à la fin de 2009.

[Français]

Notre champion des langues officielles a créé une page Web servant de point de service unique où se trouve un éventail d'outils et de pratiques exemplaires se rapportant aux langues officielles.

[Traduction]

Nous avons reçu la note « E » pour le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique.

À la lumière du bilan du Commissaire aux langues officielles sur la partie VII, j'ai réfléchi sur l'approche du MAECI à l'appui des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Il me semble que nos actions se concentrent dans trois principaux champs: en projetant les valeurs du Canada à l'étranger, nous jouons un rôle critique afin que la dualité linguistique canadienne reconnaisse la présence et l'importance des communautés de langue officielle en situation minoritaire comme composante essentielle de notre pays; en encourageant les immigrants à venir au Canada, particulièrement les étudiants, nous prenons en considération les besoins et les intérêts des communautés de langue officielle en situation minoritaire; et nous reconnaissons les communautés de langue officielle en situation minoritaire comme des interlocuteurs et des partenaires importants dans l'avancement des intérêts et valeurs canadiennes à l'étranger, tant en ce qui a trait à des programmes clé comme La Francophonie, qu'en ce qui regarde leur influence sur la politique étrangère et commerciale ainsi que nos programmes.

Pour ajouter à cet effort, je tiendrai un dialogue annuel avec des représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire afin de leur donner une occasion plus formelle et globale de revoir et de commenter sur nos programmes et politiques et afin de fournir aux employés du ministère la possibilité de mieux se familiariser avec les besoins et les défis de ces communautés.

• (0900)

[Français]

Nous continuerons, par ailleurs, à offrir des séances de formation et de sensibilisation aux gestionnaires et aux employés afin qu'ils aient une bonne compréhension de la partie VII de la Loi sur les langues officielles.

Nous examinons nos outils et nos procédures afin de mieux évaluer l'incidence des décisions se rapportant au programme sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire. Pour ce faire, il faudra du temps et des efforts.

Pour terminer, je souligne que nous sommes conscients qu'il reste du travail à faire. Nous tenons à assurer aux membres de ce comité que nous poursuivons les initiatives en cours et que nous continuerons à évaluer de quelle manière nous pouvons améliorer tous les aspects de l'application de la Loi sur les langues officielles au sein de notre ministère.

C'est avec plaisir, maintenant, que je vais essayer de répondre à vos questions.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Rosenberg.

Nous allons entamer le premier tour avec Mme Zarac.

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

Bonjour. Merci d'être ici aujourd'hui.

Vous avez mentionné être en train d'élaborer un plan sur les langues officielles. Aviez-vous un plan avant?

**M. Morris Rosenberg:** Oui, il y avait un plan avant.

**Mme Lise Zarac:** Sur quelles années le plan portait-il?

**M. Morris Rosenberg:** Sauf erreur, le plan se terminait en 2010. Il allait de 2009 à 2010.

**Mme Roxanne Dubé (directrice générale et championne des langues officielles, Secrétariat des services intégrés, ministère des Affaires étrangères et du Commerce international):** C'était de 2008 à 2010.

**M. Morris Rosenberg:** C'était donc de 2008 à 2010. Je suis devenu sous-ministre des Affaires étrangères et du Commerce international en juin 2010. Je n'étais donc pas présent pour l'élaboration du dernier plan.

**Mme Lise Zarac:** L'étude faite par le commissaire ne vous a pas accordé de bonnes notes. Ce plan correspondait-il aux besoins qu'avait le ministère?

**M. Morris Rosenberg:** Vous parlez du plan sur lequel on travaille maintenant ou de l'ancien?

**Mme Lise Zarac:** Je parle de celui que vous aviez avant.

**M. Morris Rosenberg:** Je crois que ce plan présentait des lacunes quant à la mise en place de mesures du rendement, par exemple. On essaiera d'améliorer ce point dans le prochain plan. C'est la première fois que le Commissariat aux langues officielles donne des notes au ministère. On prend cela très au sérieux.

On a étudié de très près les commentaires du commissariat. Le plan d'action doit au moins répondre aux préoccupations exprimées dans le rapport du commissaire aux langues officielles.

**Mme Lise Zarac:** Je vous félicite d'avoir rencontré le commissaire. Je crois que c'était une bonne étape dans la bonne direction.

J'ai une question plus spécifique. Afin de répondre au rapport du commissaire, avez-vous pris du recul à l'égard de votre plan? Avez-vous déterminé ce qui ne fonctionnait pas afin d'élaborer votre nouveau plan?

**M. Morris Rosenberg:** Je vais demander à Mme Dubé de répondre plus spécifiquement à cette question.

**Mme Roxanne Dubé:** Merci de cette question, madame Zarac.

À la lumière des commentaires du Commissariat aux langues officielles, nous avons rencontré les employés du commissariat pour comprendre vraiment en détail quelles étaient nos faiblesses dans chacun des secteurs mentionnés.

Nous avons par la suite établi les secteurs de force et les secteurs de faiblesse. C'est à la lumière de cela que nous avons établi un nouveau plan d'action. Une grande partie des initiatives ont été énumérées par M. Rosenberg.

Maintenant, nous sommes en processus de consultation interne pour ce plan d'action, et bientôt ce sera une consultation externe. Cela nous fera plaisir d'en remettre une copie au comité.

**Mme Lise Zarac:** Le processus de consultation est donc en cours.

Quand prévoyez-vous terminer votre plan?

**Mme Roxanne Dubé:** M. Rosenberg a dit qu'il serait présenté en mai au conseil exécutif du ministère, c'est-à-dire la plus haute instance de direction du ministère. Par la suite, nous pourrions en remettre une copie aux membres du comité.

**Mme Lise Zarac:** Une chose m'inquiète un peu. Vous dites tenir des rencontres avec la direction. Ces rencontres sont bilingues. Pourtant, 57 p. 100 de vos employés disent qu'ils ne peuvent pas communiquer dans la langue de leur choix.

Comment expliquez-vous ça?

•(0905)

**M. Morris Rosenberg:** Je vais essayer de le faire.

Pour moi, la question des langues officielles est une question de leadership et d'utilisation de tous les instruments disponibles, comme les lois...

**Mme Lise Zarac:** Excusez-moi de vous interrompre, monsieur Rosenberg.

Vous dites que vous encouragez les employés à écrire dans la langue de leur choix. Si un employé donne à son superviseur un document en français, le superviseur est-il capable d'en prendre note ou doit-il l'envoyer à la traduction?

**M. Morris Rosenberg:** En théorie, le superviseur doit être capable d'en prendre note et, en théorie, l'employé a le droit de s'exprimer dans la langue de son choix.

**Mme Lise Zarac:** Vous parlez de la théorie, mais quelle est la situation réelle?

**M. Morris Rosenberg:** C'est une question de culture. Comment change-t-on de culture? En premier lieu, on change de culture si l'exemple est donné par les gens qui mènent l'institution. On essaie donc d'abord que nos réunions soient bilingues, au sein de nos autres conseils, c'est-à-dire le conseil exécutif et les comités que je préside ou qui sont présidés par des sous-ministres adjoints.

Cela veut dire que les réunions du conseil exécutif ou les réunions du comité de politiques que je préside, par exemple, se déroulent dans les deux langues. Les francophones parlent français ou anglais, et c'est la même chose pour les anglophones. Ils ne se gênent pas, ils parlent dans leur langue préférée. Les deux langues sont utilisées. Mais ce n'est pas tout. On a demandé à avoir des documents du type des *decks*. Vous connaissez sans doute le concept des *decks*. Par exemple, il peut s'agir de documents en anglais qui comportent une traduction française. Dans notre ministère, nous utilisons un document intégré, c'est-à-dire moitié-moitié: une page est en anglais et l'autre est en français. De cette façon, on essaie d'encourager l'utilisation des deux langues.

Toutefois, on reconnaît que cela ne doit pas se limiter aux plus hautes sphères du ministère, même si ça envoie un bon signal. On doit aussi encourager activement l'utilisation de la langue de choix des employés partout.

Comment fait-on cela? On a commencé à le faire il y a quelques semaines, en demandant aux sous-ministres de transmettre le message selon lequel on veut que les employés nous parlent ou nous écrivent dans la langue de leur choix.

La prochaine étape sera de demander à nos sous-ministres adjoints de transmettre exactement le même message à leurs employés dans leur bureau et de demander au directeur et au directeur général d'envoyer le même message de façon répétée. Aussi, il faudra trouver des moyens de mesurer ça.

Quels sont les moyens pour prendre cette mesure? Il y en a quelques-uns. Il y a des sondages. On sait qu'il n'y a pas eu de sondage, l'année passée, dans la fonction publique, mais je pense qu'il y en aura un cette année. Certaines questions portent sur l'utilisation des langues officielles. C'est une façon.

L'autre façon, pour laquelle on n'a pas encore pris de décision, mais qu'on considère, est l'utilisation d'un moyen d'évaluation à 360 degrés, comme on dit. Cela veut dire qu'on demande que les gestionnaires soient évalués non seulement par leur supérieur, mais aussi par les employés, afin que ceux-ci aient leur mot à dire en ce qui concerne le style de gestion.

Évidemment, il sera nécessaire de garder l'anonymat des répondants et de poser, dans ce genre d'évaluation à 360 degrés, des questions sur l'utilisation des langues officielles.

**Le président:** Merci, madame Zarac.

On enchaîne avec M. Nadeau.

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

Bonjour à vous tous.

Que je sache, à partir de 1931, avec le Statut de Westminster, le Foreign Office n'a plus été responsable des affaires étrangères du Canada. Le Canada est devenu un État souverain et a mis sur pied le ministère des Affaires étrangères.

Avant ça, le Canada était une colonie, un dominion; ensuite, il est devenu un État souverain. Depuis 1931, il y a donc une culture qui est très anglaise au ministère des Affaires étrangères.

Monsieur Rosenberg, je vous écoute. Vous dites que, tout dernièrement, on a fait ceci et on a commencé à changer la culture pour en adopter une où l'on respecte le français et l'anglais. Vous êtes en place depuis juin. Commencez-vous seulement, au ministère des Affaires étrangères, à réaliser que le Canada n'est plus une colonie ou un dominion, mais un État souverain, et que vous devez respecter la Loi sur les langues officielles?

•(0910)

**M. Morris Rosenberg:** Nous avons obtenu la note E. Nous sommes donc d'avis qu'il y a des faiblesses. Toutefois, nous avons fait certaines choses qui ont été reconnues dans ce rapport.

**M. Richard Nadeau:** Monsieur Rosenberg, c'est comme toute chose. On ne dispute pas son enfant pour ce qu'il fait bien. Vous avez obtenu la note E pour la langue de travail. De fait, dans les zones désignées bilingues, 57 p. 100 de vos employés ne se sentent pas à l'aise de rédiger leurs textes en français et 67 p. 100 de vos employés ne se sentent pas à l'aise de parler à leurs supérieurs en français.

Qu'allez-vous faire? Vos cadres supérieurs regardent-ils avec de gros yeux les documents écrits en français par un employé parce que cela prend plus de temps à comprendre ou à faire traduire? Trouve-t-on que la traduction n'est pas aussi bonne que l'original et que, par conséquent, il faut plus de temps pour prendre la décision?

Ce sont les commentaires que j'entends. Je suis député de la circonscription fédérale où il y a le plus de fonctionnaires au Canada. Croyez-moi, c'est l'usine, chez nous. Plus de 6 000 personnes sont employées à temps plein par la machine fédérale. Beaucoup de ces gens, évidemment, sont francophones. En effet, la circonscription de Gatineau comprend 92 p. 100 de francophones. Parmi eux, plusieurs se disent que quand ils traversent le pont pour aller travailler à Ottawa ou quand ils rentrent à Gatineau pour aller travailler dans le secteur Hull, aux Terrasses de la Chaudière, ils passent du français à l'anglais parce qu'ils ne sont plus chez eux.

Qu'allez-vous faire pour me prouver que vous êtes sur une piste qui vous permettra, lorsqu'on va vous revoir dans un an, de nous dire que vous avez une bien meilleure note?

**M. Morris Rosenberg:** Je ne peux faire mieux que de répéter ce que j'ai déjà dit. Premièrement, on va voir dans un an. Évidemment, la responsabilité du gouvernement devant le Parlement est un des instruments importants. C'est d'ailleurs la raison d'être de ce comité. Nous reviendrons l'année prochaine pour faire état des choses et pour voir s'il y a vraiment une amélioration.

Je ne peux faire mieux que de répéter ce que j'ai déjà dit en répondant à votre collègue. On met en place des moyens souples comme le leadership constant de la haute direction du ministère et des moyens de vérification pour vraiment voir si les choses changent ou pas. On doit avoir des moyens d'intervenir pour offrir l'aide nécessaire ou faire comprendre aux gens leurs obligations en vertu de la loi.

**M. Richard Nadeau:** Puisque c'est la première évaluation qu'on fait de votre ministère, est-ce la première fois dans l'histoire de votre ministère que vous prenez conscience de l'importance du fait que vos employés francophones ne sont pas heureux, ne se sentent pas à l'aise de travailler en français chez vous?

**M. Morris Rosenberg:** Il m'est difficile de répondre à cette question. Comme je vous le disais, je travaille au ministère depuis peu, depuis moins d'un an. Je me préoccupe beaucoup de ce rapport. Je parle aux employés pour tenter d'obtenir des suggestions pour améliorer la situation.

**M. Richard Nadeau:** Vous me dites que grâce à M. Morris Rosenberg, on commence à prendre conscience de l'importance du fait français. Autrement dit, la mémoire corporative du ministère n'est pas suffisante pour savoir ce qui avait été mis en place auparavant pour s'assurer que les francophones se sentent à l'aise dans votre ministère.

**M. Morris Rosenberg:** Ce n'est pas vraiment ce que j'ai dit. Le rapport du commissaire souligne quand même des éléments positifs en ce qui a trait au rendement du ministère. Par contre, c'est la première fois que le commissaire fait ce genre d'évaluation du ministère. Étant donné que c'est la première fois, c'est avec bonne foi qu'on étudie les constatations du commissaire. Nous allons donc tenter de nous améliorer par rapport aux faiblesses notées.

•(0915)

**M. Richard Nadeau:** Merci, monsieur le président.

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

Nous enchaînons avec M. Godin.

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

Bienvenue.

Madame Dubé, comme vous êtes la championne des langues officielles, j'aimerais savoir depuis combien d'années vous travaillez à ce ministère.

**Mme Roxanne Dubé:** Depuis 1998, mais depuis septembre 2008 à titre de championne des langues officielles.

**M. Yvon Godin:** Avez-vous vu cela venir? Ce n'est pas très beau, ces D et ces C. Au sujet de l'inspection du Consulat général du Canada au Guangzhou du 22 au 25 mars, on dit que les normes relatives aux services offerts aux clients dans les deux langues officielles ne sont pas respectées. Que se passe-t-il dans votre ministère?

**Mme Roxanne Dubé:** C'est à moi que vous posez la question?

**M. Yvon Godin:** Oui, à titre de championne.

**Mme Roxanne Dubé:** En toute franchise, je vous dirais qu'on ne s'attendait pas à recevoir une note comme celle-là de la part du Commissariat aux langues officielles.

**M. Yvon Godin:** Vous pensiez que tout allait bien?

**Mme Roxanne Dubé:** Non, je n'irais pas jusqu'à dire ça, mais on entretient une excellente collaboration avec le commissariat. Comme l'a noté M. Rosenberg dans son rapport, l'aspect le plus important était la gestion du programme. Ces gens ont noté plusieurs très bonnes pratiques, notamment l'existence du plan d'action dont on a fait état plus tôt et qui était en oeuvre depuis deux ans au moment où le commissaire a fait son enquête. Ils ont aussi noté les séances de sensibilisation auprès du personnel, les mesures de contrôle en ce qui concerne les nominations aux postes jugés bilingues, l'excellente collaboration avec le commissariat à propos de la gestion des plaintes, le plan d'action sur la partie VII et les mesures prévoyant des rencontres avec les représentants des communautés minoritaires.

Il faut noter que dans le ministère, 88 p. 100 des postes sont bilingues. C'est un grand nombre de postes à gérer à l'étranger et à l'administration centrale. La culture du ministère veut que nous favorisions un service bilingue dans toutes nos missions. Si vous avez pu savoir qu'il y avait eu une déficience dans la mission concernée, c'est parce que dans tous les rapports d'inspection de Mme Bogdan, cette dernière s'assure qu'il y a une mesure de rendement en matière de langues officielles. Maintenant, on agit selon cette mesure.

**M. Yvon Godin:** Vous dites que 80 p. 100 du personnel est bilingue?

**Mme Roxanne Dubé:** J'ai dit que 88 p. 100 des postes étaient bilingues.

**M. Yvon Godin:** Mais derrière un poste, il y a une personne. Est-ce que les personnes sont bilingues? Un poste, pour moi, c'est pratiquement un pupitre. J'aimerais qu'on réponde à ma question; il me semble que ça devrait être facile.

**M. Morris Rosenberg:** Oui, je vais vous répondre.

**M. Yvon Godin:** Il me semble que si je crée un poste bilingue, je vais mettre une personne bilingue dans ce poste. La réponse est-elle que 88 p. 100 des personnes sont bilingues?

**M. Morris Rosenberg:** Je vais vous donner des chiffres qui datent du 30 septembre 2010. Ce sont les plus récents que nous avons. Les employés canadiens qui travaillaient à l'étranger étaient au nombre de 1 177. De ce nombre, 85 p. 100 se conformaient au profil linguistique de leur bassin de postes et 14,9 p. 100 ne s'y conformaient pas. Dans le cas de ces derniers, il s'agissait de nominations non impératives, d'affectations uniques d'employés non permutants du ministère ou d'employés d'autres ministères.

**M. Yvon Godin:** Vous dites que 88 p. 100 des postes sont bilingues. Quand je vous ai demandé si les personnes étaient bilingues, vous avez consulté votre petit document pour me donner des chiffres. Quand vous parlez de postes bilingues, est-ce le même bilinguisme que celui à Air Canada, qui fait qu'on vous apporte un verre d'eau alors que vous avez demandé un verre de jus d'orange? Il est censé s'agir de postes bilingues, mais après que l'employé a réussi l'examen, il n'est plus capable de faire quoi que ce soit.

•(0920)

**M. Morris Rosenberg:** Non. Quand ils réussissent l'examen, ils devraient être capables d'offrir des services en français ou en anglais.

**M. Yvon Godin:** Ils devraient être capables d'offrir des services dans les deux langues, mais est-ce que cet aspect est vérifié? Avez-vous reçu des plaintes à ce sujet?

**M. Morris Rosenberg:** Oui, on en reçoit. La dernière fois que les représentants de ce ministère ont comparu devant votre comité, des plaintes avaient été notées par une de vos collègues en ce qui concerne cinq de nos missions à l'étranger. Il s'agissait de lacunes du côté de l'offre de service en français. On a pris ces plaintes très au sérieux et on a parlé aux chefs de mission. Dans chacun des cas, des mesures correctives ont été prises pour améliorer la situation. On a aussi sensibilisé tous nos chefs de mission à cette question et à leur obligation de voir à ce qu'un service soit offert au public dans les deux langues.

**M. Yvon Godin:** À la page 4 de votre texte, on peut lire que 36 p. 100 de votre effectif est francophone alors que ce pourcentage est de 24 p. 100 pour la population canadienne. C'est donc 12 p. 100 de plus. Mais si 36 p. 100 de votre effectif est francophone, quel pourcentage des 24 p. 100 de francophones est-il bilingue? Est-ce 36 p. 100? Pourquoi nous parlez-vous de ces 36 p. 100 de francophones?

**M. Morris Rosenberg:** Je pense qu'on fait état du rapport du commissaire aux langues officielles, qui parlait de la

[Traduction]

participation de Canadiens anglophones et francophones.

[Français]

**Le président:** On va passer à l'autre témoin parce que le temps est déjà écoulé. De cette façon, vous aurez le temps de trouver l'information que vous cherchez.

On va donc passer à Mme Boucher.

**Mme Sylvie Boucher (Beauport—Limoilou, PCC):** Bonjour.

Comme vous l'avez dit, vous avez bien réussi certaines choses. Par contre, ce n'est jamais de celles-là qu'on parle. Vous avez reçu la note E pour le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la promotion de la dualité linguistique. Nous sommes en 2011, et vous nous dites considérer certaines choses afin d'améliorer cette note. Or il y a deux langues officielles dans ce pays. Vous nous dites avoir commencé à regarder la situation, mais est-ce que des choses se faisaient avant? Étiez-vous obligés de faire rapport au commissaire aux langues officielles? Est-ce la première fois que celui-ci vous attribue de telles notes?

Madame Dubé, vous êtes là depuis 1998. Est-ce qu'il se faisait des choses? Pourquoi, en 2011, est-on encore aux prises avec le même problème, avec des statistiques indiquant que 57 p. 100 des francophones et 67 p. 100 des anglophones ne se sentent pas à l'aise? Il y a un problème. Qu'est-ce qu'on a fait depuis ce temps pour remédier à cette situation et faire en sorte de ne plus jamais avoir la note E?

**M. Morris Rosenberg:** Si vous le permettez, je vais répondre.

Comme le rapport du commissaire le constate, il y a des lacunes. Ce n'est pas la première fois qu'on réalise qu'il y a des mesures à prendre au sujet des minorités linguistiques. Le ministère a fait beaucoup de choses pour promouvoir la francophonie. Nous avons établi des relations avec beaucoup de communautés de langue officielle, notamment avec la Fédération des communautés francophones et acadienne, la Fédération culturelle canadienne-française, le Québec Community Groups Network et l'English Language Arts Network. Des réunions ont eu lieu et des consultations ont été menées auprès de ces communautés, entre autres pour essayer

d'inciter des étudiants d'expression française de l'étranger à venir étudier dans des institutions francophones à l'extérieur du Québec. On a fait tout ça, mais des lacunes ont quand même été notées dans le rapport du commissaire. Je vais lire ce qu'il dit en anglais:

● (0925)

[Traduction]

Par contre, le MAECI n'a pas saisi l'occasion d'identifier les communautés de langue officielle... et... leurs besoins. Cette étape nécessaire devra être entreprise afin qu'il soit tenu compte des besoins de ces communautés dans la gestion de son programme en matière de langues officielles.

[Français]

Il y a eu aussi une critique quant au fait que le ministère n'a pas tenu compte des besoins des communautés et des minorités linguistiques dans certaines décisions en vue d'élaborer ou de modifier des programmes. Nous acceptons donc ces constatations et nous essayons maintenant d'améliorer notre rendement en fonction de celles-ci.

**Mme Sylvie Boucher:** D'accord. Vous avez donc pris conscience du fait que des programmes étaient nécessaires.

Lorsque vous avez des discussions, des réunions avec les communautés linguistiques minoritaires, celles-ci vous suggèrent-elles des pistes à suivre, des idées, afin qu'elles se sentent partie prenante dans la prise de décision?

**M. Morris Rosenberg:** Dans un instant, je vais demander à Mme Dubé de répondre à votre question en ce qui concerne les pratiques qui existaient auparavant.

Dans le cadre de ces consultations, comme je l'ai souligné dans ma présentation, j'ai l'intention d'organiser une consultation annuelle avec les communautés dont vous parlez, comme celles que d'autres ministères ont organisées, qui aurait deux objectifs: en premier lieu, s'assurer qu'elles comprennent toute la gamme de programmes qui existent au sein de notre ministère et qu'elles sont en mesure de comprendre comment ces programmes ou ces politiques vont toucher les communautés linguistiques minoritaires; en second lieu, donner aux employés du ministère l'occasion de connaître les besoins de ces communautés pour être plus en mesure d'en tenir compte dans l'élaboration des programmes et des politiques. C'est ce que j'entends faire cette année.

Madame Dubé, pourriez-vous nous parler de ce que nous avons fait dans le passé?

**Mme Roxanne Dubé:** Je crois que M. Rosenberg a fait état, dans sa présentation, de l'existence d'un réseau des champions des langues officielles. Tous les trimestres, les représentants de nos missions, de nos 12 bureaux régionaux, et ceux de tous les secteurs de l'administration principale se rencontrent pour faire le point sur la progression en matière de langues officielles. Chaque année, l'une de ces rencontres sert systématiquement à entendre les représentants des communautés linguistiques minoritaires et à dialoguer avec eux.

En octobre 2010, nous avons invité Mme Bossé, directrice générale de la Fédération des communautés francophones et acadienne, à s'adresser à ce réseau. Elle a fait état, en grande partie, des préoccupations internes liées à la Feuille de route du ministère du Patrimoine canadien. Nous avons également pu préciser les besoins dans trois secteurs.

Il y a d'abord celui de l'éducation: nos communautés minoritaires linguistiques ont besoin d'être épaulées. Au sein du ministère, nous avons un programme à cet effet de promotion, d'éducation à l'étranger, de recrutement d'étudiants francophones et anglophones dans les régions où existent des communautés linguistiques minoritaires. Nous avons obtenu leur participation ainsi que celle de l'Association des universités de la francophonie canadienne et du Réseau des cégeps et des collèges francophones du Canada. Nous avons eu une très bonne discussion avec Mme Bossé à ce sujet.

L'autre secteur de grande participation...

● (0930)

**Le président:** Madame Dubé, je dois vous interrompre. Je sais qu'il vous reste deux aspects à aborder, mais je dois respecter le temps alloué aux députés. Nous aurons peut-être l'occasion d'y revenir plus tard.

Merci, madame Boucher.

Nous entamons la deuxième série de questions avec M. Bélanger.

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

Madame Dubé, je vous accorde 15 secondes des 5 minutes qui me sont allouées. Allez-y brièvement, vous disposez de 15 secondes.

**Mme Roxanne Dubé:** D'accord. Le deuxième secteur est celui de la francophonie. Comme vous le savez, à la suite du Sommet de la Francophonie à Montreux, nous sommes en train d'épauler le gouvernement du Québec en vue de la tenue de ce forum international sur la langue française.

Le troisième grand secteur où il y a une grande collaboration est celui de la promotion des exportations avec nos bureaux régionaux de Winnipeg, de Moncton et de l'Île-du-Prince-Édouard. Il y a déjà un important travail qui se fait en ce domaine.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Merci bien.

Bonjour, tout le monde.

Monsieur Rosenberg, je pense que vous êtes malchanceux parce que vous écopez de plusieurs années de négligence de la part de vos prédécesseurs. Alors, je vous encourage à continuer dans la direction que vous avez prise.

Permettez-moi de vous suggérer de consulter votre collègue M. Dupont, sous-ministre des Ressources naturelles, qui a comparu devant nous. Ce ministère aussi a obtenu une note peu reluisante. M. Dupont nous a présenté un plan d'action très convaincant, très bien préparé, visuellement très agréable et facilement compréhensible. Vous aurez peut-être avantage, comme ministère, à regarder ce qui s'est fait de ce côté.

Deuxièmement, je vous félicite et je vous encourage à maintenir ce dialogue que vous proposez d'entretenir annuellement avec les communautés de langue officielle. Cette pratique existait auparavant. Vous le savez, puisque vous y aviez participé lorsque vous étiez sous-ministre de la Justice. Je vous encourage à maintenir ce dialogue. De plus, si c'était possible, et seulement si vos interlocuteurs l'acceptaient, il serait très agréable d'en recevoir un sorte de compte rendu.

Troisièmement, votre ministère est le visage du Canada à l'étranger. Selon ce que vous avez dit, vous avez communiqué avec 150 missions. Vous l'avez souligné dans votre allocution. Vous avez communiqué avec tout le monde. Tout le monde vous a-t-il répondu?

**M. Morris Rosenberg:** Non, pas encore.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Peut-on savoir quelles missions ne vous ont pas répondu?

**M. Morris Rosenberg:** Oui, mais je ne connais pas exactement la date butoir indiquée pour remettre une réponse, s'il y avait une date d'échéance.

Avant de vous répondre, j'aimerais donner une dernière chance à ceux qui n'ont pas répondu.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Je le veux bien. S'il y en a qui ne suivent pas les demandes du sous-ministre, le comité se fera un plaisir de les rappeler à l'ordre.

Sérieusement, j'ai eu l'occasion de visiter certaines missions et ce n'était pas reluisant. Je ne me sentais pas chez moi. Je ne me sentais pas représenté, comme Canadien francophone, dans certaines de ces missions. Il y en avait aussi une où je ne me serais pas senti représenté comme anglophone. C'est arrivé une seule fois. Je ne dirai pas laquelle, j'attendrai vos réponses.

Quatrièmement, j'ai une petite préoccupation à propos du deuxième axe par rapport à la partie VII, soit encourager les immigrants à venir au Canada, particulièrement les étudiants. Je m'en voudrais que ça ne soit que les étudiants. Les étudiants ont tendance à repartir, alors que ce dont nos communautés ont besoin est différent. Le comité a fait une étude assez détaillée à ce propos.

Madame Dubé, je vous suggère d'y jeter un coup d'oeil. Je pense que c'était le premier rapport de ce comité.

J'espère que ce ne sera pas seulement les étudiants.

**M. Morris Rosenberg:** Permettez-moi de m'expliquer à ce sujet. Je suis complètement d'accord avec vous. J'ai fait une distinction entre les aspects dont notre ministère a le mandat et la responsabilité, et les aspects dont d'autres ministères ont la responsabilité.

Le responsable de l'immigration, c'est Citoyenneté et Immigration Canada, même si nous siégeons conjointement à un comité pour coordonner la planification et l'attrait des immigrants dans les communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada. Je suis complètement d'accord avec vous. C'était tout simplement une question de mandat.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Il ne me reste qu'une minute, monsieur Rosenberg. Il y a une dernière chose que je voudrais explorer, si c'est possible dans ce court temps, soit la relation que les sous-ministres entretiennent avec le greffier.

Dans votre lettre de mandat ou dans votre mission, fait-on référence aux langues officielles?

● (0935)

**M. Morris Rosenberg:** Non, pas dans la lettre de mandat. Cela dit, ça ne veut pas dire qu'on ne discute pas des langues officielles. C'est fait par les sous-ministres de quelques façons.

En premier lieu, il existe un comité de sous-ministres auquel siègent beaucoup de sous-ministres, présidé par le secrétaire du Conseil du Trésor, qui traite des grandes questions de gestion au sein de l'appareil fédéral. C'est au sein de ce comité que les questions de langues officielles sont discutées. Je pense même que M. Fraser a été invité à rencontrer ce comité.

Deuxièmement...

**Le président:** Encore une fois, mon rôle ingrat m'oblige à vous interrompre. Je m'en excuse.

On va enchaîner avec Mme Nadeau — excusez-moi, je veux dire Mme Guay.

**Des voix:** Ah, ah!

**Mme Monique Guay (Rivière-du-Nord, BQ):** Ne vous trompez pas trop souvent, monsieur le président, s'il vous plaît. J'aime beaucoup mon collègue, mais quand même.

**Le président:** On ne lancera pas de rumeur ce matin.

**Mme Monique Guay:** Je connais bien son épouse, et je sais qu'elle n'en serait pas contente. Excusez-moi. Je reviens à nos moutons.

Vous avez parlé de la gestion globale du Programme des langues officielles. Vous avez eu la note D. Une chose m'a beaucoup accrochée dans votre présentation, monsieur Rosenberg, et c'est à la page 4:

[...] nous ne disposons pas de mécanismes nous permettant de promouvoir la compréhension de la partie IV, qui porte sur les communications avec le public et la prestation des services, et de la partie VII, qui traite des communautés de langue officielle en situation minoritaire. En outre, il semble que les objectifs de notre plan d'action soient mal définis et que notre mécanisme de surveillance manque d'éclaircissement.

J'aimerais que vous me donniez un peu plus d'explications à ce sujet. C'est à la quatrième page de votre présentation, au dernier paragraphe.

**M. Morris Rosenberg:** Oui.

**Mme Monique Guay:** Bref, vous dites que vous n'avez pas d'outils.

**M. Morris Rosenberg:** En fait, on a eu des outils, mais ces outils ont présenté des lacunes. Les objectifs n'étaient pas assez clairs. Par exemple, on veut maintenant avoir des mesures de performance qui n'existaient pas auparavant pour être en mesure d'améliorer le rendement. On veut réduire le nombre de cas où des personnes ne reçoivent pas de service en français. On veut améliorer le taux de réponse favorable qu'on obtiendrait, par exemple par la voie d'un sondage, parmi les employés d'expression française qui se sentent à l'aise d'utiliser leur langue quotidiennement dans leur travail ou dans les mémos qu'ils écrivent. C'est ce genre de choses qu'on ne retrouvait pas assez dans le dernier plan et qu'on essaie maintenant d'améliorer.

**Mme Monique Guay:** Combien de temps vous donnez-vous pour vraiment apporter une amélioration importante?

**M. Morris Rosenberg:** Comme je l'ai dit dans mon allocution, le plan sera finalisé en mai. Donc, ce sera mis...

**Mme Monique Guay:** Est-ce qu'on va pouvoir en avoir une copie?

**M. Morris Rosenberg:** Oui, on va vous en donner une copie dès que le plan sera finalisé et approuvé par le conseil exécutif du ministère.

**Mme Monique Guay:** Mon collègue expliquait tout à l'heure, dans sa présentation PowerPoint qui était extraordinaire, comment traduire certains mots, du point de vue des deux langues officielles. Avez-vous l'intention de faire quelque chose de semblable, ou avez-vous déjà un tel plan en votre possession?

**M. Morris Rosenberg:** Nous ne l'avons pas en notre possession maintenant. Dans la finalisation de ce plan, nous allons essayer d'être le plus clairs possible quant aux objectifs et aux mesures de

rendement de ces objectifs. Il faut aussi faire le lien entre les aspects du plan qui traitent des commentaires du commissaire aux langues officielles.

**Mme Monique Guay:** Je veux vous dire que c'est pénible pour nous de voir qu'on a attribué au ministère des Affaires étrangères les notes D, C, E et encore E. Je vois d'autres ministères qui réalisent de bonnes performances et qui font des efforts, mais en ce qui concerne les Affaires étrangères, c'est une nécessité en soi.

J'ai visité plusieurs ambassades dans le monde. Lorsque j'arrive, ces gens savent très bien d'où je viens, qui je suis, que je suis du Bloc québécois, que je suis une francophone et une francophile. Bien souvent, ils m'envoient leur seule personne francophone, qui me prend immédiatement en charge en me parlant en français. Mais bien souvent, le reste des personnes sur place ne sont pas nécessairement bilingues. Alors, peu importe dans quel pays ces gens nous représentent, il est d'une importance capitale qu'ils soient bilingues. Vous avez un travail énorme à faire.

Madame Dubé, vous qui êtes au ministère depuis très longtemps, vous êtes au courant de cela et vous avez vu cela ailleurs.

● (0940)

**Mme Roxanne Dubé:** J'ai moi-même été en poste à l'étranger. Je travaille depuis des années au sein du ministère. J'ai tenu des forums de bonnes pratiques avec les jeunes et les moins jeunes du ministère. Selon moi, nos missions et nos chefs de mission sont très sensibilisés à leur responsabilité d'offrir des services...

**Mme Monique Guay:** Si c'était le cas, on ne vous aurait pas attribué ces notes-là, madame.

**Le président:** Merci beaucoup, madame Guay.

Monsieur Godin, c'est à vous.

**M. Yvon Godin:** Je vais reprendre la question et vous demander comment ils peuvent être sensibilisés alors que vous obtenez de telles notes.

**Mme Roxanne Dubé:** Les gens de nos missions à l'étranger sont très conscients du fait qu'ils ont la responsabilité de promouvoir les intérêts et les valeurs de l'ensemble du Canada ainsi que des groupes linguistiques canadiens, particulièrement les groupes officiels. Au jour le jour, dans le cadre de leurs responsabilités, ils sont appelés à réaliser toutes sortes d'activités de rayonnement pour le Canada, que ce soit les célébrations de la fête nationale du Canada ou la tenue de discours publics lors desquels ils s'expriment dans les deux langues officielles. De plus, le fait qu'ils maîtrisent les deux langues officielles dans le cadre d'échanges avec les représentants de gouvernements étrangers fait en sorte d'augmenter le rayonnement du Canada. Bien sûr, nos missions à l'étranger utilisent les deux langues officielles comme langues de travail.

**M. Yvon Godin:** Est-ce que Passeport Canada relève de votre ministère?

**M. Morris Rosenberg:** Oui.

**M. Yvon Godin:** Alors expliquez-moi comment Passeport Canada peut offrir un service bilingue partout au pays par l'entremise de Postes Canada alors que dans bien des régions, cet organisme n'est pas bilingue. J'ai peut-être mal posé ma question, mais il est bien connu qu'à bon nombre d'endroits, l'organisme applique des principes comme le nombre qui doit justifier le service. À Passeport Canada, quels mécanismes appliquez-vous pour faire en sorte que les gens puissent obtenir de l'information et parler aux personnes responsables? Les choses ont changé: auparavant, Passeport Canada n'avait pas recours à Postes Canada pour tenir des bureaux d'information, mais maintenant c'est le cas.

Avez-vous des données à ce sujet?

**M. Morris Rosenberg:** Je n'en ai pas sous la main, mais nous pouvons essayer d'en trouver et vous les remettre ultérieurement.

**M. Yvon Godin:** D'accord.

Je reviens sur les proportions de 36 p. 100 et 24 p. 100. Il manque les 52 p. 100 restants, et je veux savoir où ils sont. Vous avez dit que 88 p. 100...

**M. Morris Rosenberg:** Oui, les 36 p. 100 englobent toute la population du ministère. Je crois que 36 p. 100 des employés du ministère sont francophones ou ont le français comme première langue officielle. Ça ne veut pas dire que toutes ces personnes occupent des postes de permutants ou sont dans nos missions à l'étranger. Les chiffres mesurent des choses différentes. Toutefois, comme on l'a dit déjà, on essaie le plus possible de faire en sorte que nos chefs de mission soient bilingues — et dans ce cas, c'est évident — et que la plupart de notre effectif à l'étranger soit constitué de Canadiens occupant des postes bilingues.

**M. Yvon Godin:** Vous avez dit qu'à certains endroits, c'était une question de mentalité ou de culture. Quel genre de mesures appliquez-vous dans le cas des bureaux à l'égard desquels vous détectez un problème ou recevez des plaintes? Que faites-vous?

• (0945)

**M. Morris Rosenberg:** Comme on l'a dit déjà, la responsabilité première incombe au chef de mission, qui dirige l'ensemble de la mission. On s'emploie à sensibiliser les chefs de mission à leurs responsabilités. Je pense que pour la plupart, ils sont très conscients de ces responsabilités. Je vais insister sur cet aspect quand je vais rencontrer les chefs de mission l'année prochaine. Un cours de deux semaines qui leur est destiné se donne en mai ou juin. Je vais m'adresser à eux et mettre l'accent sur l'importance d'offrir ce niveau de service pour que les Canadiens puissent être servis dans la langue de leur choix.

**M. Yvon Godin:** Vos avez un plan d'action pour les années qui viennent?

**M. Morris Rosenberg:** Oui. On va vous le remettre en mai.

**M. Yvon Godin:** Allez-vous aussi nous dire quelles conséquences a eues le transfert de responsabilités de Passeport Canada à Postes Canada pour ce qui est de la prestation de services bilingues?

**M. Morris Rosenberg:** Je n'ai pas ces renseignements sous la main, mais on va essayer de vous les trouver.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Godin.

J'ai fait une erreur. J'ai cédé la parole à notre vice-président, M. Godin, avant de la céder à notre secrétaire parlementaire.

Cela vous donne l'occasion d'avoir le mot de la fin, monsieur Gourde.

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

Je remercie les témoins d'être présents et je les félicite de leur travail. On sait qu'au ministère des Affaires étrangères, on travaille 24 heures sur 24. On tient à vous dire merci. Continuez votre beau travail.

Dans votre présentation, monsieur Rosenberg, vous avez parlé de la responsabilité face au Parlement. Vous savez que vous avez eu une évaluation négative relativement aux langues officielles.

Par ailleurs, face à l'obligation de responsabilité de votre ministère devant le Parlement, en ce qui a trait au respect de la Loi sur les langues officielles, sentez-vous une pression qui vous amènera à déposer un plan stratégique?

Il ne s'agit pas seulement de le déposer. L'évaluation que vous avez eue indique qu'il vous faut travailler et ne pas mettre ce plan dans un tiroir. Dans notre gouvernement, tous les ministères doivent améliorer leurs notes. Qu'allez-vous faire?

**M. Morris Rosenberg:** Je suis d'accord avec vous. Il ne suffit pas de déposer un plan et de dire que c'est la fin de l'histoire. Quelques éléments sont importants. Il faut avoir un plan, parce que sans plan on ne sait pas où on s'en va. C'est important.

Il y a aussi la mise en oeuvre du plan. J'ai déjà parlé de mécanismes nuancés, comme le leadership qui doit s'appliquer à tous les niveaux, et de mécanismes quantifiables qui nous donnent la capacité de mesurer les progrès. Ils nous permettent de voir où nous sommes rendus et d'intervenir, si nécessaire, pour améliorer le rendement et la responsabilité, et de faire rapport de temps en temps au Parlement ou au comité. Ils ont la responsabilité de garder le gouvernement responsable de nos actions.

**M. Jacques Gourde:** Je vous remercie de votre réponse. Je crois qu'il faut bien comprendre qu'avant l'arrivée de notre gouvernement, il y avait peut-être une obligation morale de résultat, mais aujourd'hui je crois qu'il y a une obligation réelle d'obtenir des résultats. Il faut vraiment sentir cette différence. On va sûrement vous inviter à revenir nous voir l'année prochaine pour voir la différence.

Merci, monsieur le président. Ce n'est pas plus long que cela.

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Gourde.

Cela met fin à la première partie de notre rencontre. Je remercie M. Rosenberg et les personnes qui l'ont accompagné ce matin d'avoir témoigné devant notre comité. On sait que vous avez sûrement des journées fort chargées. Je vous remercie beaucoup. Au plaisir de vous revoir.

Par ailleurs, on va suspendre la séance quelques minutes avant de poursuivre à huis clos, pour passer aux travaux en cours.

Je vous cède la parole, monsieur Bélanger.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Pourrions-nous disposer d'un avis de motion que j'ai donné il y a plusieurs jours?

**Le président:** Oui, on peut le faire. Je vais valider cela.

Monsieur Bélanger, vous avez une motion...

• (0950)

**L'hon. Mauril Bélanger:** Oui, monsieur le président. Permettez-moi de présenter une motion qui demande au comité de réinviter Mme Liseanne Forand, sous-ministre déléguée principale des Ressources humaines et du Développement des compétences et chef de l'exploitation pour Service Canada, ainsi que le champion des langues officielles, pour faire un suivi de la réunion du 8 mars 2011. On se souviendra tous de la réunion du 8 mars 2011 et des séquences relatives à cette réunion. Il serait important qu'on tire certaines choses au clair. C'est pour cela que je propose qu'on les invite à revenir nous voir.

**Le président:** Y a-t-il des commentaires sur la motion de M. Bélanger?

Je vous cède la parole, monsieur Godin.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le président, j'aimerais proposer un amendement à cette motion. Je propose qu'ils comparaissent jeudi, cette semaine.

**Le président:** Je vous rappelle qu'il est déjà prévu qu'une période d'une heure sera réservée jeudi à la rencontre de représentants d'Industrie Canada. Il serait possible qu'il y ait une plage d'une heure, selon la volonté des membres et la disponibilité des témoins. Ce serait donc jeudi.

**M. Yvon Godin:** Je pense que ce serait important qu'ils reviennent pour discuter de cette motion. Personnellement, je n'ai rien contre eux, mais il y a présentement une contradiction dans l'air.

Par exemple, lors du témoignage de Mme Forand, il était très clair que la structure administrative de l'Atlantique était unilingue. Vous vous rappellerez que je lui avais demandé si c'était unilingue français et qu'elle m'avait répondu, en souriant, que c'était unilingue anglais.

Maintenant, un des directeurs de Service Canada en Atlantique a envoyé un communiqué indiquant que c'était une erreur et que les services étaient bilingues. C'est ce qu'a dit M. Michael Alexander.

Il y a un mélange entre les services et la structure administrative. Par contre, on ne parlait pas des services, mais de l'administration. Il y avait une administration au Nouveau-Brunswick, une en Nouvelle-Écosse, une à Terre-Neuve et une à l'Île-du-Prince-Édouard. Les quatre administrations étaient centralisées, mais les joueurs ont changé. On s'est rendu compte que quand on parlait avec l'administration, celle-ci était anglophone. La directrice du bureau de Terre-Neuve a pris la peine de me téléphoner pour me dire qu'elle aimerait qu'on n'appelle plus à leurs bureaux, mais qu'on s'adresse directement à la ministre. Les anglophones peuvent s'adresser à l'administration, mais les francophones doivent s'adresser à la ministre. C'est un non-sens.

Cependant, Mme Forand semble dire qu'elle aurait commis une erreur, donc que ce serait bilingue. Personnellement, j'aimerais qu'elle le dise publiquement. Elle a dit publiquement que c'était unilingue anglophone. Alors, qu'elle vienne nous dire publiquement que l'administration de l'Atlantique est bilingue, là où il y a environ 500 000 francophones. Il serait très important qu'elle vienne nous le dire le plus tôt possible afin d'éclaircir cette question. Sinon, cela va se poursuivre dans les journaux et à la télévision et on va parler de deux choses.

Je pense que les francophones de l'Atlantique doivent être rassurés en ce qui a trait aux services et à l'administration. La population et nous avons besoin de le savoir. Sinon, les gens vont se mobiliser à propos d'une chose au sujet de laquelle le gouvernement a déjà pris une décision, donc de dire que c'est bilingue. Qu'il le dise, ce n'est pas plus difficile que ça. Chaque fois qu'il parle, c'est toujours au

sujet des services, mais il ne se prononce pas sur la structure administrative. La question ici était très claire. Elle portait sur la structure administrative, les directeurs des bureaux de l'assurance-emploi, les directeurs de Service Canada et les directeurs du programme Emplois d'été Canada. Donc, toutes ces personnes avec qui on faisait affaire auparavant sont maintenant anglophones. Elle a même dit que cela prenait deux ans pour apprendre une autre langue. Par contre, il s'agissait de nouveaux postes. Alors, pourquoi a-t-on nommé des personnes unilingues dans des postes qui auraient dû être bilingues?

Je pense qu'il serait très important qu'elle vienne nous expliquer la nuance entre les deux affirmations qui ont été faites publiquement.

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

Donc, ce serait ce jeudi.

Monsieur Nadeau, vous avez la parole.

• (0955)

**M. Richard Nadeau:** Si ça convient à la personne qui a proposé la motion, pour jeudi, ça ne me cause aucun problème. C'est à l'amiable.

Monsieur le président, le Bloc québécois va effectivement appuyer la motion. J'en ai parlé avec M. Bélanger au Festival du film de l'Outaouais, dernièrement, lorsqu'il m'a proposé la chose.

Il y a une chose. Je me souviens de la présentation de Mme Forand et d'avoir effectivement dit que *the Maritimes are now anglophone only*. Franchement, j'avais fait le bon garçon en disant qu'il y avait des façons de faire, par exemple des conférences téléphoniques, pour s'assurer d'offrir le service en français si personne du bureau n'est capable de parler la langue de Molière.

J'avais donné comme exemple mon expérience vécue dans un bureau d'Élections Canada, jadis. Aujourd'hui, je vais vous avouer sincèrement que si je me retrouvais en Acadie et qu'on me disait « *We don't serve in French* », que cela vienne d'une Mme Gaudreault ou d'une Mme MacMillan, je pense que ça prendrait la GRC ou encore une dépanneuse pour me faire sortir comme il faut du bureau. Je ne serais pas de bonne humeur et je m'assurerais d'avoir le service en français, d'autant plus dans une région comme l'Acadie où la langue française est effectivement la langue première. Donc, c'est dans cet esprit.

Si Mme Forand a effectivement fait une erreur d'interprétation, il serait bien qu'on le sache. Comme M. Godin le disait, dans les médias, on a vu que, dans les quelques jours qui ont suivi le tapage médiatique qu'a fait la présentation ici de Mme Forand et des gens de Service Canada, un message contraire a été livré.

Alors, je trouve tout à fait à propos la suggestion de M. Bélanger. Je souhaite qu'elle devienne la proposition du Comité permanent des langues officielles, pour remettre les pendules à l'heure, je l'espère. J'espère que les Acadiens auront autant droit à des services dans leur langue que les descendants loyalistes des Maritimes.

Merci beaucoup.

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

Monsieur Murphy, vous vouliez ajouter un commentaire.

[Traduction]

**M. Brian Murphy (Moncton—Riverview—Dieppe, Lib.):** Je veux faire écho aux propos des deux intervenants précédents, mais c'est même un peu plus sérieux que cela. Yvon a déclaré qu'il ne voulait pas être méchant, mais je pourrais bien vouloir l'être, car je crois que c'est délibérément que l'on envoie un double message. J'irais jusqu'à dire que Service Canada a beau affirmer que rien n'a changé dans les communiqués qu'il a publiés dans la presse du Canada atlantique — et je rappellerai à M. Nadeau qu'il ne s'agit pas que des Maritimes, mais bien des provinces de l'Atlantique, au nombre de quatre; je sais que le Bloc est aussi pointilleux au sujet de la géographie que nous le sommes —, le ministère admet qu'il existe une désignation aux fins administratives dans une région, ce qui constitue en fait un changement. Il indique en outre que le lieu de travail et les services offerts n'ont pas été touchés; or, ce n'est pas ce qu'ont déclaré les témoins. C'est donc une situation de « main droite, main gauche », c'est-à-dire que la personne que nous avons entendue n'a pas transmis le message au personnel du service de presse ou l'on tente délibérément de semer la confusion entre ce que nous considérons tous comme étant des services offerts dans les deux langues officielles et ce que j'appelle « l'arrière-guichet », où il faut se conformer aux parties IV et V de la loi.

Je crois que nous devrions convoquer le ministère. Il faudrait toutefois que le président ou ceux qui inviteront les témoins leur indiquent sans détour qu'ils devront être prêts à expliquer ce que je qualifierais de contradiction délibérée au sein du public.

Si la question se règle facilement, c'est parfait. Il faut toutefois que quelqu'un se fasse taper sur les doigts, car il existe maintenant une contradiction au sein du public et même dans les témoignages. Je suis donc évidemment en faveur de la motion.

[Français]

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Murphy. Je prends bonne note de votre commentaire. On a justement l'habitude d'informer les témoins des sujets qui seront potentiellement abordés lors de la comparution.

La parole est maintenant à notre secrétaire parlementaire, M. Gourde.

**M. Jacques Gourde:** Merci beaucoup, monsieur le président.

Nous aussi, de notre côté, allons appuyer votre motion, monsieur Bélanger, de même que la motion du NPD pour que des représentants de Service Canada puissent revenir comparaître jeudi de cette semaine.

On ne comprend pas si Mme Forand a fait une erreur. Il y a des contradictions. Nous aussi, de ce côté, étions présents lors de sa présentation et avons été très surpris des commentaires émis.

Je pense qu'on se doit de réentendre Mme Forand pour éclaircir la situation.

• (1000)

**Le président:** Merci beaucoup, monsieur Gourde.

Êtes-vous prêts à passer au vote?

Oui, monsieur Godin?

**M. Yvon Godin:** Je pense que M. Bélanger veut conclure la discussion.

**Le président:** Ce serait normalement au tour de M. Bélanger, mais...

**M. Yvon Godin:** Je ne veux pas conclure, je veux juste dire quelques mots.

Mme Forand devrait comprendre qu'elle et ses collègues ne se sont pas trompés, à mon avis. Ils sont maintenant aux prises avec cela et il faudra qu'ils s'en sortent. Il y a une différence entre le service aux clients et la structure administrative.

M. Jim Wood, qui a représenté l'administration au Nouveau-Brunswick, était bilingue. On lui téléphonait quand il y avait des problèmes. Quand j'ai voulu lui parler, il avait été remplacé par M. Doug Johnson de Terre-Neuve, qui ne parle pas français. Chaque fois que les employés de Bathurst veulent parler à quelqu'un de l'administration, ils doivent parler à Doug Johnson qui est anglophone et qui ne parle pas français.

Ces gens devront pédaler lorsqu'ils se présenteront devant nous jeudi.

**Le président:** Il semble y avoir consensus.

Monsieur Bélanger, c'est à vous.

**L'hon. Mauril Bélanger:** Premièrement, je remercie les collègues de leur appui.

Deuxièmement, en prévision de la rencontre, serait-il possible d'obtenir des notes sur la structure administrative dont il est question? Cela pourrait nous aider dans nos délibérations.

Troisièmement, j'aimerais faire mon mea-culpa. Je présidais la séance ce jour-là. On m'a fait remarquer, avec raison, que j'avais oublié de souligner que c'était la Journée internationale de la femme. Je voudrais donc souhaiter une bonne Journée internationale de la femme à tous, avec un peu de retard.

**Le président:** Monsieur Godin, c'est à vous.

**M. Yvon Godin:** Je veux mentionner une autre chose que Mme Forand a dite au comité. Elle a dit qu'il y avait eu consultation dans la région de Chéticamp quand on a retiré les services à différents groupes. En effet, une personne était chargée de se déplacer pour faire le travail. À la suite de cette annonce, les organisations ont dit qu'elles n'avaient jamais été consultées, mais qu'on leur avait simplement dit que les services avaient été abolis.

Je ne veux pas qu'elle soit prise par surprise.

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

Nous allons maintenant mettre aux voix la motion de M. Bélanger, y compris la date du jeudi 24 mars.

(La motion est adoptée.)

**Le président:** Nous allons suspendre la séance pendant quelques minutes avant de poursuivre les travaux à huis clos.

**M. Yvon Godin:** Monsieur le président, la GRC ne nous a pas fait rapport. En fait, on lui envoie des lettres, mais elle ne nous répond pas.

**Le président:** Nous allons suspendre les travaux et nous reviendrons sur cette question.

[La séance se poursuit à huis clos.]





**POSTE  MAIL**

Société canadienne des postes / Canada Post Corporation

Port payé

Postage paid

**Poste-lettre**

**Lettermail**

**1782711  
Ottawa**

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

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

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

### PERMISSION DU PRÉSIDENT

---

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

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

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

---

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

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

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

### SPEAKER'S PERMISSION

---

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

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

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

---

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

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