



Commissariat
aux langues
officielles

Office of the
Commissioner of
Official Languages

VÉRIFICATION

DE LA PRESTATION DES SERVICES BILINGUES
AUX VISITEURS À PARCS CANADA

SUIVI
Septembre 2016



www.languesofficielles.gc.ca

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 Services publics et de l'Approvisionnement 2016
No de cat. : SF31-111/2016F-PDF
ISBN : 978-0-660-06189-4

En septembre 2012, le Commissariat aux langues officielles a publié son rapport de vérification concernant la prestation de services bilingues aux visiteurs à Parcs Canada. Cette vérification avait été menée à l'Administration centrale de l'Agence et comportait des visites sur place dans plusieurs parcs nationaux, dans des aires marines nationales de conservation ainsi que dans des lieux historiques nationaux. Par suite de cette vérification, le commissaire aux langues officielles a formulé neuf recommandations visant à améliorer l'expérience du visiteur qui veut recevoir des services dans la langue officielle de son choix, conformément à la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Les recommandations et les résultats du suivi de cette vérification figurent à l'annexe A.

Les neuf recommandations du commissaire visaient les quatre objectifs suivants :

- S'assurer que la haute gestion de Parcs Canada s'est engagée à ce que la partie IV de la *Loi* soit mise en œuvre de façon à offrir aux visiteurs des services de qualité égale dans les deux langues officielles.
- S'assurer que Parcs Canada fait l'offre active et fournit au public des services de qualité égale en français et en anglais à tous les lieux et s'assurer que l'aménagement des services bilingues est efficace.
- S'assurer que Parcs Canada consulte les représentants des communautés de langue officielle en situation minoritaire des différentes régions et qu'elle tient compte des résultats de ces consultations dans l'aménagement de ses services bilingues.
- S'assurer que Parcs Canada surveille, de manière efficace, son rendement en matière de prestation de services de qualité égale dans les deux langues officielles à tous les lieux.

En décembre 2014, le Commissariat aux langues officielles a entamé un suivi de la vérification afin d'évaluer et de documenter les mesures prises par Parcs Canada pour mettre en œuvre les recommandations du commissaire.

MÉTHODOLOGIE

Les résultats du suivi de la vérification découlent de l'analyse du rapport de progrès et du plan d'action transmis par Parcs Canada en réponse aux recommandations formulées lors de la vérification initiale, de l'analyse des documents à l'appui reçus de l'Agence ainsi que des renseignements obtenus dans le cadre d'entrevues.

En avril et en mai 2015, des rencontres ont eu lieu avec le directeur de la Direction de l'engagement et contribution de l'effectif, ainsi qu'avec des représentants de la Direction générale des ressources humaines. Des entrevues ont aussi été menées auprès d'anciens membres du Comité consultatif sur les langues officielles. En avril et en mai 2016, plusieurs documents supplémentaires ont été reçus par le Commissariat en réponse au rapport préliminaire du suivi de la vérification. Par la suite, des échanges par courriel et de vive voix ont eu lieu entre la vérificatrice principale et les représentants des langues officielles de l'Agence.

ANALYSE DES CONSTATATIONS ET DES RECOMMANDATIONS

OBJECTIF 1

S'ASSURER QUE LA HAUTE GESTION DE PARCS CANADA S'EST ENGAGÉE À CE QUE LA PARTIE IV DE LA LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES SOIT MISE EN ŒUVRE DE FAÇON À OFFRIR AUX VISITEURS DES SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE DANS LES DEUX LANGUES OFFICIELLES.

CADRE DE RESPONSABILISATION EN MATIÈRE DE LANGUES OFFICIELLES

RECOMMANDATION 1

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

- a) d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de responsabilisation pour les langues officielles qui précise l'ensemble de ses obligations. Ce cadre devra comprendre des mécanismes de coordination et indiquer la façon dont les personnes responsables dans les diverses unités de gestion (et les centres de services) devront rendre compte. Il devra être approuvé par la haute direction et communiqué efficacement à tout le personnel;
- b) de clarifier le rôle et les responsabilités de l'unité des Programmes nationaux de ressourcement et d'établir un réseau formel des coordonnateurs des langues officielles, assorti d'un cadre de référence. L'information et la documentation découlant des rencontres et des consultations du réseau devront être conservées efficacement.

En novembre 2014, Parcs Canada s'est doté de la *Stratégie de mesure du rendement en matière de communications et de services au public bilingues (partie IV)*, qui a été approuvée par les membres du Comité exécutif. Cette stratégie comprend un cadre de gestion et de responsabilisation axé sur des résultats touchant la partie IV de la *Loi*. Elle énonce clairement la structure de gouvernance, y compris le rôle de l'unité des Programmes de diversification des effectifs (anciennement unité des Programmes nationaux de ressourcement) et de la Direction générale des relations externes et de l'expérience du visiteur ainsi que les responsabilités en matière de langues officielles des cadres supérieurs, des gestionnaires et des employés. Toutefois, la stratégie ne décrit pas le processus de reddition de compte.

La *Stratégie de mesure du rendement en matière de communications et de services au public bilingues (partie IV)* présente un modèle logique qui prévoit des activités assorties d'indicateurs de rendement visant les communications et les services bilingues, les responsabilités des gestionnaires et des employés, les besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire et la satisfaction du public. Selon Parcs Canada, ces activités sont mesurées au moyen de la collecte et de l'analyse de données, de rapports sur le rendement et d'une imputabilité en matière de résultats qui vise autant le niveau opérationnel que fonctionnel. Notre analyse de ce document révèle que l'Agence ne donne qu'une vague description des activités actuelles ou futures qui mèneront à la réalisation des objectifs. L'Agence a aussi omis d'indiquer la méthodologie et les mécanismes établis en vue de mettre en œuvre les mesures proposées. En avril 2015, tout le personnel a été informé par courriel de la *Stratégie*, qui est affichée sur l'intranet.

Nous avons en outre relevé des lacunes en ce qui a trait à l'information présentée dans le rapport de progrès, puisque l'Agence y fait partout référence aux « bureaux désignés bilingues ». Parcs Canada a l'obligation de fournir des services bilingues dans tout son réseau pour satisfaire aux obligations énoncées au paragraphe 24(1)a) de la *Loi* ainsi qu'aux paragraphes 9 a) b) et c) du *Règlement sur les langues officielles — communications avec le public et prestation des services (le Règlement)*, sauf aux quatre bureaux qui ne sont pas assujettis à la *Loi sur les parcs nationaux du Canada*. Les obligations à satisfaire à ces bureaux sont celles qui s'appliquent de façon générale en vertu du *Règlement*. Au moment de la préparation du présent rapport, Parcs Canada, de concert avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, était en train d'évaluer l'importance de la demande de services bilingues dans ces quatre bureaux afin de déterminer si l'on doit y offrir des services dans les deux langues officielles.

Durant le suivi de notre vérification et à la suite d'une réorganisation au sein de Parcs Canada, le dirigeant principal des ressources humaines et champion des langues officielles a établi un nouveau comité consultatif sur les langues officielles. Des représentants des cinq nouveaux secteurs opérationnels en feront partie. Par ailleurs, le champion a aussi établi un forum de discussion sur l'intranet en vue d'obtenir des idées pour améliorer le bilinguisme au sein de l'Agence. Nous saluons son engagement et sa participation à la production des vidéos *Dans l'œil du castor*. En dernier lieu, des représentants de la direction responsable des langues officielles au sein de l'Agence siègent désormais au Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

En ce qui a trait à l'établissement d'un réseau officiel des coordonnateurs de langues officielles, l'Agence a choisi de mettre à profit son réseau de 30 gestionnaires responsables des ressources humaines au sein des unités de gestion. Nous avons été informés que ce réseau est utilisé pour discuter, entre autres, des langues officielles. Toutefois, nous n'avons pas reçu le mandat de ce comité ni d'information sur les rôles et les responsabilités de ses membres, ou encore les modalités sur la reddition de comptes pour ce groupe de travail. Nous sommes d'avis que l'Agence doit prendre les moyens nécessaires pour que les langues officielles fassent partie régulièrement des sujets à l'ordre du jour de ces rencontres afin d'assurer leur promotion et la sensibilisation à leur importance. En outre, l'Agence doit veiller à ce que les gestionnaires du réseau assurent la surveillance de l'offre active des services bilingues et des services connexes en français et en anglais dans tous ses bureaux et aires au Canada. Le réseau doit, de plus, favoriser la tenue de discussions sur les bonnes pratiques et les difficultés en vue de corriger rapidement les lacunes.

Parcs Canada a mis en œuvre la recommandation 1.

PLAN D'ACTION SUR LES LANGUES OFFICIELLES

RECOMMANDATION 2

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'établir et de mettre en œuvre un nouveau plan d'action sur les langues officielles incluant des mesures précises qui tiennent compte de ses activités liées aux communications avec les visiteurs afin d'assurer un service de qualité égale en français et en anglais. Ce plan devra être assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et d'un mécanisme de reddition de comptes. De plus, Parcs Canada devra établir et mettre en place un mécanisme de suivi du plan d'action sur les langues officielles.

Parcs Canada a élaboré un document intitulé *Orientation et priorités en matière de langues officielles de l'Agence Parcs Canada 2014-2017*. Ce document énonce les obligations de l'institution touchant toutes les parties de la *Loi* et sa volonté de réorienter son programme de langues officielles afin de « normaliser la manière dont elle se conforme à la *Loi* » et de « renforcer ses outils pour aider les gestionnaires à déterminer les domaines à améliorer ainsi qu'à répondre à leurs obligations en matière de langues officielles ». Il précise aussi qu'il incombe à l'unité des Programmes de diversification des effectifs au sein de la Direction de l'engagement et contribution de l'effectif de la Direction générale des ressources humaines d'assurer la mise en œuvre de ces priorités.

Ce document décrit également la vision de l'organisation quant à son engagement en matière de langues officielles. Toutefois, il ne contient pas de mesures précises qui tiennent compte des activités de Parcs Canada liées aux communications avec les visiteurs afin d'assurer un service de qualité égale en français et en anglais. Il ne contient aucun échéancier, aucun indicateur de rendement ni de mécanisme de reddition de comptes. L'Agence devait en outre établir et mettre en place un mécanisme de suivi du plan d'action.

Nous avons aussi, dans le cadre de notre suivi de vérification, fait le lien entre ce document et la *Stratégie de mesure du rendement en matière de communications et de services au public bilingues (partie IV)* où sont vaguement énumérés des « extrants et résultats du programme ». On précise notamment dans les objectifs que les unités de gestion produiront des plans locaux en matière de langues officielles, d'ici le 31 mars 2017. Nous sommes d'avis que cet échéancier n'est pas raisonnable et qu'il ne permettra pas d'obtenir assez rapidement des résultats concrets sur le terrain, compte tenu du fait que la vérification initiale a été effectuée en 2012.

À la lumière de ce qui précède, nous constatons que Parcs Canada n'a pas établi de mesures concrètes pour corriger les lacunes décrites dans le rapport de vérification à l'égard d'activités précises, entre autres, celles visant les multiples programmes d'interprétation offerts au sein de son réseau. L'Agence n'a pas non plus fixé d'échéanciers précis pour des activités clés. Dans le même ordre d'idées, nous nous serions attendus à recevoir un plan d'action détaillé et approuvé par la haute direction énonçant des mesures précises pour donner suite aux recommandations du commissaire. De plus, nous aurions souhaité que Parcs Canada établisse des mesures précises pour répondre aux lacunes définies à la suite de l'examen de 2015 touchant la prestation des services bilingues aux visiteurs et la capacité bilingue des unités de gestion au sein de son réseau décrit plus loin dans ce rapport.

Nous sommes d'avis que l'Agence doit établir et mettre en œuvre rapidement un nouveau plan d'action en matière de langues officielles, qui comprend des mesures précises, des échéanciers raisonnables, un mécanisme de reddition de comptes ainsi qu'un mécanisme de suivi.

Parcs Canada n'a pas mis en œuvre la recommandation 2.

POLITIQUE SUR LES LANGUES OFFICIELLES

RECOMMANDATION 3

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada de se doter d'une politique en matière de langues officielles qui tient compte de toutes les composantes de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que de ses activités et programmes. De plus, cette politique devra tenir compte de la nouvelle structure de l'Agence relative à l'expérience du visiteur. Elle devra faire référence à l'affaire *DesRochers*, notamment aux principes énoncés relatifs à l'accès égal et aux services de qualité égale. Une stratégie de communication devra être établie afin de communiquer efficacement les exigences à tout le personnel.

L'Agence a maintenu le statu quo en continuant de s'inspirer de la politique et des directives sur les langues officielles du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. Pourtant, dans le plan d'action qu'elle proposait lors de la vérification initiale, elle s'était engagée à réviser, à mettre à jour et à adapter ses politiques et lignes directrices en matière de langues officielles. Elle a plutôt choisi de rappeler qu'en vertu du paragraphe 46(1) de la *Loi*, « le Conseil du Trésor est chargé de l'élaboration et de la coordination générales des principes et programmes fédéraux d'application des parties IV, V et VI dans les institutions fédérales... ». Nous sommes d'avis que les documents-cadres élaborés par le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada peuvent servir de modèles aux institutions, mais que ceci n'empêche pas Parcs Canada de se doter de ses propres documents-cadres en vue de mieux refléter ses activités et d'assurer une meilleure compréhension de ses obligations.

Il importe de noter que la *Directive sur les langues officielles pour les communications et services* du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada fait référence à la notion de « bureaux désignés » qui ne s'applique pas à Parcs Canada (à l'exception des quatre bureaux qui ne sont pas assujettis à la *Loi sur les parcs nationaux du Canada*), comme nous l'avons déjà précisé dans ce rapport. Ceci pourrait avoir pour effet de confondre les gestionnaires et les employés de l'Agence en ce qui a trait à leurs obligations.

Au moment du suivi de la vérification, l'Agence n'avait pas élaboré de stratégie pour communiquer efficacement ses exigences linguistiques à tout son personnel. Cependant, le champion des langues officielles a transmis deux courriels aux employés pour les informer du Rendez-vous de la francophonie et des nouveaux outils linguistiques (des tests d'auto-évaluation de langue seconde et une série de chroniques linguistiques). Ces communications ne présentent pas au personnel les obligations de Parcs Canada en

matière de prestation des services de qualité égale en français et en anglais aux visiteurs.

Parcs Canada n'a pas mis en œuvre la recommandation 3.

ÉVALUATION DE RENDEMENT

RECOMMANDATION 4

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'ajouter à ses procédures de gestion du rendement une disposition sur la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans les évaluations des gestionnaires, des chefs d'équipe et de tous les autres membres du personnel qui doivent communiquer avec le public dans les deux langues officielles et qui doivent négocier des ententes de services avec des tiers.

La *Stratégie de mesure du rendement en matière de communications et de services au public bilingues (partie IV)* de Parcs Canada précise que le directeur général de l'Agence et le Comité exécutif sont responsables de l'application des politiques, de l'orientation, des priorités et des stratégies. On y souligne aussi que les gestionnaires délégués, y compris les gestionnaires des services aux visiteurs, les gestionnaires des ressources humaines et les employés bilingues, ont des responsabilités en matière de langues officielles.

Parcs Canada a fait un pas dans la bonne direction en créant le gabarit *Lettre de mandat pour les PCX* (2016-2017), destiné aux unités de gestion pour l'évaluation de rendement des gestionnaires du niveau PCX. Un objectif relatif aux langues officielles a été ajouté à la « Partie B — Gestion des ressources humaines » de ce rapport d'évaluation. Néanmoins, dans ce gabarit, l'engagement relatif aux langues officielles est jumelé à un engagement concernant l'équité en matière d'emploi, ce qui pose problème. En effet, les objectifs en matière de langues officielles doivent être présentés et évalués de façon distincte, et ils doivent préciser les obligations relatives aux communications avec les visiteurs (partie IV) et à d'autres parties de la *Loi*, afin que tous les objectifs liés aux langues officielles soient évalués. Par ailleurs, l'Agence ne nous a pas fourni de précisions ni de rapports d'évaluation de rendement pour les employés, dont le personnel de première ligne, qui ont des obligations en matière de langues officielles, ni pour les personnes chargées de négocier des ententes avec les tiers fournisseurs qui travaillent dans les unités de gestion partout au Canada.

Parcs Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 4.

ENTENTE DE SERVICES AVEC DES TIERS

RECOMMANDATION 5

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'inclure dans ses nouvelles ententes de service, ainsi que dans celles qui sont reconduites, des clauses linguistiques précises et conformes aux dispositions de la partie IV afin de satisfaire pleinement aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

Dans le cadre de la vérification initiale, l'Agence avait indiqué qu'elle s'engageait à inclure une clause linguistique visant à assurer la prestation de services dans les deux langues officielles dans ses ententes avec des tiers agissant pour son compte. Nous lui avons demandé des copies d'ententes conclues depuis 2012 et, bien que les différentes unités de gestion de l'Agence traitent avec de nombreux tiers fournisseurs, nous n'avons reçu que six ententes de services, lesquelles concernaient uniquement la région de l'Atlantique. Nous nous attendions de recevoir un échantillon d'ententes conclues dans différentes régions au Canada pour évaluer la mise en œuvre de la recommandation. Nous notons que les clauses linguistiques présentées dans l'échantillon d'ententes que nous avons obtenu étaient satisfaisantes. Dans le cadre du suivi, l'Agence a indiqué qu'elle avait ajouté dans son guide pour l'établissement d'ententes un nouveau document, intitulé *Liste de contrôle de la passation de marchés — Obligations relatives aux langues officielles*. Ce document vise à aider les gestionnaires à tenir compte des obligations de l'Agence en matière de langues officielles lorsqu'ils finalisent les ententes avec les tiers fournisseurs.

Étant donné l'échantillon limité que nous avons reçu, nous encourageons l'Agence à s'assurer que toutes les ententes visant les services offerts aux visiteurs par des tiers incluent une clause linguistique acceptable et à s'engager clairement en ce sens.

Parcs Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 5.

OBJECTIF 2

S'ASSURER QUE PARCS CANADA FAIT L'OFFRE ACTIVE ET FOURNIT AU PUBLIC DES SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE EN FRANÇAIS ET EN ANGLAIS À TOUS LES LIEUX ET S'ASSURER QUE L'AMÉNAGEMENT DES SERVICES BILINGUES EST EFFICACE.

AMÉNAGEMENT DES SERVICES BILINGUES ET PROGRAMMES D'INTERPRÉTATION

RECOMMANDATION 6

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

- a) d'examiner de façon approfondie l'aménagement des services bilingues dans tous les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux ainsi que l'affectation des interprètes et des préposés aux Services aux visiteurs, et de mettre en œuvre rapidement les mesures efficaces qui s'imposent afin de se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*;
- b) d'examiner les activités et les programmes d'interprétation de toutes ses unités de gestion pour s'assurer qu'ils sont offerts dans les deux langues officielles. Les annonces des activités et des programmes d'interprétation devront indiquer la langue dans laquelle ils se dérouleront afin d'offrir des services de qualité égale et de permettre au public de communiquer dans la langue officielle de son choix.

En mars 2015, Parcs Canada a mené un examen de planification de la prestation des services bilingues aux visiteurs dans l'ensemble des parcs nationaux, des aires marines nationales de conservation et des lieux historiques nationaux. Nous avons reçu le rapport des résultats détaillés de cet exercice.

L'Agence a mené des consultations auprès des 66 gestionnaires du Secteur de l'expérience du visiteur chargés des programmes et des services d'interprétation partout au Canada. Ceux-ci devaient répondre, par téléphone, à huit questions précises. Cet exercice de consultation devait aider à déterminer si l'Agence dispose d'un nombre d'employés bilingues suffisant pour assurer la prestation de services en français et en anglais, si les programmes d'interprétation sont offerts dans les deux langues officielles, les moyens à prendre afin de pallier l'incapacité de fournir des services bilingues de manière constante et la façon d'améliorer la prestation de services bilingues.

Les résultats de cet examen réitèrent plusieurs informations et observations figurant dans notre rapport de vérification. L'aménagement des services bilingues est notamment une source de préoccupation. En effet, l'analyse démontre que seulement 51 p. 100 des sites disposent toujours d'un effectif bilingue adéquat pour assurer la prestation des services dans les deux langues officielles, et ce, durant la totalité des opérations. L'analyse démontre également que 35 p. 100 des sites disposent parfois d'un effectif bilingue adéquat et que 14 p. 100 des sites ne disposent pas d'un effectif bilingue.

L'analyse a aussi révélé que dans 76 p. 100 des cas, les employés travaillant aux postes d'entrée et aux centres d'accueil doivent demander l'aide d'un collègue, d'un superviseur ou d'un gestionnaire bilingue présent sur le site ou obtenir de l'aide par téléphone. Ceci démontre clairement le manque de capacité bilingue pour offrir des services de qualité égale en français et en anglais, une fois que les visiteurs ont été accueillis par « Bonjour, Hello ».

En ce qui a trait aux programmes d'interprétation offerts aux visiteurs dans les deux langues officielles, 35 p. 100 des répondants ont indiqué que tous leurs programmes sont offerts, en tout temps, dans les deux langues officielles, alors que 32 p. 100 des gestionnaires de l'expérience du visiteur ont dit que tous leurs programmes ne sont offerts dans les deux langues officielles que sur demande. Finalement, 33 p. 100 des répondants ont déclaré qu'une partie de leurs programmes sont offerts dans la langue de la minorité de leur région. Ces résultats sont préoccupants, puisqu'ils démontrent que dans bon nombre de cas, les visiteurs francophones n'ont pas accès à des services d'interprétation de qualité égale dans leur première langue officielle.

Nous notons toutefois que l'Agence prévoit de mettre en œuvre plusieurs mesures qui devraient, à notre avis, contribuer à rectifier cette situation, soit la dotation de postes bilingues, le partage des pratiques exemplaires, la formation des gestionnaires, la formation en langue seconde pour le personnel et les conseils et soutien visant la planification des programmes d'interprétation. Nous avons toutefois constaté que certaines mesures ne seront mises en œuvre qu'en 2016-2017. Nous croyons que les délais auraient dû être plus courts pour corriger rapidement les lacunes identifiées. L'Agence devra veiller à réviser ces mesures et à les inclure sans tarder dans son plan triennal sur les langues officielles, et s'assurer d'établir un mécanisme de reddition de comptes et de suivi.

Parcs Canada a mis en œuvre la recommandation 6.

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES ET CAPACITÉ BILINGUE

RECOMMANDATION 7

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada de veiller à ce que les employés qui doivent communiquer avec le public possèdent les compétences linguistiques qui correspondent aux réalités et aux exigences de leur poste en ce qui a trait aux obligations opérationnelles de l'Agence en matière de langues officielles. En outre, l'Agence devra procéder à un examen approfondi de la capacité bilingue de ses employés qui travaillent dans l'ensemble de ses lieux pour vérifier qu'elle est suffisante et qu'elle permet d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais.

Notre suivi de la vérification révèle que Parcs Canada n'a pas examiné dans quelle mesure les compétences linguistiques des employés correspondent à la réalité et aux exigences opérationnelles en matière de langues officielles. Un tel examen aurait permis à l'Agence de définir les compétences linguistiques nécessaires pour assurer un service aux visiteurs de qualité égale et de modifier au besoin les profils linguistiques des postes.

Il est important de souligner que les gestionnaires et les employés possèdent des descriptions de travail génériques. Pourtant, les profils linguistiques des postes bilingues varient pour des postes identiques au sein d'une même équipe et d'une même unité de gestion, ce qui peut avoir une incidence négative sur la qualité des services offerts au public en français et en anglais.

En ce qui concerne la deuxième partie de la recommandation, Parcs Canada a effectué une analyse de sa capacité bilingue dans toutes les unités de gestion. Pour ce faire, elle a réalisé une étude pour vérifier que les employés qui communiquent avec le public satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Cette étude comprenait aussi un examen de la capacité d'offrir des services en français et en anglais dans tous les bureaux et aires de Parcs Canada.

Les résultats de cette étude ont démontré que parmi les 830 employés qui occupent des postes identifiés bilingues, 55 d'entre eux, soit 7 p. 100, ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leurs postes. Ces 55 employés sont répartis dans 20 unités de gestion à travers le Canada. L'Agence souligne que dans la plupart des cas, le problème découle d'une mauvaise compréhension ou d'une application inadéquate des politiques et des directives sur les langues officielles. Elle a aussi indiqué qu'il y avait des retards touchant les examens oraux de langue seconde pour combler des besoins opérationnels. En 2016, l'institution a poursuivi la mise à jour de son système électronique et a indiqué que le pourcentage d'employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste avait diminué, pour se situer à 4 p. 100.

L'institution a proposé trois mesures pour donner suite au premier volet de son analyse et pour corriger les lacunes touchant les 55 employés qui ne satisfont pas aux exigences linguistiques de leur poste. Elle a exigé que les gestionnaires des unités d'affaires préparent des plans d'action pour corriger ces lacunes et qu'ils fassent le point sur l'état de la situation. Par ailleurs, les gestionnaires et les employés recevront des séances de formation et des bulletins d'information pour améliorer leur compréhension et leur interprétation des politiques et des directives en matière de langues officielles. Les formations porteront sur la dotation des postes bilingues, le maintien d'une capacité bilingue, l'évaluation du profil linguistique d'un poste et la prise en compte des besoins opérationnels et des fonctions du poste dans les exigences linguistiques. Au moment de rédiger ce rapport, une présentation sur l'outil des RH 101 avait été donnée à l'intention de certains des superviseurs. Par contre, on ne nous a pas précisé si les employés déjà en poste avaient suivi une séance de formation.

Finalement, l'Agence a élaboré une ébauche de tableau de bord sur la gestion du personnel qui comprend une composante relative aux langues officielles. Cet outil devrait permettre aux directeurs des unités de gestion de surveiller la conformité des profils linguistiques, et le ratio d'employés bilingues dans les unités de gestion.

Nous sommes d'avis que les échéanciers établis pour mettre en place ces mesures sont satisfaisants, à l'exception des informations à donner aux gestionnaires qui sont prévues pour le 31 mars 2017. Parcs Canada devra réviser cet échéancier et sensibiliser tous ses gestionnaires plus rapidement.

La deuxième étape de l'analyse portait sur la capacité d'offrir des services en français et en anglais dans tous les sites de Parcs Canada. L'Agence a aussi profité de cette occasion pour examiner son Système de gestion des ressources humaines et elle a constaté qu'il existait des problèmes de codage en ce qui concerne des employés bilingues qui doivent servir les visiteurs, mais qui sont codés comme des employés unilingues. Les autres problèmes recensés sont les suivants : des exigences linguistiques différentes pour une langue par rapport à l'autre, et l'absence de justification pour de telles différences; l'incompréhension des gestionnaires quant à leurs responsabilités en matière de langues officielles; la difficulté de recruter des employés bilingues en raison de la nature saisonnière des postes et de l'éloignement des activités.

Cet examen a aussi révélé qu'un peu plus de la moitié des sites possédait moins de 30 p. 100 de postes bilingues et que 11 bureaux au sein du réseau de Parcs Canada n'avaient aucune capacité bilingue.

De plus, l'Agence a indiqué qu'elle avait effectué un examen des sites affichés dans le répertoire Burolis du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada offrant des services bilingues au public. Nous avons noté des irrégularités dans les données fournies par l'Agence. Par exemple, 180 sites sont inscrits dans Burolis pour Parcs Canada. Toutefois, le site Web de l'Agence indique l'existence de 223 sites, qui comprennent des parcs nationaux, des aires marines nationales de conservation et des lieux historiques nationaux. Comme nous l'avons mentionné au début du rapport, Parcs Canada a l'obligation d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais partout dans son réseau, à l'exception des quatre bureaux qui font actuellement l'objet d'une évaluation. Ainsi, l'Agence doit mettre à jour Burolis le plus tôt possible.

L'institution propose trois mesures pour résoudre les problèmes soulevés dans le deuxième volet de son analyse. Premièrement, elle a indiqué qu'elle voulait vérifier l'exactitude des renseignements dans son Système de gestion des ressources humaines et faire en sorte que des rapports soient envoyés aux gestionnaires dans chaque unité d'affaires afin de pouvoir examiner les données particulières et veiller à ce que tous les employés soient liés aux codes de bureaux appropriés. Dans le cadre du deuxième volet de son étude, l'Agence propose de donner des formations aux gestionnaires et aux employés pour s'assurer qu'ils comprennent les exigences de Parcs Canada en matière de langues officielles. Finalement, la troisième mesure vise à faire des recherches sur des pratiques exemplaires pour la dotation des postes bilingues, en tenant compte de la nature saisonnière des activités ainsi que de consulter les gestionnaires au sujet des mesures à prendre pour améliorer la prestation de services bilingues au public et des outils qui les aideraient à faire progresser leurs programmes de langues officielles.

Nous sommes satisfaits des mesures et des échéanciers proposés par l'Agence pour le deuxième volet de la recommandation, à l'exception de la formation destinée aux gestionnaires et aux employés, qui doit être offerte dans de meilleurs délais. Ici encore, nous réitérons que les mesures identifiées pour donner suite aux deux volets de l'analyse doivent être intégrées dans le plan d'action sur les langues officielles de l'Agence, et qu'elles doivent être assorties d'un mécanisme de reddition de comptes et de suivi.

Parcs Canada a partiellement mis en œuvre la recommandation 7.

OBJECTIF 3

S'ASSURER QUE PARCS CANADA CONSULTE LES REPRÉSENTANTS DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE DES DIFFÉRENTES RÉGIONS ET QU'ELLE TIENNE COMPTE DES RÉSULTATS DE CES CONSULTATIONS DANS L'AMÉNAGEMENT DE SES SERVICES BILINGUES.

CONSULTATIONS AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS DE LANGUE OFFICIELLE EN SITUATION MINORITAIRE

RECOMMANDATION 8

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada de se doter d'un mécanisme pour consulter formellement et de façon régulière les représentants des communautés de langue officielle aux niveaux national, provincial et régional, et de tenir compte de leurs besoins particuliers lorsqu'elle élabore ses activités, ses programmes et les services offerts aux visiteurs.

La nouvelle *Stratégie de mesure du rendement en matière de communications et de services au public bilingues (partie IV)* confère à la Direction générale des relations externes et de l'expérience du visiteur la responsabilité de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire pour obtenir leur participation et veiller à ce que leurs besoins soient pris en considération durant la planification des programmes et des activités. Nous n'avons reçu aucune information sur les méthodes de consultation en matière de langues officielles. Le fait de confier à une direction générale la responsabilité de consulter les communautés de langue officielle en situation minoritaire et d'ajouter une carte géographique indiquant les régions où se trouvent de telles communautés dans la *Directive sur la planification de gestion et des rapports* ne constitue pas, en soi, un mécanisme de consultation. Nous estimons qu'un tel mécanisme devrait prévoir la désignation de membres du personnel chargés spécifiquement de mener des consultations organisées et structurées. Les informations reçues indiquent que l'institution « continue de consulter informellement les [communautés] », ce qui ne répond pas à la recommandation en ce qui concerne l'établissement d'un mécanisme formel de consultations. Par ailleurs, cette façon de faire ne permet pas d'assurer la prise en compte des besoins des communautés de langue officielle en situation minoritaire, contrairement à ce qu'indique la section

« Résultats immédiats attendus » du modèle logique de la *Stratégie de mesure du rendement en matière de communications et de services au public bilingues (partie IV)* de Parcs Canada.

L'Agence n'a d'ailleurs pas fourni d'informations précises ni de documents pour démontrer qu'elle avait établi dans le cadre de l'élaboration des activités, des programmes et des services offerts aux visiteurs un mécanisme officiel permettant de tenir compte des besoins particuliers des communautés de langue officielle en situation minoritaire au moyen d'interventions formelles et périodiques auprès des représentants de ces communautés aux niveaux national, provincial et régional. L'Agence a réitéré qu'elle mène des consultations publiques aux cinq ans et que ses *Lignes directrices sur la planification de gestion et des rapports* font référence à la *Loi sur les langues officielles*. Le fait qu'il soit indiqué dans ce document que « les documents liés à la consultation doivent être en conformité avec le Programme de coordination de l'image de marque et la *Loi sur les langues officielles*, qui exige que tous puissent s'exprimer sur les mêmes documents dans la langue officielle de leur choix » ne signifie pas que l'institution a donné suite à cette recommandation. Il n'est pas indiqué non plus dans cette section que les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont consultées de façon distincte. Le processus de consultation de l'Agence vise le public canadien en général. Les pratiques exercées par Parcs Canada ne suffisent pas pour donner suite à cette recommandation.

En revanche, l'Agence a procédé à l'évaluation de ses programmes et de ses services pour déterminer si elle satisfait au principe de l'égalité réelle, comme suite à la décision de la Cour suprême dans l'affaire *DesRochers c Canada (Industrie)*. Elle a conclu que 2 p. 100 de ses programmes et services pouvaient avoir une incidence sur ce principe. Il convient de souligner que nous n'avons pas reçu d'information détaillée nous permettant de valider cet exercice, que ce soit sur le plan de la méthodologie, des processus de consultation (non existants pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire), ou des suites à donner pour les 2 p. 100 des programmes et des services visés. L'Agence devra assurer un suivi adéquat pour compléter cet exercice.

Parcs Canada n'a pas mis en œuvre la recommandation 8.

OBJECTIF 4

S'ASSURER QUE PARCS CANADA SURVEILLE, DE MANIÈRE EFFICACE, SON RENDEMENT EN MATIÈRE DE PRESTATION DE SERVICES DE QUALITÉ ÉGALE DANS LES DEUX LANGUES À TOUS LES LIEUX.

CADRE D'ÉVALUATION ET MÉCANISME DE SURVEILLANCE

RECOMMANDATION 9

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'établir un cadre d'évaluation pour la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, de mettre en place un mécanisme de surveillance approprié et d'évaluer l'ensemble de ses services liés à la prestation des services bilingues ainsi que ceux qui sont offerts par des tiers. L'Agence devra prendre les mesures nécessaires dans les cas de non-conformité.

Lors de la vérification, l'institution s'était engagée à établir un plan de surveillance et d'évaluation en ce qui concerne la partie IV de la *Loi*. Dans la *Stratégie de mesure du rendement en matière de communications et de services au public bilingues (partie IV)*, l'Agence indique que son Bureau de la vérification interne et de l'évaluation réalise des vérifications et des évaluations périodiques des programmes et des activités en vertu d'un processus et d'un calendrier établis dans les plans annuels de vérifications internes et d'évaluation axés sur les risques. Dans ses plans d'audit internes pluriannuels de 2014-2015 à 2016-2017 et de 2015-2016 à 2017-2018, Parcs Canada prévoyait de mener une vérification interne au sujet des obligations que lui confère la *Loi* relativement à la détermination, au maintien et à la dotation des postes bilingues ainsi qu'à l'égard de l'instauration d'un milieu de travail propice à l'usage du français et de l'anglais. En mai 2016, nous avons été informés que cette vérification interne avait été reportée en raison d'autres priorités. Cependant, le Bureau de la vérification interne et de l'évaluation surveille les activités liées à notre vérification ainsi qu'à son suivi. À cet effet, il a organisé des rencontres avec des personnes-clés de l'institution pour vérifier la mise en œuvre des recommandations.

L'Agence a indiqué que l'unité des Programmes de diversification des effectifs assure un suivi périodique des activités du programme des langues officielles et que la Direction de l'expérience du visiteur surveille la satisfaction sur place des visiteurs en effectuant un sondage sur les services offerts dans la langue officielle de leur choix. Dans son rapport final de 2015, cette direction indique que 17 p. 100 des visiteurs avaient répondu au sondage en français. Dans le rapport sur le sondage ainsi que dans son *Rapport ministériel sur le rendement (2013-2014)*, il est dit que 98 p. 100 des visiteurs sondés étaient satisfaits du service reçu dans la langue officielle de leur choix. Fait à noter, ce sondage est effectué selon un cycle de cinq ans, donc ces résultats visent un nombre restreint de sites sondés chaque année. L'Agence n'a pas fourni d'information sur la surveillance des services offerts en français et en anglais dans les divers endroits où se présentent les visiteurs durant les quatre années entre les sondages officiels.

L'institution a aussi indiqué qu'il incombe aux gestionnaires délégués, y compris les gestionnaires de l'expérience du visiteur, de veiller à ce que les tiers fournissent des services dans les deux langues officielles et de prendre les mesures correctives nécessaires à cette fin. Cependant, il nous a été impossible de valider ces informations puisque nous n'avons pas reçu de pièces justificatives à cet égard. De plus, nous n'avons pas reçu d'information précise ni de documentation démontrant qu'il existe un cadre d'évaluation pour la mise en œuvre de toutes les composantes de la partie IV de la *Loi*, ou d'autres mécanismes de surveillance pour évaluer l'ensemble des services liés à la prestation des services bilingues, tels que les programmes d'interprétation, les visites et les terrains de camping. Nous notons que dans sa réponse au rapport préliminaire de suivi de la vérification, l'Agence a indiqué qu'elle prévoyait avoir recours à des « clients mystères » pour évaluer les services bilingues offerts aux visiteurs. Nous saluons Parcs Canada pour cette initiative à venir et l'encourageons par la même occasion à évaluer aussi les services offerts par les tiers fournisseurs.

Parcs Canada n'a pas mis en œuvre la recommandation 9.

CONCLUSION

Les suivis des vérifications sont tout aussi importants que les vérifications, car ils permettent d'évaluer dans quelle mesure les institutions vérifiées ont apporté les changements recommandés dans les rapports de vérification ou de confirmer qu'elles se sont engagées à le faire. Nous constatons, par suite de ce suivi, que la mise en place d'une nouvelle équipe en matière de langues officielles ainsi que les mesures établies récemment, ou en voie de l'être, sont prometteuses. Cependant, le travail de l'Agence reste inachevé puisqu'elle n'a pas pleinement mis à exécution le plan d'action qu'elle nous avait fourni. À ce chapitre, il est important de souligner que nous avons jugé satisfaisant le plan d'action proposé par Parcs Canada au moment de la vérification initiale, à condition que les mesures proposées aient été mises en œuvre au moment du suivi de la vérification. Or, le commissaire est satisfait de la mise en œuvre des recommandations 1 et 6 seulement. Il n'est que partiellement satisfait des suites données aux recommandations 4, 5 et 7. Enfin, il juge que les recommandations 2, 3, 8 et 9 n'ont pas été mises en œuvre.

Étant donné les résultats décevants du présent suivi, le Commissariat aux langues officielles entend poursuivre ses interventions pour amener l'Agence à pleinement mettre en œuvre les sept recommandations restantes.

ÉQUIPE DE VÉRIFICATION

Jean Marleau, directeur, Mesure du rendement

Johanne Morin, directrice adjointe, Vérifications et évaluations externes

Chantal Bois, vérificatrice principale

ANNEXE A

RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DE PARCS CANADA ET NOTRE ÉVALUATION

RECOMMANDATION 1 (MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

- a) d'élaborer et de mettre en œuvre un cadre de responsabilisation pour les langues officielles qui précise l'ensemble de ses obligations. Ce cadre devra comprendre des mécanismes de coordination et indiquer la façon dont les personnes responsables dans les diverses unités de gestion (et les centres de services) devront rendre compte. Il devra être approuvé par la haute direction et communiqué efficacement à tout le personnel;
- b) de clarifier le rôle et les responsabilités de l'unité des Programmes nationaux de ressourcement et d'établir un réseau formel des coordonnateurs des langues officielles, assorti d'un cadre de référence. L'information et la documentation découlant des rencontres et des consultations du réseau devront être conservées efficacement.

RECOMMANDATION 2 (NON MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'établir et de mettre en œuvre un nouveau plan d'action sur les langues officielles incluant des mesures précises qui tiennent compte de ses activités liées aux communications avec les visiteurs afin d'assurer un service de qualité égale en français et en anglais. Ce plan devra être assorti d'échéances, d'indicateurs de rendement et d'un mécanisme de reddition de comptes. De plus, Parcs Canada devra établir et mettre en place un mécanisme de suivi du plan d'action sur les langues officielles.

RECOMMANDATION 3 (NON MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada de se doter d'une politique en matière de langues officielles qui tient compte de toutes les composantes de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* ainsi que de ses activités et programmes. De plus, cette politique devra tenir compte de la nouvelle structure de l'Agence relative à l'expérience du visiteur. Elle devra faire référence à l'affaire *DesRochers*, notamment aux principes énoncés relatifs à l'accès égal et aux services de qualité égale. Une stratégie de communication devra être établie afin de communiquer efficacement les exigences à tout le personnel.

RECOMMANDATION 4 (PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'ajouter à ses procédures de gestion du rendement une disposition sur la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles* dans les évaluations des gestionnaires, des chefs d'équipe et de tous les autres membres du personnel qui doivent communiquer avec le public dans les deux langues officielles et qui doivent négocier des ententes de services avec des tiers.

RECOMMANDATION 5 (PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'inclure dans ses nouvelles ententes de service, ainsi que dans celles qui sont reconduites, des clauses linguistiques précises et conformes aux dispositions de la partie IV afin de satisfaire pleinement aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*.

RECOMMANDATION 6 (MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada :

- a) d'examiner de façon approfondie l'aménagement des services bilingues dans tous les parcs nationaux, les aires marines nationales de conservation et les lieux historiques nationaux ainsi que l'affectation des interprètes et des préposés aux Services aux visiteurs, et de mettre en œuvre rapidement les mesures efficaces qui s'imposent afin de se conformer aux exigences de la *Loi sur les langues officielles*;
- b) d'examiner les activités et les programmes d'interprétation de toutes ses unités de gestion pour s'assurer qu'ils sont offerts dans les deux langues officielles. Les annonces des activités et des programmes d'interprétation devront indiquer la langue dans laquelle ils se dérouleront afin d'offrir des services de qualité égale et de permettre au public de communiquer dans la langue officielle de son choix.

RECOMMANDATION 7 (PARTIELLEMENT MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada de veiller à ce que les employés qui doivent communiquer avec le public possèdent les compétences linguistiques qui correspondent aux réalités et aux exigences de leur poste en ce qui a trait aux obligations opérationnelles de l'Agence en matière de langues officielles. En outre, l'Agence devra procéder à un examen approfondi de la capacité bilingue de ses employés qui travaillent dans l'ensemble de ses lieux pour vérifier qu'elle est suffisante et qu'elle permet d'offrir des services de qualité égale en français et en anglais.

RECOMMANDATION 8 (NON MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada de se doter d'un mécanisme pour consulter formellement et de façon régulière les représentants des communautés de langue officielle aux niveaux national, provincial et régional, et de tenir compte de leurs besoins particuliers lorsqu'elle élabore ses activités, ses programmes et les services offerts aux visiteurs.

RECOMMANDATION 9 (NON MISE EN ŒUVRE)

Le commissaire aux langues officielles recommande à Parcs Canada d'établir un cadre d'évaluation pour la mise en œuvre de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*, de mettre en place un mécanisme de surveillance approprié et d'évaluer l'ensemble de ses services liés à la prestation des services bilingues ainsi que ceux qui sont offerts par des tiers. L'Agence devra prendre les mesures nécessaires dans les cas de non-conformité.