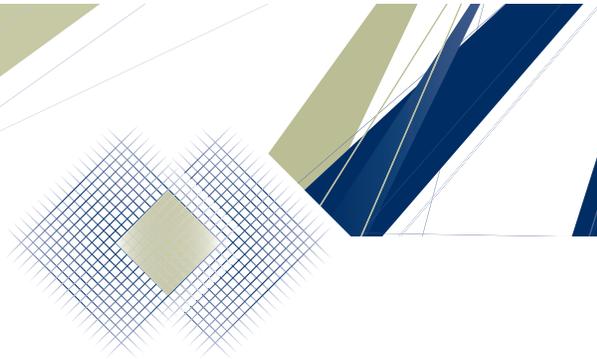




Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages



Vérification

Service au public à Agriculture
et Agroalimentaire Canada

Mars 2009

Pour communiquer avec le Commissariat aux langues officielles
ou pour obtenir un exemplaire en média substitut,
composez sans frais le 1-877-996-6368.
www.languesofficielles.gc.ca

© Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux Canada 2009
No de cat. : SF31-##/####
ISBN : ###-#-###-#####-#

FAITS SAILLANTS

Le Commissariat aux langues officielles a réalisé, de novembre 2006 à novembre 2007, une vérification dans le but d'évaluer les services offerts dans les deux langues officielles par les bureaux d'Agriculture et Agroalimentaire Canada désignés pour offrir des services bilingues. La vérification visait aussi à examiner le cadre de gestion et les mécanismes mis en place par le Ministère pour s'acquitter des obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles (Loi)* à cet égard. Au terme de cette vérification et comme suite aux pistes d'amélioration décelées, des recommandations sont soumises à Agriculture et Agroalimentaire Canada en vue de l'aider à assurer une prestation de services qui tend vers l'excellence et qui respecte la dualité linguistique du Canada.

La vérification a révélé que le Ministère a une structure en place pour administrer le programme des langues officielles et que les membres de son Comité de la haute direction discutent des langues officielles quelques fois par année et prennent des décisions importantes à cet égard. De plus, certains efforts ont été faits pour sensibiliser le personnel aux exigences de la partie IV de la *Loi* (communications avec le public et prestation des services). Malgré ces démarches, nous sommes d'avis qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada doit prendre des mesures supplémentaires pour garantir une mise en œuvre efficace de la partie IV.

La capacité bilingue des bureaux devant fournir les services dans les deux langues officielles laisse parfois à désirer, particulièrement dans l'Ouest canadien et surtout ceux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies. En outre, des faiblesses importantes ont été notées en matière d'offre active en personne dans tous les bureaux visités; environ 40 p. 100 d'entre eux n'étaient pas en mesure de fournir des services satisfaisants en personne et au téléphone dans la langue de la minorité linguistique locale. Au Québec, tous les bureaux vérifiés ont pu fournir un service satisfaisant en anglais, tant au téléphone qu'en personne.

Nous avons noté des lacunes en ce qui a trait aux clauses linguistiques incluses dans les accords de mise en œuvre, les accords collatéraux et les ententes de contribution négociés avec d'autres organismes. Le renouvellement de ces accords et ententes offre au Ministère l'occasion de clarifier les attentes en matière de communications et de services dans les deux langues officielles. Bien que le Ministère ait quelques mécanismes en place pour surveiller la conformité à l'égard des langues officielles, il ne dispose d'aucun mécanisme formel pour mesurer et surveiller la conformité de ses bureaux désignés en ce qui a trait aux services bilingues offerts au public.

Le commissaire a formulé huit recommandations à l'intention d'Agriculture et Agroalimentaire Canada dans le but d'améliorer la prestation des services dans les deux langues officielles par ses bureaux désignés pour offrir des services bilingues. Le Ministère a déjà pris certaines mesures en vue de les mettre en œuvre.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE	2
OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS	2
Objectif 1	
a) Cadre de responsabilisation	2
b) Plan d'action sur les langues officielles	3
c) Mécanisme de reddition de comptes	3
d) Politique sur les langues officielles ou lignes directrices portant sur le service au public	3
Objectif 2	
a) Communication au personnel des exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles ..	4
b) Capacité bilingue des bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles	4
c) Affichage et publications bilingues, offre active et prestation des services dans les deux langues officielles	6
Objectif 3	
Consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire au sujet des services	8
Objectif 4	
Responsabilités à l'égard du service au public dans les ententes de partenariat et de contribution	9
Objectif 5	
a) Surveillance des services offerts au publique dans les deux langues officielles	10
b) Utilisation des résultats de la surveillance dans la gestion de la qualité du service	10
CONCLUSION	11
ANNEXE A	
Liste des recommandations faites à Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC) pour chacun des objectifs, plan d'action d'AAC et nos commentaires	12
ANNEXE B	
Objectifs et critères de la vérification	19
ANNEXE C	
Principes relatifs à l'inclusion d'une clause linguistique dans les différents types d'entente	21

INTRODUCTION

Agriculture et Agroalimentaire Canada (AAC) a pour mandat de diffuser de l'information, de faire de la recherche, de mettre au point la technologie et d'offrir les politiques et les programmes qui assureront la sécurité du système alimentaire, la santé de l'environnement et des innovations favorisant la croissance. Au Canada, l'agriculture est un domaine de compétence partagée entre les paliers fédéral, provincial et territorial. Les ministres canadiens de l'Agriculture se réunissent donc quelques fois par année pour discuter des défis que connaît le secteur agricole et agroalimentaire et pour prendre des décisions à cet égard.

En juin 2001, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture ont élaboré le Cadre stratégique pour l'agriculture (CSA), une stratégie visant à aider le secteur agricole et agroalimentaire à tracer une voie, afin d'assurer sa prospérité et d'accroître sa rentabilité.

Le CSA est le résultat de consultations entre les gouvernements et un vaste éventail de groupes et de particuliers. Il se compose des cinq volets complémentaires suivants :

- le volet **Gestion des risques de l'entreprise** aide les agriculteurs à mieux gérer les risques inhérents à leur exploitation agricole;
- le volet **Salubrité et qualité des aliments** permet d'accroître la confiance des consommateurs dans la salubrité et la qualité des produits agroalimentaires canadiens;
- le volet **Science et innovation** favorise la création de nouveaux débouchés alimentaires et non alimentaires pour le secteur et pour le Canada;
- le volet **Environnement** vise l'amélioration de la qualité du sol, de l'air et de l'eau, de même que la mise en valeur de la biodiversité;
- le volet **Renouveau** permet aux producteurs d'acquérir les compétences requises pour tirer profit des nouvelles possibilités.

Le CSA favorise aussi les activités sur la scène internationale afin d'aider le secteur à bénéficier des forces et des réussites nationales.

Le CSA vise une période de cinq ans (2008-2012). Les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture se sont engagés à travailler ensemble pour que la nouvelle politique agricole et agroalimentaire, adoptée en juillet 2008, assure une meilleure stabilité, prévisibilité et rentabilité du secteur.

AAC a reconnu que, pour travailler dans une optique de services aux citoyens et d'obtention de résultats, il fallait transformer son approche en l'axant davantage sur les résultats. C'est donc en fonction du CSA que le Ministère a réorienté ses efforts vers les domaines d'activité suivants : gestion des risques de l'entreprise, salubrité et qualité des aliments, questions internationales, environnement, et innovation et renouveau.

Le secteur agricole et agroalimentaire joue un rôle crucial au Canada. Par l'entremise des familles agricoles de toutes les régions du pays et des chercheurs, transformateurs, distributeurs, détaillants et autres parties prenantes, la réussite du secteur agricole et agroalimentaire est directement liée à la prospérité du pays, sur les plans économique et social. Le secteur, qui contribue à une saine économie, représente 8 p. 100 du produit intérieur brut chaque année. De plus, il crée un emploi sur huit au Canada et rapporte environ 151 milliards de dollars de recettes annuelles dans les secteurs de la vente au détail et de la restauration, dont plus de 26 milliards proviennent des exportations. Il joue un rôle tout aussi important pour le tissu social du Canada en veillant au bien-être et à la vitalité des collectivités rurales et éloignées de toutes les régions du pays. En 2006-2007, AAC avait un effectif de 6 257 employés et un budget de 3 853 millions de dollars.

OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

La vérification visait à déterminer si AAC offrait des services au public dans les deux langues officielles, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens vivant dans les régions rurales, et à établir si le cadre de gestion en place permettait au Ministère de bien s'acquitter des obligations que lui impose la *Loi* à cet égard. Les objectifs et les critères de la vérification sont présentés à l'annexe B.

L'un des objectifs de la vérification était de s'assurer que le Ministère consultait les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il tenait compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues. Bien que cet objectif fasse habituellement partie des vérifications portant sur la partie VII de la *Loi* (à savoir, favoriser le développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire et promouvoir la pleine reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne), nous sommes d'avis que la partie IV, interprétée selon le principe de l'égalité réelle, exige, dans certaines circonstances, que l'aménagement des services destinés aux deux collectivités de langue officielle tienne compte des particularités et des besoins de la communauté minoritaire de langue officielle. En l'espèce, compte tenu de la nature des services offerts par AAC, il s'ensuit que ce dernier doit consulter ces communautés afin de bien cerner leurs besoins et de fournir des services de qualité égale dans les deux langues officielles.

Notre vérification a été effectuée à l'administration centrale d'AAC et dans ses bureaux régionaux de six provinces (l'Alberta, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, le Québec et le Nouveau-Brunswick), de novembre 2006 à avril 2007. Nous avons examiné, entre autres éléments, les politiques, la documentation, l'information au personnel, les ententes de partenariat, les systèmes de contrôle et les rapports clés du Ministère. Nous avons aussi rencontré divers gestionnaires et membres du personnel de l'administration centrale et de plusieurs bureaux régionaux.

Nous avons effectué une vérification ponctuelle de 42 bureaux ayant la responsabilité de fournir des services bilingues. Pour 23 d'entre eux, situés dans toutes les provinces, cette vérification a été réalisée à l'été 2006, dans le cadre de la collecte de données pour les bulletins de rendement du Commissariat. Au cours de l'hiver 2007,

nous avons effectué 19 vérifications supplémentaires dans les six provinces précitées. Nous avons tenu compte des résultats de ces deux exercices dans notre vérification.

Les vérifications ponctuelles portaient sur trois éléments : le matériel écrit (l'affichage et les publications), l'accueil et les services au téléphone et en personne. Le but était de déterminer si ces éléments étaient offerts dans les deux langues officielles. La vérification des services au téléphone et en personne ne s'est déroulée que dans la langue de la minorité locale.

Nous avons aussi effectué des entrevues téléphoniques avec des représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire.

OBSERVATIONS ET RECOMMANDATIONS

La liste des recommandations faites à AAC pour chacun des objectifs ainsi que le plan d'action du Ministère et nos commentaires sont présentés à l'annexe A.

OBJECTIF 1 : S'assurer que la haute direction d'Agriculture et Agroalimentaire Canada est engagée à l'égard du programme des langues officielles de façon à offrir des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales

a) Cadre de responsabilisation

Au moment de la vérification, AAC ne possédait pas de cadre de responsabilisation à l'égard des langues officielles, mais s'était engagé à en élaborer un au cours de 2007-2008.

Le Ministère dispose d'une structure pour l'administration du programme des langues officielles : consultante principale, coordonnateur national pour la partie VII de la *Loi* et quatre employés chargés de la formation linguistique et de l'appui au programme. De plus, AAC a un champion des langues officielles, responsable des parties IV, V et VI de la *Loi*, et une championne, responsable de la partie VII. Ces deux personnes ont pris plusieurs mesures pour promouvoir les langues officielles au sein du Ministère (par exemple, la publication de deux articles sur les langues officielles dans la revue interne, quelques présentations par année au Comité de la haute direction et une présentation sur le bilinguisme à la

conférence annuelle sur le leadership). Le champion et la championne président également l'Équipe de gouvernance sur les langues officielles. Ce groupe est composé de membres du personnel de l'administration centrale et des régions. En plus de fournir des conseils stratégiques et des recommandations sur les langues officielles aux coprésidents du Comité, les membres de l'Équipe discutent à plusieurs reprises au cours de l'année des priorités et des progrès réalisés.

Nous sommes d'avis que la mise en place d'un cadre de responsabilisation permettrait au Ministère de bien définir les rôles et les responsabilités en matière de langues officielles et d'accorder l'importance nécessaire au programme.

b) Plan d'action sur les langues officielles

AAC dispose d'un plan d'action sur les langues officielles, qui a été approuvé par le Conseil exécutif en février 2007. Ce plan énonce les objectifs à atteindre, assortis d'un échéancier, et indique le secteur responsable de la mise en œuvre de chaque objectif se rattachant aux différentes parties de la *Loi*.

Ce plan contient quelques objectifs relatifs à la partie IV : sensibilisation des employés à leurs obligations, mise à jour de Burolis, révision des profils linguistiques des postes assurant le service au public, évaluation de la demande importante de certains bureaux, établissement des mécanismes de surveillance. Nous sommes d'avis que ce plan pourrait être enrichi en vue de combler certaines lacunes signalées dans les bulletins de rendement antérieurs du Commissariat aux langues officielles (l'offre active verbale, services en personne, clauses linguistiques dans les ententes de partenariat et de contribution).

c) Mécanisme de reddition de comptes

La reddition de comptes est principalement assurée par l'entremise des ententes de gestion. Tous les sous-ministres adjoints et tous les directeurs généraux ont des engagements à respecter au sujet de la capacité bilingue de leur direction et des mesures pour améliorer la situation. De plus, ceux parmi eux qui ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste ont des objectifs personnels à atteindre en matière de formation linguistique. Plusieurs directeurs ont les mêmes engagements dans leur entente de rendement. Ces engagements figurent dans le plan triennal des ressources humaines préparé par chaque

direction générale pour 2006-2009. En outre, la question des langues officielles est discutée quelques fois par année au Comité de la haute direction, et des décisions sont prises pour corriger les lacunes.

Au-delà des mesures visant à accroître la capacité bilingue, nous notons que le Ministère n'a pas de mécanisme pour évaluer la façon dont les gestionnaires s'acquittent de leurs responsabilités en ce qui a trait à la partie IV de la *Loi*. Nous sommes d'avis que les gestionnaires des bureaux désignés pour offrir des services bilingues (« bureaux désignés bilingues ») devraient être obligés de rendre compte de la qualité des services dans les deux langues officielles. Une façon de le faire serait d'ajouter ce critère au processus formel d'évaluation du rendement.

d) Politique sur les langues officielles ou lignes directrices portant sur le service au public

Le Ministère n'a pas de politique interne sur les langues officielles ni de lignes directrices portant sur le service au public. Il suit la politique et les directives de l'Agence de la fonction publique du Canada. Toutefois, il dispose de quelques lignes directrices internes relatives à la langue de travail et à la formation linguistique.

À notre avis, ces mesures ne sont pas suffisantes. AAC devrait se doter d'une politique interne ou de lignes directrices pour encadrer les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles par les employés du Ministère.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de se doter d'un cadre de responsabilisation qui englobe les rôles et les responsabilités en matière de langues officielles, les mécanismes de coordination et la façon dont les responsables sont tenus de rendre compte, et de le distribuer à tout le personnel;
- de réviser son plan d'action sur les langues officielles afin d'y inclure des objectifs additionnels pour garantir une mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (communication avec le public et prestation des services).

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de prendre les mesures nécessaires pour que la qualité des services bilingues au public soit un objectif de rendement des gestionnaires responsables des bureaux ayant l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de se doter d'une politique ou de lignes directrices afin de bien encadrer les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles par les employés du Ministère.

OBJECTIF 2 : S'assurer que les bureaux désignés offrent activement et fournissent des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales (en personne, au téléphone, dans l'affichage, dans les publications)

a) Communication au personnel des exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles

Un guide pratique intitulé *Le bilinguisme à Agriculture et Agroalimentaire Canada* a été distribué à tous les employés en 2006. Ce guide contient peu d'indications sur le service au public, ne s'en tenant surtout qu'à l'offre active de service. Le reste du document traite de la langue de travail.

En juin 2006, des trousseaux d'information stipulant les obligations de chaque bureau en matière d'offre active et de prestation de services dans les deux langues officielles ont été distribués à tous les gestionnaires des bureaux désignés bilingues. En outre, le site intranet du Ministère contient beaucoup de renseignements sur les différentes composantes du programme des langues officielles.

Cependant, la majorité des gestionnaires et des employés interviewés ne se souvenaient pas d'avoir reçu ce guide pratique ni de directives au sujet des obligations linguistiques de leur bureau. D'ailleurs, au moment de l'entrevue, quelques gestionnaires étaient surpris d'apprendre que leur bureau avait l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles.

Selon le plan d'action sur les langues officielles en vigueur, le Ministère a l'intention d'offrir des séances d'information afin de sensibiliser les membres du personnel à leurs droits et à leurs obligations linguistiques. Des trousseaux d'information plus étoffés et des outils seront élaborés et distribués à tout le personnel des bureaux ayant l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles. Le Ministère pourrait s'inspirer des produits d'information sur les langues officielles préparés par l'Agence de la fonction publique du Canada.

b) Capacité bilingue des bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles

Le tableau 1 montre clairement que, dans plusieurs provinces, il n'y a pas suffisamment de postes désignés bilingues pour offrir les services dans les deux langues officielles et que plusieurs titulaires de postes bilingues ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste. Par exemple, en Alberta, 11 bureaux doivent offrir les services dans les deux langues, mais seulement 11 postes sont désignés bilingues. De plus, deux des titulaires de ces postes ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur affectation. À Terre-Neuve-et-Labrador, aucun poste n'est désigné bilingue, tandis qu'en Saskatchewan, seulement 60 p. 100 des titulaires des postes bilingues répondent aux exigences linguistiques de leur poste. Au Québec, le nombre de postes désignés bilingues est élevé pour le service au public.

TABLEAU 1 – CAPACITÉ BILINGUE

Province	Bureaux bilingues	Postes bilingues	Titulaires bilingues	% des titulaires bilingues
Colombie-Britannique	3	10	7	70,0
Alberta	11	11	9	81,9
Saskatchewan	9	25	15	60,0
Manitoba	9	62	49	79,0
Ontario	5	29	23	79,3
Région de la capitale nationale	tous	852	731	85,8
Québec	7	238	225	94,5
Nouveau-Brunswick	5	43	37	86,0
Nouvelle-Écosse	3	6	6	100
Île-du-Prince-Édouard	3	8	8	100
Terre-Neuve-et-Labrador	1	0	0	0

Source : AAC, PeopleSoft, janvier 2007.

Dans l'Ouest canadien, la majorité des bureaux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies (ARAP) visités n'avaient aucune capacité bilingue. D'ailleurs, dans un document interne distribué aux membres du Comité de la haute direction en mai 2006, il était précisé que 60,9 p. 100 des employés occupant des postes bilingues à l'ARAP ne répondaient pas aux exigences linguistiques de leur poste. Plusieurs gestionnaires de l'ARAP ont expliqué qu'il était très difficile d'embaucher des personnes bilingues qui ont les compétences spécialisées requises dans les petites localités où se trouvent leurs bureaux.

AAC est conscient de ses faiblesses en matière de capacité bilingue. D'ailleurs, des objectifs précis concernant l'amélioration de la capacité bilingue ont été intégrés aux plans de ressources humaines préparés par chacune des directions générales. De plus, AAC déterminera la meilleure façon de donner suite à son plan de formation linguistique afin que les titulaires unilingues occupant des postes bilingues répondent aux exigences linguistiques de leur poste dans les meilleurs délais. Le Ministère s'engage aussi à élaborer des lignes directrices pour assurer la mise en œuvre de mesures administratives afin que soient accomplies les fonctions bilingues des postes occupés par des employés ne satisfaisant pas aux exigences linguistiques.

L'outil *Le profileur linguistique* a été distribué aux gestionnaires afin de les aider à bien déterminer les exigences linguistiques des postes, et tous les employés ont été informés des lignes directrices en matière de formation linguistique. D'ailleurs, en 2005-2006, plusieurs centaines d'employés occupant des postes unilingues se sont inscrits au programme du Ministère intitulé « Notre bilinguisme ».

L'ARAP a également mis sur pied un comité des langues officielles, qui a pour mandat d'élaborer une stratégie pour assurer le respect des obligations linguistiques de la *Loi*.

Nous sommes d'avis que le Ministère devrait revoir la désignation linguistique de tous ses postes responsables du service au public pour s'assurer d'avoir un nombre suffisant de postes bilingues dans ses bureaux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles. De plus, AAC devrait accorder les ressources nécessaires à la formation linguistique afin que les titulaires des postes bilingues puissent satisfaire aux exigences linguistiques dans les meilleurs délais. Il devrait également mettre en place les mesures administratives requises lorsque le personnel de ces postes n'est pas capable d'offrir le service dans les deux langues officielles.

c) Affichage et publications bilingues, offre active et prestation des services dans les deux langues officielles

La vérification de ces éléments s'est faite lors de nos visites à l'été 2006 et à l'hiver 2007 dans les 42 bureaux désignés pour offrir des services dans les deux langues officielles (7 en Atlantique, 6 au Québec, 6 en Ontario et 23 dans l'Ouest canadien). Voici les résultats de cet exercice.

Affichage et publications

À presque tous les bureaux visités, l'affichage extérieur était dans les deux langues officielles. L'affichage intérieur était bilingue dans 70 p. 100 des cas (voir le tableau 2).

Seulement 2 bureaux sur 5 en Atlantique, et 7 bureaux sur 22 dans l'Ouest canadien, offraient des publications dans les deux langues officielles. Au Québec et en Ontario, les publications étaient généralement offertes dans les deux langues officielles.

Offre active

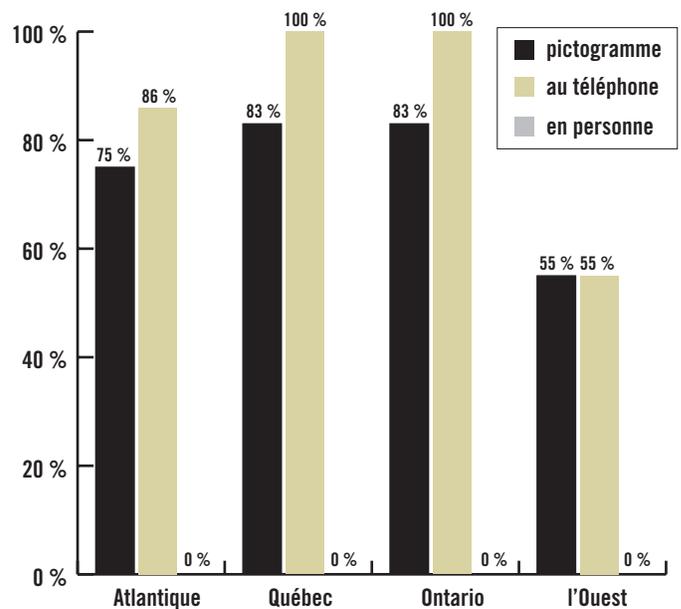
La grande majorité des bureaux visités en Atlantique, au Québec et en Ontario comportaient un pictogramme à la réception signalant que le service était offert dans les deux langues officielles. Toutefois, dans l'Ouest canadien, seulement 55 p. 100 des bureaux avaient un tel pictogramme à la réception (voir le graphique 1).

La situation était meilleure en ce qui a trait à l'offre active au téléphone. Dans presque tous les cas, l'accueil au téléphone s'est fait dans les deux langues, à l'exception de l'Ouest canadien où cela n'a été le cas que dans 55 p. 100 des bureaux vérifiés. La situation ne s'était pas améliorée

lors des observations effectuées à l'été 2007 : seulement 6 des 13 bureaux observés dans l'Ouest canadien accueillait la clientèle dans les deux langues officielles au téléphone.

Quant à l'offre active en personne, lors de nos visites, aucun bureau n'a accueilli la clientèle dans les deux langues officielles. Toutefois, nous avons noté une légère amélioration durant les observations effectuées à l'été 2007. Trois des 18 bureaux visités à l'échelle du pays ont fait une offre active de service en personne.

GRAPHIQUE 1 – RÉSULTATS EN MATIÈRE D'OFFRE ACTIVE



TABEAU 2 – AFFICHAGE ET PUBLICATIONS DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES

Région	Affichage extérieur			Affichage intérieur			Publications		
	Bureaux vérifiés ¹	Bureaux respectant les exigences ²	% de réussites	Bureaux vérifiés ¹	Bureaux respectant les exigences ²	% de réussites	Bureaux vérifiés ¹	Bureaux respectant les exigences ²	% de réussites
Atlantique	5	5	100	5	3	60	5	2	40
Québec	6	6	100	5	4	80	6	6	100
Ontario	6	5	83	6	6	100	6	5	83
Ouest	23	21	91	18	11	61	22	7	32
Total	40	37	93	34	24	70	39	20	51

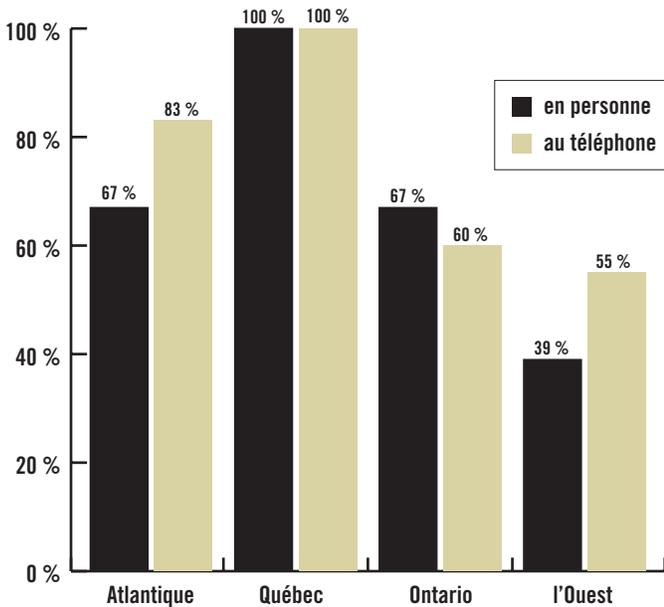
1 Certains bureaux n'avaient aucun affichage ni de publications. Ils ont donc été soustraits de la colonne indiquant le nombre total de bureaux vérifiés.

2 L'affichage extérieur, l'affichage intérieur et les publications étaient partiellement bilingues dans certains bureaux. Ceux-ci ne figurent pas dans la colonne indiquant le nombre de bureaux respectant les exigences.

Prestation des services

Nous avons noté quelques faiblesses en Atlantique et en Ontario et des lacunes importantes dans l'Ouest canadien en ce qui touche les services au téléphone et en personne. Toutefois, au Québec, nous avons obtenu un service satisfaisant en anglais dans tous les bureaux. Les détails de nos constatations par région se trouvent au graphique 2.

GRAPHIQUE 2 – POURCENTAGE DES BUREAUX BILINGUES OFFRANT UN SERVICE SATISFAISANT EN PERSONNE ET AU TÉLÉPHONE DANS LA LANGUE OFFICIELLE DE LA MINORITÉ



Parmi tous les bureaux vérifiés, seulement 23 (56 p. 100) ont été en mesure de fournir des services satisfaisants en personne dans la langue de la minorité linguistique (le vérificateur n'a pu vérifier le service en personne pour l'un des 42 bureaux). Des 18 bureaux qui n'ont pu fournir le service en français, 11 étaient des bureaux de l'ARAP situés dans l'Ouest canadien.

La situation était légèrement meilleure en ce qui concerne les services téléphoniques : 65 p. 100 des bureaux pouvaient servir la clientèle de façon satisfaisante dans la langue de la minorité. Des 14 bureaux qui ne pouvaient le faire, 6 étaient des bureaux de l'ARAP.

Comme il a été mentionné dans la section précédente, la majorité des bureaux de l'ARAP qui n'ont pu servir la clientèle en français n'avait pas de personnel bilingue. Nous croyons que cette situation mérite d'être corrigée dans les meilleurs délais, puisque ces bureaux ont été désignés bilingues et que leur clientèle s'attend à un service dans la langue officielle de son choix.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé les recommandations suivantes :

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- d'entreprendre une campagne de sensibilisation efficace auprès du personnel des bureaux désignés afin d'offrir les services dans les deux langues officielles. Cette campagne viserait à expliquer clairement les obligations en matière de langue de service et à fournir au personnel les outils nécessaires pour l'aider à respecter ses obligations linguistiques;
- de veiller à ce que tous les gestionnaires des bureaux désignés suivent obligatoirement des séances de sensibilisation aux exigences relatives aux communications et aux services au public dans les deux langues officielles.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de revoir la désignation linguistique de tous les postes responsables du service au public en accordant la priorité aux bureaux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies;
- de prendre des mesures afin d'offrir, dans les meilleurs délais, de la formation linguistique aux titulaires des postes désignés bilingues qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste;
- de mettre en place les mesures administratives requises lorsque les titulaires des postes bilingues ne sont pas capables de fournir les services dans les deux langues officielles.

OBJECTIF 3 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues

Consultation des communautés de langue officielle en situation minoritaire au sujet des services

Le coordonnateur national chargé de la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi* est tenu de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire (CLOSM). La liaison à l'échelle nationale et régionale avec les CLOSM s'effectue au moyen de rencontres interministérielles des coordonnateurs nationaux de la partie VII, organisées par Patrimoine canadien. Au cours de ces rencontres, les représentants des CLOSM sont invités à discuter avec ceux des institutions fédérales et à leur faire part de leurs besoins. De plus, le coordonnateur national participe aux réunions de la table gouvernementale du Réseau de développement économique et d'employabilité, pour les francophones hors Québec, et à celles du Community Table, pour les anglophones du Québec. Le but de ces réunions est de trouver des moyens d'optimiser le potentiel économique des CLOSM.

Les membres du personnel du Secrétariat rural d'AAC tiennent également des consultations auprès des associations porte-parole en région afin de discuter avec les CLOSM et de mieux comprendre leurs besoins. Par exemple, par suite des discussions avec des représentants de la Community Table, le Secrétariat rural a tenu une séance d'information avec les membres des Community Economic Development and Employability Committees au Québec portant sur l'utilisation de la Base de données sur les collectivités. Ces derniers ont beaucoup apprécié l'exercice, car ils ont maintenant accès rapidement à des renseignements cohérents et fiables sur les facteurs économiques et démographiques de leurs communautés.

Malgré les démarches entreprises par le Ministère, nous avons appris que celui-ci n'avait pas de discussions régulières avec les CLOSM. De telles discussions permettraient à AAC non seulement de connaître leurs besoins spécifiques en matière de services, mais aussi de savoir si les services déjà offerts par ses bureaux désignés répondent à leurs attentes. Nous sommes d'avis que des discussions de ce genre devraient avoir lieu avec les

représentants nationaux et régionaux des CLOSM, surtout avec ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de connaître leurs besoins à l'égard du service au public, qui peuvent varier d'une région à l'autre.

Les résultats du recensement de 2001 ont entraîné des changements à la liste des emplacements tenus de fournir des services bilingues et ont obligé les institutions fédérales, y compris AAC, à mettre à jour leurs listes de points de service bilingues. Par suite de cet exercice, trois nouveaux bureaux d'AAC ont été désignés bilingues en Atlantique. Malgré cet ajout, le Ministère n'a pas rencontré les représentants des CLOSM locales afin de les informer des changements et de déterminer si les services offerts répondaient à leurs besoins.

Dans la prochaine section du rapport, nous traiterons des ententes de partenariat. Nous avons constaté, dans le cadre de notre vérification, que le Ministère avait négocié des centaines d'ententes de partenariat et de contribution avec d'autres paliers de gouvernement ou avec des organismes sans but lucratif ou privés. Dans la grande majorité des cas, les organismes qui reçoivent les fonds d'AAC doivent communiquer avec le public ou lui fournir des services. Les représentants des CLOSM que nous avons interviewés ont mentionné que le Ministère ne les consultait pas lorsqu'il négociait des ententes de partenariat et de contribution susceptibles d'avoir des répercussions sur les services offerts aux communautés de langue officielle en situation minoritaire.

Dans son plan d'action sur les langues officielles en vigueur, AAC précise qu'il a l'intention d'accroître et de formaliser le réseau d'agents régionaux du Ministère responsables des consultations avec les CLOSM afin d'avoir une meilleure compréhension des besoins et des priorités de ces communautés dans chaque région du pays. Voilà pour AAC l'occasion de veiller à ce que les membres de ce nouveau réseau consultent également les CLOSM de façon régulière, notamment celles qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de recueillir des renseignements au sujet de leurs besoins particuliers en matière de services. AAC devrait aussi se doter d'un mécanisme de rétroaction continue à l'intention des personnes consultées.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de consulter les représentants nationaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire, surtout ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de connaître leurs besoins particuliers en matière de services au public.

OBJECTIF 4 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans ses ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes

Responsabilités à l'égard du service au public dans les ententes de partenariat et de contribution

Comme il a été mentionné auparavant, les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture ont élaboré, en 2001, le CSA et ont signé un accord-cadre relatif à cette stratégie. AAC et chaque province et territoire ont également signé un accord de mise en œuvre dans le but de donner suite au CSA. Celui-ci ouvre la voie au partage des coûts entre le gouvernement canadien et la province ou le territoire, et précise la façon dont les nouveaux programmes appuyant les cinq volets du CSA seront administrés. L'accord détermine aussi les programmes qui seront lancés, établit les mécanismes de mise en œuvre et indique le palier gouvernemental qui veillera à leur application.

Dans chacun des accords de mise en œuvre se trouve une clause linguistique, dans la section « communications », de même que dans quelques annexes. Cette clause est semblable pour toutes les provinces et tous les territoires, sauf le Québec. Elle stipule que l'information écrite et les annonces publiques doivent être rédigées dans les deux langues officielles, mais n'indique rien au sujet de la prestation des services. Pour le Québec, la clause précise que la prestation des services et les communications doivent se faire dans le respect de la *Charte de la langue française*.

De plus, le gouvernement fédéral et chaque province et territoire ont signé des accords collatéraux pour la mise en œuvre des différents volets du CSA. À l'exception de l'accord conclu avec le Québec, tous les accords collatéraux examinés comportaient des clauses

linguistiques au sujet des communications écrites et des annonces publiques, mais rien à l'égard de la prestation des services dans les deux langues officielles.

AAC a également conclu des centaines d'ententes de contribution avec des organismes sans but lucratif et des entreprises privées. La contribution fédérale représente habituellement de 50 p. 100 à 100 p. 100 du montant requis pour l'activité ou le projet pour lequel des fonds ont été accordés (par ex. : formation, services consultatifs et conseils fournis aux producteurs, mise en œuvre d'initiatives en agriculture, activités de recherche). Nous avons examiné 22 ententes de contribution et avons noté que la clause linguistique n'était pas la même dans tous les documents. Dans plusieurs ententes, la clause linguistique précise que le matériel de communication doit être conforme à la *Loi sur les langues officielles*. Dans d'autres, elle mentionne que le matériel de communication doit respecter la *Loi* ainsi que les politiques et les directives du Conseil du Trésor, que toute communication publique doit se faire simultanément dans les deux langues officielles, que la publicité doit être insérée dans les médias de langue seconde et que les documents clés doivent être affichés sur le site Web dans les deux langues. Pour ce qui est des autres cas, la clause linguistique varie d'une entente à l'autre.

L'agriculture est un domaine de compétence partagée, c'est-à-dire que le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux en sont responsables en vertu de la *Loi constitutionnelle de 1867*. Conséquemment, il est important d'examiner le contexte précis d'une entente visant le domaine de l'agriculture afin de déterminer la nature des obligations linguistiques qui incombent à AAC. Afin de bien cerner la nature de ces obligations et le type de clause linguistique à ajouter, AAC devrait déterminer les éléments suivants au début du processus de négociation d'une entente de partenariat ou de contribution pour un programme ou une activité :

- a) de quelle compétence relève le programme ou l'activité (fédérale, provinciale ou partagée);
- b) quel organisme effectue la prestation des services au terme du programme ou de l'activité.

Vous trouverez à l'annexe C une grille d'analyse conçue en vue d'aider AAC à déterminer efficacement la nature des obligations linguistiques qui devront être prises en compte dans la négociation d'ententes de partenariat et de contribution.

Nous avons appris que l'accord-cadre et les accords de mise en œuvre prenaient fin en mars 2008 et que de nouvelles ententes devaient être signées entre le gouvernement fédéral et les gouvernements provinciaux et territoriaux en avril 2008. De plus, des accords collatéraux découleraient de ces ententes. Le moment était donc propice pour apporter les changements nécessaires à l'égard des clauses linguistiques.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada d'inclure dans ses nouvelles ententes de partenariat et de contribution des clauses linguistiques conformes aux dispositions des parties IV et VII, le cas échéant, afin de respecter pleinement la *Loi sur les langues officielles*.

OBJECTIF 5 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada surveille étroitement son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles

a) Surveillance des services offerts au public dans les deux langues officielles

Le Ministère dispose de certains mécanismes pour surveiller la conformité à l'égard des langues officielles. Par exemple, le comité de gouvernance, présidé par le champion et la championne des langues officielles, se réunit quelques fois par année pour discuter des langues officielles et pour proposer des correctifs au besoin. De plus, les langues officielles font l'objet de discussions au Comité de la haute direction, et des décisions sont souvent prises pour améliorer la situation.

Le Bureau de la vérification et de l'évaluation a procédé à une analyse préliminaire du programme des langues officielles en 2003. Cet examen a révélé que le programme laissait à désirer et que la haute direction en était consciente. Par conséquent, les responsables de la vérification ont décidé de ne pas entreprendre une vérification approfondie. Ils ont plutôt formulé plusieurs recommandations à l'intention de la direction des ressources humaines dans le but d'améliorer les différentes composantes du programme des langues officielles, dont le service au public. Aucun suivi des recommandations n'a été entrepris à ce jour. Le Bureau de la vérification et de l'évaluation s'est engagé à ajouter le suivi à son plan triennal de vérification.

À l'hiver 2006-2007, AAC a effectué sa propre vérification informelle de l'offre active et de la prestation des services téléphoniques dans les deux langues officielles dans les bureaux désignés bilingues pour le service au public. Des mesures seront prises pour corriger les lacunes cernées dans le cadre de cet exercice.

Malgré les mécanismes en place pour surveiller la conformité, il n'existe aucun mécanisme de surveillance formel pour déterminer si les services offerts, tant par le Ministère que par les organismes ayant signé une entente de partenariat ou de contribution avec AAC et ayant des obligations linguistiques, sont effectivement disponibles dans les deux langues officielles et s'ils sont de bonne qualité. Selon le plan d'action sur les langues officielles, AAC a l'intention d'élaborer des mécanismes de mesure de rendement pour les services au public dans les deux langues officielles et d'ajouter aux vérifications internes une composante sur les langues officielles.

b) Utilisation des résultats de la surveillance dans la gestion de la qualité du service

Le Ministère n'est pas en mesure d'améliorer la qualité du service dans les deux langues officielles à la suite des activités de surveillance étant donné qu'il ne dispose pas de mécanisme pour surveiller la conformité à l'égard de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*.

La mise sur pied d'un tel mécanisme permettrait à AAC de recueillir l'information pertinente au sujet de la prestation des services dans les deux langues officielles. Cette information pourrait par la suite être utilisée pour améliorer la situation, le cas échéant, et pour produire des rapports sur les résultats.

À la lumière des constats qui précèdent, le commissaire a formulé la recommandation suivante :

RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de mettre en place un mécanisme de surveillance formel pour assurer le respect des obligations linguistiques en matière de prestation des services;
- de mesurer périodiquement, une fois que le mécanisme de surveillance sera en place, la qualité des services fournis dans les deux langues officielles et d'utiliser cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur les résultats.

CONCLUSION

Dans le cadre de la vérification, nous avons cherché à déterminer si AAC offrait des services au public dans les deux langues officielles, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens vivant dans les régions rurales, et si le cadre de gestion et les mécanismes en place permettaient au Ministère de bien s'acquitter des obligations que lui impose la *Loi sur les langues officielles* à cet égard.

Nous avons noté que le Ministère dispose d'une structure pour administrer le programme des langues officielles et qu'il a désigné un champion ainsi qu'une championne pour ce programme. Ces derniers président également un comité interne des langues officielles. Toutefois, la vérification a révélé qu'AAC ne possède pas de cadre de responsabilisation ni de politique ou de directive au sujet des langues officielles et que le plan d'action en vigueur ne contient pas suffisamment d'objectifs pour assurer une mise en œuvre efficace de la partie IV de la *Loi*.

Au chapitre de la reddition de comptes, les gestionnaires des bureaux ayant l'obligation de fournir les services dans les deux langues officielles ne sont pas évalués en fonction de la capacité bilingue ni de la qualité des services offerts par leur bureau.

Malgré les efforts amorcés pour les sensibiliser aux exigences relatives aux langues officielles, les membres du personnel ne sont pas tous conscients de leurs responsabilités linguistiques en matière de prestation des services. De plus, la capacité bilingue de plusieurs bureaux dans l'Ouest canadien laisse à désirer, surtout celle des bureaux de l'ARAP.

Selon nos observations, la plupart des bureaux visités présentaient l'affichage extérieur et intérieur dans les deux langues officielles. En ce qui concerne la

disponibilité de publications dans les deux langues officielles, nous avons noté des faiblesses en Atlantique et dans l'Ouest canadien. Plusieurs bureaux dans l'Ouest canadien n'avaient pas de pictogramme à la réception signalant que le service était offert dans les deux langues officielles. De plus, le personnel de cette région qui répondait au téléphone accueillait la clientèle dans les deux langues dans 55 p. 100 des bureaux seulement. Enfin, de graves lacunes ont été notées au chapitre de l'offre active en personne partout au pays.

Nous avons constaté que seulement 56 p. 100 des bureaux visités pouvaient fournir des services en personne satisfaisants dans la langue de la minorité linguistique, et seulement 65 p. 100 au téléphone. Le fait que plusieurs bureaux de l'ARAP ne pouvaient pas fournir des services en personne et au téléphone dans la langue de la minorité a nuï au rendement global du Ministère. Au Québec, tous les bureaux vérifiés pouvaient fournir un service satisfaisant en anglais, tant au téléphone qu'en personne.

Enfin, AAC ne consulte pas les représentants nationaux et régionaux des CLOSM afin de connaître leurs besoins particuliers en matière de services au public. Des faiblesses ont également été notées en ce qui a trait aux clauses linguistiques dans les accords de mise en œuvre, les accords collatéraux et les ententes de contribution négociés avec d'autres organismes. En outre, le Ministère ne dispose pas de mécanisme formel de surveillance pour assurer le respect des obligations linguistiques relativement à la prestation des services.

Le commissaire a formulé huit recommandations à AAC visant l'amélioration de la prestation des services dans les deux langues officielles dans les bureaux d'AAC désignés bilingues. Le Ministère a déjà mis en place des mesures dans le but de mettre en œuvre ces recommandations.

ANNEXE A

LISTE DES RECOMMANDATIONS FAITES À AGRICULTURE ET AGROALIMENTAIRE CANADA (AAC) POUR CHACUN DES OBJECTIFS, PLAN D'ACTION D'AAC ET NOS COMMENTAIRES

Nous sommes généralement satisfaits du plan d'action présenté par AAC et de l'approche utilisée ou prévue par l'institution pour mettre en œuvre nos recommandations. Dans les cas où les mesures proposées ne semblent pas entièrement satisfaisantes, nous avons ajouté des commentaires à cet égard. Nous évaluerons la mise en œuvre des recommandations durant le suivi de cette vérification. Nous remercions les représentants d'AAC du dialogue constructif que nous avons eu avec eux tout au long de la vérification.

Nous soutenons qu'une mise en œuvre complète de nos recommandations devrait permettre à AAC de mieux respecter ses obligations en matière de prestation de services dans les deux langues officielles.

OBJECTIF 1 : S'assurer que la haute direction d'Agriculture et Agroalimentaire Canada est engagée à l'égard du programme des langues officielles de façon à offrir des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales

RECOMMANDATION 1

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de se doter d'un cadre de responsabilisation qui englobe les rôles et les responsabilités en matière de langues officielles, les mécanismes de coordination et la façon dont les responsables sont tenus de rendre compte, et de le distribuer à tout le personnel;
- de réviser son plan d'action sur les langues officielles afin d'y inclure des objectifs additionnels pour garantir une mise en œuvre efficace et complète de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (communication avec le public et prestation des services).

Plan d'action et délais d'exécution

AAC a élaboré un cadre de reddition de comptes qu'il a présenté, le 24 avril 2008, au Conseil de direction chargé des services et des systèmes intégrés. À la fin de l'été ou au début de l'automne, le ministère confirmera auprès du Conseil de direction que le quorum a été constitué à l'égard de l'approbation finale, avant de présenter le cadre au Conseil exécutif. Une fois approuvé, le cadre sera distribué à tous les employés.

De plus, un groupe de travail a été mis sur pied au sein de la Direction générale des ressources humaines. Son mandat est d'examiner l'environnement des langues officielles à AAC et de fournir des outils sur les langues officielles aux employés, aux gestionnaires et aux dirigeants afin de dresser un cadre de reddition de comptes pour l'utilisation des langues officielles dans les activités quotidiennes du Ministère ainsi que pour élaborer une stratégie de communication visant à intégrer les langues officielles dans la culture d'AAC.

AAC s'engage à revoir semestriellement son plan d'action et à en modifier les éléments (le service au public – partie IV) en fonction des circonstances et des besoins. Le 5 juin 2008, le sous-ministre a animé une journée sur le Plan d'action pour les langues officielles et l'équité en matière d'emploi, où les sous-ministres adjoints (SMA) ont proposé des mesures concrètes qui confirment leur engagement et qui permettent d'en rendre compte. Chaque chef de direction générale doit présenter par écrit ses engagements pour 2008-2009 avant le 30 octobre 2008, aux fins d'un suivi. À la réunion du 5 juin, le sous-ministre a demandé de formuler des options de prix non financier à offrir aux trois chefs de direction générale qui auront le plus progressé dans l'application de l'équité en matière d'emploi et des langues officielles.

Le nouveau cadre stratégique du secteur canadien de l'agriculture et de l'agroalimentaire, intitulé « Cultivons l'avenir », est fondé sur une entente quinquennale; il remplace le Cadre stratégique pour l'agriculture (CSA). Des ententes de continuité fédérales, provinciales et territoriales ont été conclues pour assurer la poursuite des programmes du CSA en 2008-2009. Au cours de l'année de transition, le Ministère procédera à une révision considérable des orientations des politiques et des programmes, ainsi qu'à l'établissement d'une nouvelle série de programmes de gestion des risques de l'entreprise à mesure qu'il continuera d'améliorer le service à la clientèle dans le cadre de l'initiative de transformation des services. Étant donné que cette transformation nécessite la renégociation d'une vaste gamme d'ententes de prestation de services, elle donne l'occasion d'examiner la conformité aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Le nouveau cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, qui doit être présenté au Conseil exécutif en octobre 2008, établit les responsabilités visant à assurer la conformité aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*. Le cadre stratégique « Cultivons l'avenir » a été approuvé

par les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux de l'Agriculture le 11 juillet 2008, en vue de sa mise en œuvre le 1^{er} avril 2009.

Le comité consultatif des langues officielles d'AAC porte le nom d'« Équipe de gouvernance des langues officielles ». Il est formé de 20 membres, qui se réunissent chaque trimestre et formulent des avis et des recommandations concernant la mise en œuvre du plan d'action sur les langues officielles du Ministère. Ce plan comprend des mesures particulières visant à s'assurer d'une prestation des services qui est conforme aux obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*. Ces mesures sont les suivantes :

- 1) Le nouveau cadre de responsabilisation en matière de langues officielles. Il définit les rôles et les responsabilités des gestionnaires et des employés dans l'ensemble du Ministère. Il a pour thème récurrent « les langues officielles sont l'affaire de tous à AAC ». Le cadre a été soumis pour approbation au comité consultatif des langues officielles durant le premier trimestre de 2007-2008.
- 2) La nouvelle Politique sur la langue de travail. Elle clarifie les droits des employés et les obligations des gestionnaires quant au respect des obligations du Ministère dans les bureaux et les installations désignés bilingues. De plus amples renseignements sur la politique seront communiqués prochainement dans un article que tous les employés d'AAC pourront consulter à *nouvelles@l'ouvrage*. Une présentation PowerPoint visant à familiariser les employés d'ACC à la nouvelle politique sera créée et insérée dans la trousse de formation.
- 3) L'examen des profils linguistiques de tous les postes au sein du Ministère, dans toutes les directions générales. L'examen englobe les sept éléments des exigences relatives aux communications comprises dans PeopleSoft. AAC se servira de ces renseignements pour choisir plus efficacement ses initiatives de langues officielles et pour améliorer la qualité des rapports destinés aux organismes centraux. Son achèvement est prévu pour le troisième ou le quatrième trimestre de 2008-2009. L'examen de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies (ARAP) a été effectué en mars 2008; l'équipe de la classification est en voie d'apporter les corrections aux données erronées sur les postes. À la réunion en mai de l'Équipe de gestion des ressources humaines, les équipes de la classification et de la prestation des services ont été chargées d'examiner les postes dans les autres directions générales.

- 4) La mise à jour des coordonnées du Ministère dans le répertoire Burolis. À la suite de la réunion du 26 juin 2008 avec les représentants de l'Agence de la fonction publique du Canada, il est devenu évident qu'il fallait entreprendre l'examen approfondi des lieux de travail régionaux d'AAC. Dans le cadre de cet examen, l'équipe des langues officielles confirmera les adresses de voierie et les numéros de téléphone des bureaux bilingues ainsi que les adresses de voierie des bureaux unilingues. L'équipe des langues officielles doit aussi réévaluer la désignation de certains lieux de travail. Une fois que l'équipe aura établi une liste à jour de tous les bureaux et centres, de même que leur désignation appropriée, elle sera en mesure de mettre en place des processus plus rigoureux pour assurer la conformité aux exigences en matière de langues officielles. Depuis la réunion du 26 juin, l'équipe des langues officielles a dressé la « liste de contrôle » de tous les bureaux et centres d'AAC et de leurs coordonnées appropriées. AAC évalue actuellement la désignation linguistique de tous les bureaux, conformément aux politiques et aux règlements de l'Agence de la fonction publique du Canada. L'objectif est de mener à terme l'activité avant la fin de novembre 2008.

RECOMMANDATION 2

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de prendre les mesures nécessaires pour que la qualité des services bilingues au public soit un objectif de rendement des gestionnaires responsables des bureaux ayant l'obligation d'offrir les services dans les deux langues officielles.

Plan d'action et délais d'exécution

AAC s'engage à revoir semestriellement son plan d'action et à en modifier les éléments (le service au public – partie IV) en fonction des circonstances et des exigences. Le 5 juin 2008, le sous-ministre a animé une journée sur le Plan d'action pour les langues officielles et l'équité en matière d'emploi, où les SMA ont proposé des mesures concrètes qui confirment leur engagement en matière de langues officielles et qui permettent d'en rendre compte. Chaque chef de direction générale doit présenter par écrit ses engagements pour 2008-2009 avant le 30 octobre 2008, aux fins d'un suivi.

L'équipe des langues officielles est en train de mettre à jour des codes de bureau dans le cadre d'un examen de l'ensemble des directions générales et d'une vérification de toutes les coordonnées. En collaborant avec le Commissariat

aux langues officielles, AAC vise à ce que les bureaux soient désignés correctement et que tous les gestionnaires soient au courant de leurs obligations actuelles en matière de service au public. À la réunion du 26 juin avec les représentants de l'Agence de la fonction publique du Canada, les responsables des langues officielles ont pris connaissance des processus appropriés pour examiner et mettre à jour les renseignements sur les bureaux et les centres du Ministère dans Burolis. Toutefois, l'Agence de la fonction publique du Canada lancera, en 2009, une nouvelle base de données, provisoirement appelée « Système de gestion des règlements » (SGR). Les mises à jour qu'AAC apportera à Burolis seront conformes aux exigences du SGR.

Nos commentaires

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées par AAC pour mettre en œuvre cette recommandation. Nous reconnaissons l'importance de veiller à ce que les points de service bilingues d'AAC soient désignés correctement dans le répertoire Burolis, et nous sommes conscients du temps que nécessite cet exercice. Toutefois, nous sommes d'avis qu'à court terme, des mesures plus concrètes doivent être mises en œuvre par le Ministère afin que des objectifs de rendement pertinents soient intégrés aux ententes de rendement des gestionnaires des bureaux et des points de service déjà correctement répertoriés afin d'offrir au public des services dans les deux langues officielles. Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de la vérification.

RECOMMANDATION 3

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de se doter d'une politique ou de lignes directrices afin de bien encadrer les communications avec le public et la prestation de services dans les deux langues officielles par les employés du Ministère.

Plan d'action et délais d'exécution

L'équipe des langues officielles collaborera avec l'équipe des communications internes pour définir la politique sur les communications avec le public et les services au public. Dès que la politique aura été établie, l'information à son sujet sera transmise à tous les employés d'AAC dans un prochain communiqué de *nouvelles@l'ouvrage*. Pour sensibiliser les employés d'AAC, la politique sera convertie en exposé PowerPoint, puis présentée conjointement par les gestionnaires hiérarchiques et les ressources humaines à compter de décembre 2008.

OBJECTIF 2 : S'assurer que les bureaux désignés offrent activement et fournissent des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales (en personne, au téléphone, dans l'affichage, dans les publications)

RECOMMANDATION 4

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- d'entreprendre une campagne de sensibilisation efficace auprès du personnel des bureaux désignés afin d'offrir les services dans les deux langues officielles. Cette campagne viserait à expliquer clairement les obligations en matière de langue de service et à fournir au personnel les outils nécessaires pour l'aider à respecter ses obligations linguistiques;
- de veiller à ce que tous les gestionnaires des bureaux désignés suivent obligatoirement des séances de sensibilisation aux exigences relatives aux communications et aux services au public dans les deux langues officielles.

Plan d'action et délais d'exécution

En 2009, AAC rédigera un exposé sur les rôles et les obligations de ses employés dans les bureaux qui dispensent des services dans les deux langues officielles. L'exposé sera donné conjointement avec les gestionnaires régionaux.

Les outils de l'Agence de la fonction publique du Canada seront mis à la disposition des employés en décembre 2008 par le truchement du bulletin *nouvelles@l'ouvrage*.

La description des rôles et des responsabilités contenue dans le cadre de responsabilisation, des trousseaux d'information sur les rôles et les responsabilités ainsi que des outils de gestion seront distribués à tous les gestionnaires régionaux d'ici décembre 2008.

Une fois cette étape franchie, nous collaborerons avec l'équipe des communications internes pour faire la promotion et la distribution de ces documents au sein du Ministère. Afin de faciliter la diffusion de l'information à tous les paliers de l'organisme, on rédigera une note de service de la part du SMA, Ressources humaines, destinée à ses collègues (les chefs de direction générale) pour leur demander leur collaboration et leur soutien. Une seconde note de service, de la part des chefs de direction générale à l'intention de leurs directeurs généraux et directeurs respectifs, sera aussi rédigée. Pour assurer la cohérence du message et une compréhension complète, les obligations en matière de langues officielles figurent maintenant dans toutes les trousseaux de formation, les profils d'apprentissage et les séances d'orientation d'AAC.

RECOMMANDATION 5

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de revoir la désignation linguistique de tous les postes responsables du service au public en accordant la priorité aux bureaux de l'Administration du rétablissement agricole des Prairies;
- de prendre des mesures afin d'offrir, dans les meilleurs délais, de la formation linguistique aux titulaires des postes désignés bilingues qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste;
- de mettre en place les mesures administratives requises lorsque les titulaires des postes bilingues ne sont pas capables de fournir les services dans les deux langues officielles.

Plan d'action et délais d'exécution

L'examen des profils linguistiques de tous les postes de l'ARAP a pris fin en mars 2008. Il englobait les sept exigences en matière de communication comprises dans PeopleSoft. AAC utilisera l'information pour choisir plus efficacement ses initiatives en matière de langues officielles et pour améliorer la qualité des rapports destinés aux organismes centraux. L'exercice devrait prendre fin au cours du troisième ou du quatrième trimestre de 2008-2009. Lors de la réunion en mai de l'Équipe de gestion des ressources humaines, les équipes de la classification et de la prestation des services ont été chargées d'examiner les postes dans les autres directions générales.

Par le biais d'un rapport trimestriel acheminé à chaque directeur général, un suivi sera effectué auprès des gestionnaires pour confirmer que les employés nommés à un poste non impératif suivent un plan d'apprentissage et acquièrent durant le délai de deux ans prévu les aptitudes linguistiques liées à leur poste. Certains représentants du groupe des langues officielles ont accès à la partie du registre de dotation qui contient toutes les nominations non impératives (vérification quotidienne). Dès l'entrée en fonction d'une personne nommée à un poste non impératif, sa lettre d'offre est envoyée au représentant des langues officielles (sur une base de permanence). Le représentant des langues officielles a également accès aux rapports PeopleSoft (sur une base mensuelle).

Des conseillers en ressources humaines du groupe de la prestation de service (dotation) consignent quotidiennement les détails de toute nomination, y compris le profil linguistique, dans le « registre de dotation intégré » du Ministère. Le coordonnateur de la formation linguistique de l'équipe des langues officielles passe en revue le registre chaque jour et amorce le

processus de formation en communiquant avec l'employé afin de planifier une évaluation avec un formateur en langues de l'extérieur. Le coordonnateur vérifie également que le formulaire de consentement à la formation linguistique est bien rempli et fait l'examen de la lettre d'offre pour chaque poste bilingue non impératif. L'équipe des langues officielles surveille le progrès des employés dans le cadre de leur programme de formation et prépare des rapports sur les exceptions pour informer les gestionnaires des cas problématiques. L'équipe de planification des ressources humaines offre des renseignements aux directeurs généraux sur les nominations non impératives durant ses séances d'information trimestrielles et offre à chaque direction générale des tableaux de bord.

En ce qui concerne la nomination d'un employé sur une base non impérative, on rappelle aux gestionnaires qu'ils doivent prendre des mesures administratives pour que les services dans le secteur de travail particulier soient offerts dans les deux langues officielles.

OBJECTIF 3 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues

RECOMMANDATION 6

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada de consulter les représentants nationaux et régionaux des communautés de langue officielle en situation minoritaire, surtout ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, afin de connaître leurs besoins particuliers en matière de services au public.

Plan d'action et délais d'exécution

AAC consulte régulièrement les communautés de langue officielle (partie VII) dans le but de développer ces communautés. En 2007-2008, AAC aura versé 700 000 \$ dans des projets visant les communautés de langue officielle en plus des 2 millions de dollars versés ces quatre dernières années et des 1,4 million de dollars, les trois années précédentes.

AAC ne souscrit pas à l'idée que « la partie IV, interprétée selon le principe d'égalité matérielle, exige, dans certaines circonstances, la prise en compte des caractéristiques et des besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans l'élaboration de services aux communautés de langue officielle ».

Nos commentaires

Le Commissariat reconnaît les efforts déployés par l'institution pour consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire et l'encourage à poursuivre toute initiative visant à renforcer leur vitalité. À titre d'exemple, nous encourageons l'institution à consulter les représentants des communautés et des producteurs agricoles, surtout ceux qui représentent les producteurs canadiens et les régions rurales, pour connaître leurs besoins en ce qui concerne des services reliés au domaine de l'éducation (formation). Fort de l'information recueillie, le Ministère pourrait ensuite exercer une plus grande influence auprès des gouvernements provinciaux et territoriaux (tout en reconnaissant leur autorité de compétence dans le domaine de l'éducation) dans le but de répondre à ces besoins. Cette influence pourrait être reflétée dans les accords collatéraux conclus entre le Ministère et les provinces et territoires, ou encore dans les ententes de contribution conclues directement avec des organismes sans but lucratif.

Nous reconnaissons qu'il existait une divergence d'opinions entre le gouvernement fédéral et le Commissariat aux langues officielles sur la portée et les obligations prévues par la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* en ce qui a trait à la prise en compte des caractéristiques et des besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire dans l'établissement de services qui leur sont destinés. La question a récemment été tranchée par la Cour suprême du Canada, qui a indiqué que l'égalité linguistique en matière de prestation de services gouvernementaux exige la prise en compte des besoins de la communauté dans l'élaboration des services lorsque la nature du service le justifie.

Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de vérification.

OBJECTIF 4 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans ses ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes

RECOMMANDATION 7

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada d'inclure dans ses nouvelles ententes de partenariat et de contribution des clauses linguistiques conformes aux dispositions des parties IV et VII, le cas échéant, afin de respecter pleinement la *Loi sur les langues officielles*.

Plan d'action et délais d'exécution

Étant donné que l'agriculture est du ressort du gouvernement fédéral et de chaque gouvernement provincial, les ententes que signe AAC avec les provinces doivent tenir compte des politiques sur les langues officielles des compétences en question, mais AAC ne peut pas imposer aux provinces ses obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Lorsque des tiers reçoivent des contributions ou des subventions, mais qu'ils ne dispensent pas de services au public, la politique d'AAC est de respecter la langue de préférence de chaque bénéficiaire et de ne pas imposer les obligations afférant à la *Loi sur les langues officielles* dans les ententes connexes.

Lorsque des tiers concluent des ententes pour exécuter des programmes pour le compte d'AAC, ils sont assujettis aux obligations prévues par la *Loi sur les langues officielles*, et leur obligation à se conformer est prévue dans les dispositions des ententes pertinentes. Il incombe aux responsables qui approuvent ces ententes d'ajouter les modalités appropriées. En vertu du cadre de responsabilisation en matière de langues officielles, les chefs des directions générales qui offrent des services au public sont, en définitive, responsables de la conformité. Le cadre de responsabilisation comprend un élément de surveillance qui permet de vérifier que les directions générales et les équipes responsables des fonctions en matière de langues officielles s'acquittent de leurs responsabilités.

Malgré les limites susmentionnées de la portée de la *Loi sur les langues officielles*, lorsque des besoins précis ont été déterminés, les responsables de la négociation de contrats demandent aux tiers de fournir des services ou des communications dans les deux langues officielles aux frais du gouvernement fédéral.

AAC reconnaît qu'en vertu de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*, il lui incombe de prendre des « mesures positives » pour promouvoir et améliorer la situation des minorités linguistiques du Canada. Dans la mesure du possible, le Ministère s'efforce de faire participer les tiers à cet effort, mais il ne peut les forcer à le faire, sauf si des contrats leur ont été adjugés pour la prestation de services au public.

Nos commentaires

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées par AAC pour la mise en œuvre de cette recommandation. Quoique nous soyons d'accord que les provinces et les territoires n'ont pas d'obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, il incombe à AAC de veiller à ce que les services qui sont fournis ou rendus disponibles pour son compte par une autre personne ou un autre organisme, incluant les provinces et les territoires, soient livrés conformément aux exigences de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. De plus, des clauses linguistiques devraient être établies afin d'assurer la conformité à la partie IV de la *Loi* en ce qui a trait aux communications avec le public et à la prestation de services.

Même dans un domaine de compétence partagée entre le gouvernement fédéral et les provinces, comme c'est le cas de l'agriculture, l'institution fédérale a la responsabilité d'imposer les obligations linguistiques à ses homologues provinciaux lorsque ceux-ci agissent pour son compte. Par exemple, dans une situation semblable survenue dans l'affaire *Canada (Commissaire aux langues officielles) c. Canada (ministère de la Justice)*, 2001 FCT 239, la Cour fédérale a jugé que le gouvernement de l'Ontario agissait pour le compte du gouvernement fédéral dans la poursuite de contraventions fédérales, soit un domaine de compétence fédérale. Par conséquent, la partie IV de la *Loi* s'appliquait. Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de vérification.

OBJECTIF 5 : S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada surveille étroitement son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles

RECOMMANDATION 8

Le commissaire recommande à Agriculture et Agroalimentaire Canada :

- de mettre en place un mécanisme de surveillance formel pour assurer le respect des obligations linguistiques en matière de prestation des services;
- de mesurer périodiquement, une fois que le mécanisme de surveillance sera en place, la qualité des services fournis dans les deux langues officielles et d'utiliser cette information pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports sur les résultats.

Plan d'action et délais d'exécution

Le cadre de responsabilisation comprend un élément de surveillance au moyen duquel les obligations ministérielles en matière de langues officielles seront surveillées.

AAC a créé un système d'enregistrement de mesures pour faire en sorte que les gestionnaires remplissent leurs engagements. Le modèle du système d'enregistrement de mesures énonce les responsabilités des gestionnaires d'emplacement, du SMA concerné de la direction générale et de la Direction générale des ressources humaines.

Un élément relatif au service au public a été ajouté, le 5 juin 2008, aux ententes de rendement des cadres supérieurs dont les postes sont désignés bilingues pour le service au public.

L'équipe des langues officielles est en train de créer le système d'enregistrement des mesures qui sera utilisé par les bureaux et les locaux désignés bilingues pour le service au public afin d'évaluer la demande de services bilingues. À compter du troisième trimestre de 2008-2009, AAC exigera que les gestionnaires de ces emplacements demandent à leurs employés de consigner le nombre de demandes de service en anglais et en français ainsi que le nombre de services dispensés dans chaque langue. Les gestionnaires devront remettre le registre à l'équipe des langues officielles à la fin de chaque trimestre. Celle-ci analysera les résultats et les consignera au rapport qu'elle remettra au SMA des Ressources humaines, qui, à son tour, les communiquera au Bureau de la vérification et de l'évaluation, au besoin.

La fonction de surveillance comprendra des activités régulières de suivi et de mesure. Le 5 juin 2008, le sous-ministre a animé une journée sur le Plan d'action pour les langues officielles et l'équité en matière d'emploi, où les SMA ont proposé des mesures concrètes qui confirment leur engagement et qui permettent d'en rendre compte. Le SMA de la Direction générale des ressources humaines a demandé à chaque chef de direction générale de présenter par écrit ses engagements avant le 30 octobre 2008, aux fins d'un suivi.

Les champions des langues officielles assurent la défense et la promotion des langues officielles au sein du Ministère et contribuent à l'établissement de rapports d'étape ministériels.

L'évaluation de la qualité des services offerts dans les deux langues officielles exige la participation proactive des cadres de direction et des gestionnaires responsables de la prestation des services. AAC fera donc participer les directeurs généraux à la conception du processus d'évaluation de la qualité. Le 5 juin 2008, ils ont participé à une réunion concernant le Plan d'action pour les langues officielles et l'équité en matière d'emploi, en vue de déterminer des mesures de surveillance précises, y compris les activités et les résultats à mesurer, les moyens et la fréquence de la collecte des données et les méthodes analytiques à utiliser. Les directeurs généraux devront également approuver les mesures qui serviront à interpréter systématiquement cette information et les transformer en vue d'une amélioration durable.

L'équipe des langues officielles devra intégrer ces décisions au plan de surveillance officiel qui comprendra, au moins, la description de chaque élément de l'initiative de surveillance, la définition des rôles et des responsabilités ainsi que les détails du processus de déclaration et d'examen. Ce plan sera distribué aux directeurs généraux et mis en œuvre au cours du troisième trimestre de 2008-2009.

L'équipe des langues officielles collaborera avec l'équipe de planification des ressources humaines afin d'intégrer les évaluations de la qualité des services bilingues aux examens réguliers trimestriels de la direction générale que les aménagés linguistiques livrent en personne à

chaque SMA. Les résultats obtenus dans l'ensemble du Ministère seront systématiquement signalés et fournis aux gestionnaires responsables des programmes de vérification et d'évaluation ministérielles.

Nos commentaires

Nous sommes partiellement satisfaits des mesures proposées par AAC concernant l'utilisation de l'information obtenue au moyen du système d'enregistrement des mesures pour gérer la qualité des services et pour produire des rapports axés sur les résultats. En plus de mesurer la demande de services dans la langue seconde, le Ministère doit témoigner de son engagement à faire en sorte, lorsque l'obligation existe, que l'offre active de services bilingues est présente en tout temps et que des services de qualité égale dans les deux langues officielles sont offerts. L'absence d'offre active a souvent pour effet de réduire les occasions où la langue de la minorité linguistique pourrait être utilisée. Le système d'enregistrement devrait donc inclure un élément pour consigner la réalisation de l'offre active dans tous les cas. De plus, pour toute demande de service dans la langue de la minorité linguistique, le système devrait prévoir la consignation de la façon dont le service a été livré, c'est-à-dire avec ou sans le recours à une mesure administrative. Nous évaluerons la mise en œuvre de cette recommandation durant le suivi de vérification.

ANNEXE B

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION

OBJECTIFS	CRITÈRES
<p>1. S'assurer que la haute direction d'Agriculture et Agroalimentaire Canada est engagée à l'égard du programme des langues officielles de façon à offrir des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales</p>	<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada a mis en place un cadre de responsabilisation approprié en matière de langues officielles;</p> <p>2. Vérifier si le plan d'action d'Agriculture et Agroalimentaire Canada assure une mise en œuvre efficace de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i>;</p> <p>3. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada a en place un mécanisme de reddition de comptes approprié qui permet de mesurer l'atteinte des objectifs à l'égard de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i>;</p> <p>4. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada dispose d'une politique sur les langues officielles ou de lignes directrices concernant le service au public qui ont été approuvées par la haute direction et qui sont conformes à la <i>Loi sur les langues officielles</i> et à son <i>Règlement</i>.</p>
<p>2. S'assurer que les bureaux désignés offrent activement et fournissent des services bilingues appropriés au public, notamment aux producteurs canadiens et aux citoyens des régions rurales (en personne, au téléphone, dans l'affichage, dans les publications)</p>	<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada communique efficacement les exigences en matière de prestation des services dans les deux langues officielles au personnel assigné au service au public;</p> <p>2. Vérifier si la capacité bilingue à Agriculture et Agroalimentaire Canada est suffisante pour offrir de façon appropriée les services dans les deux langues officielles;</p> <p>3. Vérifier si les bureaux désignés bilingues d'Agriculture et Agroalimentaire Canada offrent et fournissent des services dans les deux langues officielles.</p>

OBJECTIFS ET CRITÈRES DE LA VÉRIFICATION (suite)

OBJECTIFS	CRITÈRES
<p>3. S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire et qu'il tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de services bilingues</p>	<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada consulte les représentants des producteurs canadiens et des régions rurales des communautés de langue officielle en situation minoritaire pour connaître leurs besoins en matière de services, y compris pour ce qui est de l'emplacement de ses points de service désignés bilingues, et s'il les informe des décisions prises.</p>
<p>4. S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités en vertu de la partie IV de la <i>Loi sur les langues officielles</i> dans ses ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes</p>	<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada tient compte de ses responsabilités à l'égard du service au public lorsqu'il négocie des ententes de partenariat et de contribution avec d'autres organismes.</p>
<p>5. S'assurer qu'Agriculture et Agroalimentaire Canada surveille étroitement son rendement en matière de prestation de services dans les deux langues officielles</p>	<p>1. Vérifier si Agriculture et Agroalimentaire Canada a des contrôles appropriés en place (incluant la vérification interne) pour confirmer que le public est servi dans la langue officielle de son choix aux bureaux désignés bilingues;</p> <p>2. Vérifier si les résultats de la surveillance sont utilisés dans la gestion de la qualité du service en vue de l'amélioration continue.</p>

PRINCIPES RELATIFS À L'INCLUSION D'UNE CLAUSE LINGUISTIQUE DANS LES DIFFÉRENTS TYPES D'ENTENTE

		À QUI APPARTIENT LE PROGRAMME?		
		Fédéral	Provincial *	Compétence partagée féd.-prov.
QUI FOURNIT LE SERVICE ?	Fédéral	AAC est tenu de respecter la partie IV.	AAC est tenu de respecter la partie IV.	AAC est tenu de respecter la partie IV.
	Provincial	Il y a une obligation d'inclure une clause linguistique en vertu de la Partie IV. La province agit pour le compte d'AAC.	Il n'y a pas d'obligation d'inclure de clause linguistique. Le régime linguistique provincial s'applique.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII. La province n'agit pas au nom d'AAC.
	Fédéral-Provincial	Il y a une obligation d'inclure une clause linguistique en vertu de la partie IV. La province agit pour le compte d'AAC.	AAC est tenu de respecter la partie IV.	AAC encourage l'ajout d'une clause linguistique en vertu de la partie VII. La province n'agit pas au nom d'AAC.
	Organisme privé	Il y a une obligation d'inclure une clause linguistique si l'organisme est un tiers agissant pour le compte d'AAC, en vertu de la partie IV.	Il n'y a pas d'obligation d'inclure de clause linguistique. Toutefois, la <i>Politique sur les paiements de transfert</i> s'applique lorsqu'un organisme reçoit des fonds du gouvernement fédéral.	Il y a une obligation d'inclure une clause linguistique si l'organisme est un tiers agissant pour le compte d'AAC, en vertu de la partie IV.

*NOTA : Ce tableau s'applique également aux trois territoires.

Si le programme relève de la compétence du gouvernement fédéral, il s'ensuit que l'obligation qui incombe à AAC de prévoir une clause linguistique découlera de la partie IV de la *Loi*. Si le service est fourni par le palier provincial, ce dernier sera considéré comme un tiers agissant pour le compte d'AAC. Dans ce cas, le Ministère devra, en vertu de l'article 25¹ de la *Loi*, veiller à ce que son interlocuteur provincial offre les services et communique avec le public dans les deux langues officielles, et ce, conformément aux exigences prévues dans le *Règlement sur les langues officielles (communications avec le public et prestation de services)*. Il en sera de même si les services sont fournis par un organisme privé. La partie IV de la *Loi* doit également être respectée lorsque le gouvernement fédéral offre lui-même des services pour un programme ou une activité qui relève d'une province ou d'une compétence partagée.

Lorsqu'un organisme bénévole non gouvernemental reçoit des fonds du gouvernement fédéral et que ce dernier n'agit pas pour le compte d'AAC, le Ministère doit s'assurer qu'il

respecte la politique sur les subventions et les contributions du Conseil du Trésor en matière de langues officielles. Selon cette politique, les organismes bénévoles non gouvernementaux qui reçoivent des fonds du fédéral doivent communiquer avec le public et fournir les services dans les deux langues officielles, là où la demande le justifie.

Nous sommes d'avis que, dans le cas où une province ou un territoire est responsable de l'administration d'un programme ou d'une activité qui relève d'une compétence partagée, les obligations linguistiques d'AAC ne découlent pas de la partie IV, mais plutôt de la partie VII de la *Loi*. En vertu de ces obligations, AAC serait notamment tenu de prendre des mesures d'incitation, d'encouragement ou d'aide, de fournir des ressources ou de contribuer dans la mesure du possible à offrir des services dans les deux langues officielles. La négociation de clauses linguistiques à l'égard du service au public dans ces ententes serait, à notre avis, une mesure positive au sens de la partie VII de la *Loi*.

1 Cet article précise qu'il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que les services offerts au public par des tiers pour leur compte le soient dans l'une ou l'autre des langues officielles et à ce que le public puisse aussi communiquer avec ceux-ci dans la langue officielle de son choix, dans le cas où, si elles offraient elles-mêmes les services, elles seraient tenues à une telle obligation.